

8^{ème} Printemps de l'Intergénération

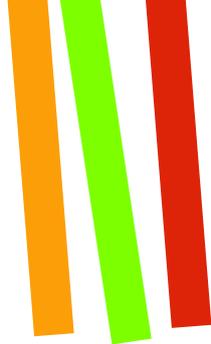
23 mai 2019 - Arras



L'Intergénération au défi du numérique

26 expériences inspirantes en Hauts-de-France





Avant Propos

Nous publions ce recueil de 26 expériences inspirantes sur le thème « L'intergénération au défi du numérique » à l'occasion du huitième Printemps de l'Intergénération organisé à Arras le 23 mai 2019. Ces expériences, portées par des acteurs très divers, issus des cinq départements des Hauts de France, ont vocation à :

- * Faire du numérique un levier d'épanouissement des habitants, s'appropriant et maîtrisant différents usages du numérique pour faciliter la vie quotidienne et développer la citoyenneté ;
- * Réduire la fracture numérique qui touche nombre de nos concitoyens (pour des raisons d'âge, d'illectronisme, de faible couverture territoriale) que la dématérialisation des services va rapidement pénaliser ;
- * Utiliser le numérique pour améliorer et sécuriser la vie quotidienne des habitants, notamment les plus âgés et les plus isolés.

La grande majorité de ces actions s'inscrivent dans des dynamiques collaboratives, souvent intergénérationnelles, mobilisant sur un territoire élus, professionnels, bénévoles, usagers et partenaires. Elles visent à accompagner chacun vers l'autonomie en faveur d'une dynamique collective, qui favorise l'inclusion sociale et culturelle.

Vous retrouverez ces fiches sur le site de Générations et Cultures (www.generationsetcultures.fr).

Pour le réseau Assemblage

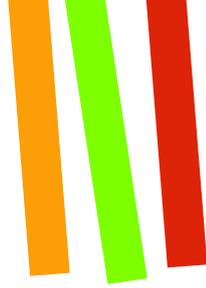
Henri Le Marois
Président
Générations et Cultures

Dominique Garet
Vice-président
Fédération des Centres sociaux et socioculturels de France



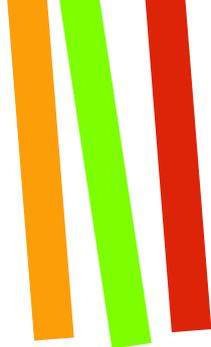
Générations et Cultures - L'Union des Centres sociaux et socioculturels des Hauts de France
- L'UDCCAS du Nord - L'UDCCAS du Pas-de-Calais - Les petits frères des Pauvres - L'URIOPSS Nord Pas-de-Calais - L'UFCV - Poursuivre - Générations **Complices, L'École** des Grands-Parents Européens.





Sommaire

- Fiche 1 - BIP POP – Oise – Un réseau social de proximité et de confiance
- Fiche 2 - CCAS – Amiens – Plan stratégique pour une inclusion numérique
- Fiche 3 - CCAS – Grande Synthe - La conciergerie ou le boitier connecté au service des seniors
- Fiche 4 - Centre social Flers Sart – Villeneuve d’Ascq - Lutter contre la fracture numérique
- Fiche 5 - Centre social rural de Froissy - Crévecoeur - Froissy - Des seniors connectés
- Fiche 6 - Centre social rural - Grandvilliers - Espace Public Numérique
- Fiche 7 - Centre social Mosaïque - Générations et Cultures - Lille - Initiation à l’informatique en foyer ou résidence sociale
- Fiche 8 - Centre socio-éducatif – Hazebrouck - Les citoyens du net
- Fiche 9 - Centres Sociaux - Métropole lilloise - Centres Sociaux Connectés
- Fiche 10 - Communauté de Communes Somme Sud-Ouest - Poix de Picardie - Initiation des seniors à l’utilisation de tablettes numériques
- Fiche 11 - Communauté de Communes Thiérache Sambre & Oise - Guise – Le camping-car des Services publics
- Fiche 12 - Connect ‘Age - Villeneuve d’Ascq - L’Espoir
- Fiche 13 - Efficience 59 - Maubeuge - Quand l’intergénération facilite l’insertion dans le numérique
- Fiche 14 - Emmaüs - Métropole Lilloise - Emmaüs Connect
- Fiche 15 - Fédération des Centres sociaux et socio-culturels des pays picards - Saint Quentin - #Centres sociaux 0.2/ 0.6/ 0.8
- Fiche 16 - La Maison Nouvelle - Wasquehal - Regards croisés ... sur le numérique et lien social
- Fiche 17 - La Résidence Autonomie Les Prés du Hem - Merci Bastien - Armentières - Le parcours numérique
- Fiche 18 - Les petits frères des Pauvres - Lille - L’ Atelier numérique de Lille - Fives
- Fiche 19 - Les petits frères des Pauvres - Saint Quentin - Quand le logiciel n’est qu’un support de capitalisation
- Fiche 20 - Mairie - Roquetoire- Quand une petite Commune se penche sur la fracture numérique
- Fiche 21 - Maison de quartier Beaujardin - CEAS – Valenciennes - On se serre les liens avec le numérique
- Fiche 22 - Maison des Aidants – Lille – S.C.A.L.A
- Fiche 23 - Maison Pour Tous - Abbeville - La Fabrique numérique
- Fiche 24 - Malakoff Médéric Humanis - Roubaix - Le réseau de confiance
- Fiche 25 - MARPA du petit Preures - Centre socio culturel Intercommunal - Hucqueliers - MSA - « D’ins l’ temps » au défi du numérique
- Fiche 26 - Tac Tic Animation - La Capelle - Les rois de la débrouille



BIP POP – Un réseau social de proximité et de confiance

CONTEXTE

La fondatrice, enseignante chercheur à l'UTC de Compiègne, gardait en elle le bruit des clefs de sa grand-mère, associée au son du moteur du facteur, et reconnaissait sa valeur de lien social. Renversée par une voiture, hospitalisée, elle réalise que l'on sait demander une, deux, trois fois un service mais que cela devient difficile dans la continuité, sauf à mobiliser une communauté de personnes.

Bip Pop, plateforme de services locaux d'entraide, est le fruit de plusieurs années de développement et de travaux de recherche en partenariat avec l'UTC de Compiègne et l'Institut Godin. Après plusieurs expérimentations, la solution est désormais disponible. C'est une solution co-construite avec et pour ses utilisateurs, plaçant la personne en tant que « sujet agissant » plutôt que « objet d'un système médico-social ». Bip Pop propose une solution opérationnelle au service de l'ensemble des parties prenantes de la lutte contre l'isolement des personnes âgées : RPA, collectivités territoriales, CAS, CCAS, CSR,

C'est une entreprise de l'Economie Sociale et Solidaire (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) plaçant l'innovation sociale au cœur de ses principes d'actions.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Mettre en relation des personnes ayant besoin d'un service avec d'autres personnes ou entités proposant leurs services :

- Construire des réseaux de proximité et de confiance avec l'ensemble des acteurs du territoire, associations, bénévoles, équipes citoyennes Monalisa.... ;
- Coordonner les actions bénévoles, en mesurer les impacts ;
- Identifier les zones non couvertes ;

Et par là, réduire l'isolement des personnes âgées et susciter l'engagement bénévole.

Maintenir à domicile en donnant accès au dernier kilomètre et aux services de proximité, visites de convivialité, accompagnement pour les courses, les balades, les événements, aide informatique, services décidés par les territoires en fonction de leurs souhaits et forces ;

Optimiser le maillage du territoire ;

Développer de nouveaux services de proximité.

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'inscription des particuliers est gratuite. L'application est disponible sur la plateforme et accessible à tous sur internet.

Jeanne se connecte sur le site web de Bip Pop et saisit sa demande de service. Alice reçoit la demande de Jeanne et l'accepte. Jeanne reçoit la visite d'Alice. Si Jeanne n'a pas internet, elle contacte l'entité locale par téléphone. L'entité locale se connecte via son PC sur BIP POP et envoie une demande à tous les POP de son réseau. Jeanne reçoit la visite d'Alice.

Le coût du service est de 1€ par an et par senior avec un plancher fixé à 1000€ par an.

PARTENAIRES DE L'ACTION

La Conférence des Financeurs de l'Oise ;
Groupama ;
L'ARC de Compiègne ;
Les CCAS par convention ;
Les acteurs du territoire ;
Les associations ;
Les bénévoles.

RESSOURCES MOBILISÉES

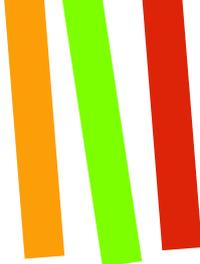
Un responsable du développement ;
Un animateur de communauté d'entraide par territoire ;
Un UX designer et une équipe de développement informatique.

FACTEURS DE RÉUSSITE

La volonté des élus, le tissu associatif et son maillage de bénévoles ;
La communication des territoires pour la visibilité de l'outil ;
Les nombreux prix ou distinctions des partenaires précités ;
La souplesse du dispositif grâce à l'adaptabilité de cette jeune plateforme.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les logiques financières nécessitant la recherche de budgets complémentaires ;
La limite en ressources des structures touchées.



RÉSULTATS

2018 : Sur Pont-Sainte-Maxence, Margny-lès-Compiègne et Compiègne, 1700 services rendus ;
 2019 : Présence sur 75% du territoire de l'Oise dont 11 Centres sociaux ruraux, 2 Centres socioculturels, 4 CCAS, 2 Communautés de Communes, et la Ville de Louvres (Val d'Oise)

PLUS-VALUES DE L'ACTION

La sécurité, les intervenants bénévoles sont recommandés par les CCAS et les territoires sur la base de la charte du bénévolat ;
 L'efficacité sur les territoires urbains comme ruraux ;
 L'accès aux zones grises des CCAS (révélation des demandes et créations de services) ;
 L'intérêt politique des élus, outil pour la mise en œuvre de la loi ASV ;
 L'augmentation et la diversification des actions sociales des territoires ;
 La visibilité des actions sur l'application.

PERSPECTIVES

L'extension de la couverture géographique sur l'ensemble des Hauts-de-France ;
 L'extension des partenariats avec les collectivités, les MDS, RPA, EHPAD, CAS, CCAS, CSR... afin de rendre service au plus grand nombre de personnes isolées ;
 L'inscription prochaine dans le réseau Monalisa.

DOCUMENTS ET OUTILS DISPONIBLES

www.bippop.com. L'application est disponible sur App Store et Google Play
 Communiqué de presse, diaporama de présentation, charte de bénévolat pour les centres sociaux.



CONTACT :

Mathieu RIBEIL,
 Directeur de développement
 BIP POP,
 Parc Technologique des rives de l'Oise,
 rue des rives de l'Oise, 60280 VENETTE
 06 60 94 41 49
 mathieu@bippop.com,

« Ça me rend très joyeuse, ça me fait prendre de l'indépendance le fait de ressortir au niveau des courses ».

Bip

« Très content du principe, l'entraide me paraît naturelle et l'outil bip pop est simple ».

Pop

« Sans BIP POP je ne sais pas comment je pourrais aller sur la tombe de mon mari, je suis contente de voir du monde ça me change les idées, c'est toujours agréable de pouvoir discuter et d'être d'aidée ».

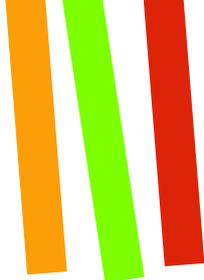
Bip

« Je suis heureux de me sentir utile, ça fait tellement de bien de faire plaisir à quelqu'un et de voir du monde ! »

Pop

.....Nous utilisons Bip Pop comme plateforme de mise en relation de personnes qui ont besoin d'aide avec des personnes ou des associations qui ont envie d'aider et qui sont en lien avec la Commune via notre CCAS. La mission de Bip Pop étant de lutter contre l'isolement des personnes en perte d'autonomie liée à l'âge, c'est un outil qui répond précisément au besoin de ma Commune notamment en termes de sécurité et de lien social intergénérationnel. Nous avons choisi d'élargir notre action sociale via le bénévolat activé par Bip Pop, nous avons des visites de convivialité, de l'accompagnement à la balade, aux sorties, aux courses, aux rendez-vous médicaux, de l'aide informatique, de l'aide aux formalités administratives et du transport solidaire sur la commune. Actuellement nous avons plusieurs centaines de services rendus chaque année par une vingtaine de bénévoles qui rendent des services à près d'une centaine de bénéficiaires et nous rencontrons à chaque happy Pop de nouvelles personnes qui souhaitent s'engager dans le bénévolat de proximité. C'est un véritable activateur de citoyenneté avec lequel nous fonctionnons très bien et sur lequel nous souhaitons encore compter.....

Arnaud Dumontier, Maire de Pont-Sainte-Maxence



Plan stratégique pour une inclusion numérique

CONTEXTE

La Ville d'Amiens compte plus de 20 000 séniors dont 12 000 sont en difficulté avec le numérique et la dématérialisation des dossiers administratifs. Ce constat a été conforté par une enquête précise effectuée auprès de 7 800 personnes lors de la remise du colis de Noël.

La Ville identifie également un public en difficulté de lecture/écriture (14 000 personnes), ainsi qu'une demande de publics en situation de handicap qui rencontrent les mêmes difficultés que les seniors au regard du numérique et de l'informatique.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Rendre les habitants autonomes face au numérique et leur simplifier la vie ;
Accompagner différemment ;
Préparer la ville de demain, qui sera de plus en plus dématérialisée.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Un plan pour l'inclusion numérique qui se décline en 7 points :

- Cartographier les sites et outils numériques accessibles pour les publics (dans le cadre de la démarche régionale des Hauts de France avec le laboratoire d'innovation publique SIILAB) ;
- Former les travailleurs sociaux et les médiateurs sociaux dans un double souci : celui de les rendre compétents dans l'utilisation des outils numériques, mais également celui de mettre en œuvre de nouvelles modalités d'accueil et d'accompagnement.

- Former les publics au numérique avec l'appui d'un prestataire externe afin de rendre l'outil accessible, savoir utiliser un certain nombre de fonctions, appréhender les dossiers administratifs... mais aussi répondre aux besoins individuels (du type de ceux exprimés lors de l'enquête) ;

- Dématérialiser et simplifier les démarches sociales en s'appuyant notamment sur des outils nouveaux; le stylo numérique pour les personnes en difficulté de lecture, des outils de traduction, le coffre-fort numérique... et la mise en place de bornes relais sur tous les lieux d'accueil ;

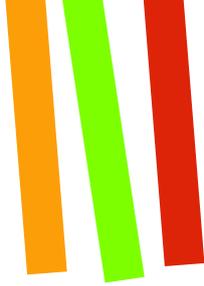
- Développer une communication « facile à lire, facile à comprendre », utilisant notamment les images, les dessins animés... à la fois en support papier et support vidéo ;

- Adapter les accueils en positionnant accueillant / accueilli non plus en face à face, mais en « côte à côte », utilisant les bornes relais et les outils spéciaux dans un fort souci d'autonomie de la personne accompagnée (ne pas faire à sa place, mais faire avec) ;

-Fédérer les acteurs du territoire mobilisés par l'inclusion numérique.

PARTENAIRES DE L'ACTION

La Ville d'Amiens et ses 5 mairies de quartier ;
Le Département de la Somme via la conférence des financeurs (inclusion numérique des + 60 ans) ;
Les Centres sociaux connectés ;
Les travailleurs sociaux (pour les bénéficiaires du RSA) ;
La Région Hauts de France ;
La DRJSCS.



FACTEURS DE RÉUSSITE

La collaboration renforcée entre les services et les partenaires ;
L'important soutien de l'équipe municipale ;
L'engagement du Département, de la Région et de l'Etat ;
La possibilité pour les publics d'avoir un ordinateur en prêt (200 disponibles).

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Avec les outils spécifiques mobilisés, les personnes illettrées ou en situation de handicap ne se sentent pas marginalisées et développent de l'autonomie face au numérique ;
La simplification de certains dossiers administratifs ;
Une nouvelle modalité dans l'accompagnement des personnes les plus fragiles ;
La préparation de la ville de demain.

CONTACT :

Catherine GIRARD
Directrice
CCAS
1 bis place Léon Gontier
80000 Amiens





La conciergerie ou le boîtier connecté au service des seniors

CONTEXTE

Construite avec le développement de la sidérurgie, la Ville de Grande-Synthe a longtemps eu une population jeune, arrivée de tous horizons. Aujourd'hui, c'est une ville des plus pauvres de France avec 1/3 de sa population en dessous du seuil de pauvreté. Cette situation l'amène à souvent expérimenter, lui valant une renommée de véritable laboratoire social.

L'analyse des besoins sociaux, réalisée par le CCAS de Grande-Synthe en 2014, a permis de mettre en exergue un phénomène déjà entamé depuis quelques années : le vieillissement accéléré de la population Grand-Synthoise. En effet, les prévisions tablent sur une augmentation de la part des personnes de plus de 60 ans de 16% aujourd'hui à 31% en 2030 et envisagent une hausse de 505% pour les plus de 85 ans.

Les personnes âgées dépendantes, au nombre de 100 aujourd'hui devraient être 300 en 2030. Par ailleurs, 490 bénéficiaires de l'AAH résident sur la commune.

Dans ce contexte, face à la pénurie de place en hébergement et à la volonté des habitants de rester à leur domicile le plus longtemps possible, une réflexion a été menée afin d'envisager de nouvelles réponses à apporter aux usagers les plus vulnérables en termes de services facilitant leur soutien à domicile et leur bien-être, en complément de services déjà existants tels que le portage de repas à domicile ou les visites à domicile et animations collectives dans le cadre du dispositif « Intergénéreux », animé par les jeunes en service civique de l'association Unis-Cité. L'ensemble est porté par le service gérontologie handicap du Centre Communal d'Action Sociale.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Mettre à disposition un système de sécurisation du logement et de communication à destination des habitants de Grande-Synthe, confrontés à une perte d'autonomie liée à l'âge, à la maladie ou au handicap et rencontrant des difficultés dans les actes de la vie quotidienne. Les personnes rencontrant des difficultés passagères (maladie, convalescence...) peuvent également prétendre à cette prestation.

Permettre aux bénéficiaires de rester à leur domicile dans un environnement sécurisé en créant un lien direct avec les proches et les services publics identifiés.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Le service intègre l'installation à domicile d'une solution de téléphonie par réseau mobile sur un téléphone avec 4 raccourcis de contact et un appel vers les secours à l'aide de boutons SOS sur le téléphone, bracelet et divers endroits du domicile. Il est muni d'un haut-parleur, et d'un décrochage automatique des numéros enregistrés. Un ensemble de capteurs (mouvements, fumées, monoxyde de carbone, inondation) est installé et paramétré au domicile et alerte, en cas de situation anormale, par SMS, l'ensemble des personnes (famille, voisin...) ou services à prévenir (jusque 10). Un appel téléphonique peut également être envoyé.

Le paramétrage, concernant la présence et les mouvements, est fin et couvre le séjour, la cuisine et la chambre. Ainsi, s'il n'y a pas eu, par exemple, de déplacement dans la cuisine entre 11h et 14h, une alerte est envoyée.

L'inscription s'effectue auprès du service gérontologie/handicap du C.C.A.S.

Une fiche de renseignement est complétée sur place.

Une visite est ensuite effectuée à domicile par un professionnel du CCAS afin d'évaluer le degré d'autonomie et la situation sociale du demandeur.

Un agent gérontologique assure une veille sociale aux horaires d'ouverture du service exclusivement (8h30 -11h50 et 13h30 -17h30 du lundi au vendredi) et rappelle toute personne dont le boîtier a sonné en dehors des heures d'ouverture.

PARTENAIRES DE L'ACTION

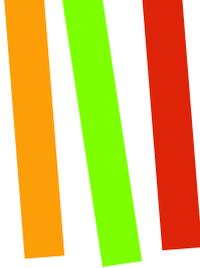
La Ville de Grande – Synthe

RESSOURCES MOBILISÉES.

1 ETP agent gérontologique

FACTEURS DE RÉUSSITE

Le besoin très bien identifié en amont ;
Un agent spécifique sur la mission, connu et reconnu ;
L'association des familles au projet et leur adhésion.



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Il faut du temps pour convaincre la personne âgée et sa famille ;
En quittant leur domicile, les personnes oublient de signaler leur départ et donc le capteur sonne parce qu'il ne la trouve pas

RÉSULTATS

Les 50 boîtiers achetés ont été installés sur 8 mois ;
Le système a déjà permis de sauver 2 vies.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Des personnes non connues du CCAS l'ont contacté après avoir entendu parler de la conciergerie ;
Des services tels que le portage des repas ou Unis Cités ou des EHPAD jouent le rôle de relais.

PERSPECTIVES

L'expérimentation sur l'usage se poursuit jusque septembre 2019. Un bilan complet permettra au CCAS de statuer sur le développement du dispositif et la prise en charge des coûts pour l'instant supportés par le CCAS.

OUTILS

La Charte d'engagement signée entre le CCAS et la personne âgée ;
La description du boîtier et de ce qu'il permet.

CONTACT :

David BEAUVOIS
Chef de service Gériatrie/Handicap
Centre Communal d'Action Sociale
Place François Mitterrand
59760 Grande- Synthe
03 28 62 77 10
d.beauvois@ville-grande-synthe.fr
www.ville-grande-synthe.fr

« Je me suis dit : je vis seule, ça ne peut que m'aider. Je ne suis pas à l'abri d'une chute ou d'un problème. Depuis qu'il est installé, je me sens tranquille, ça me rassure. »

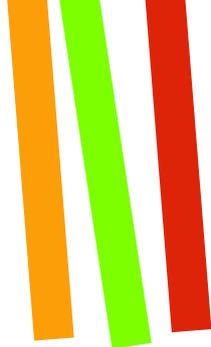
Roselyne – 68 ans – retraitée – Personne à mobilité réduite

« C'est super bien, ça peut me sauver en cas de problème »

Amira – retraitée – 81 ans

« Il y a beaucoup de prestations pour nous aider à Grande Synthe. Ce nouveau système est très intéressant. Ce qui nous rassure, c'est de savoir que si mamie tombe ou si elle a un problème, on est tout de suite prévenu. »

La belle – fille d'Amira



Lutter contre la fracture numérique

CONTEXTE

Le Centre culturel et social Flers Sart, situé sur le territoire de Villeneuve d'Ascq, a été créé en 1973.

Issu des mouvements de l'éducation populaire, il agit pour une société plus juste et plus solidaire. L'objectif de l'association est de faciliter l'accès à l'art, à la culture, aux loisirs, aux droits et au numérique pour tous.

Les professionnels du Centre ont beaucoup de contacts avec les personnes âgées du quartier au travers des actions telles que sorties, vacances, après-midi récréatives, films, ateliers informatique.

La demande des personnes âgées pour apprendre à utiliser les outils numériques est forte : téléphone portable, tablette, micro ordinateur, PC etc... Bien souvent, ils achètent ces produits ou les reçoivent en cadeau par la famille mais ils ne savent pas les utiliser.

Aujourd'hui, les cours collectifs en informatique ne répondent plus suffisamment aux besoins spécifiques des aînés. Ils souhaitent un accompagnement personnalisé et individualisé. C'est pourquoi, ont été mis en place des cours individuels avec un jeune en « service civique ».

OBJECTIFS DE L'ACTION

Apprendre à utiliser les outils du numérique, Internet, le traitement de textes etc. ;

Sensibiliser les personnes âgées aux enjeux du numérique et de la dématérialisation de plus en plus indispensable dans la vie de tous les jours ;

Briser le sentiment de solitude de certains, par une visite au domicile de la personne, autour du numérique ; Permettre de pouvoir communiquer avec la famille éloignée avec les outils d'aujourd'hui : mail, Skype, WhatsApp... ;

Pouvoir effectuer un certain nombre de démarches administratives : consulter son compte en banque, le site de la Sécurité, le site des impôts... ;

Encourager les locataires à utiliser la plateforme « Espace locataire » de Vilogia pour leurs démarches administratives.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Toute personne intéressée téléphone au centre social. La personne chargée des cours en service civique propose un RDV pour un cours individuel d'une heure au centre

social ou au domicile (uniquement pour les locataires de Vilogia âgées de 60 ans et +).

La prise en charge individuelle vise essentiellement à répondre aux demandes de chacun en utilisant le matériel de l'intéressé le plus souvent possible :

- Sur le téléphone : comment ajouter ou effacer un contact ; comment faire un SMS, comment photographier et faire un MMS ; comment gérer l'historique... ;

- Avec tablette ou PC : utilisation du clavier, de la souris ; création d'une boîte mail, la gestion des mails ; comment réserver des places de cinéma sur internet ; effectuer des démarches administratives ; effectuer des achats par internet,

- Pour certains : communiquer au loin, notamment par Skype... ;

Le coût de la prestation est de 5€ pour une heure, et gratuit pour des personnes au RSA, ainsi que les locataires de Vilogia ;

Pour les personnes qui progressent bien, il leur est proposé de participer aux cours collectifs (2 heures le mardi matin) au centre social, dans la salle dédiée et équipée du Wifi et d'une imprimante de façon à effectuer des opérations plus complexes (copier/coller, imprimer, transférer, recherches internet...).

PARTENAIRE DE L'ACTION

Vilogia

RESSOURCES MOBILISÉES

Un jeune en service civique 24h/semaine ;

Une salle du centre social équipée de 5 PC, imprimante, accès internet, clés USB ;

Le soutien financier de Vilogia.

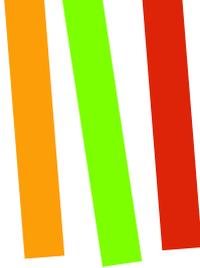
FACTEURS DE RÉUSSITE

Un animateur dédié au numérique ;

Une intervention très patiente : il faut beaucoup de pédagogie et beaucoup répéter avant que certaines pratiques se fassent aisément (notamment avec les Smartphones) ;

Les personnes âgées utilisent leur propre matériel ; ce qu'elles ont appris restent, elles deviennent de plus en plus autonomes ;

La proximité : le service civique se rend au domicile ; au-delà de l'initiation au numérique il y a aussi une



démarche de courtoisie... très important pour les personnes qui se déplacent très peu ;
La possibilité de solliciter le service autant que de besoin.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les personnes âgées oublient vite et il faut souvent reprendre et reprendre.

RÉSULTATS

Le démarrage s'est fait en octobre, et après 5 mois, ce sont 40 personnes en contact régulier. Les demandes sont en augmentation, les gens veulent s'y mettre à tout prix.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Une formation à petit prix et souvent gratuite ;
Un apprentissage personnalisé, individualisé et adapté aux besoins et au rythme des aînés ;
La renommée du centre social. Certaines personnes venues pour le numérique découvrent qu'un centre social ce n'est pas seulement pour les gens défavorisés mais pour tous les habitants et que chacun peut y trouver sa place. Certains se sont inscrits à d'autres activités du Centre Social.

PERSPECTIVES

Poursuivre l'action avec un jeune en service civique.



CONTACT :

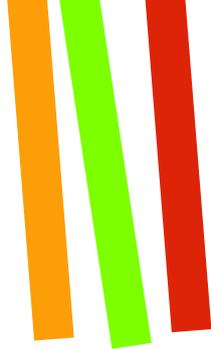
Abdel LAACHOURI
Coordinateur
Centre Social Flers Sart
Bd Albert 1er
59650 Villeneuve d'Ascq

« J'avais peur d'internet, des ordinateurs...aujourd'hui, j'ai appris à envoyer des mails, à consulter Facebook...tout ça me permet de rester en contact avec mes petits enfants, ma famille et mes amis »

Régine - 68 ans ans

« Je viens d'apprendre à utiliser mon téléphone portable. J'ai voulu faire une surprise à ma compagne en lui envoyant un sms. J'ai écrit « bisous » sur le sms malheureusement, je me suis trompé sur le numéro de téléphone... le sms est parvenu à ma banquière... »

Francis - 72 ans



Des seniors connectés

CONTEXTE

Le Centre social rural de Froissy Crèvecœur, créé en 1977, rayonne sur 38 communes soit environ 14 000 habitants et compte plus de 880 adhérents. Il développe un certain nombre de services en direction des seniors : des visites à domicile dans le cadre du dispositif MONALISA, le portage de repas, les ateliers à destination des seniors... Lors de ces rencontres, les seniors font part de leurs craintes et interrogations face au développement du tout numérique et à internet.

Or ces outils leur deviennent indispensables pour certaines démarches administratives et aussi pour faciliter des contacts avec la famille parfois éloignée (Skype, mail...).

OBJECTIFS DE L'ACTION

Lutter contre la fracture numérique ;
Favoriser le maintien du lien social, rompre l'isolement ;
Favoriser la communication des seniors avec leurs proches ;
Elargir leur champ culturel (accès à des bibliothèques d'informations) ;
Leur permettre de réaliser des démarches administratives et de bénéficier de services en ligne, de faire des recherches (intérêt pour la généalogie, par exemple) et d'accéder à des jeux.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Le Centre social a fait l'acquisition de vingt de tablettes simplifiées.

Une équipe de 4 personnes, dont 2 services civiques, visitent régulièrement les personnes isolées et leur proposent de devenir des « seniors connectés ». Les 4 personnes susnommées deviennent animateurs du numérique en utilisant un certain nombre de fiches pédagogiques.

La personne qui souhaite s'initier au numérique se voit remettre une tablette qu'elle garde auprès d'elle autant que de besoin et au fil des séances (1h par semaine environ) :

- Elle découvre l'outil (tablette) et ses fonctionnalités ;
- Elle apprend à créer un mail et les fonctions affectées (écrire, envoyer, archiver, supprimer, la pièce jointe, la sauvegarde...);
- Elle réalise un certain nombre de démarches administratives ;
- Elle découvre Internet et les processus de recherche (rechercher une recette par exemple), le fonctionnement

de Skype pour entrer en contact visuel avec de la famille éloignée ;

- Et puis... ce que souhaite explorer la personne âgée....
Pour les personnes qui le souhaitent, l'équipe propose un atelier collectif de 2h le mercredi. Les personnes viennent avec leur tablette prêtée par le Centre social ou personnelle.

Il est également proposé la possibilité de rejoindre l'atelier numérique du jeudi, dirigé par un formateur au numérique, qui donne la possibilité d'apprentissages plus techniques :

- Les télé-déclarations ;
- Le traitement de texte, les tableurs ;
- La gestion des périphériques ;
- La gestion des photos.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Le Département : conférence des financeurs dans le cadre de l'appel à projets « seniors connectés » ;
L'association Graines de Pays dont le formateur numérique intervient le jeudi ;
La Fédération des centres sociaux des pays picards et L'Europe.

RESSOURCES MOBILISÉS

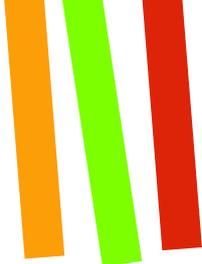
2 animateurs (1 ETP) et 2 services civiques ;
Le centre social pour l'organisation, la coordination et les locaux. Le Centre social dispose également d'un véhicule afin d'assurer le transport pour les séances collectives ;
Les tablettes : 20 simplifiées et 10 classiques ;
Les abonnements internet.

FACTEURS DE RÉUSSITE

L'accompagnement individuel et individualisé ;
Le prêt de la tablette qui reste au domicile du senior, lui laissant la possibilité de s'autonomiser ;
Le travail d'équipe ;
La transversalité du numérique à l'ensemble des activités du centre social : par exemple dans l'atelier « jardin », il faut aller chercher des infos avec la tablette.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Des difficultés techniques : quand la tablette beugue, ça panique un peu le senior ;
Certaines réticences de seniors : on y va, on arrête... on reprend.



PLUS-VALUES DE L'ACTION

Le renforcement de la proximité avec les séniors, rompant l'isolement ;
La formation des animateurs au numérique ;
Des séniors rejoignent d'autres activités du centre social ;
La relance des liens entre séniors et famille et la fierté des enfants et petits-enfants de voir leurs grands parents se mettre à internet ;
La nouvelle autonomie des séniors face aux sites des administrations.

PERSPECTIVES

Rajouter des ateliers collectifs ;
Proposer des ateliers d'échanges avec des personnes âgées et des plus jeunes du Centre social ;
Faire un test avec les résidents d'un EHPAD ;
Accueillir un troisième service civique pour la communication.



CONTACT :

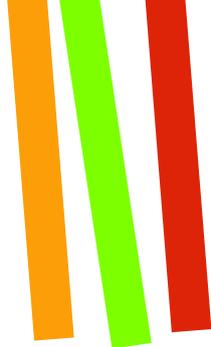
Laetissia CHANOINE
Directrice
Centre social rural de Froissy - Crévecoeur
1 rue des bouviers
60480 Froissy
03 44 80 81 58
csr.froissy.crevecoeur@gmail.com

« Vous avez vu ce que je fais aujourd'hui avec ma tablette, il y a encore quelques mois j'en aurai été incapable. »

Jenny – 78 ans – senior

« C'est une vraie chance pour les séniors d'avoir ces tablettes et l'accompagnement de ces jeunes. »

Brigitte – 61 ans – bénévole



Espace Public Numérique

CONTEXTE

L'association du Centre Social Rural du canton de Grandvilliers a été créée en 1973.

Il couvre le canton soit 89 communes.

Son espace public numérique a ouvert en 2008 avec le soutien de l'ancienne région Picardie dans le cadre du dispositif « Picardie en ligne » avec le financement d'un ETP et de 6 postes de travail.

Le Centre Social est labellisé Maison de services au public depuis mars 2017

OBJECTIFS DE L'ACTION

Prévenir l'exclusion numérique pour tous ;
Faciliter l'accès aux démarches administratives dématérialisées ;
Former les seniors isolés à l'utilisation de tablettes.

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'action a démarré par des cours d'initiation tous publics en fonction des niveaux et des tranches d'âge.

A la demande des participants, des ateliers plus spécifiques ont ensuite été mis en place : Facebook, photo.

En 2018, l'aménagement d'une nouvelle salle avec 8 ordinateurs dédiés aux ateliers et 3 ordinateurs en libre accès, a permis d'élargir les horaires d'ouverture (du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30) et l'accueil de publics spécifiques, notamment les bénéficiaires du RSA qui viennent en accès libre, plus particulièrement pour mener leur recherche d'emploi et les demandeurs d'emploi du canton dans le cadre d'ateliers spécifiques animés par une conseillère Pôle emploi.

En parallèle, dans le cadre de Monalisa, le Centre social a mis en place des visites au domicile des personnes âgées isolées. 5 bénévoles (1 homme, 4 femmes âgés de 40 à 70 ans), encadrés par l'animatrice seniors, visitent ainsi à leur domicile, 9 personnes pour un total de 16 sollicitations.

Grâce au Département de l'Oise, le Centre social bénéficie d'un partenariat avec la Poste qui lui a permis d'acquérir 20 tablettes ARDOIZ que les bénévoles présentent, lors des visites aux seniors isolés, réfractaires à l'informatique, pas équipés, pour tenter de les amener à utiliser une tablette notamment pour faciliter un lien avec la famille. Si le senior s'intéresse, une tablette lui est attribuée pour 3 mois. Le bénévole assure le suivi et le renouvellement du prêt.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Le Département de l'Oise ;
La CAF ;
La MSA ;
La CARSAT ;
Le CICAS ;
Pôle emploi ;
La Poste ;
Les Mairies des communes du canton.

RESSOURCES MOBILISÉS

1 ETP animateur multimédia ;
1 ETP animateur senior ;
5 bénévoles.

FACTEURS DE RÉUSSITE

Des bénévoles très impliqués et en nombre croissant.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les distances à couvrir que ce soit pour les usagers de l'Espace numérique ou pour les bénévoles ;

Le projet ARDOIZ bénéficie d'un financement annuel. Il y a donc toujours un temps d'attente du renouvellement ou non de l'action de début d'année ;

La formation des bénévoles eux-mêmes à l'utilisation de la tablette d'autant plus qu'ils n'ont pas toujours internet chez eux ;

La difficulté pour les seniors isolés de comprendre les modes de connexion (carte 3 G ou câble) et de choisir le plus optimal tant dans son coût que dans son fonctionnement.

RÉSULTATS

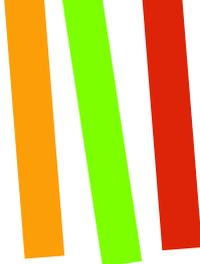
En 2018, 25 adhérents et 2603 usagers différents entre toutes les activités et actions proposées par le Centre social ;

1724 passages à la Maison des services ;

193 usagers provenant de 67 communes, ont fréquenté l'Espace public numérique. Plus de 2/3 sont des femmes.

La moyenne d'âge est de 61 ans (âges variant de 19 à 89 ans). La moitié sont retraités, 41 sont inscrits à Pôle emploi et 44 sont allocataires du RSA ;

20 seniors se sont vus proposer une tablette, 11 l'ont utilisée.



PLUS-VALUES DE L'ACTION

L'utilisation d'internet renforce le lien familial avec les petits enfants ;
Les usagers de l'Espace numérique se découvrent entre eux, créant des liens d'amitié durables. Certains, alors qu'ils ont terminé les ateliers et qu'ils se sont équipés d'un ordinateur à leur domicile, continuent à venir en accès libre le lundi après-midi pour se rencontrer ;
Ils découvrent les autres activités du Centre social et sont enclins à y participer ;
Les participants aux ateliers se transmettent directement des informations.

PERSPECTIVES

Développer des ateliers tablettes et smartphones ;
Assurer une prévention sur les risques d'internet auprès des familles et des ados du centre de loisirs en lien avec le PIJ ;
Développer le réseau de bénévoles et le conforter par 2 jeunes en service civique ;
Faire en sorte que les 20 tablettes ARDOIZ soient mises à disposition au domicile de 20 seniors ;
Proposer des créneaux de médiation numérique dans trois agences postales du canton. (Mairie de Saint-Omer en Chaussée - Mairie de Moliens - Mairie d'Hanvoile) ;
Répondre avec les deux autres Centres sociaux de la Communauté de Communes, à l'appel à projet de la Région Hauts de France pour devenir antenne d'un tiers lieu numérique intégrant un espace public nomade.
S'intégrer dans le projet Centres Sociaux Connectés animé par la Fédération des Centres Sociaux des Pays Picards.

CONTACT :

Thierry DEODATO
Directeur
Centre Social Rural de Grandvilliers
03 44 46 75 41
accueil@csrgrandvilliers.fr ou numerique@csrgrandvilliers.fr

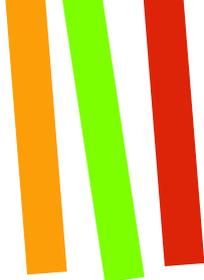
« Nous sommes très contents de pouvoir venir au cours des ordinateurs – Merci à vous. »

« Je suis très satisfait des cours d'informatique. Le prof super sympa. Très bonne ambiance. Et enfin, j'apprends quelque chose. »

« Je suis très content de participer à cet atelier informatique. Ça m'apprend beaucoup de choses, ne sachant pas avant utiliser un ordinateur. »

« Très intéressant (les cours). Très bon formateur. Bonne ambiance. »

« Ils sont très bien. Bien expliqué et les profs sont très pertinents. »



Initiation à l'informatique en foyer ou résidence sociale

CONTEXTE

Génération et Cultures, association créée en 1981, a pour objet de favoriser le rapprochement entre les personnes de générations et de cultures différentes, dans le respect de leur identité individuelle et collective. Elle développe des activités d'accompagnement d'initiatives en matière d'intergénération et devient Centre de Ressources Régional dans ce domaine. Elle intervient au sein de six foyers et/ou Résidences sociales dont la résidence Henri Convain à Lille – Fives, gérés par les bailleurs sociaux ARELI et ADOMA pour créer des liens entre les migrants âgés isolés de plus de 60 ans, les adultes âgés de 25 à 55 ans résidant dans les foyers et résidences sociales et l'ensemble des habitants du territoire concerné en organisant des rencontres conviviales, des sorties festives, culturelles, des ateliers artistiques et de sensibilisation au développement durable, avec l'objectif de créer du lien social et de sortir les personnes de leur isolement.

Le Centre social Mosaïque inscrit son activité au cœur du quartier de Lille – Fives depuis 2005 et compte 2112 adhérents. Sa formatrice en français intervient au sein de la résidence Henri Convain notamment auprès des Chibanis et des demandeurs d'asile depuis 2016. Soucieuse de proposer des outils nouveaux, elle les a invité à venir au cyber centre à la fois pour une sensibilisation à l'informatique, mais aussi pour investir la formation du français avec les outils du numérique et apprendre ainsi différemment.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Sensibiliser les résidents d'Henri Convain aux outils informatiques, et notamment à l'utilisation d'internet ;

Apprendre le français différemment, et favoriser le passage à l'écrit (en effet certains parlent couramment le français mais peinent à l'écrit) ;

Se mettre dans le bain du numérique, de plus en plus utilisé dans les procédures administratives ;

S'ouvrir au quartier en sortant du foyer... ça se passe au centre social ;

Avoir des nouvelles du pays, voir ce qui s'y passe, rester « connectés » à l'actualité du pays d'origine.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Un mercredi sur deux, le matin de 10h à 11h30, les résidents d'Henri Convain viennent au Cyber Espace du Centre social où ils sont pris en charge par l'animateur cyber et l'intervenante en français; c'est beaucoup plus un accompagnement qu'une animation car la prise en charge est quasi-individuelle compte tenu des niveaux très différents ;

Cela démarre par la base : découvrir les périphériques et leur finalité, s'approprier le clavier et la souris afin de réaliser des exercices autour de l'alphabet ;

C'est aussi s'initier à la navigation internet notamment Google earth/Google map... pour retrouver son village ; mais aussi le site de Transpole pour les déplacements, le site du « bon coin » pour des achats à prix réduits... essentiellement des sites qui sont en lien avec la vie quotidienne ;

La première fois, l'intervenante est allée les chercher au foyer, aujourd'hui ils viennent d'eux-mêmes ; ils sont 5 ou 6 à chaque fois.

Le jeudi après midi (toutes les 3 semaines), le salarié de Génération et Cultures amène les résidents volontaires au centre social, au libre accès du cyber. La séance est accompagnée par l'animateur du cyber et génération et cultures. Les demandes les plus fréquentes : création d'une adresse mail, accéder au site de Pôle emploi ou de la CAF... mais surtout naviguer sur le WEB.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Le bailleur social ARELI ;

La CARSAT ;

Le Département du Nord ;

La Fondation de France .

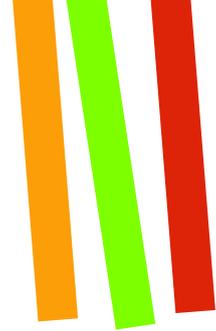
RESSOURCES MOBILISÉES

0,5 ETP de la formatrice en français du Centre social Mosaïque ;

0,1 ETP de l'animateur multimédia du Centre social Mosaïque ;

0,05 ETP du chargé de projets de Génération et Cultures ;

Le soutien du travailleur social de la Résidence ARELI Henri Convain.



FACTEURS DE RÉUSSITE

Une proposition articulée avec des besoins identifiés que ce soit pour ceux qui participent aux cours de français ou pour les volontaires du jeudi ;
La proximité entre les deux structures : la Résidence et le Centre social sont séparés de 450 m ;
La régularité dans le calendrier.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Il faut beaucoup de patience et de pédagogie et trouver (ou créer) des mini tutoriels appropriés : savoir aller à la ligne, passage de majuscule à minuscule, le clavier alpha et le clavier numérique...etc. ;
En traitement de texte, il est important de partir de leur quotidien, et après l'exercice, il est nécessaire de l'imprimer pour ensuite le relire et qu'ils puissent l'emporter ;
La difficulté majeure reste de pouvoir effectuer un travail de groupe.

RÉSULTATS

12 résidents du foyer participent régulièrement ;
Ils savent utiliser certains sites (par exemple le bon coin pour des achats) ;
Aujourd'hui, ils viennent seuls, de leur propre initiative et régulièrement, et expriment une certaine fierté à faire des recherches par eux-mêmes ;
Certains formulent le souhait d'un accès wifi au sein du foyer.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Depuis l'action a été dupliquée avec la résidence ARELI Les Peupliers et le Centre social La Mousserie à Wattrelos et le foyer ARELI Bonte et la Maison de Quartier Les Moulins à Lille.

PERSPECTIVES

S'appuyer sur cette expérience pour que les résidents découvrent et participent à d'autres activités du Centre social.

CONTACT :

Perrine STOETZEL
Animatrice Adultes et Familles
Centre social Mosaïque
Rue Cabanis – 59000 Lille
03 20 56 72 61
mosaïque.adultes@wanadoo.fr

Quentin DIOT
Chargé de projet
Génération et Cultures
61 rue de la justice – 59000 Lille
03 20 57 04 67
quentin.diot@generationsetcultures.fr



« Grâce aux ateliers informatiques, j'ai appris à aller sur mon compte personnel de la CAF et de Pôle Emploi. »

Modou – Sénégalais – 61 ans

« Les ateliers informatiques m'ont permis de créer une adresse mail, chose importante de nos jours. »

Amar – Marocain – 77 ans

« Avec les ateliers informatiques, je peux désormais suivre les informations de mon pays d'origine et être au courant de l'actualité en Algérie. »

Jonathan – Français – 43 ans

Les citoyens du Net

CONTEXTE

Le Centre socio – éducatif d’Hazebrouck est une association d’éducation populaire créée en 1974.... Depuis 45 ans maintenant le CSE favorise l’accès à la culture pour tous, mais possède aussi depuis 20 ans l’agrément centre social. Diverses activités et projets y sont proposés (activités pour les enfants, ados, familles, adultes, séniors) tout le monde y trouve son compte !! Il dispose en son sein d’une galerie où des artistes régionaux peuvent exposer et est porteur de divers actions culturelles.

Le CSE compte aujourd’hui près de 1700 adhérents.

La demande des habitants était de pouvoir accéder à du matériel informatique (ordinateurs) et de bénéficier d’ateliers pour s’initier à l’utilisation de ce matériel. Dans la demande des habitants figurait notamment la nécessité de faire face à l’informatisation de dossiers administratifs. Deux retraités étaient d’accord pour animer, bénévolement, les ateliers informatiques. Le centre a bénéficié d’une dotation en matériel par la fondation Orange, ainsi que du label « Maison digitale »

OBJECTIFS

Lutter contre la fracture numérique, en répondant aux besoins des habitants et ainsi rendre le numérique accessible à tous (notamment les seniors, les bénéficiaires du RSA...):

- Acquérir les bases pour utiliser un PC ;
- Savoir naviguer sur Internet ;
- Pouvoir faire face à la « e.administration » dossiers administratifs (Pôle Emploi, CAF, AMELI, Caisse de retraite, Impôts...);
- Savoir répondre aux nouveaux types de demandes : par exemple pour un dossier transport, il faut télécharger l’appli, insérer une photo scannée...

DESCRIPTION DE L’ACTION

2 parcours ont été mis en place en 2018 :

- Un parcours débutant comprenant l’utilisation

d’un ordinateur et permettant de se familiariser avec les essentiels de l’outil informatique : organiser son poste de travail, la prise en main (clavier, souris), les fenêtres, le bureau, créer un document, créer une adresse mail et initiation au WEB ;

- Un parcours initié incluant l’utilisation d’internet pour les démarches administratives, le téléchargement, la découverte de Word et Excel, la compréhension et l’utilisation des réseaux sociaux.

Deux horaires sont possibles chaque semaine pour chaque parcours. Les groupes comptent au maximum 6 personnes.

La pédagogie des ateliers s’appuie sur le principe d’échange de savoirs. Une place importante est faite, au delà du programme, aux besoins des participants.

Les ateliers sont gratuits, il faut cependant être adhérents du CSE et payer une cotisation annuelle. On s’inscrit pour une session de 4 mois. Il y aussi des permanences 1 fois par mois ou les personnes peuvent être accompagnées pour leurs démarches sur internet.

Une autre action est également menée en partenariat avec la référente senior et Unis-Cité pour faciliter l’accès à internet aux seniors les plus isolés.

PARTENAIRES DE L’ACTION

La Fondation Orange a offert le matériel et le label « Maison digitale » ;

La Mairie pour la rénovation de la salle informatique.

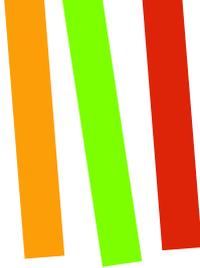
Les Centres sociaux, CCAS, Mairies...pour l’orientation des publics ;

Unis-cités, dont des services civiques visitent à domicile les + 60 ans et les informe de l’action.

RESSOURCES

Deux bénévoles ;

Le CSE pour la coordination.



FACTEURS DE RÉUSSITE

Les bénévoles, très investis et à l'écoute des besoins des participants ;
Le bouche à oreille qui amène beaucoup de monde à s'inscrire ;
L'organisation très régulière des ateliers.

DIFFICULTÉS

La demande devient très élevée, posant le problème de sa satisfaction.

RÉSULTATS

Une trentaine d'utilisateurs ont bénéficié des ateliers depuis leur lancement.

PLUS - VALUES

Les personnes en fin de cycle repartent avec de solides bases en informatique. Mais pas que c'est aussi pour eux la possibilité de rencontrer de nouvelles personnes, de faire de l'échange de savoirs et de compétences.

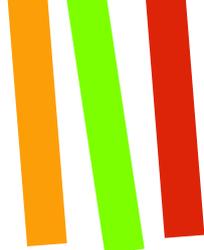
PERSPECTIVES

Mettre la salle informatique en libre service (les jours sans ateliers) pour les personnes qui n'ont pas de PC/tablette chez elles pour qu'elles poursuivent leurs acquisitions en autonomie. Cela nécessitera la présence d'un animateur pour aider, un jeune en service civique par exemple.



CONTACT :

Ludivine FAIT
Coordinatrice et Animatrice « Parole de Citoyens »
Centre socio-éducatif d'Hazebrouck
Place Georges Degroote - 59190 Hazebrouck
03 28 49 51 30
07 68 43 75 10
paroledecitoyens@csehazebrouck.fr



Centres Sociaux Connectés

CONTEXTE

Se retrouvant sur des enjeux communs visant à réduire la fracture numérique, à raccrocher les personnes les plus éloignées, pénalisées par la dématérialisation des services, 8 Centres sociaux¹ (4 sur le versant nord-est, 4 sur le versant sud) de la Métropole lilloise se sont engagés, depuis 2017, avec le soutien de la Fédération des centres Sociaux du Nord Pas de Calais, dans l'opération « Centres Sociaux Connectés » pour améliorer, par le numérique, la vie quotidienne et la citoyenneté des habitants, des adhérents, des bénévoles et des salariés des centres sociaux.

Cela passe par la réalisation, sur 3 ans (2017 – 2019), d'actions d'innovation sociale et le développement d'expérimentations visant à rassembler l'ensemble des acteurs de ces territoires situés en Politique de la Ville, autour de l'inclusion numérique.

Ce projet s'inscrit dans les orientations structurelles de la CAF et de l'Etat, reprises notamment dans le plan pauvreté, la COG 2018 – 2022 et le plan national pour un numérique inclusif.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Co construire avec tous les acteurs du quartier (habitants, bénévoles, salariés, partenaires) des propositions visant à réduire la fracture numérique dans tous les champs touchant à la vie quotidienne des habitants et à leur accès aux droits ;

Expérimenter ces propositions ;

Les « prototyper » et les diffuser au plus grand nombre ;

POUR :

Mieux accompagner les usagers ;

Favoriser l'accès aux droits ;

Toucher les personnes les plus éloignées.

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'action s'appuie sur une méthodologie en 3 phases qui permet d'associer à chaque étape du projet les acteurs des quartiers (habitants, salariés et partenaires) :

- Mise en place d'ateliers collaboratifs ;

- Réalisation de prototypes basés sur les besoins des acteurs ;

- Essaimage des prototypes et de la méthodologie liée au projet.

En suivant cette méthodologie, la première année d'expérimentation a permis de faire émerger 19 prototypes ou expérimentations qui sont autant de réponses aux enjeux de l'inclusion numérique et des centres sociaux.

6 grands thèmes sont travaillés :

- Le pouvoir d'agir des habitants et la démocratie

participative avec des expérimentations telles que « mon pense-bête numérique », « la plateforme biens communs » ;

- L'emploi et l'insertion avec des expérimentations telles que le CV numérique, l'économie collaborative... ;

- L'accueil et l'administration avec des expérimentations telles que l'accès aux droits, c'est près de chez moi... ;

- L'animation globale et les outils collaboratifs avec des expérimentations telles que « Diagnostic et cartographie des ressources numériques du territoire »... ;

- La parentalité et l'éducation avec des expérimentations telles que « Quand les enfants deviennent profs », « Boussole parentale »... ;

- La COP 21 et l'économie collaborative.

Durant l'année 2018, en sus de la poursuite des travaux entrepris,

- Une dizaine d'évènements ont été organisés en faveur des adhérents, salariés, partenaires, administrateurs et bénévoles, également ouverts aux habitants et aux centres sociaux en cours d'essaimage, pour sensibiliser l'ensemble de ces entités au numérique, rassemblant plus de 1000 participants, tels qu'une NUM&WEEK (une semaine dédiée aux nouveaux outils et manières d'utiliser le numérique dans le quotidien) – 96 participants, le défi « une semaine sans écran », le Numérique Day – 500 participants...

- L'essaimage auprès de 40 Centres sociaux, dont huit sur la métropole lilloise, a démarré ; chaque centre qui le souhaite, s'engage à respecter une démarche collaborative et de coconstruction et est labellisé Centres Sociaux Connectés.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Les 8 Centres sociaux de la Métropole lilloise ;

La Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas de Calais ;

Les CCAS, collèges, écoles, médiathèques...des villes concernées ;

Le Laboratoire SIILAB, Laboratoire d'innovation sociale pour la modernisation et l'innovation sociale dans les politiques publiques.

PARTENAIRES FINANCIERS DE L'ACTION

Le FEDER ;

L'Etat ;

La CAF ;

Le Département du Nord ;

La Métropole Européenne de Lille ;

La Fédération Nationale des Centres sociaux (en 2017).

¹ Centre social et Culturel de l'Arbrisseau – Lille, Centre social et Culturel Lazare Garreau- Lille, Centre social du Faubourg de Béthune – Lille, Centre Social Intercommunal La Maison du Chemin Rouge – Lille, Maison de Développement Social Echo – Roubaix, Maison de Jeunes et de la Culture Virolois – Tourcoing, Centre socioculturel Belencontre – Tourcoing, Centre Socioculturel Les Phalempins – Tourcoing, la Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas-de-Calais.



RESSOURCES MOBILISÉES

119 salariés représentant 13 ETP dont 2 coordinateurs du projet (1 sur chaque versant de la métropole) , 12 chargés d'animation et/ou d'innovation, 2 chargés de communication et d'acculturation, 1 chargé de diffusion (au sein de la Fédération des Centres Sociaux), 1 assistante administrative.

FACTEURS DE REUSSITE

Des liens préexistants, développés sur d'autres actions entre les centres sociaux sur chacun des versants de la métropole ;
Un programme sur 3 ans ;
Un pilotage structuré et un référent de l'action à temps plein dans chaque centre social ;
Une animation en interne pour que tous les salariés soient partie prenante et que le programme impacte tous les secteurs d'activités ;
Un appui de la Fédération des Centres sociaux du Nord Pas-de Calais pour le transfert.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La complexité du programme, difficile à appréhender dans sa globalité pour les adhérents et les multiples actions initiées, exigeant de « ne rien lâcher » pour qu'elles aboutissent ;
Le bon « timing » à trouver pour mobiliser selon les périodes de l'année et l'évènement (s'y prendre à l'avance mais pas trop tôt) ;
Une participation très variable selon les ateliers.

RÉSULTATS

19 prototypes ou expérimentations en cours de développement ;
10 animations ayant rassemblé plus de 1000 participants en 2018 ;
Une évolution des fiches de poste des salariés ;
Un essaimage adapté et de proximité auprès de 8 autres centres sociaux² (4 sur le versant nord et 4 sur le versant sud de la métropole).

PLUS-VALUES

Le programme fait évoluer le projet global de chaque centre social et favorise la montée en compétences de tous les participants quel que soit leur statut ;
De nombreux centres sociaux des Hauts de France mais aussi d'autres régions souhaitent s'engager dans des programmes identiques.

PERSPECTIVES

Un essaimage adapté à leurs besoins auprès de 16 centres sociaux dans les Hauts de France d'ici fin 2019 réalisé par la Fédération des Centres sociaux du Nord Pas-de Calais ;
Création et mise en place d'outils de mesure d'impact, de capitalisation et de partage ;
Développement d'un projet spécifique « Jeunesse et Numérique » pour diagnostiquer les pratiques numériques des jeunes et des professionnels.
La préparation d'une deuxième phase du programme sur 2020 – 2022.

CONTACT :

Julien DUBOIS
Coordinateur du projet sur le versant Nord - Est
Centre social Phalempins
216 rue d'Ingres – 59200 Tourcoing
J.dubois@belencontre.org
06 29 30 73 75

Laetitia MANDON
Déléguée au développement numérique
Fédération des Centres sociaux Nord – Pas-de-Calais
199 – 201 rue Colbert – Centre Vauban- 59000 Lille
lmandon.npdc@centres-sociaux.com
03 20 79 98 70 - 06 68 83 08 10

Quand les enfants deviennent profs

En avril 2017, le Centre social Belencontre fait le pari de réunir une classe de CM2 et des seniors fréquentant le Centre social ou le CCAS autour d'un atelier collaboratif. Chaque participant est invité à écrire un mot relatif au champ du numérique et à l'expliquer aux autres. Les seniors connaissent et surtout comprennent peu de mots. Quand les élèves expliquent, les seniors sont très attentifs et intéressés et demandent des définitions.

Depuis septembre 2017, des élèves de l'école Saint Mathieu à Tourcoing et des seniors travaillent ensemble pour créer un dictionnaire explicatif du vocabulaire du numérique.

Les seniors ont produit une liste de mots du numérique dont ils souhaitaient connaître la signification. Les enfants ont recherché et écrit des définitions. Ce travail collaboratif mené lors de séances de travail en parallèles ou communes a permis de créer 17 définitions d'Android (Android est un système d'exploitation distribué par Google et que l'on rencontre souvent sur tablettes et smartphones.) à Wiki (le Wiki c'est une application web qui permet la création et la modification collaborative de pages web. C'est un outil pour créer, partager, consulter des informations.)

Deux rubriques complètent chaque définition : « ce que je trouve dangereux des fois » et « ce que je trouve cool en même temps »

Une plateforme permettant à chacun de chercher des définitions ou d'en apporter est en cours de création. La définition courte est à chaque fois complétée par une définition plus complète, une ou des images, des synonymes, des usages courants.

Dans cette action, toutes les parties apprennent ; des liens et des échanges se créent.

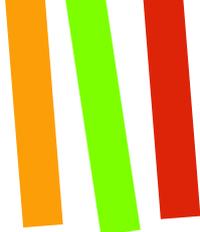
L'adulte référent joue un rôle d'animation indispensable, de même que le modérateur de la plateforme.

<https://youtu.be/xP7TZrYd9I>

<https://profs.protocscconnectes.eu/>

² Centre social Mosaïque – Lille, Centre social des cinq Bonniers – Faches-Thumesnil, Centre social Les Moulins – Lille, Centre social Salengro – Armentières, Centre social des trois quartiers – Tourcoing, Centre social Bourgogne – Tourcoing, Centre social – Marcq en Baroeul, Centre social Pile – Roubaix.





Initiation des seniors à l'utilisation de tablettes numériques

CONTEXTE

La Communauté de Communes Somme Sud-Ouest (CC2SO), couvre 119 communes et 39 500 habitants (dont près de 25 % âgés de plus de 60 ans). La densité de population est de 42,2 habitants au km².

Dans le cadre de sa compétence sociale, elle coordonne le CLS (contrat local de santé de la CC2SO) et un SPASAD (service polyvalent d'aide et de soins à domicile), employant 317 aides à domicile pour 1200 bénéficiaires. Elle met en place des actions dans le champ de l'habitat, de la mobilité, de la santé et de la prévention, visant notamment à favoriser le bien vieillir à domicile via les services d'aide à la personne (aides à domicile, portage de repas et de livres, jardinage), le SAVD (Service d'Accompagnement pour bien Vieillir à Domicile) et une résidence autonomie.

En 2016, elle a répondu à l'appel à projet de la Conférence des Financeurs de la Somme en proposant des actions de prévention en direction des seniors dont une pour lutter contre l'exclusion numérique.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Accompagner les seniors vers l'autonomie dans l'usage quotidien des tablettes et des outils numériques ;
Découvrir les fonctionnalités classiques de la tablette : mail, photo, vidéo... pour rester en contact avec les proches, les familles ;

Découvrir internet et toute l'information en temps réel : savoir comment chercher les informations sur internet, discuter avec d'autres internautes, communiquer avec des organismes (banque, CPAM, caisse de retraite...);
Se divertir et avoir accès à toutes les fonctionnalités qu'offre une tablette : la lecture d'un livre, les informations, les vidéos, la musique, les jeux... ;
Etre informé sur les pièges à éviter ;
Lutter contre l'isolement social ;
Lutter contre la fracture numérique.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Dès 2016, la Communauté de Communes a monté le projet visant à la mise en place des visites au domicile des personnes isolées assurées par des jeunes en service civique (1H30 hebdomadaires). Ces jeunes réalisent des animations collectives pour permettre aux seniors en capacité de se déplacer de s'initier à l'utilisation de tablettes numériques, à raison d'un atelier d'une heure par semaine pendant 6 mois.

Le démarrage de l'action a eu lieu en juillet 2017.

Les groupes d'initiation aux tablettes numériques, d'un maximum de 12 personnes, sont formés dans les villages à la demande des seniors et en fonction de leur origine géographique.

Les seniors plus âgés et/ou isolés sont formés lors des visites à domicile.

Le protocole de formation comprend 15 chapitres, dont un sur les risques d'internet, répartis sur 6 mois. Au bout de 8 semaines, un quizz permet de mesurer les acquis ; un questionnaire de satisfaction est réalisé en fin de formation.

La Communauté de Communes met une tablette à disposition de chaque senior inscrit dans le dispositif pendant 6 mois (signature d'une convention de mise à disposition) puis les seniors achètent pour la plupart leur propre tablette.

Les jeunes interviennent toujours en binôme et ont un planning de visites et d'animations d'ateliers. Ils partent et reviennent des villages avec les transports scolaires ou utilisent les véhicules de la Communauté de Communes dès lors qu'ils ont le permis pour accéder aux villages les plus petits et éloignés.

PARTENAIRES DE L'ACTION

La Conférence des financeurs de la Somme ;
Les 119 Maires des communes, les clubs des aînés, les partenaires médico sociaux du territoire ;
La Mission Locale.

RESSOURCES MOBILISÉES

11 volontaires en mission de service civique sont engagés en permanence sur des périodes de 8 mois à raison de 24 heures par semaine ;
1 ETP Encadrante des services civiques ;
0,2 ETP Responsable du SAVD (Service d'Accompagnement pour le Bien Vieillir à Domicile).

FACTEURS DE RÉUSSITE

Les 15 jours de formation réalisés auprès des jeunes en intra dès leur arrivée dans le dispositif (Connaissance de la psychologie des personnes âgées, formation aux premiers secours, règles de savoir-être, utilisation de la tablette et du protocole de formation à son utilisation, découverte des jeux de société) ;

Des outils très détaillés, parfois produits par les jeunes eux-mêmes, pour les animations et les visites à domicile, assurant le cadrage de l'action ;

La facilité d'utilisation des tablettes Facilotab (incluant une assistance gratuite illimitée) ;



L'existence d'une plateforme mobilité facilitant les déplacements des jeunes comme des seniors (tout habitant peut utiliser les transports scolaires ou le transport à la demande) ;

Le suivi des seniors formés par la création d'un service : « les 121 villages connectés ». Les personnes ayant suivis la totalité des ateliers font ensuite remonter des questions ou difficultés. Les services civiques se rendent alors sous quinzaine dans un espace public du village des personnes concernées avec un ordinateur et cherchent la – les réponse(s) avec les personnes. Il ne s'agit plus d'une formation mais d'un accompagnement ponctuel.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Parce qu'il se veut qualitatif et vise également à préparer l'après service civique, l'encadrement des jeunes demande du temps, non seulement en collectif mais aussi en individuel.

RÉSULTATS

Un plus pour les volontaires : avec l'accord de la Direction départementale de la Cohésion sociale, les jeunes peuvent découvrir d'autres métiers exercés dans le cadre de la Communauté de Communes, sous forme de stages d'une durée de plusieurs jours à une semaine.

Sur les 18 derniers mois (juillet 2017 – décembre 2018) :
30 jeunes investis dans le cadre du service civique ;
Plus de 80 personnes âgées visitées à domicile (1h30 par semaine) ;
200 seniors formés en ateliers d'initiation ;
Une moyenne de 15 sites d'ateliers par mois sur le territoire ;
200 tablettes : 140 prêtées aux bénéficiaires des ateliers, 30 utilisées pour l'animation des ateliers et 30 prêtées pour les visites à domicile.

« J'ai reçu une lettre par la CC2SO pour expliquer le déroulement des ateliers tablette numérique, puis j'ai assisté à une réunion d'information. Des flyers ont été distribués, suite à cela, j'ai décidé d'en parler à mon Club des Aînés ; 17 personnes ont répondu présent. Je ne possède ni tablette, ni ordinateur et je n'en ai jamais manipulé. Cet atelier m'apprend à utiliser une tablette. C'est convivial, il y a du monde, beaucoup de discussions. La tablette est simple d'accès, on y trouve des points en commun avec mon téléphone portable, pas de difficulté, on comprend facilement. L'atelier n'est pas trop long, tout le monde est satisfait. Le fait que ça soit des jeunes qui m'apprennent à me servir de la tablette ne me dérange pas, tout le monde travaille, cela fait du bien. »

Cet atelier m'apprend à utiliser une tablette. C'est convivial, il y a du monde, beaucoup de discussions.

La tablette est simple d'accès, on y trouve des points en commun avec mon téléphone portable, pas de difficulté, on comprend facilement. L'atelier n'est pas trop long, tout le monde est satisfait. Le fait que ça soit des jeunes qui m'apprennent à me servir de la tablette ne me dérange pas, tout le monde travaille, cela fait du bien. »

« C'est la présidente du Club des Aînés qui m'a parlé de l'atelier tablette numérique. J'ai un ordinateur mais je ne m'en sers pas souvent, je maîtrise seulement les bases. L'atelier m'apprend à me servir d'une tablette, à la manipuler. J'aimerais accéder aux réseaux sociaux pour voir et échanger les photos avec mes enfants et petits-enfants. Cet atelier est convivial, il m'apprend beaucoup de choses, on garde contact avec les voisins et ça me permet de sortir de chez moi. Les explications sont compréhensibles, on est très bien accueilli. Je trouve cela mieux que ça soit des jeunes qui nous expliquent, ils sont nés avec. »

« Faisant parti du Club des Aînés, j'ai été contacté par la présidente.

Je possède une tablette, j'ai déjà manipulé mais c'est plus compliqué que celle mise à disposition.

J'aimerais découvrir Internet pour prendre des recettes, m'informer sur le jardinage, naviguer librement sur les réseaux sociaux pour échanger des photos avec mes enfants, petits-enfants, arrière-petits-enfants. Cet atelier me permet de sortir de chez moi, d'apprendre à manipuler une tablette, l'ambiance y est très conviviale, l'explication des jeunes est compréhensible, on est très bien accueilli.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Depuis que l'action existe, de nombreuses situations « d'illectronisme » sont remontées par les Maires et les aides à domicile qui rencontrent des seniors dépassés par les démarches administratives ;

En début d'action d'initiation, les seniors pensent avoir un cours comme à l'école et très vite, ils s'entraident entre eux pour trouver les réponses ;

La mise en place d'ateliers sur tablettes ordinaires sur une durée de 4 mois.

PERSPECTIVES

L'embauche d'un médiateur numérique entre seniors et administrations ;

La mise en place de cours d'informatique et/ou de bureautique (Word, excel...).

OUTILS DISPONIBLES

Fiche mission pour l'encadrant des services civiques ;
Livret d'accueil pour les services civiques (préparé par les premiers services civiques pour les suivants) : présentation des services de la CC2SO ;

Guide de bonne conduite du jeune en service civique ;

Profil visiteur à domicile ;

Profil animateur d'atelier ;

Grille d'évaluation des besoins de la personne âgée ;

Fiche confidentielle de renseignements personne âgée ;

Protocole de formation à l'utilisation des tablettes ;

Quizz de mesure des acquis ;

Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation.

CONTACT :

Delphine DAMAY

Responsable du SAVD de la Communauté de Communes Somme Sud – Ouest

16 bis, route d'Aumale BP 70033

80290 POIX-DE-PICARDIE

03 22 90 19 65 - savd@cc2so.fr

René - 68 ans

Huguette - 71 ans

Ghislaine - 83 ans



Le camping-car des Services publics

CONTEXTE

Les Maisons de Services au public (MSAP) ont été créées pour répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales et périurbaines. En un lieu unique, les usagers – particuliers ou professionnels – sont accompagnés dans leurs démarches de la vie quotidienne. Les animateurs sont formés par les opérateurs partenaires pour délivrer des services en leur nom. (Les agents sont formés par les opérateurs partenaires pour faire l'interface, ou le lien, entre ces organismes et les usagers en proposant un accompagnement précis.)

Au 3e comité interministériel de la Ruralité à Privas en mai 2016, le député Nicolas Bays remet au Premier ministre un rapport préconisant la création de services publics itinérants adossés à des MSAP en activité. Cette nouvelle offre innovante de services publics fera l'objet d'une expérimentation dans trois territoires représentatifs des zones rurales et périurbaines les plus éloignées des pôles de services des agglomérations. Des véhicules spécialement aménagés desserviront ces territoires ruraux et proposeront aux habitants les services publics essentiels.

Le lancement des premières expérimentations au second semestre 2016 se fera dans l'Aisne, le Jura et le Pas-de-Calais.

Dans l'Aisne, avec l'aide de la sous-préfecture, des Communes de la Communauté de Communes Thiérache Sambre & Oise sont sélectionnées [la CCTSO a porté l'initiative]. L'achat d'un camping-car de tourisme standard, aménagé pour l'autonomie, équipé de tous les outils numériques et d'une connexion internet doublé du recrutement de deux agents permet le lancement du service le 30 janvier 2017, labellisé MSAP dès la 2nde année.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Remettre [Apporter / Proposer un service de proximité] du service auprès du public ;
Mettre en relation, servir d'interface entre l'utilisateur et l'administration ;
Préparer les gens à l'indépendance numérique ;
Créer du lien à partir du numérique avec les outils adaptés dans un espace mobile adapté ;
Sensibiliser, accompagner, former, prévenir ...

DESCRIPTION DE L'ACTION

Positionner le camping-car sur la place d'un village pour une permanence d'une demi-journée programmée selon un planning mensuel diffusé auprès des populations ;
Recevoir la personne qui se présente (pas de rendez-vous préalable) ;
Traiter une demande, de l'information transversale de 1er niveau à l'accompagnement sur une démarche spécifique, la suivre, aussi longtemps qu'il est nécessaire, jusqu'à la clôture.
"Tout est fait AVEC la personne", sous forme numérique ou sous forme papier selon le profil rencontré.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Toutes les administrations ;
La CARSAT, les complémentaires, la CPAM, la CAF ... ;
Pôle Emploi ;
L'UTAS, la MDPH ;
La DGFIP, le trésor public ;
Le Défenseur des droits ;
L'ANTS ;
... le plus souvent par convention et la sous-préfecture en soutien si nécessaire.

RESSOURCES MOBILISÉES

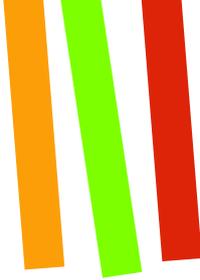
Le véhicule pour quelques 90K€ (tous frais compris) ;
2 temps pleins : 1 CDD et 1 contrat aidé ;
Un bureau en espace partagé dans les locaux de la Communauté de Communes.

FACTEURS DE RÉUSSITE

Le service de proximité pour tous les usagers ;
L'accompagnement de toute démarche ;
Le lien privilégié construit avec les partenaires ;
La polyvalence des compétences ;
La permanence tous les mois.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

S'assurer une crédibilité : deux filles dans un camping-car ! ;
Convaincre les élus ;
Gérer la maintenance du camping-car par le personnel ressource, les deux employées ;
Jongler avec les couvertures réseaux.



RÉSULTATS

33 communes sur 36 dans le dispositif ;
En 2017, 50 personnes/mois (doublé en 2018 avec un nombre de dossiers triplé).

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Créer des liens sociaux par le relationnel avec l'utilisateur, le faire sortir de chez lui ;
Adopter une approche humaine des services publics ;
Décharger les services de la Mairie.

PERSPECTIVES

Augmenter les partenariats ;
Communiquer par Facebook (dès mai 2019 sur celui de la Communauté de Communes) ;
Créer un réseau national de Services publics itinérants, France-Contact, qui serait un espace d'échanges, d'initiatives partagées, de formations croisées, ...

DOCUMENTS ET OUTILS DISPONIBLES

www.cctso.fr
Des flyers et des affiches dans chaque commune

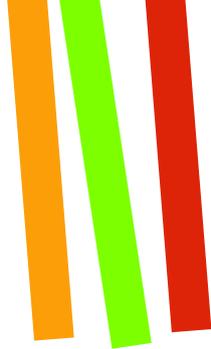


CONTACT :

François-Xavier FAVAUDON
DGS de la Communauté de Communes Thiérache
Sambre & Oise
6, rue André Godin 02120 GUISE

Madame HUMBERT
03 23 61 12 17
a.humbert@cctso.fr

« Le Service public itinérant répond à plusieurs objectifs visant à mieux structurer et améliorer l'accueil des services publics en zone rurale. Il doit également permettre de développer la proximité avec les habitants pour une meilleure accessibilité des services, enfin le SPI a pour but de conseiller, d'accompagner et de guider les usagers dans leurs démarches administratives (numérique et papier). Le cœur de cible de ce projet est la population du territoire. En effet, ce service vise principalement les habitants de la Communauté de Communes mais il est globalement ouvert à tous. Ouvert le 30 janvier 2017 et initialement prévue sur une année, le SPI est une initiative qui a connu un succès dès sa mise en place. La fréquentation du service n'a cessé d'augmenter depuis février 2017 et a doublé en une année! Les demandes des usagers sont de plus en plus nombreuses et permettent de développer des partenariats avec plusieurs structures publiques. »



Connect 'Age – L'Espoir

CONTEXTE

“La Madeleine de Proust”, l'exemple qui fait germer l'idée que chez un sujet victime d'un AVC tout comme chez un sujet normal ou chez un patient Alzheimer, la production verbale et l'évocation de souvenirs à partir d'une stimulation multi sensorielle (comme odeur/image) enrichissent davantage qu'à partir d'une stimulation sensorielle unique, avec un effet accentué chez les sujets présentant des troubles de la mémoire.

Le projet, lancé il y a deux ans et demi, entre en commercialisation le 3 juin 2019.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Susciter chez le patient plus de participation et ouvrir la possibilité d'un travail en mémoire autobiographique en apportant les outils de stimulations cognitives ;
En mesurer les impacts pour aider à prendre les décisions d'intervention ou d'orientation de soins les plus adaptées.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Établir la cartographie des résidents du Centre L'Espoir pour créer les groupes dans lesquels chacun va participer avec son propre avatar à l'aide d'une manette de jeu ;

Utiliser l'ensemble du package Connect 'Age (jeu numérique allié à Athy, un diffuseur à 30 odeurs naturelles différentes relié via Bluetooth à la tablette numérique) ;

Organiser une séance toutes les deux semaines sur deux catégories de population de dix personnes ayant subi un AVC unique, unilatéral, entre 1 et 6 mois post AVC et ne présentant pas de troubles de la compréhension ou de l'expression (protocole Bilan aphasie), avec ou sans troubles de la mémoire, pour leur présenter seulement une image, une image et un jeu numérique, une image associée à une ambiance olfactive (pomme, fromage, herbe coupée ...) et leur demander une tâche d'évocation à partir de cette image ;

Évaluer le ressenti de l'effet de la présentation au sujet à partir de différentes mesures cognitives (relation duale), comme la durée du discours entre le premier et le dernier mot, le décompte des mots

produits, le nombre d'idées et de souvenirs évoqués ... Les thérapeutes et les médecins du Centre L'Espoir, par ces essais cliniques, établissent au terme de six mois un “protocole de recherche”, validé par le patient, à destination des professions aidantes.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Le Centre L'Espoir, Centre de réadaptation et de rééducation fonctionnelle à Hellemmes ;

Le pôle EURASANTE, agence de développement économique des activités de Santé, Nutrition et Biotech ;

L'institut de Formation « FORMA'MED » ;

Le Conseil Régional ;

La BPI, banque publique d'investissement ;

LMI Innovation, acteur du financement de l'innovation en Hauts-de-France.

RESSOURCES MOBILISÉES

Une vingtaine de patients ainsi qu'un orthophoniste, un neuropsychologue et un médecin pour suivre cet essai clinique.

FACTEURS DE RÉUSSITE

Le partenariat en étroite collaboration avec L'Espoir, sous-tendu dès le départ par des relations personnelles fortes :

- La manette de jeux favorise la participation de TOUS,

- Les échanges croisés au cours des séances,

- L'accompagnement du patient dans sa globalité ;

La crédibilité au travers de l'incubation chez EURASANTE ;

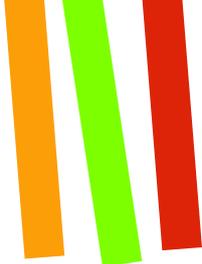
Le fait d'avoir été lauréat chez LMI Innovation ;

Le fait d'avoir été nommé pour les Trophées de la Silver Economie et du bien vieillir dans la catégorie « Loisirs et Culture ».

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La gestion du planning des personnes suivies en fonction des exigences cliniques difficilement programmables ;

Le franchissement d'étapes pour un lancement élargi des protocoles dans d'autres structures.



RÉSULTATS

Lors de la démonstration effectuée afin de voir les ressentis des personnes, l'action a touché une trentaine de patients allant de 18 à 102 ans !

Suite à l'engouement de cette démonstration, le partenariat pouvait être signé.

L'essai clinique touche une vingtaine de patients.

Encore dans sa phase de test, il faut attendre d'avoir plus de recul pour une évaluation qualitative et quantitative.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

L'approche par le jeu et l'association de sens peut être un facteur déclenchant ;

La personnalisation continue des essais cliniques permet d'établir un "protocole de recherche" à destination des aidants, orthophonistes, neuro-psy ... facilitateurs de coordination et de complémentarité dans les soins.

PERSPECTIVES

Développer l'outil sur d'autres structures de rééducation ;

Continuer les prestations d'animations dans les CCAS, EHPAD, résidences seniors ;

Implanter le produit au niveau national dans les EHPAD, hôpitaux ;

Établir un partenariat avec La CARSAT.

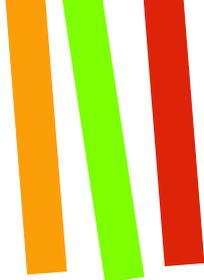
DOCUMENTS ET OUTILS DISPONIBLES

www.connectage.fr/

CONTACT :

Marc-Antoine CATHELAIN
Connect 'Age
5 Allée Lavoisier, 59650 Villeneuve-d'Ascq
ma.cathelain@connectage.fr
contact@connectage.fr





Quand l'intergénération facilite l'insertion dans le numérique

CONTEXTE

Conseiller Pôle emploi pendant une dizaine d'années, très impliqué dans les associations locales, persuadé que l'insertion doit ouvrir d'autres champs que le bâtiment ou les espaces verts, pour les jeunes et les femmes notamment, Jamel Medjahed crée, en 2017, Efficienne 59 et ouvre ainsi le 1er chantier d'insertion ayant pour support le numérique dans les Hauts de France.

L'association fonctionne comme une agence de communication sur le territoire de Sambre Avesnois, peu développé par rapport au numérique alors que les offres d'emploi dans le tertiaire représentent 65% des offres.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Créer un tremplin de développement territorial par le numérique, vecteur d'insertion et de formation ;
Offrir un accès à l'insertion, la qualification et l'emploi par le développement de nouvelles compétences à tout public en difficulté et particulièrement des femmes et des jeunes des quartiers situés en politique de la ville ;
Apporter des services de premier niveau dans le champ du numérique aux PME de Sambre Avesnois.

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'agence de communication solidaire repose sur trois axes :

- Un chantier d'insertion accueillant au maximum 9 personnes en CDDI (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion de 2 ans maximum). Ces salariés réalisent des prestations telles que la création de flyers, de vidéos, de sites internet... pour des clients à 80 % locaux (associations, offices de tourisme, entreprises...). Ils sont en lien directs avec le client. Agés de 21 à 55 ans, autodidactes pour certains comme Bac + 4 pour d'autres, ils travaillent en mini équipes projets intergénérationnelles pour traduire au mieux la demande du client ;
- Un organisme de formation, agréé pour assurer une formation de concepteur multimédia sur 6 mois pour 15 stagiaires ;
- Un Medialab (ou tiers lieu numérique) en cours

de constitution, ouvert aux habitants pour des ateliers collectifs sur la santé, comment se déplacer, comment faire une vidéo...ou un appui individuel via des ateliers d'inclusion numérique de base.

PARTENAIRES DE L'ACTION

La Grande Ecole du Numérique ;
La DIRECCTE ;
L'Etat (FDVA) ;
Le Conseil régional ;
La Communauté d'Agglomération de Maubeuge ;
La CAF ;
La MSA ;
Le Pôle emploi ;
Réussir en Sambre-Avesnois.

RESSOURCES MOBILISÉES

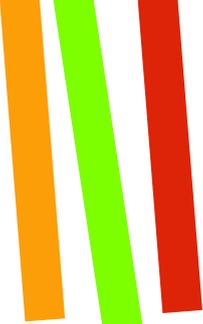
Un directeur ;
Un encadrant technique ;
Une accompagnatrice socio-professionnelle ;
Une formatrice ;
Représentant 3,5 ETP.

FACTEURS DE RÉUSSITE

Le repérage en amont de la création de la structure, des bonnes pratiques existants en France dans le domaine du numérique, ayant permis de s'appuyer sur des bons modèles ;
La polyvalence de la structure et la diversification de services rendus au territoire ;
L'intergénération qui permet aux plus jeunes d'apprendre les usages et les règles de la vie en entreprise au contact les plus âgés.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La baisse des subventions rendant très difficile la création d'une nouvelle structure associative alors que le contexte devrait amener à créer de nouvelles structures sociales répondant à des besoins nouveaux.



RÉSULTATS

Un agrément IAE (Insertion par l'Activité Economique) pour 9 postes avec, pour l'instant 100 % de sorties positives sur l'emploi ou la formation qualifiante ;
Un agrément organisme de formation. En cours une formation de concepteur multimédia pour 15 stagiaires âgés de 18 à 50 ans ;
Un chiffre d'affaires prévu pour 2018, réalisé ;
Des clients locaux à 80 %.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Plus de 40 % de femmes en parcours d'insertion ou de formation pour une adaptation aux besoins réels des PME du territoire.

PERSPECTIVES

Ouvrir une formation certifiante de 7 mois de designer print web (titre le plus proche de concepteur multimédia) ;
Former les bénévoles associatifs à la communication digitale ;
Développer le Medialab Mobile ;
Lancer le « digital junior ».



CONTACT :

Jamel MEDJAHED
Directeur
Efficience 59
5 rue de l'intendance - 59600 Maubeuge
07 87 14 85 05
Bonjour@efficience59.fr
www.efficience59.fr

« J'ai intégré Efficience en étant complètement novice dans le domaine de la conception multimédia. Le chantier permet d'accéder à du matériel de qualité (ordinateurs performants, appareil photo) ainsi que des logiciels professionnels. Le chantier fonctionne sur un principe d'auto-apprentissage et de mise en pratique en exercices réels de réponse à client. C'est stimulant. Pour les projets complexes, on travaille en équipe, chacun apporte ses compétences spécifiques (vidéo, infographie, web). On est en contact avec les acteurs locaux de l'ESS. C'est un domaine dans lequel je souhaite continuer à évoluer professionnellement. »

Naïma - 28 ans - salariée en CDDI

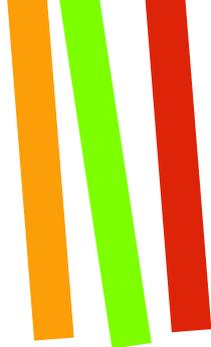
« J'ai interrompu mon parcours scolaire en classe de 1ère, je n'aimais pas ce que je faisais et je ne voulais pas redoubler. Ayant arrêté les cours, j'avais beaucoup de temps libre et je me suis mis à publier des vidéos sur YouTube (divertissement, passion pour le montage vidéo et photo).

Ma conseillère Garantie Jeune (mission locale) m'a orienté vers Efficience pour effectuer un stage. J'ai présenté ma chaîne YouTube et mes projets à l'encadrant technique du chantier d'insertion. Après un mois de stage concluant j'ai été recruté par EFFICIENCE en CDDI. J'ai acquis des compétences dans le domaine du montage vidéo, notamment pour les effets spéciaux. C'est mon premier emploi. Je souhaite continuer dans le domaine du numérique, en particulier dans l'animation d'ateliers de conception vidéo auprès des moins de 20 ans. »

Lorenzo - 19 ans - salarié en CDDI

« J'ai intégré Efficience suite à une offre d'emploi trouvée sur le site pole-emploi.fr. J'ai une licence pro dans le développement informatique, validée en 2004). J'ai exercé plusieurs années en tant qu'infographiste dans une administration. Chez Efficience je partage mon savoir en infographie et en maintenance informatique et je me forme sur les logiciels d'illustration et de montage vidéo. Je me remets à jour sur la conception web. Les langages changent souvent. J'apprends autant que possible. Je suis resté une longue période sans emploi. Je profite du chantier pour remettre à jour mes compétences techniques pour retrouver un emploi stable par la suite, dans le domaine du numérique. »

Philippe - 45 ans - salarié en CDDI



Emmaüs Connect

CONTEXTE

En 2010, les fondateurs d'Emmaüs Défi, organisateurs d'ateliers-chantiers d'insertion par le travail, se sont aperçus que leurs bénéficiaires, essentiellement un public marginalisé, étaient confrontés à la fracture numérique. En effet, certains étaient prêts à ne pas se nourrir pour pouvoir être connectés dans la mesure où leur téléphone représente souvent leur « dernière adresse » et qu'il leur est nécessaire pour accéder à un emploi et aux prestations sociales.

Les fondateurs se sont donc adressés à différents opérateurs et SFR a accepté de leur dédier une offre de téléphonie solidaire, d'où la naissance du pan numérique d'Emmaüs « Emmaüs Connect ».

Un premier point d'accueil a été créé par Jean Deydier à Paris en 2013, puis a suivi l'ouverture de lieux d'accueil dans d'autres villes, notamment à Lille en 2014.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Fournir aux plus fragilisés un droit à la connexion ;
Garantir une sécurité d'accès et d'usage aux bénéficiaires ;
Rendre les bénéficiaires autonomes dans leur usage du numérique et particulièrement concernant leurs démarches administratives.

DESCRIPTION DE L'ACTION

La mission d'Emmaüs Connect s'articule autour de 4 axes :

- Conseil et médiation : Emmaüs Connect conseille et aide les bénéficiaires dans le choix et dans la mise en service des recharges prépayées. Il assure également un rôle de médiateur en cas de litige entre les bénéficiaires et les opérateurs ou les sites de vente en ligne (dans la majorité des cas, il s'agit de problèmes d'impayés).

- Accueil social et numérique : Emmaüs Connect forme ses bénéficiaires, notamment via des ateliers d'initiation aux fonctions numériques de base. De plus, il les accompagne lors de permanences sur des thématiques particulières, à raison de 7 modules de 1h30 par semaine, et met à cette occasion du matériel à leur disposition ;

- Formations longues et pré-qualifiantes : Des programmes de formation à destination des demandeurs d'emploi sont organisés, afin notamment de les former à l'utilisation des sites tel que ceux de Pôle Emploi, de la Caisse d'Allocations Familiales ou d'autres administrations publiques ;

- Sensibilisation et formation des professionnels : L'association se rend auprès des professionnels qui la sollicitent pour favoriser l'essaimage de ses pratiques et pour les sensibiliser à l'inclusion numérique.

PARTENAIRES

SFR ;
Les administrations publiques ;
Le Département du Nord ;
La Métropole Européenne de Lille ;
Les Fondations (Crédit Agricole, S.N.C.F., AG2R, Caisse d'Epargne...).

RESSOURCES MOBILISÉES

5, 85 ETP salariés ;
6 volontaires en service civique ;
Une quarantaine de bénévoles représentant 1 ETP chaque mois.

FACTEURS DE RÉUSSITE

L'accueil inconditionnel pour tous les bénéficiaires ;
L'accompagnement global : du choix de la recharge à la mise en service de celle-ci, en passant par l'initiation au numérique et par le prêt ponctuel de matériel.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Le développement du projet à plus grande échelle ;
La pérennisation des lieux d'accueil ;
Se faire connaître de ceux qui en ont le plus besoin, et qui ont généralement un accès moins facile à l'information.



RÉSULTATS

491 demandeurs d'emploi formés en une année sur la métropole Lilloise ;
1066 bénéficiaires en 2018.

PLUS -VALUES DE L'ACTION

La prise de relai par des bénévoles qui portent l'association en complément des salariés ;
La création de liens entre les bénéficiaires et les bénévoles, ainsi qu'entre les bénévoles eux-mêmes ;
L'aspect intergénérationnel et interculturel du projet, en raison du public varié.

PERSPECTIVES

Développer de nouveaux partenariats et rendre les solutions proposées utilisables par d'autres en déléguant les outils ;
Recruter de nouveaux bénévoles ;
Développer la notoriété et l'accessibilité des solutions proposées ;
Proposer une offre de smartphones à bas coût.

OUTILS

Affiches
Flyers
Site internet



CONTACT :

Simon MARECHAL
Responsable régional Hauts de France
Emmaüs Connect
2 rue du marché – 59000 Lille
smarechal@emmaus-connect.org
06 16 15 73 25

« Je viens tous les vendredis à Saint-Denis et tu te rends compte que tout le monde a besoin d'aide sur le numérique : adultes, jeunes, retraités... »

Fatima - bénéficiaire

« Aujourd'hui, grâce à Emmaüs Connect, avec 12€/mois, je peux appeler et aller sur internet sur un smartphone que j'ai acheté 25€. Avant tout était trop cher, j'ai une très petite pension et beaucoup de factures. Je ne pouvais pas me permettre le luxe d'un smartphone à 400 € ou d'un abonnement à 50€/mois. Les prix sont hallucinants. »

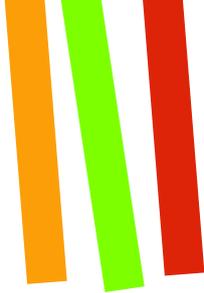
Véronique - bénéficiaire

« À l'heure actuelle, je n'ai pas internet chez moi car c'est une dépense que je ne peux pas me permettre. Je viens donc chez Emmaüs Connect pour m'entraîner et me tenir à niveau sur les quelques compétences numériques que j'ai acquises. »

Patricia - bénéficiaire

« Ma vie numérique a débuté chez Emmaüs Connect le 17 janvier 2015 en permanence connectée. J'y ai appris à utiliser une tablette, un smartphone et un ordinateur. Aujourd'hui, je sais gérer mes dossiers administratifs, suivre ma retraite, ma sécu et mon relevé de carrière en ligne. Je gagne du temps, j'arrête de faire la queue dans les administrations et de me battre avec les agents. Cela me permet aussi de rester en contact avec mon entourage. J'ai mes copains à côté de moi 24h/24 dans ma poche. J'en ai besoin. Le numérique me sort de l'isolement et me facilite énormément la vie. »

Evelyne - bénéficiaire



#Centres sociaux 2.0 / 6.0 / 8.0

CONTEXTE

L'objectif général des Centres sociaux est de rompre l'isolement des habitants, de prévenir et les exclusions, de renforcer la solidarité entre les personnes en les intégrant dans des projets collectifs, leur permettant d'être acteurs et d'assumer un rôle social au sein d'un collectif ou sur le territoire.

Constatant que la région picarde présente un taux d'illettrisme de 12 % et des difficultés en matière d'inclusion numérique, la Fédération des Centres sociaux et socio-culturels des pays picards a co-construit avec 30 centres sociaux un plan d'action 2019 – 2020 avec le soutien financier du FEDER.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Accompagner et faciliter l'inclusion numérique des habitants du territoire picard ;
Accompagner et développer les nouveaux usages du numérique dans la proximité ;
Développer de nouvelles compétences pour les salariés et les bénévoles des Centres sociaux ;
Diffuser et essaimer les actions.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Il s'agit d'utiliser le numérique comme levier d'épanouissement et de requalification des habitants, particulièrement ceux qui sont éloignés de l'emploi ou de l'action citoyenne et de proposer à tous les usagers de pouvoir avoir accès et se former aux usages du numérique pour faciliter leur vie quotidienne et développer la citoyenneté.

Les actions menées sont regroupées en 4 axes :

- Un axe « Accès aux droits » pour apporter une aide et un accompagnement pour réaliser les démarches e-administratives à un public éloigné des outils numériques par des problématiques d'illettrisme ou de mobilité ou de perte d'autonomie. L'accompagnement peut être individuel, collectif et/ou en itinérance ;
- Un axe « Education et prévention » pour apporter au public de nouvelles compétences numériques, le sensibiliser aux opportunités et dangers d'internet et faire évoluer les usages et les pratiques. Cela prend la forme d'ateliers d'initiation couvrant toutes les tranches d'âge mais aussi d'ateliers sur « numérique et scolaire » ou « prévention des risques » ;
- Un axe « Nouveaux usages du numérique » visant à permettre au public de se confronter aux nouveaux outils numériques et de faire de nouveaux apprentissages dans le cadre d'une démarche pédagogique innovante dans des espaces tels que les Fablab ;

- Un axe « formation des salariés et bénévoles et évolution des pratiques » préalable à l'accompagnement des usagers. De plus cet axe doit permettre d'accompagner les échanges de pratiques, de favoriser la coopération à distance et de développer la création et la pérennisation d'emplois.

La méthodologie s'appuie sur une démarche collaborative, mobilisant habitants, bénévoles, salariés et partenaires, visant la création de prototypes de solutions numériques au sein de chaque centre social, essaimés aux autres centres sociaux via la Fédération.

Sur 2019 – 2020, il s'agit d'accompagner 12400 personnes dans leur accès aux droits et de mobiliser 4650 participants aux ateliers numériques sur un public cible de 67500 usagers.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Les administrateurs, salariés, bénévoles et usagers de 30 Centres sociaux des pays picards (6 dans la Somme, 13 dans l'Oise et 12 dans l'Aisne) ;
Les CAF, Somme et Oise ;
La Région Hauts de France ;
L'Europe ;
Les Conseils départementaux Aisne, Oise et Somme ;
L'Etat (DDCS 02, DRJSCS) ;
Les CEMEA ;
La Boite Sans Projet (organisme de formation sur Amiens) ;
La Machinerie (Amiens) ;
Le Réseau Canopé ;
Les Centres sociaux connectés (Lille) ;
La Fédération des Centres sociaux du Nord - Pas de Calais.

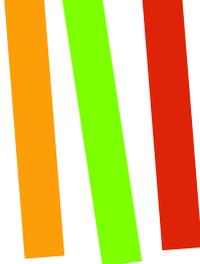
RESSOURCES MOBILISÉES

50 salariés représentant 31,5 ETP dont 21,3 ETP créés spécifiquement dont :

- 38 animateurs/innovateurs du numérique (27 ETP) ;
- 10 agents d'accueil (3 ETP) ;
- 1 coordinatrice régionale (1 ETP) ;
- 1 assistante administrative et financière (0,5 ETP).

FACTEURS DE RÉUSSITE

Une méthodologie globale du projet permettant l'implication des Centres sociaux sur l'identification des besoins et des actions à mettre en œuvre ;
Une mise en place d'actions donnant une vraie place aux habitants ;
Une coopération inter-centres et du temps dédié à la coordination ;
Un portage collectif par la fédération facilitant cette coordination.



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La mobilisation des financements nécessaires sur un projet d'envergure ;
La difficulté de recruter du personnel formé et adapté selon les territoires ;
La difficulté des habitants à s'emparer de l'évolution autour des questions numériques.

RÉSULTATS

Une meilleure maîtrise des outils numériques pour les habitants comme pour les salariés et bénévoles des Centres sociaux ;
L'inscription dans une démarche d'acculturation au numérique au sein des structures ;
La construction ensemble de solutions favorisant l'autonomie numérique des publics.
Sur février 2019, 181 personnes ont bénéficié d'un accompagnement aux droits, 361 personnes ont participé à des ateliers d'acculturation numérique.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Afin de pallier à la difficulté de trouver à recruter sur chaque territoire un médiateur numérique formé, la Fédération et les Centres sociaux ont organisé une action de montée en qualification, avec Pôle emploi et La Boite Sans Projet, sur un BPJEPS animation sociale basée sur le numérique, pour 15 demandeurs d'emplois pré-repérés par les structures (souvent des ex services civiques). Quasi tous ont validé leur formation et ont été recrutés.

PERSPECTIVES

Poursuite en 2021 – 2022 sur une nouvelle phase d'exécution avec évolution du projet.

OUTILS

La plateforme numérique de coopération qui permet aux animateurs numériques d'échanger entre eux.

« L'inclusion numérique est cruciale pour un avenir fait d'accompagnement des personnes. L'illectronisme est le futur grand mal du siècle. »

Le Centre social rural François Maillard (Oise)

« Le numérique une grande place afin de répondre aux besoins des différents publics. »

Le Centre social rural du Vexin-Telle (Oise)

« Il y a une grande importance au développement de ce créneau, avec une forte demande du public dans ce domaine. »

Le Centre social de Chauny (Aisne)

« Le développement du secteur numérique est une priorité pour le centre social. A noter que nous sommes la seule fabrique numérique de Picardie maritime et sommes donc sollicités sur de nombreux projets. L'objectif premier est de lutter contre la fracture numérique sur un territoire vieillissant dans lequel de nombreuses personnes n'ont pas accès aux outils du numérique. D'autre part, le territoire compte de nombreuses entreprises industrielles qui peinent à recruter sur des métiers liés au numérique (CN, prototypage...). »

La Maison Pour Tous d'Abbeville (Somme)

« Le Centre social voit une population qui éprouve de plus en plus de difficultés à accéder à ses droits, la ruralité amène une désertification de services de l'Etat, nos usagers sont contraints de se tourner vers le numérique sans y être préparés et sans moyen. Le centre social souhaite les accompagner dans ce tournant de la société. »

Le Centre social d'Hirson (Aisne)

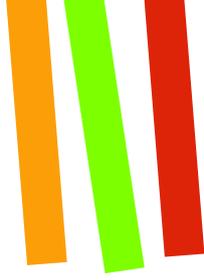
CONTACT :

Angeline DUBOIS
Coordinatrice du projet
anumeriquefcsp@gmail.com

Valérie COMBLEZ
Déléguée
deleguefcspic@gmail.com

Fédération des Centres sociaux et socio culturels
des pays picards
72 boulevard Gambetta
02100 Saint Quentin
03.60.52.38.14





Regards croisés ... sur le numérique et lien social

CONTEXTE

Dans les années 2000, l'émergence d'un réseau collaboratif, fédéré par le SIVU sur le versant Nord Est de la Métropole lilloise, intéresse "La Maison Nouvelle", Centre social à Wasquehal qui obtient le label régional "Cyber centre".

Le numérique est avant tout un outil, au service d'une dynamique collective, qui favorise l'inclusion sociale et culturelle.

En 2010, l'opération "Tous connectés" vise à l'intégration des seniors par la familiarisation aux outils et à la promotion d'actions dans les écoles.

En 2012, un plan d'innovation départemental permet de prolonger la démarche en associant de jeunes retraités "aidants" à des plus jeunes sensibles à l'interG pour créer des binômes destinés à accompagner de grands seniors.

L'accompagnement par Frontières Nouveaux Médias, association qui a pour objet de soutenir la conception, la mise en œuvre et la diffusion de contenus faisant appel aux technologies numériques et audiovisuelles permet de franchir une nouvelle étape en créant des clips et courts métrages au travers des binômes formés.

En 2014, une grande réflexion sur l'identité numérique interroge des parents, des enseignants sur l'accompagnement et les dangers et des jeunes (18-20 ans) en service civique à la MJC témoignent et disent comment ils ont vécu cela concrètement pour les plus jeunes.

Avec pour conclusion : "on ne peut se passer de croiser les regards".

OBJECTIFS DE L'ACTION

Gérer des espaces de rencontre pour capter des regards dans l'interG en utilisant toutes les tranches d'âges ;

Lever les préjugés, les angoisses, les malentendus ;

Créer du lien à partir du numérique avec les outils adaptés dans des espaces adaptés ;

Sensibiliser, accompagner, former, prévenir ... ;

Toujours avec l'idée que l'on ne peut avoir d'outils sans la posture qui permet de croiser les regards.

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'action consiste à :

- Capter des témoignages, des avis, des idées, des envies à l'occasion des animations et des différents ateliers proposés tout au long de l'année comme

PhiloZenfants, Vidéo Ados, Créa numérique adultes, rencontres parentalité ou encore « Bien vieillir » ;

- Organiser à partir de toute cette matière des échanges, du théâtre forum, des ciné-débats, des « p'tits déj' » réflexion... ;

- Réaliser des court-métrages avec le point de vue de chacun...tous âges confondus pour confronter, nourrir, croiser les regards et avancer ensemble.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Les habitants ;

Les réseaux dont les Centres sociaux connectés ;

La PMI ;

Frontières Nouveaux Médias ;

Solidarité informatique ;

L'Université de Lille ;

Généralistes complices ;

Wasquehal en Transition ;

Le service jeunesse de la municipalité ;

Le collège Calmette et les écoles de proximité ;

Le cinéma Le Méliès ;

EduMédia.

RESSOURCES MOBILISÉES

Les effectifs de la structure (15 salariés) mobilisés sur le volet "Regards Croisés" dont "Regards croisés par et sur le numérique". Des ressources difficiles à estimer précisément mais qui représentent sans doute plus de 30% en moyenne de temps consacré à construire ces liens entre regards et regards croisés ; Les bénévoles habitants ;

Les ressources s'organisent de façon diffuse et continue dans un accueil tournant et une veille sociale permanente, fonctions partagées au sein de l'équipe.

Le PIA «Jeunesse et Numérique» - Programme d'Investissement d'Avenir pour la Jeunesse piloté par la MEL et animé par la Fédération des Centres Sociaux, mené avec une douzaine de Centres sociaux.

FACTEURS DE RÉUSSITE

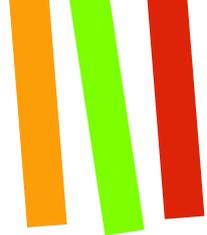
L'appartenance active à de nombreux réseaux ;

Le climat d'adhésion des habitants, fédérés par la structure ;

La neutralité, le non-jugement, l'écoute ;

La considération, une posture qui favorise la reconnaissance de l'autre et le sentiment "d'être pris en compte" ;

Dans son identité, le Centre porte ces aspects.



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Garder le sens du "collectif" ;
Rester sur les objectifs et toujours y répondre ;
Gérer les ressources humaines souvent insuffisantes en interne ;
Trouver des voies et utiliser des moyens pour amener les habitants, petits et grands, à se sentir légitimes ;
Trouver des solutions à des locaux souvent trop étroits.

RÉSULTATS

L'évolution continue des outils allée à l'expertise croissante et partagée ;
Les bienfaits constatés des échanges et des compétences transverses.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

La création de liens sociaux forts par l'intégration des habitants à la démarche ;
L'utilisation de l'outil audio-vidéo ludique et gratifiant.

PERSPECTIVES

Ouvrir à d'autres pédagogies et d'autres partenaires ;
Infléchir la posture inclusive en travaillant avec l'individu pour le collectif.

DOCUMENTS ET OUTILS DISPONIBLES

www.lamaisonnouvelle.fr
Vidéo : <http://lamaisonnouvelle-blog.fr/>
Les Quatre Saisons (trimestriel)
La plaquette annuelle



CONTACT :

Nadia BENOURLAZI
Directrice
Centre socio-culturel La Maison Nouvelle
9 rue du Haut Vinage
59290 WASQUEHAL
03 20 89 70 80
nadia.benourhazi@lamaisonnouvelle.fr

« Une mamie avec un smartphone ça claque ! »

Naomie, 15 ans, collégienne

*« Je pensais que la technologie, ça allait nous éloigner...
Mais en réalité c'est tout le contraire ! »*

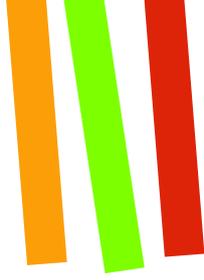
Jacques 73 ans, retraité

*« Depuis que j'utilise ma tablette, je partage plein de choses
avec mes petits enfants ! »*

Jeanne 87 ans, retraitée

« Je partage leur vie, et mes aventures de sénior ! »

Anne Marie, 76 ans, retraitée



Le parcours numérique

CONTEXTE

La Résidence Autonomie « Les près du Hem » à Armentières a fêté l'an dernier ses 30 ans.

Les 75 appartements hébergent 20 hommes et 50 femmes dont 3 couples. La moyenne d'âge est aujourd'hui de 78 ans avec une entrée dans l'établissement de plus en plus tardive.

Après avoir mené une enquête approfondie auprès de ses locataires et avoir longuement échangé au sein de Conseil de Vie Sociale, la Résidence fut l'une des premières à signer un CPOM¹ avec le Département du Nord fin 2017, portant sur la création de 3 parcours au regard de l'état de vieillissement des locataires et de leurs besoins :

- Un parcours santé- bien-être ;
- Un parcours nature et découverte ;
- Un parcours numérique et mémoire comprenant une initiation à l'outil informatique, la découverte d'internet, de l'utilisation d'une tablette, des ateliers mémoire et l'écriture par les locataires de courts articles pour le petit journal de la résidence rédigé par les agents.

« Merci Bastien » est une entreprise de service à la personne créée il y a 18 mois ayant pour objectif de former et d'accompagner les seniors de la métropole dans l'utilisation des différents outils numériques (smartphone, ordinateur, tablette) et d'Internet.

« Merci Bastien » intervient aujourd'hui au domicile des particuliers, mais aussi dans plusieurs résidences autonomie / services de la métropole pour des permanences individuelles ou des formations collectives.

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Dédramatiser les outils (ordinateur, tablette...) ;
- Dédramatiser la e administration et notamment permettre l'accès aux sites AMELI, centre des Impôts, banque... ;
- Dépasser les contraintes et montrer l'intérêt à....

DESCRIPTION DE L'ACTION

Pour mettre en œuvre son parcours numérique et mémoire, la Résidence Autonomie « Les Près du Hem » a fait appel à « Merci Bastien », prestataire qui anime chaque semaine, en apportant tout le matériel, un atelier numérique de 2 heures, réunissant alternativement 6 seniors de l'établissement et 6 seniors de l'extérieur.

L'accompagnement est collectif et très individualisé en même temps car les niveaux sont hétérogènes. La pédagogie est adaptée : on part de l'usage pour arriver aux aspects techniques.

PARTENAIRES DE L'ACTION

La Ville d'Armentières et son CCAS ;
Le Département du Nord via la Conférence des financeurs.

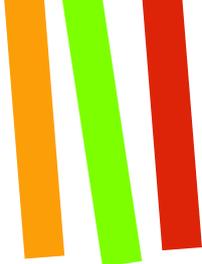
RESSOURCES MOBILISÉES

0,05 ETP responsable pôle pilotage gériatrique ;
0,05 ETP assistante administrative ;
1 jeune en service civique 24h semaine ;
1 prestataire « Merci Bastien » intervenant une fois par semaine.

FACTEURS DE RÉUSSITE

Un atelier correspondant à un besoin bien repéré en amont ;
Un prestataire ayant bien adapté sa méthodologie aux capacités des personnes âgées.

¹ Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La vision globalement négative qu'ont les seniors du numérique ;
D'éventuelles difficultés scolaires antérieures de même que l'image renvoyée aux autres pouvant être des freins qu'il faut lever ;
Pour les plus âgées, des pathologies invalidantes telles que la DMLA...

PERSPECTIVES

Mettre en place un « café numérique » pour faire émerger les difficultés rencontrées par les résidents (couts exorbitants des forfaits, difficultés avec la CAF...);
Trouver des solutions pour les locataires qui vont être en incapacité d'affronter la dématérialisation administrative.

RÉSULTATS

12 participants (6 locataires et 6 extérieurs) participent activement à l'atelier une semaine sur deux ;
100 % de présence.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

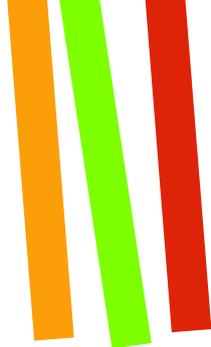
La création de liens entre les locataires qui participent à l'action ;
L'acquisition d'une plus grande autonomie pour les personnes participant à l'atelier même s'il faudra du temps.

CONTACT :

Jérôme OESTLANDT
Directeur
Résidence Les Près du Hem
2 rue de Messines – 59280 Armentières
03 20 77 00 81
joestlandt@ville-arentieres.fr

Bastien PONCE
Chef d'entreprise
Merci Bastien
22 rue d'Oran – 59800 Lille
06 15 37 92 78
bonjour@mercibastien.fr
www.mercibastien.fr





L' Atelier numérique de Lille-Fives

CONTEXTE :

Les petits frères des pauvres accompagnent des personnes âgées isolées.

Le projet est né de la perspective de déménagement dans un nouveau local dont le responsable de la mise en œuvre des travaux de rénovation a suggéré de s'équiper de connectique Internet.

Scepticisme de rigueur... les personnes accompagnées n'utilisent pas Internet, ça va servir à rien !

Sur la quarantaine de personnes accompagnées, seulement trois ont un ordinateur.

Au lieu d'attendre d'avoir des personnes qui savent se servir d'Internet, pourquoi ne pas essayer de les initier ?

Certaines personnes faisaient déjà part de leurs inquiétudes liées à l'utilisation de l'outil pour leurs démarches administratives, l'accès aux résultats d'examens médicaux, la prise de rendez-vous, l'impression d'attestations ...

Avancer dans la réflexion, c'était alors se demander ce qu'on peut proposer de "rigolo" avec Internet pour se familiariser avec l'outil, faciliter une approche décontractée, ludique, de plaisir et de découverte.

L'aventure commence en août 2018.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Permettre aux personnes accompagnées qui fréquentent le local de l'équipe des petits frères des Pauvres de Lille-Fives de découvrir l'univers du numérique sans pression, en y prenant plaisir.

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'outil choisi est la tablette, pour sa relative simplicité, son accessibilité, son faible encombrement, l'écran tactile et la facilité d'accès aux applications :

- Dans un premier temps, utiliser le temps d'accueil du vendredi après-midi où une dizaine de personnes viennent et font ce qu'elles ont envie pour placer une animation collective de présentation, comment ça fonctionne et se faire plaisir. Déjà, dans l'ancien

local, certaines personnes accompagnées écoutaient des musiques sur YouTube et elles trouvaient ça extraordinaire. Choisir exactement la musique que l'on veut et la trouver, pour les personnes, c'est fou !

- Suit une phase d'appropriation, mettre en place une approche personnalisée avec l'aide d'un bénévole ou d'un Service civique. Les personnes intéressées bénéficient alors de visites individuelles à domicile présentant la tablette et l'adaptant à l'usage que la personne souhaite en faire ;

- Enfin, un support à la demande, construire cette découverte avec la personne, qu'elle puisse exprimer ce dont elle a envie, prendre en considération sa participation, la tenir au cœur de l'accompagnement.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Malakoff Médéric Humanis.

RESSOURCES MOBILISÉES

2 services civiques à 7 heures par semaine chacun ;
2 tablettes partagées (il s'agit à la base d'un outil individuel, ce qui implique de la vigilance sur la sécurité des données et le respect de la confidentialité, par exemple, si une personne se crée une adresse mail).

FACTEURS DE RÉUSSITE

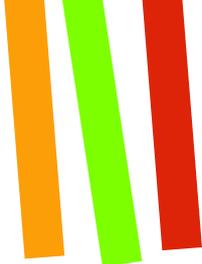
Le local, un lieu d'accueil régulier où les personnes sont rassurées, où elles savent pouvoir trouver du soutien ;

La relation de confiance établie dans la durée ;

Le souhait pour certaines d'entre elles d'aller plus loin pour découvrir l'outil ;

S'appuyer sur les personnes accompagnées qui savent se servir d'Internet pour qu'elles puissent partager comment et pourquoi elles l'utilisent ;

Ne pas passer par un prestataire extérieur qui ne peut, à priori, avoir une connaissance fine du public spécifique, de leurs préoccupations quotidiennes, de leurs centres d'intérêt.



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Le peu d'appétence dans la durée pour les outils numériques ;
La baisse de motivation et la diminution d'intérêt dans le temps ;
Le détournement d'objet de la visite. Certaines personnes demandent le passage des services civiques mais ne prêtent que très peu attention à l'outil le souhait étant davantage de voir quelqu'un et discuter ;
La difficulté d'accorder les disponibilités respectives de la personne accompagnée et du service civique ;
Le manque de moyens financiers pour acquérir les outils et surtout pour les abonnements internet ;
L'hésitation à franchir le pas n'ayant pas la certitude que cela va, au final, les intéresser.

RÉSULTATS

Les résultats sont mitigés. Sur un public potentiel de 25 personnes accompagnées, huit personnes sont encore hésitantes, 3 personnes continuent à recevoir les services civiques sur cette mission. Il s'avère difficile d'en intéresser davantage.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Permettre de montrer une tablette et l'utilisation que l'on peut en faire à un public qui n'en avait jamais vu ;
Favoriser des visites intergénérationnelles ;
Ouvrir des portes fermées aux bénévoles sous couvert de l'action portée par un jeune service civique ;
Montrer que la lutte contre l'exclusion numérique a toute sa place dans l'accompagnement des petits frères des Pauvres.

L'atelier numérique fait partie de l'accompagnement, pour permettre aux personnes d'avoir un peu plus d'autonomie, de se sentir capable d'accéder à de nouvelles choses, d'ouvrir une nouvelle fenêtre sur le monde, d'arriver, dans un second temps, à ce qu'elles réussissent à faire des recherches seules
Le but n'est pas de les inciter à s'équiper. Mais si elles le souhaitent, elles seraient, bien entendu, accompagnées.

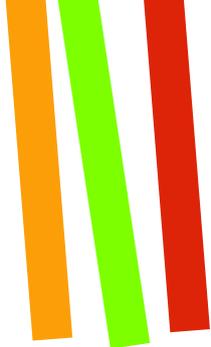
PERSPECTIVES

Consolider le lien avec Vauban Humanis qui fait de la formation à l'outil informatique au local des petits frères des Pauvres, ce qui pourrait assurer une continuité aux personnes qui le souhaitent ;
Échanger avec d'autres équipes pour élargir le public ;
Sensibiliser aux dangers du numérique, à la protection de ses données, aux arnaques ;
Entrer en contact, grâce au numérique, avec les personnes accompagnées par les petits frères du Canada et créer des échanges ;
Ouvrir ces ateliers aux bénévoles qui ont des difficultés avec le numérique.



CONTACT :

Les petits frères des Pauvres,
122 Rue Pierre Legrand, 59800 Lille
Thomas GALLET, 03 20 74 01 02
thomas.gallet@petitsfreresdespauvres.fr



Quand le logiciel n'est qu'un support de capitalisation

CONTEXTE

Les petits frères des Pauvres ont développé depuis 2010 un réseau d'accompagnement à domicile des personnes âgées isolées.

Depuis 2011, des Saint-Quentinois ont choisi de s'investir dans « Voisin-Age », dispositif complémentaire créé et porté par les petits frères, visant à mettre en relation les habitants d'un même quartier avec des personnes âgées en privilégiant la proximité, les affinités et la réciprocité des échanges. Les rencontres se font au gré des disponibilités de chacun, sans engagement de temps, en fonction du rythme de chacun.

Le dispositif « Voisin-Age » s'appuie sur le site www.voisin-age.com et doit permettre de faire se rencontrer dans un quartier des personnes âgées dites les « Voisinées » avec des « Voisineurs » souhaitant agir auprès d'un ou plusieurs aînés, à proximité de son domicile, en lui rendant visite, en jouant ou en allant faire une balade ensemble, en lui téléphonant, en l'accompagnant chez le médecin ou à la poste.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Favoriser les solidarités de proximité et les rencontres entre les générations ;
Changer la vie des Voisinés mais aussi des « Voisineurs ».

DESCRIPTION DE L'ACTION

Saint-Quentin est la première ville de province où s'est développé Voisin – Age, conçu comme un réseau de proximité pour lutter contre l'isolement - celui-ci étant considéré comme une nouvelle pauvreté - des personnes âgées, des personnes handicapées et des aidants.

Les Voisineurs et Voisinés sont repérés via le « bouche à oreille » et l'important maillage partenarial développé par la responsable bénévole du dispositif, ancienne cadre hospitalière.

La règle est simple : « Quand on veut, quand on peut, suivant ses disponibilités ! »

Chaque Voisineur voisine d'une à cinq personnes et les rencontres varient d'une fois par semaine à une fois toutes les trois semaines selon la demande de la personne voisinée.

Chaque Voisiné est en lien avec au moins 2 Voisineurs pour qu'il y ait « co-veillance ».

L'objectif est d'apporter de l'amitié, de cheminer avec la personne, lui redonner confiance, le sentiment d'être encore utile et reconnue dans son quartier ou son immeuble, en constituant autour d'elle un maillage de voisins et d'amis, créant ainsi des liens de solidarité et d'entraide.

Les activités support sont nombreuses : lecture à haute voix, jeux, cuisine, sorties dans la proximité... et parfois rencontres entre 2 Voisineurs et 3 ou 4 Voisinés. Les Voisineurs les plus âgés assurent du lien par téléphone, chacun trouvant ainsi son utilité.

4 rencontres entre Voisineurs sont organisées chaque année : l'occasion de partager les ressentis, les difficultés, les petits bonheurs... et d'accueillir les nouveaux Voisineurs et Voisinés mais aussi de permettre un temps de mémoire pour les personnes décédées.

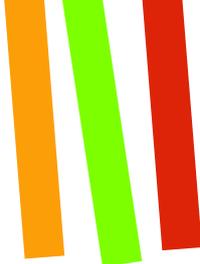
Chaque année, les élèves d'une classe de CM1 – CM2 et d'une classe de collège réalisent des cartes de Noël personnalisées pour chaque Voisiné. Celles-ci sont envoyées avec un petit mot du réseau. Les enfants reçoivent souvent des réponses, des liens se créent et cette année ils veulent organiser un goûter pour se rencontrer.

Très peu de Voisineurs se manifestent via l'application mais plutôt via d'autres moyens.

C'est la responsable qui saisit les profils des Voisineurs et Voisinés ; elle incite les voisineurs à saisir leurs visites dans l'agenda avec contenu et commentaires. Suivre l'activité permet de sécuriser et de valoriser tant les Voisinés que les Voisineurs.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Les voisins, les amis, la famille ;
La Ville de Saint-Quentin ;
La MAIA ;
Le CCAS de Saint-Quentin ;
Le CLIC ;
Les plateformes d'aide et de service à domicile ;
Les petits frères des Pauvres (fraternité régionale Hauts de France et équipe nationale Voisin-Age).



RESSOURCES MOBILISÉES

Une responsable bénévole de l'action à Saint Quentin, mobilisée environ 30 heures par semaine, tant sur l'organisation de la vie du voisinage, que sur la recherche de nouveaux partenaires et les liens avec les partenaires existants.

FACTEURS DE RÉUSSITE

La qualité des relations nouées qui perdurent même si les Voisinés partent en établissement ;
L'importance du réseau partenarial ;
La souplesse de l'engagement.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Peu d'inscriptions directes sur le site de potentiels Voisineurs ;
Un manque d'engouement des Voisineurs pour saisir leur activité sur le site.

RÉSULTATS

Une cinquantaine de Voisineurs, essentiellement des femmes, âgés de 25 à 90 ans, dont 20 % de salariés actifs, de toutes origines sociales ;
80 Voisinés, des femmes pour les ¾, âgées de 52 à 102 ans, de toutes origines sociales également ;
Un réseau qui va au-delà des personnes inscrites sur le site, avec des amis, des voisins des personnes voisines.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

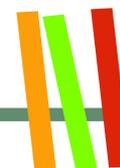
Une organisation souple qui ne contraint pas les personnes ;
La reconstruction de réseaux autour de la personne isolée permettant au Voisineur de se mettre en retrait.

PERSPECTIVES

Structurer le réseau des Voisineurs avec des petites équipes de proximité par quartier (4 à 5 personnes) avec un Voisineur relais assurant le lien avec l'animatrice ;
Organiser avec le réseau régional des petits frères des formations pour les Voisineurs sur l'écoute, l'entrée en relation avec les aînés, les différents deuils et pertes ;
Rénover totalement les outils numériques, avec le déploiement d'une application mobile et d'un site web repensé.

OUTILS

www.voisin-age.fr



CONTACT :

Françoise CHOAIN
Responsable de Voisin – Age
Sur Saint Quentin
06 38 17 49 10

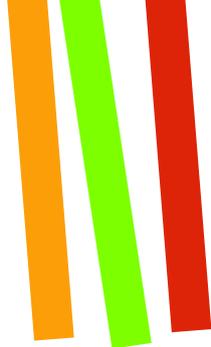
Livia DALBOUSE
Chargée de mission nationale Voisin - Age
01 49 23 13 36 - 06 64 05 94 99

« En 2012, Voisin-Age m'a fait rencontrer M. P., atteint d'une maladie de la mémoire et son épouse au bord de l'épuisement. Je pense lui avoir apporté beaucoup mais je sais que cette rencontre m'a permis de sortir de ma propre solitude et de retrouver une activité dans la société d'aujourd'hui. Aujourd'hui, M. P. est décédé, Voisin-Age a été aux côtés de notre amie dans son épreuve et nous la voisinons toujours. »

Matthieu, 35 ans, Voisineur, salarié

« Vous m'avez permis de sortir de mon isolement, vous m'avez redonné le goût de vivre et d'aller vers les autres. A Péronne où je vais m'installer, je suis résolue à devenir Voisineuse et à transmettre tout ce que vous m'avez appris. »

Nicole, 60 ans, Voisinée, retraitée



Quand une petite Commune se penche sur la fracture numérique...

CONTEXTE

Commune du Pas de Calais, membre de la CAPSO (Communauté d'Agglomération du Pays de Saint Omer), Roquetoire compte 1959 habitants dont 25 % environ ont plus de 60 ans. C'est un village très étendu avec 4 hameaux et plus de 25 kilomètres de routes communales, non desservi par un transport en commun.

L'usage du numérique n'est pas courant parmi les plus âgés qui sont encore sur le mode « Si tu as quelque chose à me dire, tu viens me voir ! »

OBJECTIFS DE L'ACTION

Lutter contre la fracture numérique ;
Faciliter l'accès aux droits pour les habitants ;
Ouvrir des cours d'initiation et de formation à l'informatique pour les seniors.

DESCRIPTION DE L'ACTION

En perspective de la dématérialisation complète en 2022, le Maire, très volontariste, a souhaité ouvrir une Maison des Services. Dotée d'une agence postale et d'une salariée à mi-temps, celle-ci n'est pas encore labellisée car il doit y avoir au moins 20 minutes de route entre 2 Maisons des Services. Théroouanne et Aire sur La Lys ont la leur, labellisée à moins de 20 minutes mais aucun transport en commun ne permet aisément de s'y rendre.

L'ouverture d'une dixième classe au sein de l'école primaire va permettre à la Mairie de récupérer les ordinateurs de la salle informatique de l'école pour ouvrir un cyber centre au sein de la Maison des Services.

Un sondage auprès des seniors de la commune a permis de repérer 35 seniors intéressés par une initiation à l'informatique.

Dès avril 2019, à raison d'1h30 par semaine, un Adjoint au Maire va, bénévolement, animer des séances d'initiation et de formation à l'informatique, à l'utilisation d'une tablette (la CAPSO ayant doté la commune de quelques tablettes)....,

La salariée municipale, intervenant dans la Maison des Services, va être formée pour apporter aux habitants de nouveaux services, facilitant leur accès aux droits.

PARTENAIRES DE L'ACTION

La CAPSO

RESSOURCES MOBILISÉES

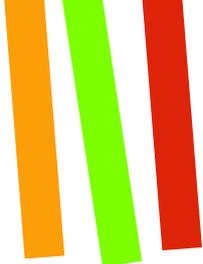
0,5 ETP sur la Maison des Services ;
Du bénévolat pour la mise en place des cours d'initiation.

FACTEURS DE RÉUSSITE

L'engagement volontariste des élus.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les baisses de dotation ;
La tendance de plus en plus consumériste au sein des associations locales ;
Le manque de personnel pour monter des dossiers de demande de subvention.



RÉSULTATS

10 seniors sont attendus pour les premières séances d'initiation.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

L'action permet de rompre l'isolement et de créer du lien social entre les élus et les habitants et entre les habitants eux-mêmes.

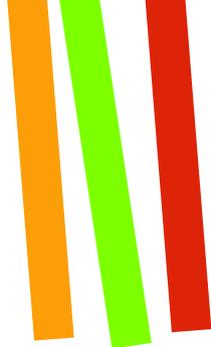
PERSPECTIVES

La commune possède un bus de 9 places. Conduit par un employé municipal, il devrait permettre d'assurer la venue à la Maison des Services et aux séances d'initiation, les seniors rencontrant des problèmes de mobilité.

CONTACT :

Michel HERMANT
Maire
Hôtel de Ville
62 Roquetoire
06 18 18 69 73
michel.hermant@orange.fr





On se serre les liens avec le numérique

CONTEXTE

Le Centre social - Maison de quartier Beaujardin, ouverte en 1975, est située dans le quartier d'habitat ancien Faubourg de Lille et accueille près de 650 adhérents (familles ou individuels). Depuis plusieurs années, le Centre social se préoccupait de l'accès au numérique pour les non-voyants.

En 2015, la Communauté d'Agglomération de Valenciennes Métropole (CAVM), dans son projet de territoire, met l'accent sur un pôle d'excellence autour du numérique sur le site des « Rives Créatives de l'Escaut », bordant le Faubourg de Lille. Tourné vers les technologies de pointe, ce pôle regroupe sur un même site tous les savoir-faire numériques (Serre Numérique, grandes écoles de design, FabLab, espace de coworking, etc...). Le Centre social souhaite, alors, que ce développement serve aussi les habitants du quartier.

Dans le même temps, le CEAS (Centre d'études et d'action sociale) du Valenciennois, créé en 1969, y voyant un danger de fracture numérique au sein d'un quartier, s'est demandé comment établir un lien, voire une coopération entre deux ensembles urbains contigus. Pour ce faire, il a noué un partenariat avec le Centre Social Beaujardin.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Réduire la fracture que pourrait créer le numérique entre les habitants du Faubourg de Lille et le site des « Rives Créatives de l'Escaut » ;

Faire profiter les habitants de ces nouvelles initiatives.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Sur la base d'une démarche participative regroupant les différentes instances de démocratie participative présentes sur le territoire du Faubourg de Lille (Comité d'Usagers de la Maison de Quartier, Conseil Citoyen et CEAS), un questionnaire a été élaboré afin d'interroger les habitants autour de 2 questions : Comment percevez-vous l'arrivée de la serre numérique ? Quelle est votre utilisation personnelle en termes d'outils numériques ?

Le travail s'est fait par étape et ensemble : réalisation du questionnaire, préparation à « aller vers », porte à porte et analyse des réponses.

Il en ressort que, s'il y a beaucoup de facilités à utiliser le téléphone, les usagers ont peu d'aisance dans les démarches administratives et l'envoi de mails et que les 30-50 ans sont les moins équipés en ordinateurs. Pour renforcer ce travail et conforter les résultats obtenus, la Maison de Quartier a recruté (via un dossier adulte relais déposé à l'Etat), une médiatrice numérique, intervenant 35h/semaine au plus près des habitants et travaille en fonction des besoins à cette question.

A ce jour, les habitants ont accès à :

Un atelier (initiation tablettes, PC, téléphone) pour les seniors de 2x2 heures par semaine ;

Un appui individuel aux adultes notamment pour les démarches administratives et l'accès aux droits avec l'ambition de rendre les personnes autonomes ;

L'organisation d'échanges sur des thématiques précises telles que le danger des écrans et des réseaux sociaux ;

Une initiation chaque vendredi après-midi à une borne numérique placée dans le hall de la Maison de Quartier, en libre accès aux heures d'ouverture, où sont installées les applications souhaitées par les habitants (CAF, AMELI, Pole emploi...).

Un projet culturel, réunissant les 5 centres sociaux de Valenciennes sur la mise en valeur du territoire minier, a permis à la médiatrice et un groupe de jeunes de se former à l'imprimante 3D en lien avec un Fab Manager de Nouvelle Forge¹, leur permettant ainsi de reproduire le chevalement de Dutemple en format maquette.

PARTENAIRES DE L'ACTION

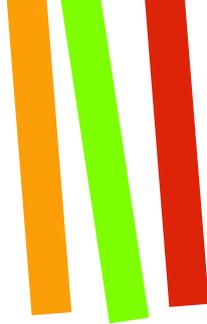
Le Conseil citoyen ;

Nouvelle Forge ;

Le Conseil régional Hauts de France ;

L'Etat.

¹ Espace dédié à l'émergence et au développement de start-ups numériques, installé au cœur du Parc des Rives Créatives de l'Escaut, Nouvelle Forge propose aux innovateurs, entrepreneurs et coworkers de tous horizons 1300 m² de bureaux ainsi que tous les services et programmes utiles à la création et au développement de projets numériques innovants.



RESSOURCES MOBILISÉES

1 ETP médiatrice numérique ;
0,2 ETP directeur.

FACTEURS DE RÉUSSITE

La réponse immédiate aux besoins administratifs des usagers ;
Un accompagnement à l'usage dont la durée est fonction des besoins de chacun ;
Des projets liés au numérique sur des sujets très divers : santé, éducation, alimentation, culture, patrimoine... Co portés par les 5 centres sociaux de Valenciennes ;
Des visites du site des Rives Créatives de l'Escaut (FabLab, serre numérique..) ont été organisées pour les habitants ;
Les services de Nouvelle Forge tel le FabLab sont utilisés pour réaliser des projets de tout type.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les services de Nouvelle Forge ne sont accessibles gratuitement qu'aux jeunes habitant les quartiers situés en politique de la ville. Cette décision de la Communauté d'Agglomération ne facilite pas la mise en place d'actions intergénérationnelles autour du FabLab ;
Les activités économiques créées sur le site ne profitent pas aux habitants en termes d'accès ou de retour à l'emploi.

RÉSULTATS

L'action numérique agit de manière transversale à l'ensemble des secteurs d'activité de la structure et se connecte aux différentes composantes du projet social : Pouvoir d'Agir des habitants, accueil, parentalité, insertion, jeunesse, seniors... ;

« Ça m'est utile, pour évoluer, à mon âge. Heureusement que j'ai Audrey, j'ai eu un souci avec mon opérateur téléphonique, Audrey m'a accompagnée pour mes démarches en ligne. Aujourd'hui, je sais répondre aux mails ! »

Gilda – 75 ans – retraitée et membre
du Comité d'Usagers de la Maison de Quartier

30 % des usagers sont mobilisés sur l'enjeu du numérique ;
Les habitants connaissent les Rives Créatives de l'Escaut et ses outils et ont profité des modifications urbanistiques : routes refaites, éco-port rénové notamment.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Les résultats de cette consultation ont été présentés dans le cadre des « rendez-vous de la Ville », regroupement national dans le cadre de la politique de la Ville.

PERSPECTIVES

L'ouverture d'une salle dédiée aux pratiques numériques au sein du centre social ;
La fusion des ateliers collectifs adultes et seniors ;
La création d'un atelier ouvert à tous où chacun est apporteur de solutions ;
L'entrée dans le dispositif « Centres Sociaux Connectés » afin d'apporter des solutions numériques en fonction des besoins des habitants et du projet Centre Social, l'association des Centres Sociaux de la Région du Valenciennois ayant déposé une demande de financement FEDER.

OUTILS

Questionnaire auprès des habitants.



CONTACT :

Jérémy POMMEROLE
Directeur

Audrey PLACE
Médiatrice numérique
Maison de Quartier Beaujardin
73 rue du Chauffour
59300 VALENCIENNES
Tel : 03 27 46 92 23
jeremy.pommerole@acsrv.org

André BOCQUET
Responsable
CEAS Valenciennois
5 rue des Moulineaux 59 300 Valenciennes
andre_bocquet@orange.fr
Tel : 03.27.46.63.23

S.C.A.L.A.A. - Solidarité Citoyenne d'Aide Locale Aux Aidants

CONTEXTE

A l'origine du projet, ce sont des aidants (plus de 850 sur la métropole Lilloise), bénéficiaires des actions proposées par la Maison des Aidants, qui ont manifesté le désir de pouvoir s'organiser entre eux pour s'entraider.

Tout d'abord pensée sous la forme d'un S.E.L. (Système d'Echange Local), la SCALAA a ensuite vu le jour sous la forme d'une plate-forme d'entraide numérique. Elle a été co-construite par des aidants, des bénévoles, des financeurs et des professionnels de plateformes de répit lors d'ateliers animés par le développeur Wello. L'objectif est de créer un outil ergonomique, intuitif et simple d'utilisation.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Contribuer au maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie ;
Prévenir l'épuisement des aidants en les soulageant ponctuellement ;
Rompre l'isolement lié à la situation d'aidant en restaurant du lien social ;
Mutualiser les pratiques et les ressources tout en développant de la solidarité de proximité ;
Partager des moments conviviaux avec les autres aidants et les bénévoles.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Les aidants s'inscrivent en créant un compte sur la plate-forme. Pour faciliter l'appropriation de l'outil par les aidants, la chargée de mission de l'association peut intervenir au domicile, et les enfants des aidants peuvent également y être sensibilisés. Les enfants peuvent également être les seuls à utiliser l'espace en ligne en relayant les informations à leurs parents par téléphone.

Les bénévoles, quant à eux, après avoir été reçus dans le cadre d'un entretien psychologique par la psychologue de la Maison des Aidants, suivent une formation de deux fois 2 heures et demi. Une fois ces étapes franchies, ils peuvent s'inscrire sur la plate-forme à leur tour.

Les aidants inscrits mettent en ligne leurs besoins sur la plate-forme. Il peut s'agir de besoins ponctuels tels qu'une visite, un accompagnement pour une sortie, un petit service à rendre au domicile, etc... L'objectif principal étant d'offrir du répit à l'aidant et de lui permettre de « souffler ».

En parallèle, les bénévoles inscrits peuvent voir les demandes en ligne et se positionner sur celles qui les intéressent, en fonction de leurs disponibilités.

Suite à cela, l'aidant et le bénévole sont mis en relation, et chacun reçoit de l'autre les informations nécessaires à la mise en place de l'intervention.

Il est également possible pour les bénévoles de prendre l'initiative de proposer des activités aux aidants.

La structure propose aux bénévoles de se réunir environ une fois tous les deux mois pour échanger entre eux et mutualiser les pratiques, mais ceux-ci peuvent aussi être reçus à leur demande s'ils rencontrent une situation difficile.

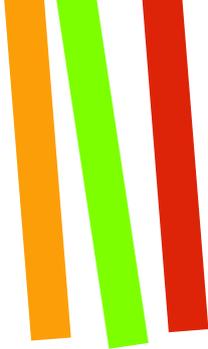
En outre, la chargée de mission intervient dans des structures telles que des associations, des centres sociaux, etc, afin de sensibiliser de nouveaux publics à l'existence de cette plate-forme.

PARTENAIRES TERRAIN

Les Mairies ;
Les CCAS ;
Les Services d'aide à domicile ;
Les Clics ;
La MAIA ;
Les Centres hospitaliers ;
Les praticiens (médecins, kinésithérapeutes, orthophonistes...);
Le réseau gérontologique en général.

PARTENAIRES FINANCIERS

L'Agence Régionale de Santé ;
Le Département du Nord ;
Malakoff Médéric ;
La Fondation de France ;
La Fondation Croix Rouge ;
La Fondation Crédit Agricole ;
La Mutualité française ;
Le Régime Social des Indépendants ;
La CARSAT ;
La Mutualité Sociale Agricole ;
L'Agence Nationale de l'Habitat ;
AGIRC et ARRCO ;
L'Assurance Maladie ;
L'Agence Nationale pour la Garantie des Droits des Mineurs.



RESSOURCES MOBILISÉES

0.5 ETP chargée de mission ;
0.5 ETP psychologue.

FACTEURS DE RÉUSSITE

Accompagnement global de la structure offert aux aidants et aux bénévoles : formation et débriefing ;
La flexibilité offerte aux aidants et aux bénévoles ;
L'aspect ponctuel du bénévolat ;
L'absence d'engagement sur du long terme ;
Le bénévolat ajusté en fonction des centres d'intérêt et compétences de chacun.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Des ressources qui restent limitées ;
Une méconnaissance de la plate-forme ou plus généralement de l'outil informatique ;
La peur des bénévoles d'être confrontés à la maladie et de ne pas être compétents.

RÉSULTATS

40 aidants et 35 bénévoles inscrits et actifs sur la plateforme depuis son lancement en août 2018.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

La reconnaissance du statut d'aidant encore trop méconnu ;
Le soutien apporté aux aidants, et donc indirectement aux aidés ;
Un aspect intergénérationnel dans l'entraide, toutes les générations étant concernées.

PERSPECTIVES

Déploiement dans les Hauts-de-France puis au niveau national ;
Recrutement de nouveaux bénévoles.

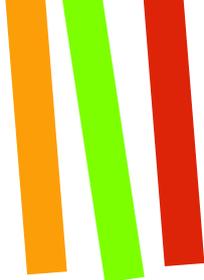
OUTILS

Plaquette de la SCALAA ;
Site en ligne : lascalaa.fr.



CONTACT :

Maison des Aidants Métropole Lille
117 rue de Condé
CS 90255
59019 Lille cedex
03 20 42 50 82
maisondesaidants@feron-vrau.com
Maison des Aidants Métropole Roubaix Tourcoing
1 Place de la gare
59100 Roubaix



La Fabrique numérique

CONTEXTE

La Maison pour Tous – Centre social d'Abbeville rayonne sur les 13 communes de la Communauté de Communes de l'Abbeillois. Elle compte plus de 800 adhérents dont 1/3 de seniors.

Depuis 2002, l'Espace Multimédia propose des séquences de formation aux seniors débutants et confirmés.

S'y ajoutent des sessions d'initiation pour le public allocataire du RSA sur prescription des travailleurs sociaux du Conseil départemental et un accueil de publics accompagnés par des associations partenaires. Les jeudis du multimédia permettent d'apprendre à faire des diaporamas, des recherches généalogiques. Près de 300 usagers sont accueillis chaque année avec une liste d'attente pour les jeudis du multimédia.

Toutefois, les animateurs constatent que les publics fréquentant l'espace sont de plus en plus âgés ; les jeunes qui fréquentaient l'espace pour jouer à des jeux en réseau sont maintenant équipés à domicile.

La Maison pour Tous décide alors en 2015, de répondre à l'appel à projet de l'association Picardie-science dont l'objectif est d'assurer la promotion des sciences auprès du grand public, avec un projet de création d'un laboratoire de fabrication numérique.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Ramener à la Maison pour Tous des publics qui ne la fréquentaient plus ou moins ;

Associer le ludique à l'éducatif en permettant la découverte et l'utilisation de nouvelles technologies ;
Faire passer des messages de « Do it yourself » et d'« éco-citoyenneté ».

DESCRIPTION DE L'ACTION

Dans un espace dédié de 80 m², sont rassemblées des imprimantes et scanners 3D, une découpeuse laser, une fraiseuse à commande numérique pour le travail du bois, une découpeuse vinyle, une brodeuse

numérique, une machine à badge, une presse à chaud, des fers à souder et du petit outillage.

Des animations collectives sont organisées le mercredi, le matin pour les adultes et l'après-midi pour les jeunes. La découverte et l'appropriation des machines se font à travers diverses réalisations individuelles ou collectives telles que le prototypage et l'impression d'objets en 3D, la conception et la programmation d'un robot, la création de jeux vidéo, la sculpture et le travail du bois...

Le jeudi de 17h à 19h, le site est en libre accès pour réaliser son projet personnel.

Le Fablab accompagne aussi des enseignants dans des projets spécifiques tels que celui porté par le collège d'Abbeville de redessiner en 3D l'hôpital tel qu'il était en 14-18 ou celui porté par une classe de l'IME de Grand-Laviers visant à créer une prothèse de main en 3D pour les enfants agénésiques en attente de prothèse médicale.

PARTENAIRES DE L'ACTION

Les Sciences en culture ;

Les Fondations EDF, Caisse d'Épargne et Orange pour l'investissement ;

L'État – La Collectivité dans le cadre de la Politique de la ville pour le fonctionnement.

RESSOURCES MOBILISÉES

1 ETP médiateur numérique.

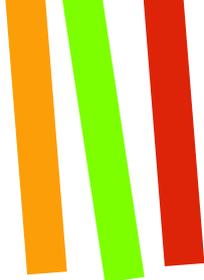
FACTEURS DE RÉUSSITE

Le parc de matériel important ;

La formation des intervenants ;

Des règles d'utilisation de chaque appareil très précises pour assurer la sécurité de tous (casque, lunettes et formation obligatoires pour certaines machines) ;

Les projets collectifs proposés.



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

L'adaptation au nouveau métier de médiateur numérique qui nécessite d'autres savoirs et savoir-faire qu'animateur multimédia.

RÉSULTATS

Plus de 100 usagers ont fréquenté le Fablab en 2018 ;
La journée porte ouverte lors du Fabrick Day le 29 septembre dernier a rassemblé plus de 100 personnes. Depuis de plus en plus d'usagers participent aux différents ateliers ;
La Fabrique numérique a obtenu le label E-nable pour produire des prothèses de main en 3D.

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Le retour des publics jeunes et hommes ;
L'intérêt des femmes pour ces nouvelles technologies notamment via la brodeuse ;
Les publics se mêlent et s'apportent des solutions.

PERSPECTIVES

Mener des nouveaux projets de fabrication réunissant des jeunes et des seniors ;
Développer un repair café, l'outillage du Fablab permettant de souder des composants, de fabriquer des pièces cassées ;
Accroître la fréquentation par un partenariat avec Pôle emploi et une association d'insertion pour faire découvrir les machines et les métiers qui en font usage.

CONTACT :

David KALFON
Animateur de la Fabrique numérique
Maison pour Tous
1 place Saint Jacques
80100 Abbeville
03 22 24 25 18
lepointcyb@mpt-abbeville.asso.fr

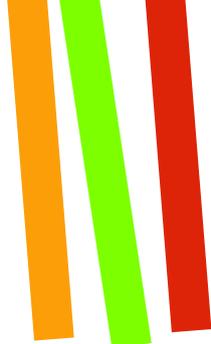
« J'ai commencé à participer au FabLab en cours d'année. Ambiance sympa, apprentissage de nouveaux logiciels et utilisation de machines qui offrent de nombreuses possibilités. Atelier très intéressant, à poursuivre... »

Jean-Pierre

« Je suis arrivé au FabLab il y a 2 ans. D'abord intéressé par l'informatique, je suis venu au FabLab pour un projet personnel sur la fraiseuse numérique que j'ai eu l'occasion de découvrir. Un projet en amenant un autre, j'ai poursuivi l'expérience en y intégrant les autres outils du FabLab comme l'imprimante 3D, la découpeuse laser, auxquels je me suis initié avec les autres adhérents. Tout ceci dans une ambiance sympathique et décontractée. »

Philippe





malakoff médéric
humanis

SANTÉ – PRÉVOYANCE – RETRAITE – ÉPARGNE

Le réseau de confiance

CONTEXTE

L'isolement des personnes âgées est une réalité en France :

- 4 millions de personnes âgées de 60 ans et plus vivent seules ;
- L'isolement social ou relationnel s'accroît fortement avec l'âge ;
- La population des personnes en situation d'isolement relationnel est composée pour un quart (23%) de personnes âgées de plus de 75 ans, soit environ 1,2 million de personnes ;
- Le nombre de personnes de plus de 60 ans va passer de 12,8 millions en 2006 à 20,9 millions en 2035.

Réseau de confiance est né d'un constat du service innovation sociale de Malakoff Médéric Humanis : des initiatives visant à recréer du lien social entre les personnes âgées sont nécessaires, la France étant le troisième pays d'Europe le plus touché par l'isolement des séniors.

C'est en s'inspirant d'un projet développé à Barcelone que le réseau de confiance a vu le jour début 2017. Il s'agit d'un réseau permettant de recréer le lien entre les séniors et de les mettre en relation avec les dispositifs et structures locales (associatives et/ou administratives). L'idée étant de développer un espace de mise en relation sécurisé.

Objectifs de l'action

Lutter contre l'isolement des séniors et recréer du lien social ;

Assurer un rôle d'amortisseur social suite à un accident de la vie ;

Mettre en relation les séniors avec des associations de proximité ;

Lutter contre la fracture numérique des séniors.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Réseau de confiance se développe autour d'un parcours d'accompagnement physique favorisant les rencontres et les échanges et d'une plateforme digitale en ligne.

Des réunions d'information collectives sont proposées aux personnes âgées identifiées comme étant isolées mais aussi aux séniors actifs sur des lieux d'accueil identifiés sur Roubaix. Malakoff Médéric Humanis propose ensuite quatre séances de découverte, puis anime des permanences techniques, ou des ateliers thématiques, le tout animé par l'équipe opérationnelle

Réseau de confiance et articulé avec une plateforme digitale.

Il s'agit d'une interface en ligne simplifiée, sécurisée, intuitive, ergonomique et très facile d'utilisation, sur laquelle les séniors ont accès à plusieurs outils : messagerie, répertoire, agenda, photos, jeux, ou encore les « clubs », qui sont en réalité des vitrines d'associations ou de structures partenaires sur le territoire de Roubaix. Au-delà de l'aspect numérique, Malakoff Médéric Humanis s'applique à dynamiser le lien social des séniors avec leur environnement direct, grâce à une véritable plateforme de proximité à la fois physique (réunions, événements, entraide, visites, ...) et digitale (messagerie sécurisée, informations, ...).

PARTENAIRES

La Ville de Roubaix ;
Le CCAS de Roubaix ;

RESSOURCES MOBILISÉES

0.5 ETP animateur de proximité ;
4 volontaires en service civique avec des missions d'ambassadeurs, d'animateurs et d'administrateurs réseau de confiance.

FACTEURS DE RÉUSSITE

La mobilisation des séniors, qui se montrent fidèles aux ateliers et se font pour certains les ambassadeurs du Réseau de confiance ;

La capacité des séniors à s'approprier le projet et à le faire vivre ;

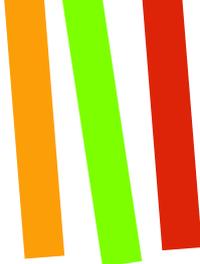
Le soutien des personnes ressources pour pérenniser et développer le projet.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les « clubs » ne sont pas assez animés par les structures et associations et la plateforme manque par conséquent d'actualités ;

Il est difficile de se faire connaître par les personnes susceptibles d'être concernées ou intéressées car l'information n'arrive pas facilement aux plus isolés ;

Il existe une multitude d'acteurs et de projets, ce qui crée une dispersion autour d'un objectif pourtant commun.



RESULTATS

Sur le territoire de Roubaix :
288 comptes utilisateurs actifs ;
58 Clubs enregistrés ;
Une Communauté d'ambassadeurs séniors ;
Des temps de rencontres hebdomadaires (permanences, ateliers, réunions conviviales).

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Une création effective de lien social ;
Une réponse efficace à un réel besoin : L'isolement des séniors ;
Une réponse à la fracture numérique et une aide vers la dématérialisation des démarches administratives.

PERSPECTIVES

Un développement en cours à Bordeaux ;
Une volonté d'étendre la solution au niveau national.

OUTILS

Un flyer à destination des partenaires ;
Un flyer à destination des séniors ;
Une affiche ;
Une page internet ;
Une vidéo explicative

CONTACT :

Laurence LEMARRE
Chargée de développement social –Territoire Nord
Malakoff Médéric Humanis
54 Boulevard de la Liberté - 59 000 Lille
03 20 62 21 56 - 07 60 49 44 72
l.lemarre@malakoffmederic-humanis.com
<https://humanis.com/particulier/activites-sociales/reseau-de-confiance/>

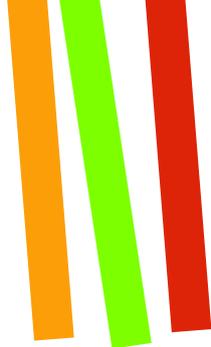
« Formidable ! J'ai été invitée à découvrir Réseau de Confiance par ma voisine. Je ne m'attendais pas à un tel accueil. J'ai rencontré des personnes chaleureuses et en même temps, je trouve des solutions sur l'utilisation du numérique. Bravo ! Et longue vie au Réseau de Confiance »

Lydie –Sénior Retraitée

« Grâce à Réseau de Confiance, j'ai rencontré un groupe d'amies qui m'a permis de sortir de mon isolement. Ne connaissant personne à Roubaix ! Réseau de Confiance est très important pour moi. Je reçois des notifications me permettant d'organiser des sorties. Merci à l'équipe pour sa disponibilité ! »

Joëlle- Sénior retraitée





« D'ins l' temps » au défi du numérique

CONTEXTE

La MARPA du Petit Preures accueille depuis 1997 des personnes âgées autonomes à partir de 60 ans. Aujourd'hui, les 18 résidents sont majoritairement des femmes et la moyenne d'âge est de 89 ans.

Face à :

- l'inquiétude de certains résidents vis-à-vis de la dématérialisation croissante ;
- la demande du Département du Pas-de-Calais de faciliter l'accès au numérique pour les publics hébergés, dans le cadre des CPOM ;
- leur besoin de passer des commandes d'articles divers quand les commerces traditionnels sont trop éloignés ;
- l'ouverture à proximité de nouveaux lieux d'accueil pour personnes âgées où ces services sont proposés ;
- les difficultés de certains salariés face au numérique ;

Les 7 MARPA du canton de Montreuil sur Mer ont, avec l'appui de la MSA, construit un projet autour du numérique pour équiper leurs établissements pour initier de multiples activités grâce à ce support en se dotant d'une borne d'accueil, d'un écran tactile d'activités numériques de groupe avec outil de communication à distance, de tablettes pour une utilisation individuelle.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Former le personnel à la maîtrise de la borne d'accueil et à l'utilisation de l'outil informatique pour un développement personnel de chaque agent mais aussi qu'ils soient en capacité d'accompagner les personnes âgées ;

Accompagner les résidents et les personnes âgées de la commune à la maîtrise de l'informatique par le personnel de la MARPA et, lors de séances collectives organisées par des partenaires ou avec l'appui de jeunes en service civique.

Accompagner les personnes âgées dans leurs démarches administratives dématérialisées

en mettant en place au sein de la MARPA des permanences assurées, par exemple, par les conseillères sociales de la MSA ou le personnel des impôts ;

Favoriser l'initiation à l'utilisation des tablettes numériques et à la création des contacts par le fournisseur des tablettes, relayé par un membre du personnel de la MARPA.

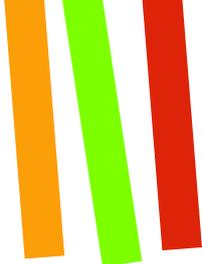
DESCRIPTION DE L'ACTION

L'action s'inscrit dans la suite de la charte territoriale des Solidarités, initiée par la MSA en 2014 et dont le principal relais a été le Centre socioculturel intercommunal créé en septembre 2012 pour couvrir un territoire de 24 communes (toutes comptant moins de 500 habitants). Un livret intitulé « Dins l' temps », reprenant l'histoire des villages et de multiples actions collectives avaient permis d'activer les liens sociaux.

L'équipement de la MARPA du petit Preures a permis d'apporter des informations aux résidents via la borne d'accueil et le grand écran (diffusion des menus, de la météo, programme des activités à venir....) mais en plus, il est aujourd'hui le support des ateliers :

- Lors des Karaokés, les paroles des chansons s'affichent en grosses lettres permettant à tous de suivre et de participer ;
- Les jeux de cartes ou de mémoire se font d'abord sur grand écran puis sur tablette ;
- Les recettes du goûter sont réalisées en regardant sur grand écran les tutos préparé par les jeunes avec le concours du centre social....

Petit à petit les seniors s'approprient ces nouvelles technologies qui leur permettent également de pouvoir faire des recherches sur ce qu'ils ont connu plus jeunes (musiques, règles de jeux anciens, court métrage de films en noir et blanc, photos...), leur permettent de se remémorer des souvenirs de jeunesse et de pouvoir en échanger avec les plus jeunes (retraités extérieurs ou jeunes du CSCI).



PARTENAIRES DE L'ACTION

La MSA ;
Le Centre socio culturel intercommunal d'Hucqueliers ;
Des habitants des villages alentours ;
Des jeunes du collège d'Hucqueliers et du lycée de Montreuil. ;
Des jeunes en services civiques ;
Les Fondations de France et JM Bruneau.

RESSOURCES MOBILISÉES

0,1 ETP animatrice Centre social ;
0,1 ETP assistante sociale MSA.

FACTEURS DE RÉUSSITE

La dynamique enclenchée initialement sur le territoire par la charte territoriale de solidarité ;
Les échanges intergénérationnels qui se créent avec les jeunes

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les problématiques de santé des résidents.

RÉSULTATS

Les 18 résidents de la MARPA participent activement aux ateliers. Ils sont rejoints par autant de seniors résidents en extérieur.
Des jeunes du collège d'Hucqueliers et du lycée de Montreuil les rejoignent pendant les vacances scolaires

PLUS-VALUES DE L'ACTION

Une dame munie d'une tablette personnelle s'est remis à l'apprentissage de l'anglais ;
En s'adaptant au numérique, la MARPA se prépare à l'accueil de ses futurs résidents qui seront de plus en plus connectés

PERSPECTIVES

Initier les résidents à l'utilisation de la tablette ;
Les jeunes devraient prochainement tourner une vidéo pour garder trace de ces ateliers



CONTACT :

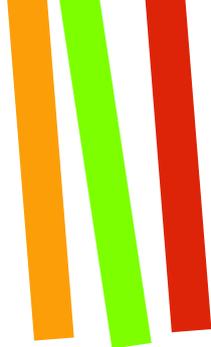
Michèle DELACROIX
Directrice
MARPA du Petit Preures
94 route d'Hucqueliers
62650 Preures
03 21 86 16 63
marpa.preures@wanadoo.fr

Sylvie DELCROIX
Assistante sociale
MSA 59 – 62 Antenne de Fruges
03 21 03 08 77
delcroix.sylvie@msa59-62.msa.fr

Pauline GRESSIER
Animatrice
Centre Social Rural Intercommunal
9 Bis Rue de la Longeville
62650 Hucqueliers
03.21.90.91.04
anim.csc.hucqueliers@gmail.com

« J'aime bien venir. Je vois des gens de mon âge et des jeunes. C'est gai. »

Claire - 95 ans - résidant à l'extérieur
dans une famille d'accueil



TAC TIC
ANIMATION

Les rois de la débrouille

CONTEXTE

Le Centre social intercommunal Tac Tic Animation, basé à La Capelle couvre 68 communes (27 000 habitants) de la Thiérache du Centre, dans l'Aisne et anime au quotidien plusieurs espaces. Ouvert depuis 20 ans, il compte plus de 900 adhérents et emploie 22 salariés et des jeunes en service civique. Son intervention s'appuie sur le pouvoir d'agir des habitants.

Afin de lutter contre la fracture numérique, Tac Tic Animation met en place des ateliers numériques depuis 2015.

OBJECTIFS DE L'ACTION

Rendre les personnes autonomes face à l'outil numérique ;
Favoriser l'entraide entre les personnes pour créer et renforcer les liens sociaux.

DESCRIPTION DE L'ACTION

Les ateliers numériques s'articulent sur deux niveaux : l débutant et confirmé et se déroulent sur les six premiers mois de l'année scolaire. 300 à 400 habitants y participent et des demandes d'aides spécifiques émergent régulièrement.

Suite aux ateliers 2017-2018, un habitant a proposé de créer un atelier d'entraide à raison d'1h30 par semaine afin que les habitants recherchent entre eux, avec l'appui d'un animateur support et par le partage de leurs connaissances, des réponses à leurs questions. Cet atelier dénommé « Les rois de la débrouille » s'est tenu de mars à juin 2018, dans l'espace informatique de l'antenne du Centre social sur Vervins avec une moyenne de 12 à 15 participants qui viennent chacun avec leurs questions et trouvent ensemble des solutions à leurs problèmes (dysfonctionnement de Windows, installer un antivirus, mettre à jour un programme...)

Face à ce succès, il a été décidé sur la saison 2018 - 2019, de remettre l'atelier « Les rois de la débrouille » en place après seulement les 4 premières séances d'atelier numérique destiné aux personnes confirmées.

Il est également ouvert à tous sans passage par les ateliers numériques.

PARTENAIRES DE L'ACTION

La Communauté de Communes de la Thiérache du Centre ;
La Ville de Vervins.

RESSOURCES MOBILISÉES

1 animateur support ;
1 jeune en service civique ;
1 jeune stagiaire de Bac Pro « Service à la Personne et aux Territoires ».

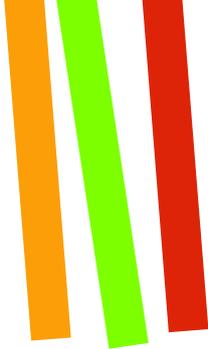
FACTEURS DE RÉUSSITE

Le fait que ce soit une initiative d'habitants ;
Le fait qu'il n'y ait pas de réponses « toutes faites » dans l'environnement à proximité et que le Centre social ne peut être une société de dépannage.

RÉSULTATS

Les participants aux ateliers numériques sont des seniors, des actifs, des élèves bac pro de la Maison Familiale rurale en stage au Point Information Jeunesse de Vervins et l'animateur (jeune volontaire en service civique). Il y a autant d'hommes que de femmes avec une moyenne de 20 participants par atelier.

50 % des participants aux ateliers numérique viennent aux « rois de la débrouille ». Il y a souvent un leader qui se dégage mais on se rend compte que les participants apprennent à coopérer pour trouver les solutions.



PLUS-VALUES DE L'ACTION

Les ateliers comme les « rois de la débrouille » créent du lien social. Les habitants ayant participé aux « rois de la débrouille » ont demandé un accès à la salle pour se réunir en groupe en dehors des heures d'atelier.

PERSPECTIVES

Mettre en place un atelier de « débrouille » en soirée pour toucher des jeunes et favoriser l'échange intergénérationnel ;
Financer un poste à temps plein pour faire de l'itinérant sur les petites communes via l'action Centres Sociaux 2 .0/6.0/8.0.

OUTILS

Le contenu pédagogique des ateliers numériques transmis d'un jeune volontaire à l'autre.

CONTACT :



Jordan DRUELLE
Chargé de mission Information
Tac Tic Animation
2 rue de la gare
02260 La Capelle
03 23 97 79 72
jordan@tac-tic-animation.org

« L'atelier permet de trouver des solutions à nos « bugs » individuels avec l'aide du groupe car l'animatrice n'a pas forcément le temps en atelier. »

René – 48 ans – Inactif

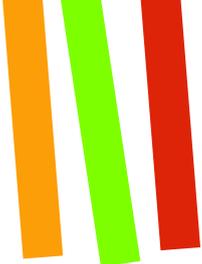
« J'aime participer à l'atelier pour aider les personnes, elles ne sont pas nées avec l'informatique mais cherchent quand même à l'utiliser. Ils manquent parfois de curiosité par peur de mettre en panne l'ordinateur. On leur montre que toutes les pannes ont une solution ! »

Dylan – 16 ans – Stagiaire de la MFR

« L'informatique ce n'est pas facile pour nous mais nous n'avons pas le choix de nous y mettre. Il faut déclarer ses impôts, suivre les remboursements de la CPAM... Un ordinateur c'est bête et discipliné quand on lui dit ce qu'il doit faire mais parfois il n'en fait qu'à sa tête et l'atelier nous permet de trouver des solutions avec l'aide de Gaëtan et Dylan. »

Josette – 71 ans – Retraitée





Ce livret a été réalisé par Générations et Cultures,
Centre de Ressources Régional sur l'Intergénération avec le soutien de :

