



**Soutien au développement
du pouvoir d'agir des habitants
et défis liés au numérique**

Des ressources pour inventer des possibles

Université d'été des centres sociaux du Nord Pas-de-Calais,
2 juillet 2019, Lille.



Coordination de la publication : Denis Tricoire, Luc Roussel. Ont contribué à cette publication : Frédéric Moreau, Stanko Grujic, Laetitia Mandon, Emilie Bouvier, et les membres de la commission de préparation de l'université d'été (composée d'administrateurs fédéraux, délégués, animateurs des expérimentations Centres Sociaux Connectés).. Mise en page de la publication : Nathalie Barraud

Introduction



Face à la transition numérique qui bouleverse la société, les centres sociaux de France sont re-questionnés dans leurs rapports aux habitants, aux territoires, à leur projet, et initient de nouvelles réponses dans la diversité des contextes ruraux ou urbains. C'est le cas particulièrement en Nord Pas-de-Calais à travers l'expérimentation Centres Sociaux Connectés, initiée depuis 2017 sur la Métropole Lilloise. Celle-ci a été fortement accélératrice de changements dans les projets menés et leur impact auprès des habitants.

L'université d'été co-organisée par la Fédération Nord Pas-de-Calais et la Fédération des Centres Sociaux et socioculturels de France, le 2 juillet 2019 à Lille a regroupé 250 habitants, professionnels des centres

sociaux et partenaires. Elle a permis de faire le point sur plusieurs questions :

- Quels sont les enjeux pour les habitants ?
- Quels rôles les centres sociaux peuvent-ils jouer ?
- Comment faire de cette transition non pas d'abord un risque, mais un levier d'émancipation, de développement des personnes, des groupes et des territoires ?

Cette publication, qui capitalise les travaux de cette journée, se veut un document ressources à destination des acteurs bénévoles et professionnels des centres sociaux de France et leurs partenaires locaux. Elle fournit quelques points de repères pour agir dans une perspective de soutien au développement du pouvoir d'agir des habitants autour de ce défi numérique.

Sommaire

1.	<i>La transition numérique, quels enjeux pour les personnes et les territoires ?</i>	p.4
2.	<i>Développement du pouvoir d'agir (DPA) et numérique : fabriquer des possibles</i>	p.8
3.	<i>Centres Sociaux Connectés, retour sur une expérimentation</i>	p.10
4.	<i>Projet centre social et numérique, comment on y va ?</i>	p.12
5.	<i>Le plein de ressources sur le développement du pouvoir d'agir (DPA) et le numérique</i>	p.16

La transition numérique, quels enjeux pour les personnes et les territoires ?

Frédéric Moreau, animateur du chantier national numérique, délégué de Vendée.

Le numérique est (omniprésent) dans notre quotidien : 80% des offres d'emploi paraissent en ligne, 72% des Français ayant un projet immobilier consultent les annonces en ligne, 85% des services publics sont accessibles en ligne (avec une digitalisation complète des services publics annoncée pour 2022), 4000 applications sont dédiées à l'amélioration des conditions de santé, 85% des Français sont équipés ...

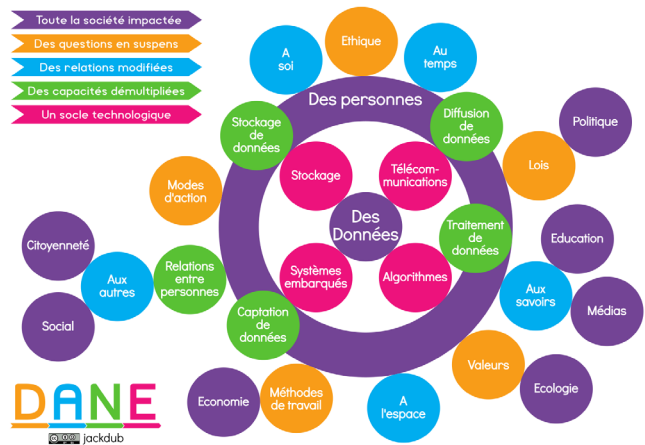
Il existera toujours un taux incompressible de personnes non connectées. Il y aura toujours des gens, par volonté ou capacité, qui ne seront pas connectés. La fracture existe toujours en termes de matériel, de connectivité.

Les usages d'internet sont diversifiés et protéiformes (envoyer et recevoir des mails, rechercher des informations sur des biens et services, accéder aux services bancaires, communiquer sur les réseaux sociaux, jouer, télécharger, visionner...). Un même outil va avoir des usages différents en fonction des personnes (smartphone).

Le numérique est un enjeu à multiples facettes, il impacte 4 sphères principales :

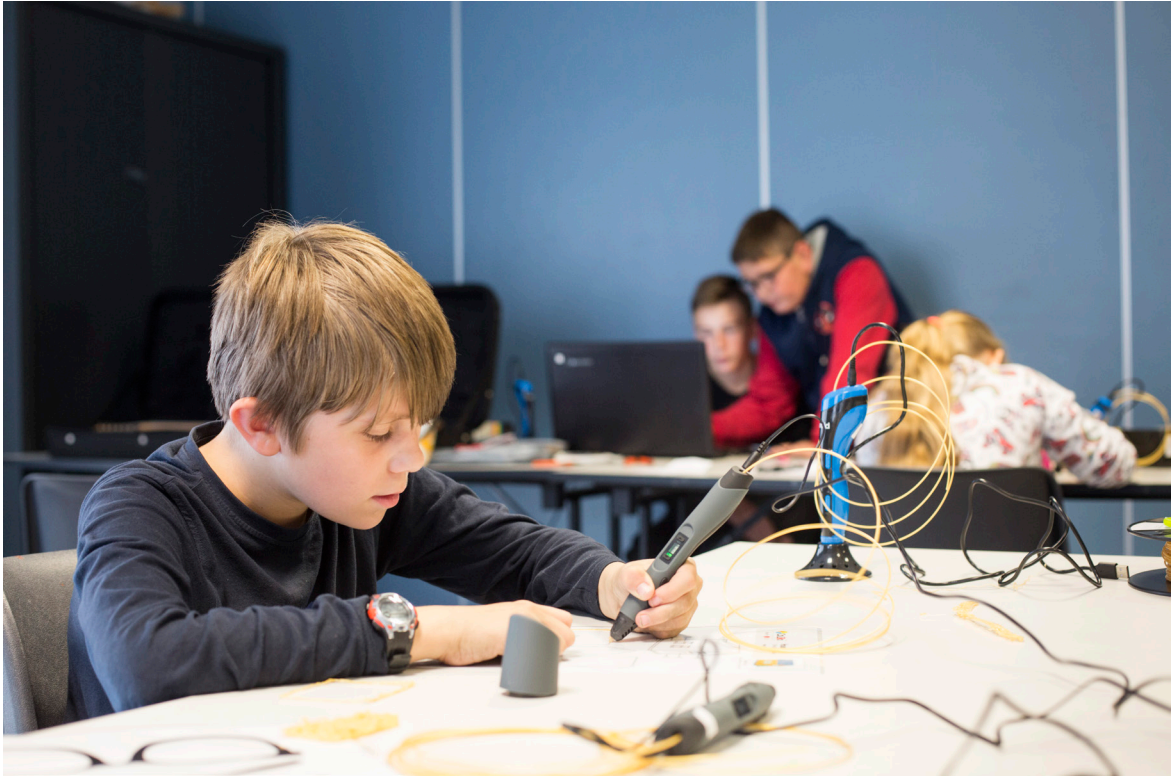
- Le socle technologique et l'univers des algorithmes : regardons les applications qui vous proposent ou décident pour vous ce que vous allez regarder, écouter comme musique..., les systèmes embarqués dans les voitures, l'hyperconnectivité des appareils ménagers...
- Les capacités démultipliées par le numérique : en termes de captation, de diffusion, de stockage de données...
- Les relations modifiées : la relation à soi, aux autres, au temps, à l'espace (territoires virtuels, jeux et réseaux sociaux) évoluent. Tout va plus vite avec une demande de réactivité immédiate.
- La société impactée dans son ensemble.

L'univers technologique est allé tellement vite qu'on en a oublié l'éthique, les valeurs portées, les méthodes de travail, et les lois pour cadrer ce qui est l'identité numérique.



Quelques constats au regard du numérique

- La fracture numérique existe toujours : accès au matériel, à la connexion, accompagnement d'approches alternatives au tout numérique : comment s'empare-t-on de ce constat dans les centres sociaux ?
- L'accès aux droits se dématérialise et devient parfois exclusivement numérique. Paradoxe, la première institution à avoir entièrement dématérialisé les démarches en ligne est la Caisse de retraite (alors que les plus de 70 ans sont les plus éloignés du numérique),
- Le numérique creuse les écarts et accentue les fragilités déjà existantes,
- Les usages évoluent en permanence et se complexifient (de plus en plus d'outils s'interconnectent et travaillent ensemble sans qu'on le sache),
- Le numérique réinvente les modèles d'apprentissage (formation en ligne, société de la connaissance...),
- L'information est accessible immédiatement mais dans un environnement infini et pas toujours fiable (voir les fake news),
- Le lien virtuel se vit comme un prolongement du lien physique (le premier cercle de Facebook est le cercle des amis « physiques »),
- Le numérique est un sujet fédératif et intergénérationnel, voire utilisant les mêmes codes que les centres sociaux. Il n'est pas qu'un outil de travail !



Le numérique, un atout ou un danger pour le centre social ?

Laëtitia Mandon, Fédération Nord Pas-de-Calais

Comment le numérique est-il perçu par les participants de l'université d'été ?

D'abord par le registre des risques :

- La peur : harcèlement, piratage... Le numérique est souvent vécu comme subi, on se sent démuni et impuissant (pour soi, pour les autres),
- Les inégalités d'accès : en termes de matériel, d'usages, de compétences, de formation...
- Le numérique est partout dans notre environnement... Mais doit-il l'être ?
- Lien social et santé : quelles incidences en termes d'ondes, d'addiction aux écrans, de rupture des liens ?

Mais les atouts sont également cités :

- Santé et lien social : avec un accès aux informations sur la santé, la possibilité de rencontres, le lien avec les proches même éloignés géographiquement,
- Biens et services : loisirs, transports, inscriptions en ligne...
- Ouverture sur le monde et à l'information
- La création : vidéo ou radio web...

Un point d'attention :

- Les craintes évoquées font-elles référence au vécu des personnes ou sont-elles plutôt des projections envers les autres ?

Notre façon de faire société est impactée

On peut ainsi citer une évolution de la relation aux autres (à travers les réseaux sociaux, les commentaires sur les forums, les images, la viralité), une évolution de la consommation (abonnements, mondialisation), des apprentissages (MOOC, enseignements en ligne, tutoriels). De même, les usages et outils liés au numérique entraînent une perte du contact humain en face à face (institutions, mais aussi famille, amis) ou un évitement (les messages passent via les textos, le mail, les emojis). En même temps, il offre un espace de parole libre (même si nombre de sites ferment les commentaires) et développe de nouvelles pratiques de vote. Liens, collaborations, expression, création, le numérique ouvre un champ des possibles !

Pourquoi s'intéresser au numérique dans les centres sociaux ?

Pouvoir d'agir, conscientisation, émancipation... face à ces approches et visées portées par les centres sociaux, comment se positionne-t-on ? il nous semble que :

- Dans un souci d'éducation populaire, nous devons apporter la compréhension du domaine technologique pour permettre de développer l'esprit critique.
- Dans un souci de solidarité, nous devons accompagner les plus fragiles face à la société du tout numérique. Aujourd'hui, c'est à ceux qui ont le plus besoins d'aide et qui sont les plus fragiles que l'on demande de savoir évoluer dans l'espace dématérialisé...
- nous pouvons accompagner de nouvelles logiques d'apprentissage et de connaissance,
- nous pouvons utiliser les outils de réseau pour être plus proches des habitants,
- nous devons considérer le numérique comme un outil fédérateur et positif sans en gommer les peurs,
- nous devons reprendre la main sur nos propres décisions (objets connectés, statistiques, données),
- nous pouvons nous approprier les outils et les utiliser, les détourner en dehors de leur fonction d'origine,
- nous devons continuer à nous battre pour des « communs libres » du savoir, de la connaissance, investir le monde numérique pour raviver la démocratie (espaces de partage, de paroles, de débats, d'influences),
- ... Et réaffirmer notre capacité à créer, fabriquer, construire... Rester des bricoleurs !

Numérique et Développement du pouvoir d'agir (DPA), quels croisements ?

*Sylvie Lambert,
Fédération Nord Pas de Calais*



Le numérique est souvent subi. Or le DPA promeut le fait que les personnes reprennent du pouvoir sur un sujet ! Les expériences présentées à l'université d'été montrent que des outils et des approches (outils pédagogiques, web radio, éducation à l'image...) permettent de dépasser ces peurs, et de reprendre un peu de maîtrise sur ce qui nous entoure.

De même, sur les questions éthiques, l'approche DPA peut permettre de construire de l'outillage pour protéger ses données personnelles.

Le numérique peut être un formidable prétexte pour être à l'écoute (écoute en ligne, ou à partir de supports qui permettent d'aller à la rencontre des habitants : tiers-lieu itinérant Germaine, borne numérique itinérante...).

Le numérique « made in » centres sociaux, est un levier pour appuyer notre approche du collectif : agir collectivement, lutter contre l'isolement, monter en autonomie....

Il est aussi un moyen de renforcer les échanges, les solidarités, de raconter des expériences, individuelles et collectives.

Enfin, le numérique produit un impact sur la vie des territoires. Il crée du lien entre les gens, anime la vie autour et dans le territoire. On en fait un outil qui renforce notre projet de société basé sur la démocratie, la solidarité, la dignité.

Il y a là une question de « posture » : mettons l'outil au service du projet et des personnes !

Des compétences et une posture à acquérir à tous les niveaux

- Il ne suffit pas de maîtriser la technique. L'important si on veut que les personnes puissent se débrouiller tout au long de leur vie, est qu'elles puissent évoluer dans la carte complexe du monde numérique qui évolue constamment. Il y a là un enjeu à accompagner les personnes à être dans un apprentissage permanent. Des compétences restent à acquérir par les habitants... et les équipes des centres sociaux : la recherche d'informations, la résolution de problèmes, la prise de risques en sont quelques-unes.
- La contrainte et l'injonction freinent l'envie et l'appropriation. C'est le cas de l'e-administration. L'accès aux droits ne doit pas être la seule porte d'entrée du numérique dans les centres sociaux. Prenons appui sur l'exploration, le jeu, la curiosité, qui restent souvent les déclencheurs d'une appropriation réussie !
- N'oublions pas enfin une réflexion à porter en termes de citoyenneté et numérique, d'éthique, et du développement d'une conscience éclairée en la matière !

Un chantier national qui démarre

Pour une pleine appropriation par l'ensemble du réseau national des enjeux et évolutions des pratiques en lien avec le numérique, et en prenant appui sur des initiatives et expérimentations portées par des fédérations et des centres, la FCSF a lancé un chantier national numérique.

Celui-ci poursuit plusieurs visées :

- Que les centres sociaux mutent sur ce qu'est le numérique dans la société, dans leur projet social et leur façon d'en parler,
- Que les centres sociaux soient des acteurs clés de la médiation numérique, reconnus comme tels, pour tout public et tout type de besoin (de l'univers numérique à l'aide aux dossiers),
- Que des centres soient identifiés comme lieux ressources d'accompagnement numérique ; sous différentes formes, à partir d'un développement qu'on aimerait maîtriser !

4 axes stratégiques :

- Développer une acculturation du réseau sur les enjeux et les impacts du numérique dans la société (former, informer sur les tendances aussi),
- Construire un socle d'une approche numérique positive (et éclairée) « made in » centres sociaux,
- Mettre en lien et soutenir le développement des expérimentations et initiatives du réseau,
- Développer une démarche « d'influence ».

Le centre social, un tiers lieu ?

Le tiers-lieu est un terme traduit de l'anglais *The Third Place* faisant référence aux environnements sociaux qui viennent après la maison et le travail. Les tiers-lieux sont importants pour la société civile, la démocratie, l'engagement civique et instaurent d'autres appropriations et partages de l'espace. Il s'entend comme volet complémentaire, destiné à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle. (Source : Wikipédia)

Les centres sociaux sont bien des tiers lieux, à nous de sortir de l'idée du tiers lieu associé au secteur marchand et au seul co-working !

Développement du pouvoir d'agir (DPA) et numérique, fabriquer des possibles

Repair Café - Centres sociaux de Mazingarbe

« Un atelier où l'on pourrait venir réparer ensemble, des trucs qui sont en panne », C'EST POSSIBLE au REPAIR CAFÉ du Centre Social Maison des 3 cités à Mazingarbe

Contact : Francois CAZUGUEL -
francois.csmazingarbe@orange.fr
<https://www.cestpossible.me/action/repair-cafe-de-mazingarbe-reparons-ensemble/>



Accès aux droits itinérant - Centre Social Chemin Rouge Faches-Thumesnil

En sortie de caisse, sur les marchés, en bas des immeubles, mais aussi dans d'autres structures. Aller à la rencontre et accompagner les habitants là où ils se trouvent pour leurs démarches administratives en ligne, C'EST POSSIBLE avec la borne itinérante du Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge.

Contact : Virginie Lemahieu - virginie.lemahieu@cheminrouge.fr
<https://www.cestpossible.me/action/le-numerique-a-ma-rencontre/>

Germaine, tiers-lieu itinérant - Fédération CS Vendée

Animer la vie des territoires en créant du lien entre les habitants, en permettant d'expérimenter des pratiques numériques autour d'un café, C'EST POSSIBLE avec GERMAINE le Café numérique itinérant, proposé par la Fédération des centres sociaux de Vendée.

Contact :
federation85@centres-sociaux.fr
Lien du site : <https://cafegermaine.fr/>



OK Caps - Centre Social Amiens

Un espace où chacun peut agir et interagir en confiance, proposer des savoirs, des services pour une meilleure cohésion sociale et un renforcement du pouvoir d'agir, C'EST POSSIBLE avec la plateforme OK CAPS du Centre Social d'Amiens.

Contact : Alexandra Beaubrun - alexandra.beaubrun.caps@gmail.com

Lien du site : <https://www.ok-caps.fr/>

Jeux Tim et Lola, usages des écrans - Bassin Minier du Pas-De-Calais

A quel âge est-il conseillé d'offrir une console de jeu ? Peut-on laisser un jeune enfant choisir seul son programme ou ses jeux vidéo ? Vous ne savez pas ? Pas d'inquiétude, C'EST POSSIBLE d'avoir les réponses grâce à Tim et Lola du Bassin Minier du Pas-De-Calais

Contact : Mélanie Micelli - famillesensolmineur@parent62.org

Festival du film court - Association des Centres Sociaux de Douai

Jeune et envie de faire comme nos acteurs préférés, de jouer la comédie, de se surpasser, d'improviser, de surmonter sa timidité et d'être applaudi dans une salle de cinéma, C'EST POSSIBLE avec le Centre Social Marquette-lez-Lille et l'Association des Centres Sociaux de Douai.

Retrouvez les films sur la chaine Youtube :

<http://open-educpop.eu/festival-du-film-court/>

Contact : quartiersdouai3.0@centres-sociaux-douai.fr

Création de courts métrages - Centre Social Marquette lez Lille

Contact : Emilie Marichez - jeunes@centresocial-marquette.fr

Fab Lab - Andyvie Association, Bourbourg

Fab Lab - Maison Pour Tous, Centre Social d'Abbeville

Apprendre à créer, à modéliser et à imprimer ses projets en 3D. Réaliser de superbes vidéos. Développer son identité visuelle et s'initier aux logiciels leur permettant de la créer. Découvrir les outils numériques et se former aux nombreux usages multimédias, C'EST POSSIBLE, avec le Fab Lab « Arts et compagnie » de Bourbourg et celui de la Maison Pour Tous - centre social d'Abbeville

Contact : Charles Verrielle - c.verrielle.pro@gmail.com

Fab Lab - Maison Pour Tous, Centre Social d'Abbeville

Contact : Coralie Poret - direction@mpt-abbeville.asso.fr

<https://www.cestpossible.me/action/la-fabrique-multimedia/>

DOMO - Les Papillons Blancs

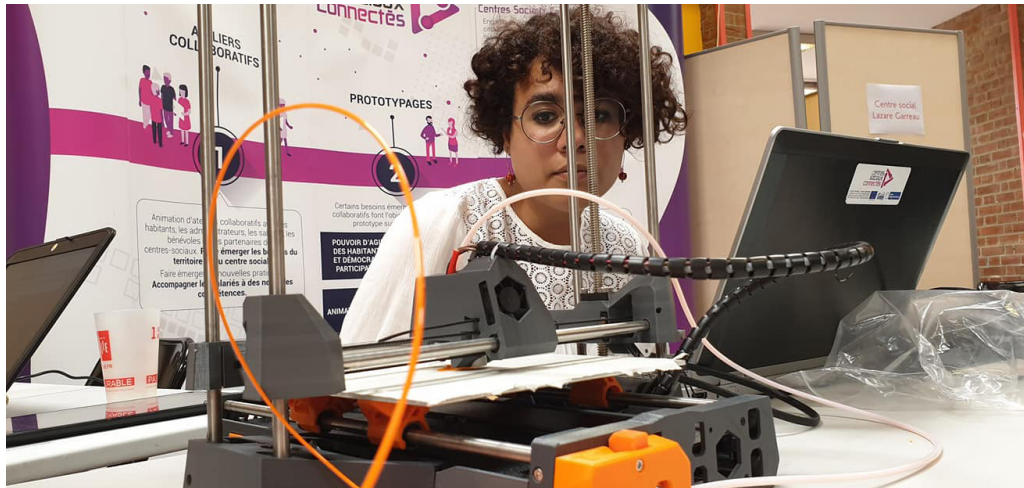
Adapter les nouvelles technologies aux déficients physique ou intellectuel pour faciliter et favoriser son autodétermination et son inclusion dans la société, C'EST POSSIBLE avec le projet DOMO (Decide On My Own) de l'Association « Les Papillons Blancs » d'Hazebrouck

Plus d'info : <http://projetdomo.org/>

Contact : Delphine Lecaille - dlecaille@papillonsblancshazebrouck.org



Centres Sociaux Connectés, retour sur une expérimentation



Depuis une quinzaine d'années, les structures sociales, dont bon nombre de centres sociaux, accompagnent les habitants dans leur montée en compétences en s'appuyant sur la démocratisation des outils numériques (ordinateurs, smartphones, tablettes...). Ces différentes pratiques forment les habitants de manière individuelle ou collective, sans forcément les associer à une démarche inclusive de sensibilisation et d'acculturation au numérique en tant que vecteur de "progrès" pour les habitants, les professionnels et les territoires. Fort de ce constat, la démarche Centres Sociaux Connectés s'attache à faire coopérer les habitants et les différents acteurs du quartier dans la construction de solutions numériques facilitant la vie quotidienne des personnes.

L'aventure des Centres Sociaux Connectés commence en 2017 avec 8 centres sociaux de la Métropole de Lille et la Fédération. Cette expérimentation s'appuie d'abord sur une visée commune avec la Mission transition numérique du Conseil Régional qui va permettre d'activer des moyens financiers conséquents du Fonds européen de développement régional (FEDER), de l'État, de la CAF du Nord et de la Fédération des Centres Sociaux de France.

La première année d'expérimentation va convaincre la Métropole Européenne de Lille et le Département du Nord de financer et d'appuyer le projet. L'ambition de Centres Sociaux Connectés est de transformer ce facteur d'exclusion qu'est le numérique en un levier d'inclusion s'appuyant sur une intelligence collective, collaborative et de proximité.

La démarche Centres Sociaux Connectés est bâtie sur 3 phases :

- Les ateliers collaboratifs ouverts aux habitants, aux professionnels et aux acteurs du territoire favorisent des échanges visant l'émergence de solutions numériques innovantes
- Les prototypes : réflexion, recherche et échanges sur la faisabilité et la mise en œuvre des solutions numériques qui seront « testées » par les habitants concernés.
- Les essais : ils visent à capitaliser et à partager l'expérience avec d'autres centres sociaux.

Cette première phase d'expérimentation s'est donc construite grâce à la coopération inédite entre 8 centres sociaux (Lille Sud, Faches-Thumesnil, Roubaix et Tourcoing) sur un territoire de 80 000 personnes. Ces Centres Sociaux Connectés, interconnectés entre eux, sont aujourd'hui de véritables tiers-lieux de l'inclusion numérique de proximité, renforçant encore à notre sens le projet centre social.

Le projet Centres Sociaux Connectés arrive au terme de sa phase expérimentale de 3 ans. Au cours de cette phase, une trentaine de prototypes autour de grands enjeux actuels comme par exemple l'e-administration, la montée en compétence des habitants (mais également des professionnels et des bénévoles), le développement durable ou encore la démocratie participative.

Cette expérimentation s'appuie sur une réelle implication des habitants et des partenaires des quartiers concernés. Ainsi, en 2018, ce sont plus de

895 personnes (58,5% des femmes /41,5% d'hommes) qui ont été associés à l'ensemble des actions menées sur les territoires. De plus, une dizaine d'événements d'acculturation ont été organisés par les Centres Sociaux Connectés, mobilisant plus de 1080 participants. L'essaimage par les 8 centres sociaux « historiques » et la fédération s'intensifie sur la région des Hauts de France. De nouveaux projets voient le jour et sont d'ores et déjà soutenus notamment par le FEDER, d'autres encore sont en construction.

Cette expérimentation fait aujourd'hui l'objet d'un travail d'évaluation permettant de comprendre comment la démarche Centres Sociaux Connectés a influencé, modifié, renforcé la place des acteurs dans le projet du centre social, de mesurer les impacts sur les habitants et les professionnels. Ce travail fera l'objet d'une publication qui verra le jour début 2020.

Il est possible de retrouver l'ensemble des productions des Centres Sociaux Connectés sur le site : <https://www.csconnectes.eu> et de les suivre sur différents réseaux sociaux

Interview Flash : Marisette COMBLEZ, Présidente du Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau à Lille

“Cette transition numérique nous concerne dans les centres sociaux, elle est un enjeu pour les habitants que nous ne pouvons ignorer. Nous mettons en œuvre un nouveau système d'éducation populaire à l'ère du numérique. Nous pouvons aujourd'hui sans aucun doute affirmer que l'opération Centres Sociaux Connectés grâce au numérique a permis d'accélérer le pouvoir d'agir de nos habitants.”

Des ingrédients pour réussir

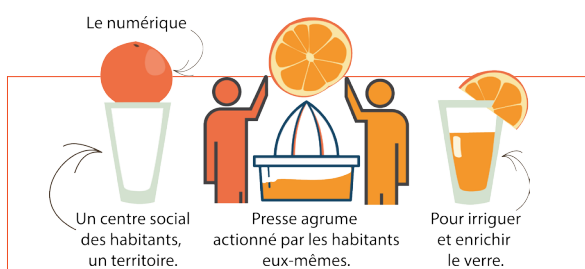
Accolades porte une mission auprès de la Fédération Nord Pas-de-Calais, afin d'évaluer la démarche Centres Sociaux Connectés et de poser des jalons pour son essaimage.

Le numérique n'entre pas aujourd'hui spontanément dans le projet social du centre social, Il doit être irrigué. De fait, le regard porté par Accolades sur l'expérience Centres Sociaux Connectés met en lumière 4 points qui sont autant de facteurs de réussite sur ce lien entre numérique et DPA :

- Le DPA et la participation sont-ils déjà expérimentés dans le centre social ? C'est essentiel ensuite pour imprégner le numérique dans le projet social, à une juste mesure, à un juste équilibre. Il est important

que l'équipe bénévole et salariée du centre social développe son propre pouvoir d'agir numérique avant de vouloir accompagner celui des habitants de l'ensemble du territoire.

- Le centre social est-il prêt à changer de culture organisationnelle ? Schématiquement, deux types de culture existent, celle du service et celle de l'animation du territoire. En fonction du type de culture privilégié, l'approche et l'utilisation du numérique seront différentes : un levier sur les activités et services ; un levier pour accompagner le DPA, les modes de gouvernance,
- L'organisation interne du centre social prend-elle déjà en compte les dimensions d'agilité, de réactivité, de rapidité que le numérique renforce encore plus ? L'inclusion numérique peut jouer un rôle d'accélérateur de modifications de pratiques dans les centres sociaux. Pour augmenter l'efficacité du numérique, il est important que l'organisation du centre social soit suffisamment agile et réactive dans son fonctionnement.
- Le centre social a-t-il une vision claire de ce qu'il veut transformer avec les habitants à travers la démarche ? Quelques indicateurs d'impact sont ainsi à imaginer, à un niveau macro et micro. Il semble nécessaire que les renouvellements de projets sociaux puissent avoir une nouvelle valeur ajoutée du point de vue de l'évaluation notamment en termes d'impact social. Sous l'angle de l'inclusion numérique, chaque centre social doit pouvoir définir clairement ce qu'il cherche à transformer avec les habitants avec la démarche Centres Sociaux Connectés.



Numérique et centre social : c'est comme faire un bon jus de fruit !

Si on considère que le numérique est une orange et le verre, des habitants, un territoire, ou un centre social ; faire rentrer une orange de force dans un verre, ça ne marche pas ! Pour que ça fonctionne, il faut pouvoir utiliser un presse agrume, qui va permettre d'irriguer, enrichir le verre. Et c'est encore mieux si ce presse agrume est actionné par les habitants eux-mêmes !

Le numérique : comment on y va ?



Questionner la place du numérique ou plutôt des différents mondes numériques et des multiples pratiques numériques- dans la vie des habitants et dans le projet social des centres soulève différentes problématiques et autant de pistes de réflexion et d'action pour les salarié-e-s et bénévoles des centres sociaux.

L'omniprésence du numérique, c'est d'abord un fait que les centres sociaux ne peuvent plus ignorer. La dématérialisation des services publics, l'usage intensif des réseaux sociaux ou encore les nouveaux rapports à l'information en ligne sont autant de réalités aux conséquences très concrètes dans le quotidien des centres. Le numérique, c'est aussi une incroyable boîte à outils pour développer des pratiques plus collaboratives, plus efficaces et plus transparentes entre les différentes parties prenantes. Comment les bénévoles et professionnels peuvent-ils s'en saisir, au service des habitants et du projet social, en interne du centre comme hors les murs ?

A partir de ces deux facettes (réalités incontournables et leviers sous-exploités), comment intégrer le numérique au projet social des centres ? Et comment nous positionner collectivement face aux bouleversements économiques et politiques qui caractérisent la transition numérique et semblent nous dépasser ?

Pilotage du projet social : le numérique entre levier de transformation et quête de transversalité

En matière de pilotage du projet, les réticences à développer les usages numériques sont au moins aussi grandes que les envies de s'y mettre. Affaire de génération ou de culture professionnelle ? Le numérique ne s'impose pas et le passage à l'acte collectif semble souvent un long chemin. Il y a d'abord les blocages individuels de ceux (bénévoles, salarié-e-s) qui se sentent dépassés par tous ces nouveaux outils (les besoins de formation à ce niveau restent importants dans le réseau).

Il y a aussi des freins moins visibles. La mise en place de nouveaux outils numériques dans une organisation est bien souvent un révélateur de ses modes de fonctionnement. S'ils peuvent faciliter la collaboration, la contribution de tous, le partage d'informations ou encore les processus d'expérimentation par essai-erreur, les outils numériques ne peuvent à eux seuls transformer les modes de faire traditionnels (davantage fondés sur la division hiérarchique du travail, le fonctionnement par secteurs ou "en silos", la concentration du pouvoir de décision et la planification). Appliquée à la gestion interne du centre social, à la gouvernance du projet par son conseil d'administration

ou à la relation aux habitants ou aux partenaires, la problématique est similaire.

Intégrer le numérique dans le projet social revient à questionner en profondeur ses modes de fonctionnement et ses rapports de pouvoir – et cela n'est jamais facile. Le premier enjeu est donc de ne pas aborder le numérique comme une nouvelle question thématique, aux côtés de toutes celles que se pose un centre social (la parentalité, l'emploi, etc), mais bien de manière transversale.

Pratiques des bénévoles et des professionnels : surmonter quelques obstacles pour développer les usages numériques en interne

Développer les usages numériques des bénévoles et des professionnels est parfois devenu une injonction. L'intention bute toutefois sur plusieurs éléments ressentis comme des obstacles : les centres sociaux sont très inégalement dotés (équipement informatique, qualité de connexion au réseau, compétences pour maintenir l'équipement et animer la dynamique) ; le manque de formation de base rend le premier pas difficile à franchir pour certains ; et, enfin, la difficulté à inscrire cet effort ou cette nouveauté dans une stratégie claire du centre peut freiner la dynamique.

Encore aujourd'hui, nombreux sont ceux qui appréhendent le numérique comme des pratiques qui réduisent les liens humains – pourtant au cœur du projet des centres sociaux. Les promoteurs des usages numériques doivent souvent faire preuve de pédagogie pour les envisager comme d'autres manières de créer des liens fertiles : un moyen de gagner en efficacité administrative et de renouveler les méthodes de travail

au sein d'une équipe, ou encore une opportunité de repenser le rapport aux habitants et d'envisager différemment leur contribution à l'animation et à la gouvernance du centre. Or ce sont bien ces orientations de fond qui importent et ne font pas aisément l'objet d'un dialogue et d'une stratégie affirmée.

Dématérialisation des services publics : les centres sociaux entre délégation de service public et développement du pouvoir d'agir (DPA)

Pour de nombreux habitants, le numérique génère avant tout un sentiment d'impuissance. Face à l'obligation croissante de faire ses démarches administratives en ligne alors qu'on n'est pas équipé ou qu'on ne "sait pas" utiliser un ordinateur, les habitants se tournent vers l'acteur du quartier qui accueille encore "en chair et en os". Les centres sociaux ne semblent aujourd'hui avoir d'autre choix que de répondre à leur demande d'assistance pour répondre à des besoins urgents et importants pour eux. Des financeurs comme la CAF attendent également les centres sociaux sur ce terrain. Des bornes numériques installées à l'accueil sont expérimentées dans les centres pour accompagner les démarches en ligne des habitants.

Cette réponse pose encore de nombreuses questions : quels moyens humains pour les accompagner ? comment préserver le caractère privé des données personnelles partagées ? ... Et, surtout, comment rendre ce service et en faire un premier pas vers une démarche d'autonomisation des personnes dans leurs pratiques numériques ? Dans une perspective de développement du pouvoir d'agir des personnes, c'est la place des centres sociaux dans l'offre territoriale de





médiation numérique qui se pose de manière de plus en plus pressante pour répondre aux besoins d'acculturation et d'apprentissage au numérique des habitants.

Les questions éthiques et politiques posées par le numérique : l'autre fracture

Le numérique est souvent abordé comme un ensemble d'outils et d'usages que l'on maîtrise plus ou moins. Trop souvent encore, ces outils et ces usages sont vus comme neutres : leur analyse et leur maîtrise ne relèveraient que de la sphère technique. Ne serait-ce pas plutôt sur le plan politique que se joue aujourd'hui la fracture numérique ?

Le développement fulgurant des algorithmes et de l'intelligence artificielle, la montée en puissance de l'économie de l'attention et des données, la concentration des entreprises de logiciels et services numériques ont dessiné un paysage économique à vocation marchande qui pose des questions éminemment politiques ! L'enjeu ne peut être formulé comme le seul impératif de s'intégrer à cette société numérique en apprenant à utiliser ses outils et ses codes. Il y a tout lieu de mieux la comprendre et de savoir la critiquer pour développer des usages émancipateurs du numérique.

Les habitants ne s'y trompent pas quand ils perçoivent les menaces qui pèsent sur le respect de leur vie privée ou de leur santé. Et ils ne négligent pas l'impact écologique croissant de cette économie. Comment leur donner des clés pour dépasser le stade de la peur ? L'usage dans les centres d'outils libres (logiciels et services développés par des communautés d'utilisateurs et non des entreprises marchandes), l'accompagnement des habi-

tants pour la maîtrise de leurs données personnelles et le développement d'une "culture numérique" partagée sont des pistes (de résistance) concrètes à envisager. Les acteurs-ressources ne manquent pas sur les territoires pour intervenir aux côtés des centres sociaux. Numérique peut aussi rimer avec éducation populaire, économie solidaire et transition écologique !

Hors les murs et numérique : un "aller vers" renouvelé

Les centres sociaux n'ont pas attendu la transition numérique pour cela ! Pourtant, de nouvelles pratiques émergent. Rendre plus accessible l'équipement informatique pour accompagner les démarches en ligne ou sensibiliser aux nouvelles pratiques numériques en permettant la découverte de machines par exemple : le réseau compte plusieurs expériences inspirantes.

Mener des ateliers de médiation numérique dans des lieux du quotidien des habitants, attirer leur attention en venant avec un bus équipé, privilégier l'itinérance : sortir des murs est avant tout une opportunité d'aller à l'écoute des habitants et de leurs besoins, particulièrement importante dans une perspective de développement du pouvoir d'agir. Les outils numériques peuvent venir soutenir ces efforts en diffusant plus largement l'information, en touchant de nouveaux publics, en proposant d'autres formes de mobilisation. Mais c'est avant tout la posture des professionnels qui est ici en jeu : être à l'écoute et être prêt à entendre de la colère suppose d'être au clair sur le sens de la démarche, qui doit restée ancrée dans le projet du centre social - avec ou sans numérique.

Education aux Médias et à l'Information : des ressources inspirantes pour une éducation aux Médias et à l'information ancrée dans le DPA

Fake news, théories du complot, haine sur les réseaux sociaux... voilà des termes devenus courants et qui s'ajoutent aux nombreuses peurs liées au numérique, notamment lorsque l'on pense aux jeunes et à leurs usages intensifs de leurs téléphones et d'internet. L'Education aux Médias et à l'Information a évidemment pris un nouveau tournant avec la transition numérique et doit accompagner de nouvelles pratiques, si ce n'est de nouveaux risques.

Comment faire de cette EMI un outil de DPA, loin des postures normatives qui pourraient promouvoir un "bon usage" des réseaux sociaux ou replier les citoyens vers la seule lecture des médias dominants ? Une éducation populaire aux médias, à l'information et au numérique, basée sur les "pédagogies par le faire" et ancrée dans les pratiques des habitants (les jeunes sont les plus ciblés), existe et peut être développée dans les centres.

Elle suppose d'aborder le rôle politique et social de tous les médias, anciens et nouveaux, et de privilégier une approche transversale qui s'inscrit dans le temps. Fabriquer des médias, créer une fake news (oui !), monter des projets avec des journalistes : il faut mettre les mains dans le moteur avec les habitants, pour comprendre la fabrique de l'information et apprendre à mieux la décrypter, mais aussi pour créer des contenus et développer ainsi de nouveaux regards sur sa vie et son territoire.

Info + intox = infox La fausse nouvelle aujourd'hui

Aujourd'hui, l'information numérique est une aubaine autant qu'un risque. La gageure est de faire preuve de discernement entre les discours officiels et d'autres « vérités » réclamées (post-vérité). Comment alors développer son esprit critique quand règnent des enjeux économiques internationaux, la complexification de l'information, la banalisation de certaines croyances ? De plus, la diffusion virale sur Internet (sites, blogs, réseaux sociaux) ne permet plus la vérification des faits en temps réel.



Twitter.com, @Boris2017, message @Thom_aalto

L'image numérique plus rapide que la lumière

La spécificité de l'image numérique est d'être fulgurante, et la partager est un jeu d'enfant ! En 2015, l'artiste Robert Jahn crée le selfie d'un astronaute. Attribué en 2017 à Thomas Pesquet, ce faux selfie fait le buzz et sème le doute sur son voyage. Pour rétablir la vérité de son expérience vécue, celui-ci réagit avec un vrai selfie partagé en direct de l'espace.



Piège à clics: la prime au faux

« Dans cette économie de l'attention à l'échelle industrielle du fait d'internet, certains ont bien compris que ce qui marchait le mieux était de produire du faux contenu. »

Pascal Frossard, *L'Opinion*, 8 août 2018

Recette d'une ferme à clics : publier le maximum de contenus sur des sujets potentiellement viraux, exploiter les techniques des moteurs de recherche pour générer un maximum de trafic et augmenter les revenus publicitaires. Argent facile mais aussi influence politique, comme ces messages publiés sur des réseaux sociaux par des groupes liés à la Russie selon *The Texas Tribune* durant les élections américaines de 2016.

inattribués.org, 17 novembre 2017



Les technologies évoluent, la loi s'adapte

La loi du 29 juillet 1881 répond encore aujourd'hui aux enjeux de liberté de la presse et de protection des citoyens. L'article 27 permet de sanctionner la diffusion préméditée de fausse nouvelle. En 2018, face à de nouveaux défis, une loi sur la manipulation de l'information est votée. Elle s'applique durant les périodes de campagne électorale afin d'empêcher l'ingérence de puissances étrangères qui utilisent le web pour destabiliser la vie démocratique.

Dessin © Anne-L. Lemondet, 8 juin 2018

Le plein de ressources sur le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA) et le numérique

Retrouvez tous les documents dans la rubrique
“ ressources ” du site cestpossible.me

Des ressources en ligne sur le pouvoir d'agir

- Soutenir le DPA, on y va?! (vidéo)
- Arborescence : ce qu'est pour nous le pouvoir d'agir
- Comment soutenir le Développement du Pouvoir d'Agir des Habitants ?
Guide pratique à l'usage des professionnels et bénévoles
- Soutenir le développement du pouvoir d'agir : Idées, Colères, Envies, ...
Écouter, Être entendu ! (vidéo)

Des ressources en ligne sur le numérique

Des rapports :

- Rapport inclusion numérique, Conseil National du Numérique
<https://cnnumerique.fr/nos-travaux/inclusion-numerique>
- Stratégie nationale pour un numérique inclusif - le rapport <https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

Des ouvrages :

- La transition fulgurante : vers un bouleversement systémique du monde ?, Pierre Giorgini, éd. Bayard Culture, 2014
- La guerre des métaux rares : La face cachée de la transition énergétique et numérique - Guillaume Pitron - Les liens qui Libèrent - 2018
- La civilisation du poisson rouge / Petit traité sur le marché de l'attention, Bruno Patino, éd. Grasset, 2019
- Culture numérique, Dominique Cardon, éd. Presses de Sciences Po, 2019

D'autres initiatives locales à découvrir (comme le Fab Lab de Fontenay le Comte).

Fédération des Centres Sociaux Nord Pas de Calais

201 rue Colbert- 59 000 Lille

Tél. 03.20.79.98.70

Délégué recherche prospective Nord Pas de Calais : Luc Roussel, lroussel.npdc@centres-sociaux.com

Chargé de mission numérique Nord Pas-de-Calais : Stanko Grujic, sgrujic.npdc@centres-sociaux.com

Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France [FCSF]

10, rue Montcalm- BP 379- F-75869 Paris Cedex 18

<http://www.centres-sociaux.fr>

Tél. 01 53 09 96 16- Fax : 01 53 09 96 00

Pilotes du chantier national numérique : Frédéric Moreau, frederic.federation.csx85@gmail.com
et Denis Tricoire, denis.tricoire@centres-sociaux.fr