



I/ Philosophie du cycle de qualification

Marie SIOEN, chargée de mission, IREV.

► LE CYCLE DE QUALIFICATION A ÉTÉ PROBLÉMATISÉ AINSI :

On part du constat désormais partagé « *il y a des inégalités sociales face au numérique, notamment en termes d'usages, ce qui crée une fracture numérique et donc un risque d'aggravation de la fracture sociale* ».

L'une des réponses les plus mises en œuvre ces dernières années est la médiation numérique, qui consiste à accompagner les habitants dans l'usage du numérique : e-administration, etc. Ces métiers ont beaucoup évolué :

Ancienne logique	Logique depuis quelques années
<ul style="list-style-type: none"> •une entrée exclusivement "public" où l'on accompagne les personnes les plus en difficulté face au numérique •une logique de rattrapage d'une inégalité, un processus de réparation •Le numérique est vu comme une difficulté, un risque 	<ul style="list-style-type: none"> •une entrée collectif / groupe / territoire, intégré à un projet •une logique de développement du quartier (développement économique, développement urbain, développement d'initiatives) •le numérique et l'innovation sont perçus comme des opportunités, ils sont des outils pour répondre à des besoins.

De plus, les actions de médiation numérique s'intègrent désormais dans une stratégie beaucoup plus globale pour le territoire, dans une « feuille de route numérique », qui comprend également des actions hors-médiation, ayant trait au développement économique, aux tiers-lieux, au cadre de vie, etc. Cette feuille de route numérique doit répondre aux enjeux et objectifs identifiés dans le contrat de ville, afin qu'elle bénéficie au mieux aux quartiers prioritaires et à leurs habitants.

► LE CYCLE EN TERMES DE CALENDRIER

- Séance 1 introductive le 22 juin 2017, autour du constat des inégalités face au numérique, de la médiation numérique qu'il faut pousser (cf. temps de retours d'expérience) et d'un travail sur le lien entre numérique et piliers du contrat de ville ;
- Séance 2 le 26 septembre dédiée à la participation des habitants
- Séance 3 le 19 octobre sur le développement économique ;
- Séance 4 (novembre): axée sur le projet global territorial, le rôle que chacun peut y jouer, et comment un tiers-lieux innovant peut « incarner » les différents axes de ce projet (participation, développement économique, médiation...)

➤ LE CYCLE EN TERMES D'ATTENDUS ET DE PRODUCTIONS

Au fil des séances, des productions devront être élaborées à travers 4 chantiers transversaux : (à avoir en tête)

- Chantier 1 : Les pistes d'action. Quel peut être votre rôle sur numérique et innovation sociale dans les quartiers ? (en tant qu'EPCI ou opérateur, en tant qu'acteur de la politique de la ville ou du numérique). Sur quels champs ? Comment adapter ou améliorer les projets et stratégies en cours ?
- Chantier 2 : Le partenariat. Quels partenariats cela induit-il ? Quelle gouvernance formaliser ? Quels acteurs mobiliser ? Comment associer les habitants sur ces sujets ? Le numérique constitue un écosystème vaste sur chaque territoire, dans lequel les acteurs locaux doivent s'inscrire, sans faire doublon, en comblant les interstices. Il est recommandé de formaliser le lien avec les nombreux acteurs, initiatives et projets existants.
- Chantier 3 : Les ressources. Quels vont être les financements mobilisables ? Les cadres d'intervention ? Les acteurs ressources ?
- Chantier 4 : L'innovation sociale. Travail au fil des séances sur les capteurs d'innovation sociale avec l'institut Godin. Comment caractériser l'innovation sociale ? Comment valoriser la dimension innovation sociale des projets ? Comment renforcer cet aspect ? Quelles conditions de réussite et quelles spécificités des quartiers prioritaires ?

Note de problématisation du cycle à retrouver sur :

<http://www.irev.fr/action/cycle-qualification-num%C3%A9rique-innovation-sociale-2017>

II/ Numérique dans les quartiers : quels enjeux ?

Isabelle Chenevez, consultante, InClusif.

En premier lieu il faut distinguer les personnes non-connectées qui peuvent représenter environ 20% de la population et sont en situation d'exclusion face au numérique (personnes âgées, migrants, personnes en marge) et les personnes en situation d'inégalités face aux usages du numérique : celles-ci utilisent le numérique, mais sans que celui-ci leur soit utile. Les usages qui en sont faits n'apportent pas de bénéfices (gain de temps, d'argent, accès à une information utile, réalisation d'une démarche).

Certains travaux, menés par exemple par Margot Beauchamps (laboratoire M@rsouin), montrent que ce sont ceux qui disposent d'un capital socio-économique faible qui doivent faire face à ce « déficit d'usages » ou à ces « inégalités d'usages ».

En réponse à ce problème, l'accompagnement des usages a fortement évolué, passant d'une période où la médiation numérique s'inscrivait dans une approche techno centrée qui consistait à accompagner les personnes dans leur montée en compétence (web, adresse mail) à une approche où ça ne suffit plus : les acteurs de la médiation numérique font évoluer leurs pratiques pour un accompagnement plus diversifié.

Il y a un mouvement multiple, une diversification des lieux avec d'une part des fablabs spécialisés et d'autre part des lieux faits pour autre chose, dans lesquels on retrouve de multiples services et qui doivent intégrer une dimension numérique. Enfin, certains territoires développent des fablabs mobiles qui vont vers les habitants des quartiers et touchent ainsi des publics qui ne se seraient jamais déplacés dans un tiers-lieu fixe (ex dans le Boulonnais).

Par ailleurs, le Conseil National du Numérique prend le parti de voir le numérique non pas comme une fin en soi, mais comme un levier d'action. « Comment le numérique peut-il être mobilisé au service de plus d'inclusion ? » est la question pour viser non seulement l'émancipation des personnes, mais aussi des groupes (dimension plus collective) et des projets.

Les conclusions du rapport du Conseil national du numérique « *Citoyens d'une société numérique – Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir: pour une nouvelle politique d'inclusion* » de 2013 proposent aux professionnels un cadre d'action en 4 axes :

- Viser l'accès au sens large et faire en sorte que le numérique contribue à faciliter plutôt qu'à complexifier les démarches et services essentiels;
- Développer la littératie pour tous, comme référentiel commun et évolutif de compétences, afin d'inclure « au » mais également « avec » le numérique, en tant qu'accélérateur de transformation sociale (bouquet de compétences et d'accompagnement);
- Renforcer les médiations, dans la durée, en organisant la mise en réseau de la diversité d'acteurs (pas uniquement les EPN), la mutualisation et le partage des bonnes pratiques, afin de faire face à des besoins qui seront croissants et pérennes;
- Permettre la transformation sociale en donnant du pouvoir d'agir par le développement individuel d'habiletés et de sens critique, par l'association de l'initiative collective aux méthodes distribuées, collaboratives et horizontales caractéristiques du web, et par le développement d'une « voix de retour » élus-citoyens et du codesign des politiques publiques.

Lien vers le rapport du Conseil National du Numérique :

<https://cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNum-10.12-1.pdf>

On observe plusieurs enjeux dans les quartiers prioritaires dont notamment :

- Emploi et insertion professionnelle ;
- Accès aux droits et aux services publics. Cette problématique est renforcée avec la dématérialisation des services et a un impact : souvent, les EPN et travailleurs sociaux se voient attribués une mission supplémentaire d'accompagnement des démarches en ligne ;
- Éducation, jeunesse et parentalité, notamment question de l'identité numérique, de la protection des données et du fait d'être contributeur et non plus seulement consommateur sur internet ;
- Participation des habitants ;
- Isolement et lien social ;
- Développement économique, et notamment création d'activité et d'espace de créativité ;
- Estime de soi, dignité, représentation de soi. Il s'agit là de ne pas donner la sensation d'être marginalisé à ceux qui ne maîtrisent pas le numérique.

« Il y a un besoin de médiation et de diversification. Les jeunes viennent à la médiathèque, pas forcément pour consulter des livres mais pour recharger leur portable, utiliser le matériel, bricoler... Il faudrait penser l'évolution de la médiathèque vers un tiers-lieux avec des objectifs pluriels qui intègre un pôle numérique, avec au moins un médiateur qui viendrait proposer des activités variées, faire le lien entre les intérêts des personnes et les ressources à disposition »

Il y a une histoire à construire sur le lien entre politique de la ville et numérique : les enjeux de l'inclusion numérique sont faiblement saisis par les acteurs de la politique de la ville, il y a rarement une cohésion globale à l'échelle du territoire, et le portage politique sur ce sujet n'est pas encore très fort. Les cultures professionnelles de la politique de la ville et du numérique ne sont pas toujours proches et il y a un vrai enjeu de décloisonnement et d'interconnaissance entre ces deux communautés d'acteurs pour construire un plan d'action territorial. Pour y arriver, il convient de convaincre les décideurs de l'enjeu, de repolitiser le débat (ne pas faire du numérique pour le numérique mais pour une ville plus inclusive...), de poursuivre et renforcer l'accompagnement des usages dans les structures dédiées mais également dans divers lieux et de façon variée.

Présentation diaporama à retrouver sur :

<http://www.irev.fr/action/cycle-qualification-num%C3%A9rique-innovation-sociale-2017>

III/ Innovation sociale : présentation de la démarche fil rouge du cycle de qualification

Emmanuelle BESANCON, chargée de mission, Institut Jean-Baptiste Godin.

L'institut Godin est un centre de transfert créé en 2007 et situé à Amiens. Il fait de la recherche appliquée, c'est-à-dire que les salariés (docteurs et doctorants en économie et sociologie) font de la recherche scientifique pour répondre aux problématiques d'acteurs privés et publics, en faisant des allers retours avec le terrain. Cela permet de développer des outils opérationnels de manière expérimentale pour répondre aux besoins qui peuvent être liés aux pratiques solidaires, à l'innovation sociale ou encore à l'évaluation de l'innovation sociale. Une fois ces outils construits ou co-construits, il y a un travail d'appropriation de ces outils auprès des acteurs de terrain pour qu'ils puissent s'en saisir de façon autonome et ajuster si besoin les outils.

Ex : les marqueurs d'innovation sociale à partir de 2010, issus d'une demande du conseil régional de Picardie qui avait lancé un appel à manifestation d'intérêt sur l'innovation sociale et souhaitait pouvoir appréhender et évaluer le potentiel des projets candidatant à cette AMI. Ces marqueurs nécessitant un travail d'accompagnement et d'appropriation, ils ne sont pas en open source, cependant les capteurs d'innovation sociale sont eux disponibles en ligne, et seront adaptés à la politique de la ville au fil du cycle de qualification.

➤ L'INNOVATION SOCIALE, QU'EST-CE QUE C'EST ? QUEL LIEN AVEC LE NUMÉRIQUE ?

C'est une manière de faire expérimentale, un processus apprenant en mode ascendant et décloisonné, qui permet d'aller vers des stratégies territoriales globales. Ça peut devenir un outil ou levier pour le développement de projets, au même titre que le numérique.

- L'innovation sociale peut être au service du numérique ? Ex : l'innovation sociale comme méthode pour développer un espace numérique dans un quartier.
- Le numérique peut aussi être au service de l'innovation sociale. Ex : un projet innovant sur l'alimentation peut être amplifié et développé par le numérique pour toucher plus de bénéficiaires, être plus efficace, etc.

➤ LA DÉMARCHE COLLECTIVE

Le travail collectif mené pendant le cycle devra permettre de mieux caractériser l'innovation sociale et de la déployer dans les quartiers prioritaires, de connaître les éléments caractérisant cette innovation sociale, de savoir utiliser des outils liés à l'innovation sociale et d'identifier des pratiques inspirantes d'innovation sociale. Concrètement, nous nous baserons sur un cadre conceptuel pour caractériser l'innovation sociale, pour mettre des mots sur des éléments complexes par nature et nous donner un langage commun.

Des visites seront ensuite programmées : elles permettront d'appliquer le cadre conceptuel, d'interroger certains éléments. Ces visites seront utilisées comme prétextes pour s'exercer à identifier la dimension « innovation sociale » d'un projet, et ce dans des contextes différents. Par exemple, la Machinerie ne se situe pas dans un quartier mais accueille des publics des quartiers tandis que la Nouvelle Forge se situe dans un quartier prioritaire. Enfin, l'outil des capteurs d'innovation sociale (ensemble de questions permettant d'appréhender en quoi un projet relève de l'innovation sociale ou non et d'évaluer son potentiel en termes d'innovation sociale) sera utilisé et allégé dans le cadre du cycle pour pouvoir travailler en collectif et en temps réduit sur les questions. Nous compléterons ainsi un tableau pour capitaliser les pratiques que l'on aura identifiées lors des deux visites.

Les axes de réflexion à garder en tête:

- Quelle adaptation, diffusion des pratiques d'innovation sociale aux spécificités des territoires de la politique de la ville ?
- Quelles conditions de réussite pour l'innovation sociale dans les quartiers ?
- Que rôle des acteurs de la politique de la ville/du numérique ?
- Quelle place pour le numérique dans l'innovation sociale ?

.....

« Il y a parfois un delta entre la façon dont une organisation présente son action et la façon dont l'action est perçue par les bénéficiaires. Je souhaite que l'on puisse voir la façon de faire l'innovation sociale et les impacts/changements sur le territoire. »

.....

Présentation diaporama à retrouver sur :

<http://www.irev.fr/action/cycle-qualification-num%C3%A9rique-innovation-sociale-2017>

IV/ Ateliers du matin : explorer des expériences variées

✓ Expérience 1 : la borne numérique « Logement Connect »

En réponse à la loi ALUR qui renforce le droit à l'information des demandeurs de logement social et dans le cadre de la conférence intercommunale du Logement de la Communauté d'Agglomération de Maubeuge Val-de-Sambre, PROMOCIL a incubé la start-up EDDO afin de développer un outil digital d'information connecté. La 1ère étape a donc été d'élaborer la borne interactive « Logement Connect », conçue pour permettre au demandeur de logement de consulter l'offre existante chez les différents bailleurs sociaux du territoire, de suivre son dossier de demande, d'être informé des aides d'Action Logement, etc. Cet outil est expérimenté en phase-test depuis peu et désormais l'enjeu est de faire connaître le service aux habitants, d'identifier les structures prescriptrices, d'accompagner l'usage de l'outil pour une utilisation autonome. Les échanges ont montré que pour une fois le logement social peut être considéré comme un logement comme les autres, la borne interactive participant ainsi également à la déstigmatisation des locataires et à la déconstruction des représentations qu'on se fait du logement social : certains ménages ne pensaient pas être éligibles et ont découvert qu'ils l'étaient.

.....

« Ça fonctionne comme le bon coin »

.....

Lien : <http://www.groupe-sai.fr/actualites/presentation-de-logement-connect>

✓ Expérience 2 : Ordinat'hem à Hem

L'association Ordinat'Hem porte depuis 1983 à Hem de nombreuses actions liées à la médiation numérique. Cette année, une nouvelle action a pris la forme d'une formation approfondie de 150h pour une dizaine d'habitants d'un quartier prioritaire. Le constat de départ : les demandeurs d'emploi ont des compétences propres à leur formation initiale, un métier, mais pas forcément les codes du numérique pour faire de la prospective en ligne, diffuser leur CV, etc. Dans cette action le numérique vient comme un levier pour venir activer leurs compétences déjà existantes. La formation n'est pas une fin en soi : un stage d'un mois en entreprise vient la clôturer, et la formation est valorisée à travers la délivrance d'un certificat. Cette action est financée par des crédits spécifiques et fonctionne avec le soutien de la mairie d'Hem.

Lien : <http://www.ordinathem.fr>

✓ Expérience 3 : Les D-CODEURS, à Méru

La Ligue de l'enseignement de l'Oise s'est engagée dans le programme de service civique « Les D-CODEURS ». Il s'agit de mobiliser de nombreux jeunes en services civiques (plus de 500 à l'échelle nationale) qui sont formés et vont ensuite à leur tour former les populations peu connectées, les publics scolaires et périscolaires et les seniors (notamment du quartier prioritaire) pour lutter contre les inégalités d'accès et d'usage face au numérique. L'action s'appuie sur un double constat de départ : un manque d'engagement de jeunes et de présence de jeunes dans la vie associative d'une part, et les inégalités d'usage face au numérique d'autre part. Le numérique n'est donc pas une fin en soi mais aussi un prétexte pour intégrer les jeunes dans une démarche d'engagement. De nombreux ateliers d'initiation sont organisés : usages d'internet, des réseaux sociaux, éducation aux enjeux du numérique, jeux vidéo collaboratifs, apprentissage de la programmation. Le programme est financé par du droit commun.

.....

La jeunesse est vue comme un levier à mobiliser, avec des compétences numériques, qui ne sont pas forcément formalisées à travers un diplôme mais qui doivent être valorisées

.....

Lien : http://www.laligue.org/wp-content/uploads/2017/01/DP_DCodeurs.pdf

✓ Expérience 4 : Efficiencie 59 à Maubeuge

Efficiencie 59 est une agence de communication solidaire située à Maubeuge, qui a pour projet des chantiers d'insertion ou de réinsertion originaux, puisqu'ils passent par le numérique. La start-up sociale répond ainsi à deux besoins identifiés, notamment sur le quartier prioritaire Provinces Françaises :

- Offrir un nouveau service de communication sur le territoire, à un coût accessible notamment pour les opérateurs associatifs. L'idée première vient en effet de cafés citoyens où des habitants ont exprimé ce besoin de renforcer la communication et la publicité du secteur associatif ;
- Permettre une Insertion par l'Activité Économique dans un domaine sortant de l'ordinaire (habituellement liés au jardinage, aux services à la personne...).

Le projet, mûri en termes de partenariat et d'étude de marché, s'est donné un objectif de 6 postes en insertion en 2017, le double en 2018, dans l'optique de proposer un contrat de travail. D'autres débouchés pourraient éventuellement être développés à l'avenir. Ex : les clauses d'insertion dans le cadre d'un PRU sont souvent limitées aux chantiers du bâtiment mais l'aspect communication pourrait désormais faire appel à eux.

Lien : <https://www.facebook.com/Efficiencie-214464179010168>

V/ Ateliers de l'après-midi : le numérique comme outil de développement pour les quartiers

« Le numérique n'est pas un point de départ, il ne faut pas faire du numérique pour le numérique, mais l'utiliser comme un outil pour répondre à un enjeu existant par ailleurs »

Partant de ce constat, le début d'après-midi a été consacré à un temps en 4 sous-groupes, chacun d'entre eux se concentrant sur l'un des piliers du contrat de ville. Il s'agissait ici, pour chaque pilier, d'identifier quels étaient les besoins des territoires et quels types d'action numérique pourraient être mises en place pour répondre à ces besoins.

Dans un second temps les groupes ont pu développer leur réflexion sur l'un des projets potentiels évoqués, dans une volonté d'inscrire pleinement cette idée, d'une part dans les stratégies globales du territoire (feuille de route numérique et contrat de ville) et d'autre part dans l'écosystème numérique des territoires (lien aux acteurs et projets déjà existants).

Réaliser ce type d'idées nécessitera un travail commun entre services numériques (qui ont la connaissance des outils qui pourront être mobilisés) et services politique de la ville (qui ont la connaissance des enjeux des quartiers et de la stratégie du contrat de ville).

► **PILIER 1 : CADRE DE VIE / LOGEMENT**

Sur ce sujet, le groupe a identifié de nombreux besoins et problématiques : mobilité, accès aux services et équipements de proximité, parcours résidentiels, adéquation entre commerces et pouvoir d'achat, entretien partagé des logements, entretien des espaces extérieurs, performance énergétique, gestion des déchets, ou encore sécurité.

Le groupe a ensuite formulé l'idée d'un projet répondant à l'ensemble de ces sujets : il s'agirait d'une plateforme qui mobilise les outils existants pour ne pas démultiplier les outils, mais surtout qui mutualiserait et renforcerait l'information ainsi que les échanges et interactions entre les habitants et les services, à travers plusieurs supports : tablettes, mur numérique, applications, plateforme numérique, réseaux sociaux, et une valorisation de la plateforme dans un lieu commun proposant plusieurs services (repair-café, conciergerie...).

Inscription du projet dans les stratégies du territoire	
<p>Feuille de route numérique : le projet peut répondre à plusieurs objectifs : lutte contre les exclusions, transparence des politiques publiques, participation citoyenne, une meilleure coordination de l'action publique, développement d'une smart city.</p>	<p>Contrat de ville : informer la gouvernance (et l'associer à la démarche), mobiliser des financements, s'inscrire dans l'évaluation du contrat de ville, prévoir une formation auprès des élus et habitants sur les enjeux du numérique, relier la plateforme numérique à la démarche GUP.</p>

Par ailleurs, le lien à l'existant sur le territoire (écosystème) devra intégrer :

- Une première phase de recensement des outils, sites, applications existants pour ne créer uniquement où il y a un manque ;
- Formalisation d'un partenariat avec les bailleurs, les différents niveaux de collectivités, ainsi que les habitants, associations et commerçants dans un objectif de simplification ;
- La maison du projet / mairie de quartier pourra être le lieu physique ressources, et il s'agira d'identifier d'autres lieux pour des actions spontanées afin de toucher des publics spécifiques (ex : à l'école pour toucher les enfants) ;
- Profiter de l'opportunité du PRU, de l'OPAH, des moments festifs (type fête des voisins) et des réunions des conseils citoyens pour les moments d'information/diffusion/échanges ;
- Communiquer sur les réseaux sociaux existants et avec les hashtag existants (y compris à l'échelle commune et EPCI, pour dépasser le quartier) ;
- Demander aux acteurs privés qui vont intervenir sur le projet de faire la promotion de la plateforme / d'inscrire leur travail dans cette logique (ex : opérateurs de travaux à venir).

► **PILIER 2 : COHÉSION SOCIALE**

La réflexion sur le pilier 2 a souligné :

- Le manque de porteurs et d'acteurs sur la santé, avec des enjeux de prévention, d'accès aux soins et de parcours de santé des personnes ;
- Le manque de liens entre les acteurs de la santé, de la culture, de la participation des habitants, etc. Il y a une méconnaissance de l'existant, un besoin de médiation entre les acteurs (à l'échelle régionale et à l'échelle locale) et entre les acteurs et les habitants.

L'idée est donc de créer une plateforme centralisatrice « Lanceurs d'idées », a minima portée à l'échelle de l'agglomération. Cette plateforme pourrait contenir :

- Un volet pour proposer un projet à une communauté, dont les membres peuvent rejoindre le dit-projet, ce qui favorise la mutualisation et l'émulation entre porteurs.
- Un volet pour demander l'avis à des personnes ressources en région (des acteurs ayant déjà porté ce type de projet, des partenaires qui donnent leur avis sur l'opportunité de mener un tel projet...).

L'inscription de cette plateforme dans l'écosystème local doit, par nature, être très fort :

- Intégration de l'adresse internet de la plateforme sur les sites web des communes, intercommunalités et porteurs de projet contributeurs pour une bonne visibilité ;
- Animation de temps d'échanges quand les appels à projet des financeurs sortent, pour échanger sur les idées de projet ;
- Nécessité d'une personne pour assurer la modération et la médiation sur le support ;
- S'inspirer de la plateforme Movielab ;
- Ouvrir aux habitants la possibilité de consulter, contribuer, s'inscrire dans un projet de façon participative. Pour favoriser leur usage de la plateforme, éventuellement faire des démonstrations sur les marchés, et installer des bornes dans les quartiers et dans les lieux communs des quartiers (commerces...).
- Intégrer la plateforme dans une application, pour en disposer sur tablette ;
- Éventuellement rechercher un mécène pour financer l'outil ;
- Donner systématiquement suite ou vie à chaque contribution (provoquer une réunion entre les différents contributeurs d'un projet...), ou justifier la non-possibilité de donner suite.

➤ **PILIER 3 : DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET EMPLOI**

L'atelier sur le développement économique et l'emploi a permis de faire le constat d'un besoin d'information direct aux publics des quartiers sur les très nombreux dispositifs existants, car ceux-ci se démobilitent faute de réponse à leurs besoins et d'écoute de leurs envies, voire parfois car ils se sentent stigmatisés par un dispositif qui ne leur correspond pas. Un besoin d'une meilleure coordination des acteurs de l'emploi et de la formation a également été pointé, afin de viser une prise en charge globale des personnes dans une logique de parcours. Enfin, des problèmes d'employabilité liés à la santé ou à la mobilité des personnes sont des freins non-négligeables.

L'une des idées proposée consiste à créer une plateforme interactive et attractive de type « plateforme des bons plans », pour communiquer de façon décalée sur les métiers, à travers des supports tels que la vidéo, les témoignages de professionnels « ambassadeurs », la création d'un réseau d'échanges et d'entraide, etc. L'esprit de cette plateforme est bien de communiquer mais aussi de valoriser les publics dans une approche positive et basée sur les centres d'intérêt et compétences des personnes (créer du lien entre les jeunes, créer collectivement de nouveaux services, etc.).

Inscription du projet dans les stratégies du territoire	
Feuille de route numérique : À définir.	Contrat de ville : mobiliser les partenaires du contrat de ville, notamment pour cibler le public prioritaire. Un travail avec les habitants sera effectué pour répondre au mieux à leurs besoins.

Lien à l'écosystème du territoire : travailler avec des start-ups locales, pour développer l'application sur portable.

➤ **PILIER 4 : ÉGALITÉ ET ACCÈS AUX DROITS**

Cet atelier a diagnostiqué :

- une problématique liée à la confidentialité (quelle gestion des droits de confidentialité avec la dématérialisation ? Quelle gestion des données par les médiateurs ? Quels risques liés à l'identité numérique sur les réseaux sociaux ?) ;
- une relation de plus en plus complexe avec les administrations, le nonaccès au numérique, voire l'illectronisme, venant pour certains s'ajouter à l'illettrisme et renforcer les inégalités en termes d'accès aux droits ;
- Des opportunités d'emploi dans la filière numérique qui ne reviennent pas ou peu aux habitants des quartiers, par manque d'information notamment.

En réponse à cela la proposition d'action est de former les acteurs en contact avec le public, sur ces enjeux du numérique, afin de :

- Démystifier le numérique, s'adapter à de nouvelles formes de communication (notamment en s'adaptant aux générations, mais aussi en faisant un effort de simplification) ;
- Former à leur tour les publics cibles aux potentialités comme aux risques du numérique, médiation : de l'ingénierie pour animer, former, accompagner les publics ;
- Mettre en réseau les acteurs bénéficiaires de la formation pour favoriser l'échange de pratiques.

Inscription du projet dans les stratégies du territoire	
<p>Feuille de route numérique : L'action répond à un enjeu de formation et d'accompagnement des acteurs au numérique. Le lien entre cette démarche et le projet de tiers-lieux doit être fait.</p>	<p>Contrat de ville : la priorité numérique doit être inscrite dans le contrat de ville.</p>

Enfin, l'action peut s'inscrire dans l'écosystème numérique existant, c'est-à-dire faire le lien avec la grande école du numérique, les opportunités de métiers et d'emploi du numérique, l'ensemble des lieux de contact avec le public (médiathèque, centres sociaux, communes, CCAS...), et éventuellement dans un 2nd temps développer de nouvelles applications avec les start-ups locales. L'expérience des promeneurs du net pourra être valorisée et certains habitants relais pourraient être formés également, en plus des structures. Les sites ressources les plus ergonomiques ou intuitifs seront identifiés pour être valorisés.

VI / Quelles ressources du Conseil Régional Hauts-de-France ?

Yannick SERPAUD, Responsable du service Cohésion Sociale et Urbaine, et Alexandre DESROUSSEAUX, Chef de projet usages, innovation, appui aux Directions à la mission du développement des usages numériques.

L'innovation sociale et numérique est fortement portée par l'exécutif régional et on la retrouve désormais autant dans la politique de la ville que dans le droit commun de la Région. Sur la politique de la ville, on l'identifie notamment :

- Dans les enveloppes ITI (Investissement Territorial Intégré), fonds européens réservés pour les quartiers prioritaires, qui comportent un axe sur le numérique (8 millions) pour le versant Nord – Pas-de-Calais. Le Programme Opérationnel du versant Picard mobilise aussi des crédits sur le numérique, mais pas ciblés uniquement sur les quartiers prioritaires ;
- Dans le dispositif Nos Quartiers d'Été ;
- À travers le soutien régional à l'emploi et l'innovation (nouveau dispositif) où l'on distingue d'une part des « figures imposés » (dév. éco/emploi, Troisième Révolution Industrielle, cadre de vie) avec les portes d'entrée numérique (*accompagnement des accès, services et action dans le cadre de la programmation, favoriser les biens communs numériques, création d'outils de développement numérique : e-santé, aide à la mobilité, accès à la connaissance, énergétique...*), participation des habitants et innovation sociale (*nouvelles solutions à des problèmes nouveaux ou mal satisfaits avec une volonté d'impliquer tous les acteurs et notamment les habitants*). D'autre part, les « figures libres » sur la base des priorités du territoire (santé, mobilité éducation, etc.) : un vrai dialogue avec l'EPCI est nécessaire pour trouver un équilibre entre les figures. Délibération votée en octobre 2016. Sur 2017 la programmation a été assez satisfaisante et plusieurs actions ont pu être financées s'appuyant sur le numérique mais pour agir sur des domaines d'action bien concrets (conseils citoyens, participation des habitants, accès à l'emploi...) ;
- Par la contribution régionale au NPNRU en crédits d'investissement : sur ce sujet le développement économique est important ainsi que l'innovation sociale et numérique incluse à travers des thématiques variées. Dans les conventions opérationnelles la Région financera des projets qui pourront répondre aux enjeux des réseaux de capteurs, nouvelles formes de participation des habitants, lieux d'expérimentation, etc.

- Projets d'Initiative Citoyenne (ex FPH) : finance micro-projets (cf. délibération de mars 2017).

Sur les « crédits numériques » (le droit commun), on retrouve des financements également:

- Pour les tuyaux (l'accès à la fibre) : mais ce n'est pas le sujet du jour ;
- Comment développer le numérique dans les stratégies de territoire qui devient une condition de financement, pour éviter le saupoudrage d'actions sans lien les unes avec les autres. Les projets financés doivent s'inscrire dans une stratégie numérique, votée par les élus, qui répond aux priorités territoriales (cf. projet de territoire).
- Développement de tiers lieux : objectif de doter chaque intercommunalité d'un lieu totem du numérique, qui multiplie les fonctions et va au-delà de la médiation numérique (fablab, coworking, accompagnement des porteurs de projet). Lieu qui pourra s'adresser aux habitants mais aussi aux acteurs publics et privés du territoire. Les crédits sont ici de fonctionnement, pour financer l'animation du lieu (salaire ou prestation) de façon dégressive. Ne finance pas de mur ni d'EPN comme par le passé, en revanche, comme dit précédemment, dans le cadre d'un PRU des crédits politique de la ville peuvent être mobilisés sur l'investissement ;
- Soutien à l'organisation « d'évènements créatifs » où l'on met le numérique au service de l'innovation sociale (Hackathon, start-up week-end...) ;
- La digitalisation des TPE PME Artisans, commerçants qui a du retard par rapport aux autres pays limitrophes (pas encore de délibération).
- Grande École du Numérique : les élus ont émis un avis sur un probable engagement complémentaire de la Région (qui serait géré par la direction formation permanente de la région).

>>>> Il est possible de faire converger les crédits, par exemple si le tiers-lieux est dans un quartier en renouvellement urbain : financement des murs par le renouvellement urbain et de l'animation par la mission numérique.

VII/ CHECK-OUT

Bilan de la journée :

- « Plein de ressources »
- « Des échanges et interactions faciles »
- « Un bon mixage des publics, des cultures professionnelles différentes »
- « Les expériences donnent des idées (prise de contact, repérage d'expériences) et une idée plus claire de ce qu'est l'enjeu du numérique »

Attentes pour les prochaines séances

- « Je souhaite poursuivre sur du concret pour pouvoir repartir sur le territoire avec les collègues et des idées d'actions matérialisées, notamment sur l'innovation sociale »
- « J'aimerais avoir un guide méthodologique : quel point de départ et quels points de repères pour agir ? »
- « J'espère avoir mon collègue de l'autre culture professionnelle avec moi la prochaine fois » (politique de la ville ou numérique)
- « Ce serait intéressant que le cycle nous permette de monter un argumentaire pour un portage du numérique dans les organisations : comment convaincre sur l'élaboration d'une stratégie ? » (que ce soit EPCI, bailleur, centre social...).

Retrouvez tous les éléments de cette journée en téléchargement sur le site de l'IREV :
<http://www.irev.fr/action/cycle-qualification-num%C3%A9rique-innovation-sociale-2017>