

COMMENT LE NUMÉRIQUE A PERMIS AUX CENTRES SOCIAUX DE DÉVELOPPER LES SOLIDARITÉS PENDANT LE CONFINEMENT

1 – 5

Expériences

Après TechCare, qui avait récemment montré « comment le numérique avait permis aux travailleurs sociaux de maintenir une activité interne, de diffuser des informations aux publics, et de les accompagner à distance », la Fédération Nord-Pas-de-Calais et des Pays Picards des centres sociaux dresse, à son tour, un bilan du rôle des centres sociaux en Hauts de France durant la période de confinement.

Dans les Hauts de France, « dès les premiers jours du confinement, les centres sociaux, malgré la fermeture au public, et sans masquer les vulnérabilités engendrées par cette crise sanitaire, ont maintenu pour 90 % d'entre eux le lien aux habitants, notamment auprès des plus vulnérables. Ils ont pu s'appuyer sur le numérique pour développer les solidarités de proximité ».

Des matériels pour les familles sous-équipées

Sur la Métropole Lilloise, les « centres sociaux connectés » et l'association Emmaüs Connect ont entrepris de repérer les familles sous-équipées (650 familles), de collecter du matériel et d'organiser les dons aux familles.

Les centres sociaux ont assuré la liaison avec les 170 familles ciblées et distribué 38 smartphones, 10 téléphones, 12 tablettes, 106 ordinateurs et 57 connexions d'urgence à internet, pour la première vague.

En direction des seniors en situation d'isolement social et numérique, les fédérations ont, avec le soutien de la CARSAT, fait un achat groupé de 470 tablettes facilitab (adaptées aux seniors), pour diffuser sous forme de prêt ou de don les tablettes à des seniors repérés en situation de fragilité, et accompagner à domicile l'appropriation des usages numérique.

En parallèle, des formations en ligne étaient organisées à

destination des salariés et bénévoles des centres sociaux concernés pour accompagner la prise en main des tablettes par les seniors.

Permanence d'un lien de proximité avec les habitants

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

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

L'ouverture de permanences sur rendez-vous a permis de rendre des services très concrets aux habitants comme imprimer des attestations de sortie dérogatoire ou des documents nécessaires aux parents pour l'école à la maison.

Dans le cadre de l'opération Mon Centre Social à la Maison, déclenchée au début du confinement, les centres offrant des permanences étaient signalés sur la plateforme numérique. Les réseaux sociaux ont été fortement mobilisés par les équipes des centres sociaux pour maintenir des liens avec les habitants.

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

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

Appui aux initiatives des habitants, dans les actions et le pilotage du projet social

Le numérique a permis aux centres sociaux pendant le confinement à la fois d'appuyer l'auto-organisation de projets

solidaires des habitants mais également la continuité de l'appui aux initiatives initiées avant le confinement.

« En matière de gouvernance démocratique, peu de centres sociaux avaient jusque là passé le pas de conduire des réunions à distance et d'animer les instances de gouvernance avec les outils numériques. Le confinement et les restrictions sanitaires à l'heure du déconfinement ont obligé les centres à imaginer d'autres manières de se réunir et d'échanger, notamment pour assurer la continuité décisionnelle et opérationnelle du pilotage ».

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

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

Des imprimantes 3D en soutien aux actions solidaires

Face au manque de protections sanitaires, les centres sociaux se sont investis dans la fabrication de masques (plus de la moitié du réseau) en croisant des savoirs faire anciens en matière de couture avec des savoirs nouveaux dans le champ du numérique pour partager les « patrons » et s'organiser collectivement. Puis dans la fabrication de visières, grâce aux imprimantes 3D.

Des liens renforcés entre la famille, l'école et le quartier

Les centres sociaux ont mobilisé les outils numériques pour créer des espaces d'échange et maintenir des liens déterminants pour les parents.

Des groupes de parents ont fleuri sur les réseaux sociaux (...). Ils ont permis « de les aider à réaliser qu'ils n'étaient « pas seuls à vivre les difficultés » du confinement et à devoir assumer de multiples rôles.

« La proposition d'activités parents-enfants par les centres sociaux, via des vidéos ou des messageries en ligne, a été souvent plébiscitée par les familles qui ont pu conserver ou renforcer des liens intrafamiliaux ».

Le territoire numérique, nouvel espace de proximité avec les jeunes

« L'enjeu principal des animateurs et référents jeunesse au début du confinement a été de garder le lien avec les jeunes » : mise en place d'une « maraude » numérique deux à trois fois par semaine à raison de deux ou trois heures par jours, rendez-vous hebdomadaire autour de l'application Plato permettant d'organiser des séances de jeux de société collectifs via le numérique.

Maintenir malgré tout un accompagnement vers l'emploi

« Les centres sociaux ont dû réinventer très rapidement leurs modalités d'accompagnement des personnes les plus fragiles et les plus éloignées de l'emploi ».

Le centre social Projet à Lille (Nord) a proposé chaque semaine des rendez-vous réguliers en visio conférence (.. .) Le centre social Community de Arques (Pas-de-Calais) s'est employé à occuper l'espace numérique quotidiennement : mise en place de débats, défis ludiques, temps d'animation ou séance sportive en visio...

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

Lancé trois jours après le début du confinement par les équipes des Centres Sociaux Connectés de la Métropole Lilloise, le dispositif « Mon centre social à la Maison » a permis pour les habitants de maintenir les liens, s'enrichir, apprendre des choses nouvelles.

Des ressources éducatives et de loisirs renouvelées quotidiennement : plus de 50 sites ou ressources en ligne ont été proposés.

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

Des animations quotidiennes sur les réseaux sociaux : Plus de 60 activités interactives publiées sur la plateforme et les réseaux sociaux.

ENSEIGNEMENTS

« Le constat est d'abord celui que le réseau n'était pas au même point au démarrage : pauvreté en matériel informatique dans les équipes des centres sociaux, pas de culture du travail à distance, territoires où une pratique du numérique s'était installée en lien souvent avec les démarches « centres sociaux connectés », et d'autres où la pratique était encore à faire émerger... »

« Le second constat porte sur la réapparition d'une problématique qui semblait peu ou prou réglée : celle de l'accès des familles à des équipements adaptés ».

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

La **Fédération nationale des centres sociaux et socioculturels de France** fédère un réseau de plus de 1200 centres sociaux et 45 fédérations et unions départementales ou régionales.

Mission Société Numérique

La Mission Société Numérique est une mission d'appui aux collectivités et aux acteurs de proximité sur les questions liées au numérique. Elle met en œuvre un programme d'actions pour favoriser l'autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique et favoriser le développement numérique des territoires. Elle pilote les plans "Numérique Inclusif" et "Tiers-Lieux" du Gouvernement.