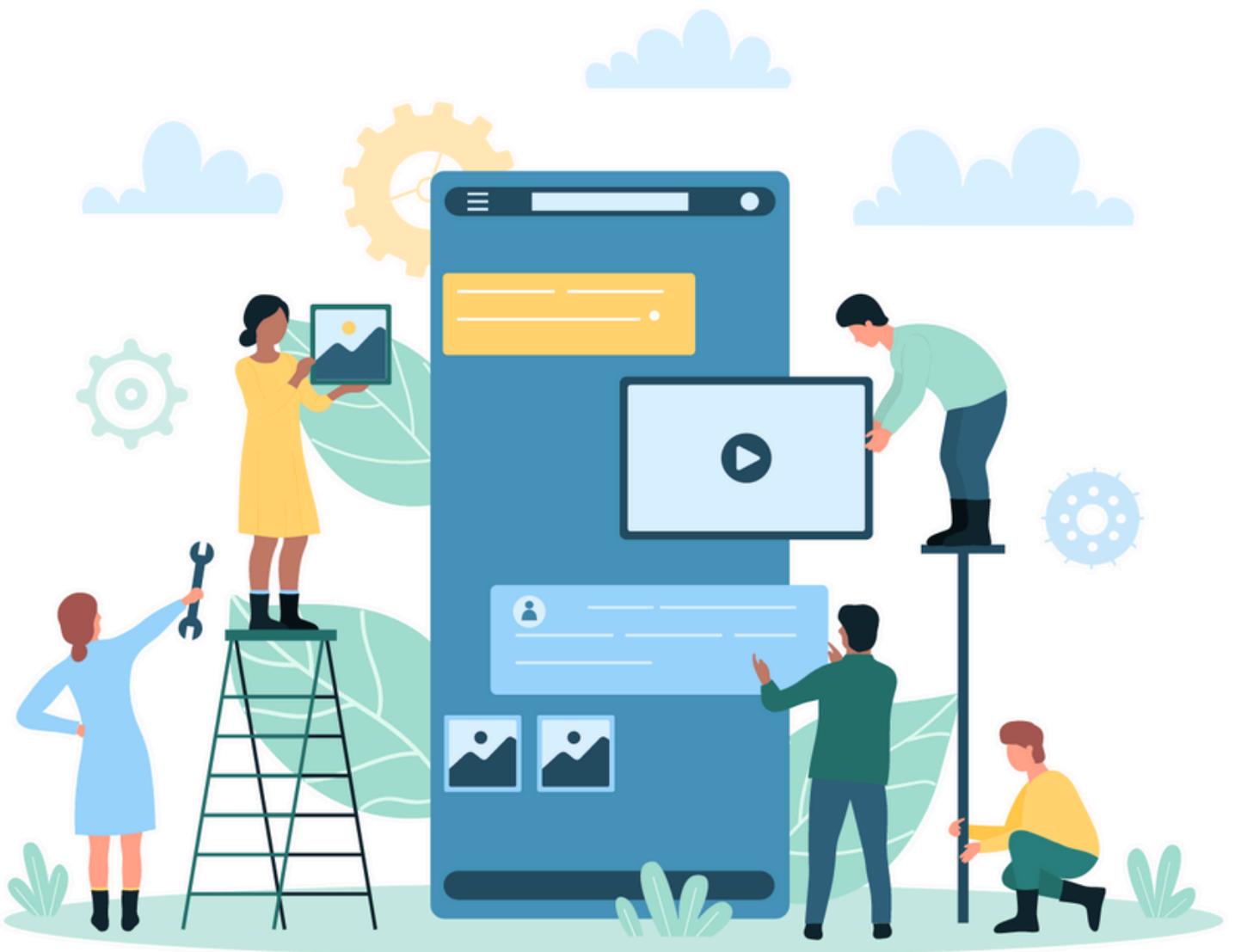


LA FEDERATION DES CENTRES SOCIAUX DU VAL-DE-MARNE

LES USAGES ET PRATIQUES NUMÉRIQUES

DANS LES CENTRES SOCIAUX ET ESPACES DE VIE SOCIALE DU VAL-DE-MARNE





Fédération du
Val-de-Marne



La Fédération du Val-de-Marne remercie tous.tes les professionnel.le.s et bénévoles des structures de l'Animation de la vie sociale du Val-de-Marne pour les entretiens ; les Fédérations d'Île-de-France et du Nord pour les échanges ; le conseil départemental pour le partage de leur état des lieux.

Votre collaboration et votre engagement ont été essentiels pour la réalisation de cet état des lieux.

PROPOS INTRODUCTIFS

Aujourd'hui, les technologies numériques sont omniprésentes dans notre quotidien. Elles s'imposent progressivement et se rendent incontournables dans les nombreux aspects de nos vies, qu'elles soient privées ou professionnelles.

C'est pourquoi l'équipe fédérale a fait le choix de lancer un nouveau chantier sur la question du numérique, un enjeu devenu prédominant au cours des années, face auquel les centres sociaux ont un rôle central dans l'accompagnement des habitant·es des territoires.

Ce chantier sera l'occasion d'accompagner l'action des centres sociaux sur le champ du numérique en direction de leurs publics.

Pour ce faire, nous souhaitons :

Accompagner et valoriser les projets en cours et les innovations, les nouvelles logiques d'apprentissage et de connaissance

Capitaliser les bonnes pratiques, mutualiser les ressources et animer le réseau départemental

Mettre en lien et soutenir le développement des expérimentations et initiatives du réseau,

Former professionnel.les et bénévoles des centres sociaux

Mais avant cela, nous avons commencé par un **état des lieux** afin de quantifier et qualifier les **pratiques du réseau**.



MÉTHODOLOGIE

✓ La Fédération s'est saisie de la question du numérique et a effectué une série d'entretiens qualitatifs avec les directeur·rice·s des centres sociaux ou les chargé·e·s de numérique, afin de mieux appréhender l'action des centres sociaux sur cette question.

À partir de ces entretiens et des données SENACS de l'année 2023 (sur l'année 2022), et d'autres supports, études et états des lieux relatif aux pratiques numériques, nous avons pu analyser les usages numériques des centres sociaux et EVS du Val-de-Marne

✓ Entre octobre 2023 et janvier 2024, 22 centres sociaux et 2 Espaces de Vie Sociale ont effectué un entretien individuel, sur 39 centres et 3 EVS adhérents à la Fédération, soit un taux de réponse de 58 %. Parmi les structures interrogées, la moitié est de type associatif et l'autre municipale.

L'IMPACT DU CONFINEMENT SUR L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES DES HABITANT.E.S

98% ont au moins 1 équipement numérique (dont smartphone)

La période de confinement a considérablement modifié notre relation aux outils numériques. Cette transformation s'est traduite par plusieurs évolutions notables dans les habitudes des Français·es, et plus précisément, des Val-de-Marnais·es.

D'après un état des lieux mené par le département du Val-de-Marne sur les équipements et usages du numérique des habitant·es, depuis la pandémie, l'adoption et l'appropriation des outils numériques ont augmenté.



- **96% ont une tablette ou un ordinateur**
- **94% ont au moins un ordinateur à domicile**



- **93% ont un smartphone**
- **53% privilégient le smartphone pour se connecter sur Internet, 38% un ordinateur et 6% une tablette**



- **98% ont au moins 1 équipement numérique (dont smartphone)**

Neuf Français.e.s sur dix sont internautes et 82% des 12 ans et plus se connectent chaque jour à internet dans l'Hexagone, selon le Baromètre 2023 du numérique. Les périodes de confinement ont mené la population à utiliser et souvent découvrir de nombreux outils numériques. 57 % des personnes interrogé·e·s répondent positivement à la question « Depuis 2 ans et les différentes périodes de confinement, avez-vous l'impression de mieux maîtriser les outils numériques pour les différentes démarches et activités de votre vie quotidienne ? »

Si une majorité de personnes a ainsi bénéficié d'une montée en compétences, une minorité reste toujours éloignée : des inégalités sont observées en matière d'équipement, de connexion ou encore d'usages en fonction de la catégorie sociale. L'âge et le niveau de diplôme sont des facteurs déterminants et, dans une moindre mesure, le niveau de vie et le lieu de résidence, selon cette étude menée par le conseil départemental du Val-de-Marne.

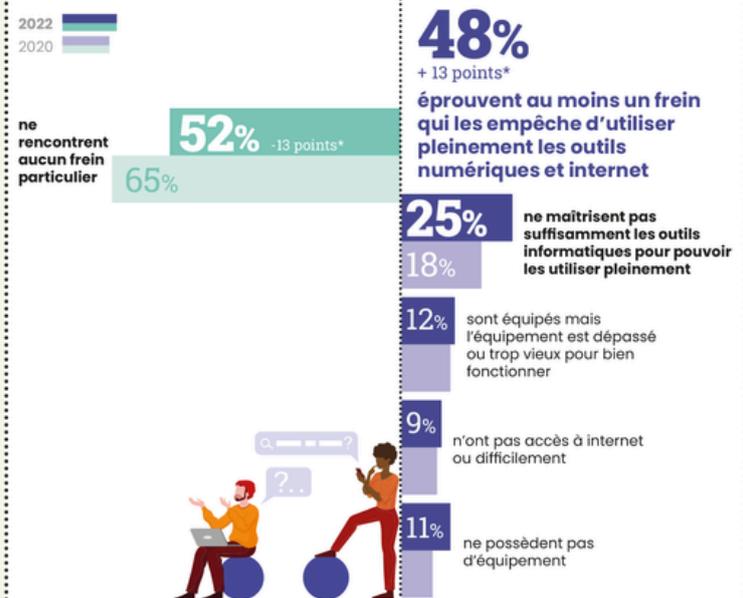
Deux ans après le début de la crise sanitaire, en moyenne, 56% des Français majeurs estiment mieux maîtriser les outils du numérique...

...mais les inégalités s'accroissent.

Les périodes de confinements qui se sont succédées ont rendu les outils numériques indispensables dans de nombreuses démarches et activités du quotidien. Les Français parmi les plus vulnérables sont une majorité à ne pas avoir l'impression d'avoir gagné en maîtrise.



En outre, davantage de personnes rencontrent des freins à la pleine utilisation du numérique...



Baromètre du numérique 2022

L'accès à cette culture numérique n'est pas acquis pour tout·e·s. Certain.e.s rencontrent des difficultés pour accéder à des services qui sont devenus exclusivement numériques, sans possibilité de recourir à l'aide d'une personne. Divers publics sont concernés par cette fragilité, non seulement les publics seniors, mais aussi les publics en situation de précarité économique ou/et sociale peuvent être touchés par l'accroissement de la dématérialisation.

Selon l'état des lieux mené par le département du Val-de-Marne, *« On peut parler de « double peine » pour les personnes en situation de précarité : non seulement elles doivent faire davantage de démarches administratives régulières en raison de leur instabilité socio-économique, mais elles sont, de surcroît, contraint·e·s de le faire via un outil qu'elles ont plus souvent des difficultés à utiliser. »*

47% des habitant.e.s rencontrent au moins un frein, en agglomération parisienne

- 21% ne maîtrisent pas suffisamment les outils
- 15% ont un équipement dépassé
- 10% n'ont pas accès internet ou difficilement
- 9% ne possèdent pas d'équipement



Les freins à l'utilisation du numérique en Agglomération Parisienne

Il est donc important pour les centres de pouvoir accompagner les habitant·e·s en mettant en place des programmes de formations, d'initiations adaptés.



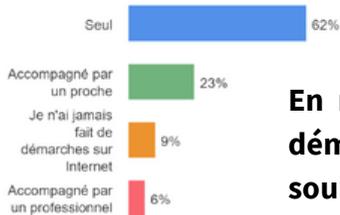
DÉMARCHES EN LIGNE ET ACCÈS AU DROIT

Les démarches administratives en ligne s'installent durablement non sans difficultés pour les usager·e·s.

Depuis le confinement et la fermeture temporaire des lieux d'accueil au public, les usages administratifs en ligne se sont accélérés. L'augmentation sensible du nombre de personnes ayant déjà effectué une démarche administrative sur internet se maintient : 71 % en 2020 et 2022 (+5 points par rapport à 2019).

La multiplication des démarches dématérialisées et la progression cette année du nombre de personnes utilisant la voie digitale pour leurs démarches administratives accroît mécaniquement la part de personnes en prise avec des difficultés. On constate en effet une augmentation de la part de personnes rencontrant au moins une difficulté à effectuer des démarches en ligne, soit 54 % (+16 points par rapport à 2019).

De plus en plus de démarches administratives se font sur Internet. En général vous faites vos démarches sur Internet ...



- 29 % des usagers sont accompagnés pour réaliser leurs démarches administratives en ligne
- Près d'1 usager sur 10 déclare ne jamais avoir fait de démarches sur Internet
- Le fait d'être accompagné ou non dépend là encore du profil sociologique

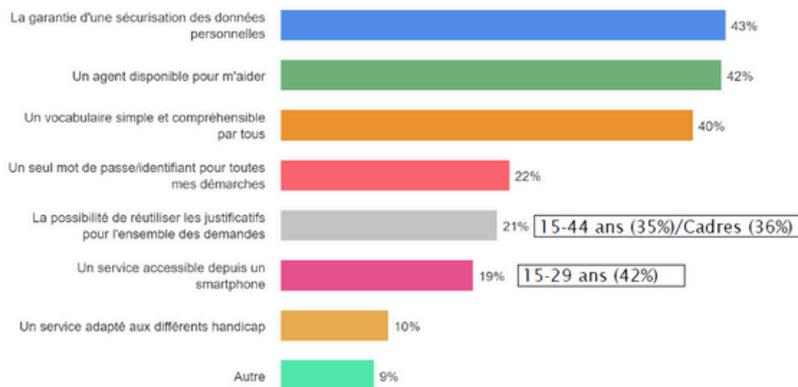
En moyenne, près de 4 usagers sur 10 ne sont pas à l'aise pour réaliser leurs démarches administratives sur Internet. Parmi ces individus, 43 % souhaiteraient être accompagnés dans le cadre de leurs démarches, principalement en face à face. On retrouve plus nettement les profils les plus fragiles.

Les 3 principales attentes sont la disponibilité d'un·e agent·e, la sécurisation des données, et un vocabulaire simple et compréhensible.

Pour tous les profils y compris les plus à l'aise, le besoin de bénéficier d'un·e interlocuteur·trice disponible au cas où face aux potentielles difficultés (filet de sécurité), et pour les plus fragiles, la nécessité d'un accompagnement de préférence en face à face (cf Conseiller·ère Numérique France Service).

LES ATTENTES À L'ÉGARD DES SERVICES EN LIGNE

Quelles sont vos principales attentes concernant l'utilisation des services administratifs sur Internet ?



Les enquêté·e·s considèrent qu'il leur est plus facile d'expliquer leur situation en face à face et aussi que le contact direct peut permettre d'éviter des erreurs administratives qui mettraient en péril leur accès aux droits.

75% organisent des entretiens individuels

Pour répondre aux besoins des habitant·e·s, près de **98% des centres déclarent animer un atelier numérique**. La mise en place d'ateliers numériques est devenu incontournable et s'adresse à au moins une classe d'âge.

Par ailleurs, les résultats des entretiens individuels menés avec les professionnel·le·s des centres sociaux confirment cette tendance en mettant en avant le fait que les principales

thématiques de ces ateliers sont directement liées à la réalisation des démarches administratives en ligne.

À l'échelle du département, 31 structures informent avoir mis en place des permanences avec un ou plusieurs écrivain·e·s publics, soit 83% du département, et 53% possèdent un conseiller·ère numérique.

DÉMARCHES EN LIGNE ET ACCÈS AU DROIT DANS LES CENTRES SOCIAUX DU 94

42 000 personnes ont été reçues physiquement ou par téléphone pour traiter d'une question sur l'accès au droit, soit environ 1 000 personnes par structure.

Nombreux sont celles en lien avec une démarche numérique.

Ces chiffres montrent bien que l'usage du numérique est devenu prépondérant, et qu'un accompagnement est primordial. La réactivité des structures à proposer ses actions, en créant des ateliers collectifs, individuels, à répondre aux besoins, ... pour être au plus près des habitant·e·s montre bien la place qu'elles occupent dans la vie de quartier, et le lien fort qu'elles entretiennent avec les habitant·e·s.

**42 000 personnes
accueillies dans les
structures toute l'année**

Cependant, les listes d'attente sont longues, les professionnel·les ne sont pas forcément formé·e·s à cela, et le budget manque pour entreprendre un réel changement / accompagnement.

“*Parfois, ils ou elles viennent juste pour faire une photocopie, ou accéder à l'ordinateur... Mais parfois ils viennent avec des montagnes de papiers, qu'on doit trier et expliquer, et auxquels on devrait pas forcément avoir accès... et ça prend un temps fou !*”

Référente famille d'un centre social du Val-de-Marne.

Parmi les structures interrogées, **75 % d'entre elles organisent des rendez-vous individuels** (que ce soit avec les écrivain·e·s publics, le·la chargé·e de numérique ou encore avec un·e professionnel·le de la famille ou jeunesse).



Le regard du Défenseur aux droits, Jacques Toubon

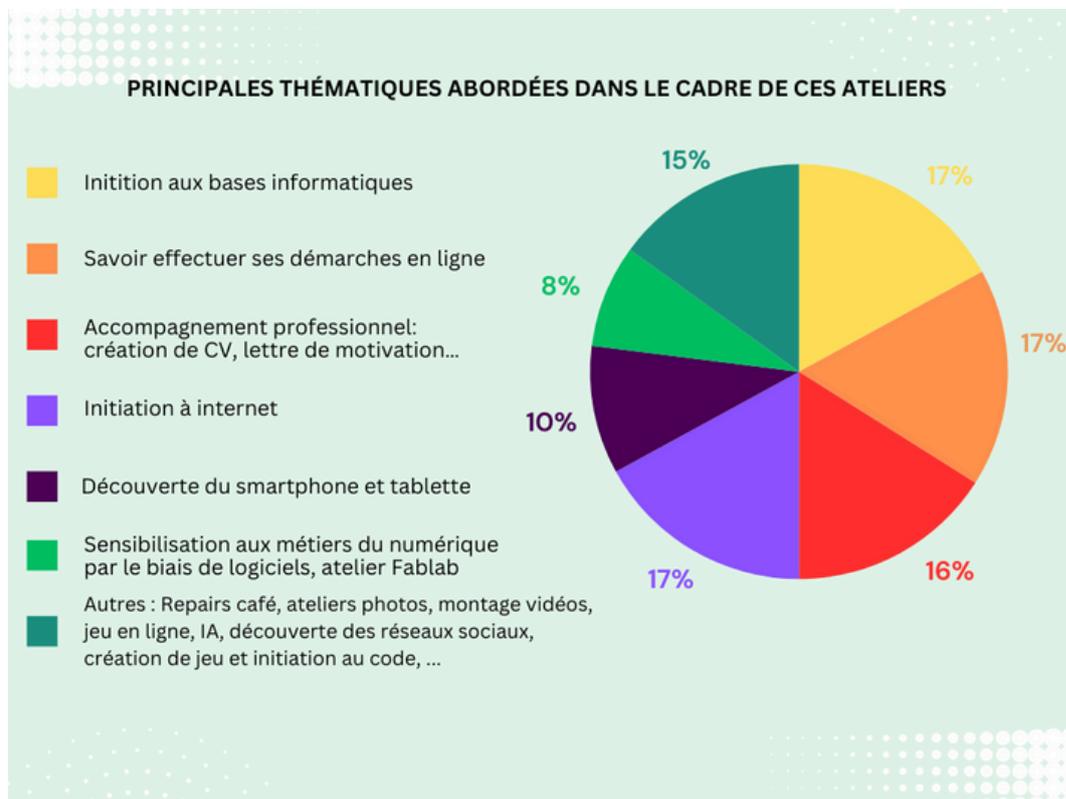
Le défenseur des Droits a publié début 2019 un rapport intitulé “**Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics**”. S'il souligne que la dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits, il insiste également sur le fait que cette transformation profonde des relations entre usagers et services publics ne peut se faire à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers.

Extrait d'un article visible dans *Centres sociaux, au coeur d'un société numérique humaine et solidaire*

Les centres sociaux ont donc une place prépondérante en matière de facilitation de l'accès aux droits par l'intermédiaire d'ateliers, d'écrivains publics, de permanences...

LES ATELIERS NUMÉRIQUES : ACQUÉRIR DES COMPÉTENCES OU SE PERFECTIONNER

En plus de l'accompagnement aux démarches d'accès aux droits, plus de 55% des centres sociaux proposent des ateliers de perfectionnement, ou de formations sur des logiciels spécifiques, tels que la navigation sur Internet, l'utilisation des logiciels de bureautique, la sécurité en ligne, la création de documents et bien plus encore.



Parce que la dématérialisation peut effrayer et que le contact humain est irremplaçable, les structures de l'animation sociale du Val-de-Marne soulignent l'importance de ces rendez-vous quotidiens, ces ateliers numériques, ces cours collectifs. En plus d'offrir une formation pratique, les ateliers informatiques favorisent également le lien social.

Les participant.e.s ont l'occasion d'échanger des idées, de collaborer sur des projets et de se sentir appartenir à un groupe. La plupart des chargé.e.s de numérique interrogé.e.s ont témoigné de l'importance du groupe. Certain.e.s personnes se rendent aux ateliers avant tout pour créer du lien social.

“ —
L'atelier du vendredi matin, c'est des habitués. Ça fait deux ans qu'ils viennent, ils amènent le petit déj' et une fois qu'on a bu le café, on s'y met. Ils ont du plaisir à se voir, à échanger, et aussi à se montrer les progrès qu'ils ont fait avec leur téléphone ! — ”

Conseiller numérique d'un centre social du Val-de-Marne.



LES MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS : LES RENFORCER POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE CROISSANTE D'ACCOMPAGNEMENT ?

Cependant, certaines structures ne peuvent répondre à tous les besoins..

Le **manque de moyen humain ou de budget** pose question dans beaucoup de structures, car c'est souvent des tâches en plus des missions du professionnel.le et ils.elles ne peuvent répondre à tous les besoins.

Comment les accompagner dans ces difficultés ? Quel soutien dans ce travail d'accompagnement supplémentaire ?

LES MOYENS HUMAINS

Parmi les structures interrogées, **83% des centres ou EVS mettent à disposition 1 personne pour animer ces ateliers**. Cependant, plusieurs de ces professionnel.le.s ne sont pas missionné.es. uniquement sur les ateliers numériques. Certains ne sont là que quelques heures pour ces ateliers, d'autres n'ont pas toujours les compétences ou bien n'ont qu'un temps limité sur cette fonction. Ce qui induit un allongement du délais d'attente pour les s usager.e.s, parfois très long.



“ Les personnes prennent rendez-vous avec l'écrivain public, mais les créneaux sont tellement saturés et les courriers urgents, que je dois prendre le relais... Mais moi, je n'ai pas forcément le temps... ou les compétences d'ailleurs ! Mais je ne peux pas laisser les gens sans rien faire non plus... c'est une impasse ! ”

Référente famille dans un centre social du Val-de-Marne.

En moyenne, 30 personnes fréquentent les ateliers ou les ordinateurs en accès libre par semaine. Cela peut même monter jusqu'à 200 personnes dans certaines structures.

Les freins principaux identifiés sont donc les qualifications du.de la chargé.e de numérique ou le temps de travail dédié : il-elle est souvent à temps partiel et n'a pas toujours les compétences ou les autorisations d'accompagner le public dans ses démarches administratives.

C'est pourquoi, 63% des centres sociaux du Val-de-Marne sont en lien avec au moins un autre acteur de la médiation numérique sur le territoire. Même s'ils ne sont pas en mesure d'employer eux même un.e chargé.e numérique ils sont en relation avec les structures du territoire (comme Emmaus connect, ou une médiathèque dispensant des ateliers numériques, etc), afin d'envoyer les usagers au bon endroit, où de créer un partenariat avec ces acteurs qui dispensent des ateliers chez eux.

LES MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS : LES RENFORCER POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE CROISSANTE D'ACCOMPAGNEMENT ?

L'ÉQUIPEMENT DES STRUCTURES

La question de la qualité du matériel est cruciale. Certains centres sont relativement bien équipés (matériel informatique récent, tableaux numériques, tablettes, etc.), tandis que d'autres peinent à avoir une connexion internet appropriée et possèdent du matériel obsolète. Ils se retrouvent alors dans l'incapacité de répondre à l'ensemble des demandes.

Parmi les structures interrogées, 75 % des centres ont une salle dédiée aux ateliers informatiques. En moyenne, les centres possèdent 7 ordinateurs. Trois structures ne disposent pas de salle informatique, faute d'espace, mais possèdent des ordinateurs portables et les déploient lors d'ateliers numériques. Cela leur offre la possibilité d'effectuer d'autres activités dans une même salle, mais parfois prive les habitant·e·s d'un accès libre.

TYPOLOGIE DE MATÉRIELS

La plupart des centres interrogés possèdent des ordinateurs fixes. Seulement 3 structures possèdent des ordinateurs portables, et un centre a fait l'acquisition d'un écran géant tactile, lui permettant d'assurer aussi bien les ateliers numériques que de s'en servir pour des cours collectifs de danse, ou d'animer des ateliers numériques pendant l'accompagnement à la scolarité.

La qualité des équipements informatiques est relativement correcte bien que 36 % des centres déclarent tout de même vouloir changer le matériel qui commence à devenir ancien, ce qui pourrait entraver leur fonctionnement.

Aucun à ce jour ne dispose de tablette numérique, mais beaucoup d'entre eux travaillent en partenariat avec l'association ICI ou Delta 7, qui toutes deux dispensent des ateliers numériques avec leur propre matériel informatique.

Par ailleurs, la quasi-totalité des structures invite les usager·e·s à venir avec leur propre matériel (ordinateurs portables, tablettes numériques, ou encore smartphones) afin de s'adapter et de s'approprier leur matériel directement.

CONNEXION INTERNET DE QUALITÉ ?

Même si le Val-de-Marne est très bien équipé en terme d'accès au Très Haut Débit, la plupart des professionnel·le·s constatent que la connexion internet n'est pas toujours de qualité.

Certains centres sociaux municipaux bénéficient d'un réseau wifi public, qui permet au public de s'y connecter librement, en toute sécurité et avec une bonne connexion, mais ce n'est pas le cas pour tous, loin de là. L'accès au réseau peut donc engendrer des difficultés pour les ateliers en collectif, ou pour les personnes ayant besoin de connecter car elle n'ont pas de forfait internet.



ET SI ON QUESTIONNAIT LE TERME DE "FRACTURE NUMÉRIQUE" ?



Malgré ces différences dans les pratiques numériques qui persistent entre les individu·es et qui peuvent générer des inégalités, on souhaite questionner les termes "fracture" & "numérique".

De nombreux ouvrages ou études démontrent que l'expression "fracture numérique" donne une compréhension faussée de la réalité des pratiques numériques et des difficultés qu'elles peuvent poser.

Dans l'étude menée par la FCSF, *Centres sociaux, Au coeur d'une société numérique humaine et solidaire*, Valérie Peugeot explique que ce terme suppose des gens "dehors" et d'autres "dedans". La réalité est plus complexe : "Ce ne sont pas forcément toujours les plus âgés, les plus pauvres et les ruraux qui sont concernés [qui ne maîtrisent pas les outils numériques] les choses sont plus complexes." Il est essentiel de différencier les inégalités liées aux pratiques et aux ressources, tout en tenant compte du contexte socioculturel de chaque individu·e.

Partout en France, et plus particulièrement dans le Val de Marne, rare sont ceux qui n'ont aucune pratique numérique. Nous l'avons d'ailleurs vu, 98% des val-de-marnais disposent d'au moins un outils numérique. En revanche, les pratiques et usages sont divers, et doivent être considérés, afin de pouvoir accompagner les différents publics, au mieux.

"Bien que des différences demeurent dans l'accès à l'équipement et à la connexion, il n'y a pas d'inclus ni d'exclus du numérique, mais plutôt un continuum de pratiques et de situations. Il n'existe pas d'explication simple aux difficultés rencontrées dans les usages numériques, mais des déterminants sociaux et linguistiques complexes, qui se superposent souvent. Finalement, c'est la façon dont les outils et services numériques sont conçus qui, lorsqu'ils ne permettent pas à tous les citoyens d'activer certaines opportunités (professionnelles, entrepreneuriales, académiques, de solidarité, etc.), peut renforcer les inégalités qui leur préexistent."

Le Lab - Ouishare et Chronos. *Capital numérique - Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires*, 2018-2019.



Focus

Pourquoi faut-il en finir avec le mythe de la fracture numérique ?

Le terme de "fracture numérique" comporte certains pièges lorsqu'il s'agit de comprendre les pratiques numériques des habitants des quartiers prioritaires et d'en déduire des actions correctrices des inégalités constatées. À ce titre, les analyses de Marie-Christine Jaillet et de Martin Vanier⁽¹⁾ sur les inégalités socio-économiques appliquées aux quartiers prioritaires sont éclairantes et peuvent être mobilisées sur les questions numériques.

D'une part, dans l'analyse des causes des inégalités. Comme le notent les auteurs, "la fracture est un événement qui survient de manière brutale et/ou imprévisible, qui surprend comme tout accident dont la cause n'est pas anticipée". Or tout démontre que les inégalités en matière d'accès aux ressources numériques s'inscrivent dans la continuité des inégalités socio-économiques pré-existantes. Les causes

des inégalités relatives au numérique sont donc connues et appellent dans leur traitement à dépasser le cadre de politiques

dédiées aux seules questions numériques. D'autre part, dans le constat du caractère figé de ces inégalités. Les auteurs remarquent que "la lecture par la ou les fractures tend à figer la représentation, donc la compréhension d'une société certes striée d'inégalités croissantes mais en même temps caractérisée par la mobilité et la quête des accès".

Ainsi, "construire l'analyse par le tableau de la fracture, c'est renoncer à saisir que se déploie une trame qui rend compte de la société des liens, des flux et des parcours". En effet, le risque est celui d'une assignation des individus à un statut de relégués du numérique, ce qui amènerait à construire des réponses ignorant leurs pratiques actuelles et leurs trajectoires. Pourtant, ces trajectoires constituent des points d'appui afin d'adapter les outils numériques existants et les parcours

et pratiques formatives – qui ne peuvent être conçus de façon strictement descendante.

L'expression "fracture numérique" conduit à l'assignation des individus à un statut de relégués du numérique.



Pour Dominique Pasquier¹, sociologue et directrice de recherche au CNRS, on ne peut parler d'une fracture numérique mais plutôt d'un continuum de pratiques. Elle constate que le numérique, pensé par des élites, a été totalement approprié par les classes populaires qui ont désormais leurs pratiques numériques propres. *“Pour comprendre les pratiques numériques, il faut remettre les personnes dans leur univers social, en comprenant leurs besoins et leurs préoccupations.”*

Au regard de ces études, on constate que ici, dans le Val-de-Marne, les structures de l'Animation de la vie Sociale tentent de s'adapter, tant au niveau des pratiques des individu.e.s, qu'aux difficultés qu'ils.elles rencontrent. Lors des ateliers, la plupart des chargé.e.s de numérique permettent aux habitant.e.s de venir avec leur propre matériel afin qu'ils soient plus à l'aise et qu'ils puissent se l'approprier davantage... Par ailleurs, certain.e.s animateur.rice.s ont des programmes précis en début d'année qu'ils adaptent en fonction des besoins de chaque personne. Certain.e.s créent des fiches en fin de séances, d'autres varient les supports... Tout support pédagogique est bon à prendre pour diversifier les possibilités d'apprentissage.

“ ***C'est plus long, parfois chronophage mais c'est la seule manière que j'ai trouvée pour qu'ils s'en souviennent. J'essaie de produire des fiches récap et de leur donner à la fin de chaque séance... Parfois ça marche, et puis parfois, d'un atelier sur l'autre ils ont tout oublié*** ”

Animateur multimédia, d'un centre social du Val-de-Marne.

Comme le signale cet animateur multimédia, beaucoup de participant.e.s ayant assisté à des ateliers numériques ou démarches en ligne ne se souviennent pas toujours de la marche à suivre pour le refaire seul.e.

Malgré la bonne volonté des formateur.rice.s, le format et le contenu de ces formations ne semblent pas toujours donner davantage de capacité d'agir aux habitant.e.s et donc à devenir autonomes.

Le fait de rester sur un apprentissage ou une plateforme unique ne permet pas suffisamment d'aborder la globalité et à gagner en autonomie au delà de ce service.

En effet, elles n'ouvrent pas toujours sur les enjeux et opportunités associées au numérique. Elles sont un peu limitantes, pour diverses raisons, et souvent, n'abordent pas le numérique dans sa globalité mais pour un service précis (type bureautique puis démarches administratives, etc.).

Elles sont souvent en collectif et le-la chargé.e de numérique ne peut pas répondre à toutes les demandes. Les besoins et la pédagogie à mettre en place sont très différents. C'est la raison pour laquelle certaines structures ont fait le choix de formations individuelles. Par ailleurs, les animateur.rice.s numériques nous rapportent également que beaucoup de participant.e.s prennent peu de notes, et lorsqu'ils-elles sont formé.e.s pour un site, dès lors qu'ils-elles doivent effectuer la démarche plus tard, ils-elles ne se souviennent plus comment faire et oublient rapidement les conseils qui leur ont été donnés. Pour finir, sachant que les plateformes évoluent très rapidement, les formations à leur utilisation deviennent rapidement obsolètes.

Dans l'état des lieux réalisé par le Lab, ils mentionnent : *“Cela suggère un besoin, celui de travailler une montée en compétences plus large des individus, au-delà de la maîtrise d'un site spécifique à un moment donné : développer la capacité “d'apprendre à apprendre” et d'actualiser ses compétences en continu.”*

Dans le Val-de-Marne, nous constatons qu'une partie des structures, tendent à aborder le numérique par un autre biais : en mettant en avant les possibilités créatives qu'il peut offrir.

LE NUMÉRIQUE : UN INGRÉDIENT SUPPLÉMENTAIRE COMME SUPPORT PÉDAGOGIQUE

LES ATELIERS D'EXPÉRIMENTATION ET DE LOISIR AUTOUR DU NUMÉRIQUE

Dans le réseau fédéral, les centres sociaux proposent de **plus en plus d'actions orientées vers les nouvelles technologies**. Près de 48% des centres sociaux et EVS dans le Val-de-Marne, et 63% des structures interrogées mettent en place des ateliers d'expérimentation, ludiques ou de loisir autour du numérique.

S'adressant aussi bien aux enfants, aux jeunes, aux adultes qu'aux seniors, ces nouveaux outils innovants tendent à encourager la créativité et à favoriser l'innovation. En intégrant un Fablab au sein de leur structure, certains centres peuvent proposer des ateliers et des formations sur les nouvelles technologies, telles que l'impression 3D, la brodeuse numérique, la découpe laser numérique, ou la programmation.

Ces activités ludiques sont des rendez-vous pour les habitant·e·s du quartier :

“
Le mardi après-midi, c'est un groupe de seniors (plutôt des femmes) qui fait marcher la brodeuse numérique ! Et le mercredi, les jeunes viennent apprendre la programmation ou se perfectionnent en création d'affiche ou encore créent de la musique, via des logiciels avancés. On a encore du mal à faire des ateliers mixtes, mais ça viendra peut-être...
”

Chargé de numérique dans un centre social du Val-de-Marne.

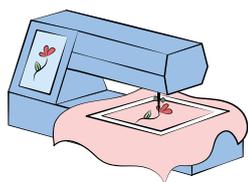
Les actions menées dans ces espaces visent à démocratiser l'accès aux outils technologiques, en permettant à un plus grand nombre d'utiliser ces machines.

Par ailleurs, les jeux éducatifs, les applications d'apprentissage en ligne et les simulations virtuelles sont d'excellents moyens d'améliorer ses compétences numériques de manière amusante et engageante pour les ateliers sociaux linguistiques (ASL) notamment. Certains centres utilisent des programmes de formations exclusivement sur ordinateur, afin que les usagers avancent à leur rythme, en complément des cours collectifs. Ces cours en ligne peuvent aussi être effectués chez eux, permettant un prolongement de l'apprentissage.

Certains centres, ne pouvant investir dans l'achat de matériel numérique, créent des partenariats avec des associations du Val-de-Marne ou des villes, qui peuvent leur prêter du matériel, comme la Mallapixels, le laboratoire itinérant de médiation numérique & artistique du Département du Val-de-Marne, qui dispose d'un certain nombre de matériels et d'œuvres numériques pouvant être prêtés gratuitement aux structures culturelles.

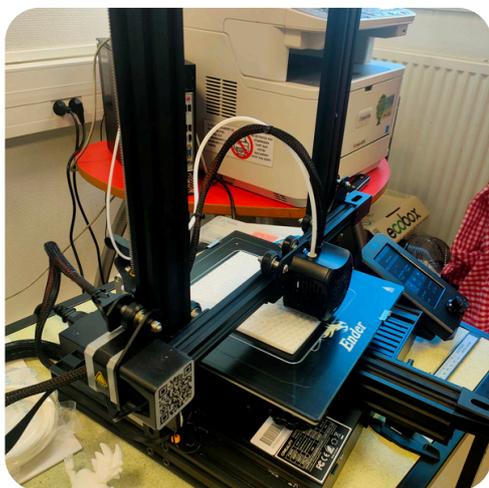
“
Le numérique ce n'est pas qu'une finalité, mais aussi un moyen
”

Directeur d'un centre social du Val-de-Marne.



Certains lieux de proximité, très bien identifiés par les habitant.e.s, ont réussi à co-construire un véritable Fablab au fil des années et acquérir du matériel professionnel que les usagers peuvent utiliser librement, ou lors d'ateliers collectifs.

C'est le cas du CSC La Lutèce, situé à Valenton, dont l'objectif principal n'était pas nécessairement d'améliorer les compétences numériques des usagers, mais plutôt d'enrichir un atelier de couture qui s'essouffait. L'achat d'une brodeuse numérique a finalement permis l'appropriation de cet outil, et a produit la capacitation de tout un groupe, à se former, former d'autres personnes et devenir autonomes. Par le biais de cette machine, le centre a constaté une véritable attractivité, et a permis de créer des ponts vers d'autres activités. Aujourd'hui, les couturières souhaitent aller plus loin, et pourquoi pas créer une association solidaire de couture.



Cet exemple montre que la proximité du lieu avec les habitants et son ouverture sur le quartier sont des éléments clés pour constituer un groupe et les faire monter en compétences.

D'autres structures, malgré toute leur bonne volonté, peinent parfois, plus à mobiliser du public, et particulièrement les résidents du quartier, car le lieu est soit trop institutionnel, soit mal identifié. Des lieux de fabrication numérique peuvent être identifiés par le public comme trop élitistes sans savoir réellement ce qui s'y passe.

“ *On a beaucoup d'auto-entrepreneurs qui viennent, car on est un fablab qui n'est pas cher par rapport à d'autres villes... Mais c'est vrai qu'on n'arrive pas encore suffisamment à faire venir les gens du quartier. C'est pour ça qu'on est présent sur des événements de la ville, pour faire tester des machines, et expliquer ce qu'on fait. On multiplie les communications différentes pour se faire connaître un maximum. On sent qu'on commence petit à petit à être identifié...* ”

Animateur multimédia

Innovation et polyvalence ne suffisent pas à créer un lien de proximité et de confiance entre ces lieux et les habitant.e.s.

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANT.E.S ET LE NUMÉRIQUE

L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANT.E.S POUR L'EMPLOI ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE



L'accompagnement professionnel est un service essentiel présent depuis de nombreuses années dans les centres sociaux pour aider les individus à trouver un emploi, à se former et à développer leurs compétences. Plus de **85%** des structures du Val-de-Marne accompagnent les usagers dans leurs recherches d'emploi. Parmi les structures interrogées, plus de **50%** d'entre elles mettent en place des ateliers numérique liés à l'emploi tels que : **création de CV et lettre de motivation**, recherches d'offres sur internet, accompagnement via la plateforme France Travail® et à se familiariser avec les outils de bureautiques pour monter en compétences. Le numérique est un levier incontournable pour l'insertion professionnelle.

Plus de 85% des structures du Val-de-Marne accompagnent les usagers dans leur recherche d'emploi.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS : LA PARENTALITÉ NUMÉRIQUE ET LA PRÉVENTION

Les centres sociaux jouent également un rôle essentiel dans l'**accompagnement numérique des familles**. En effet, le soutien aux familles face aux plateformes numériques liées à la scolarité des enfants ou les écrans et les réseaux sociaux qui prennent davantage de place au sein des foyers est une demande croissante de la part des parents. Les missions des structures de proximités se renforcent : informer, sensibiliser et soutenir les parents dans l'éducation numérique de leurs enfants deviennent un enjeu qu'ils prennent à cœur. **57% des structures interrogées organisent des temps de soutien à la parentalité sur le volet numérique.**

Beaucoup de structures mettent en place des temps de **sensibilisation sur les écrans**, ou sur une **utilisation responsable des réseaux sociaux** et libèrent la parole des parents en créant des débats sur ces nouveaux outils. Certains organisent des conférences, font venir des professionnel.le.s ou encore mettent en place des **ateliers parents-enfants** pour sensibiliser sur les risques liés à l'exposition des enfants au monde numérique mais aussi en leur présentant les leviers et les bienfaits.





Dispositif promeneurs du net parentalité



Promeneurs
du Net
Parentalité

Depuis septembre 2022, la CAF 94 a confié à la Fédération le déploiement et la coordination du dispositif Promeneurs Du Net Parentalité (PDN P).

Issu du dispositif des Promeneurs Du Net Jeunesse développé en France depuis 2012, cette déclinaison récente et encore expérimentale en France a vocation à labelliser des professionnel.les lié.es aux familles, pour :

- ✓ Prolonger leurs liens via les outils numériques
- ✓ Pour les accompagner dans la compréhension et la prévention concernant les usages numériques
- ✓ Assurer une présence « éducative » (selon l'esprit éducation populaire) sur Internet et les réseaux sociaux auprès des parents, entre autres.

8 En 2024,
promeneur.se.s labellisé.es :
référentes familles des
centres sociaux, éducateur
spécialisé, médiatrice santé
médiatrice familiale

- ✓ Présence sur les réseaux sociaux
- ✓ Accompagner dans la "rue numérique"
- ✓ Sensibilisation aux outils numériques

Entretien avec une promeneuse du net Parentalité

Peux tu te présenter ?

Je suis Laura Bonvicini Tanriverdi, je suis coordinatrice au centre socioculturel la Lutèce, et je suis également chargée du secteur famille et référente du CLAS, du soutien scolaire. Et enfin, je suis depuis peu Promeneuse du Net parentalité.

Depuis combien de temps es-tu PDN P ?

Je suis PDN depuis septembre 2023. Depuis ma labellisation, j'ai pu acheter du matériel numérique grâce à l'aide au démarrage de la CAF, comme mon smartphone et un ordinateur portable pour pouvoir communiquer avec les parents et investir les réseaux sociaux.

Sur quel réseau social es-tu ?

Je suis principalement sur WhatsApp et sur Facebook. Le centre social a un compte Instagram aussi, j'aimerais bien en créer un à mon nom, pour pouvoir être encore plus proche des parents, et pourquoi pas m'adresser à d'autres qui ne connaissent pas le centre. Sur WhatsApp j'ai pu créer beaucoup de groupes différents, en fonction des activités, cela permet de faire passer des infos, mais aussi de créer du lien social car les personnes qui font partie du groupe continue à échanger toute la semaine.

Sens tu qu'il y a des évolutions dans l'accompagnement aux parents ?

Oui complètement. Cela a changé dans ma communication : je peux communiquer beaucoup plus facilement avec eux. En revanche, je dirai que ça n'a pas changé auprès des parents que je ne connais pas. Je n'ai pas de nouveaux parents grâce à mes réseaux sociaux mais par contre, ça a renforcé le lien déjà présent.

Un avantage ?

Être plus proche des familles, des parents. On est beaucoup plus accessible et beaucoup plus joignable.

Un inconvénient ?

J'ai l'impression que Facebook n'est pas forcément le moyen de communication le plus adapté pour le dispositif. Cela reste une vitrine, mais les usagers ou les parents viennent me parler via mon téléphone ou WhatsApp mais jamais sur Facebook ni Messenger.

Le mot de la fin ?

C'est un très bon dispositif, je suis très contente d'y participer. J'espère que ça va se développer dans le Val de Marne et qu'on aura davantage de formations.

Laura, référente famille et Pdn Parentalité

LES JEUNES ET LE NUMÉRIQUE

“LA GENERATION DIGITAL NATIVE”

Selon l’Insee (2022), les 15-29 ans sont la catégorie d’âge de la population la plus équipée en smartphone : moins d’ 1 sur 100 ne possède pas de smartphone

Ils.elles sont 97% à se considérer comme assez ou très compétents avec un smartphone selon l’Arcep (autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse)

Néanmoins, s’ils.elles sont très équipé.e.s et à l’aise sur les réseaux sociaux, une partie d’entre eux manque de compétences numériques. Près d’ 1 jeune sur 5 a au moins une incapacité numérique parmi quatre grandes compétences : la recherche d’information, la communication (envoyer/recevoir des courriels), l’usage de logiciels (traitement de texte) et la résolution de problèmes (INSEE 2019)

Les 15-29 ans sont 29% à se déclarer peu ou pas compétents en matière d’administration numérique. Ils sont aussi les plus éloignés des sites administratifs En 2019, 27% des jeunes ne s’y sont pas connectés, contre 11% des 30-44 ans et 15% des 75 ans et plus.

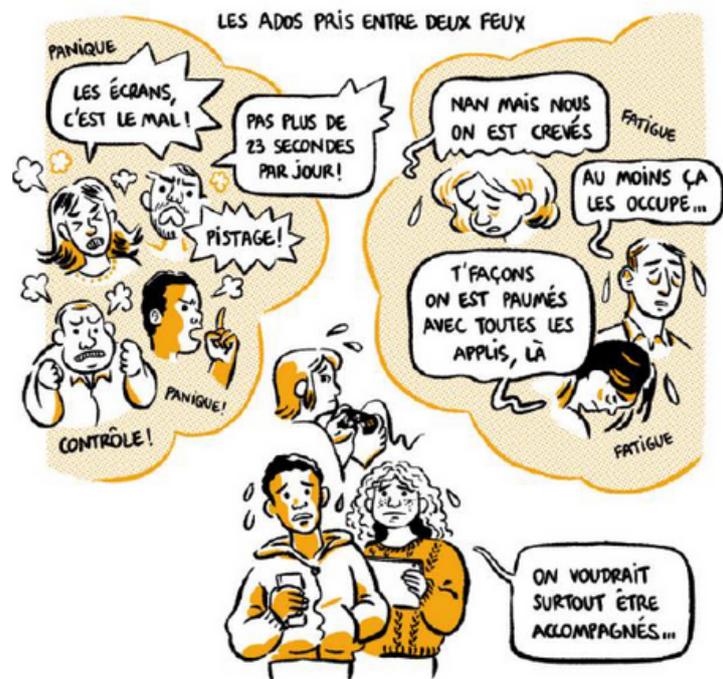
DE MULTIPLES ENJEUX À L’UTILISATION DU NUMÉRIQUE CHEZ LES JEUNES

Les risques possibles identifiés :

- La distinction entre vie réelle et activité en ligne
- La surexposition aux réseaux sociaux
- L’exposition à des contenus violents, choquants ou inadaptés
- L’exposition aux fake news
- La violation de la vie privée
- Le cyber harcèlement/la cyber violence et la méconnaissance des ressources pour les victimes

Les autres enjeux en lien avec le numérique:

- La perception ou le rôle de parents
- Le rôle de l’Education Nationale
- La participation citoyenne et l’accès à l’information



La France occupe la 13ème place en matière d’illectronisme chez les 16-29 ans, selon l’institut européen de statistique Eurostat

L’usage du numérique est très peu enseigné en France, et notamment l’utilisation des sites administratifs

L'ACCOMPAGNEMENT À LA SCOLARITÉ NUMÉRIQUE

LE NUMÉRIQUE & L'ACCOMPAGNEMENT À LA SCOLARITÉ

L'accompagnement scolaire dans les centres sociaux, notamment à travers le **dispositif CLAS** (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité), permet de mettre en place des temps consacrés aux **découvertes des outils informatiques** et faire bénéficier aux enfants et jeunes de nouvelles méthodes et ressources pédagogiques : applications, jeux éducatifs en lignes, carte mentale numérique, dictionnaire en ligne ... Chaque structure utilise des supports différents pour renforcer la motivation.

“*Après le Covid, on a acheté un écran tactile géant qui nous sert à presque toutes les activités. Pour l'accompagnement scolaire, on peut diffuser des vidéos, des tutos... Ça permet à la fois un accompagnement collectif, et de les concerner davantage.*”

Chargé de numérique dans un centre social du Val-de-Marne.

Souvent, les séances sont collectives, mais chaque jeune avance à son rythme, ou peut travailler seul.e. Quand c'est possible, ou que la structure s'y prête, certains groupes travaillent dans la salle informatique, et peuvent avoir accès aux ordinateurs. Cela leur permet de se connecter via leur Espace Numérique de Travail (ENT), ou de réaliser leurs travaux directement sur ordinateur.

“*On sait qu'ils n'ont pas forcément d'ordinateur à la maison, donc j'en profite pour leur faire découvrir le traitement de texte, ou faire un exposé sur PowerPoint... en même temps de faire leurs devoirs, ils montent en compétences. Et c'est plus amusant...*”

Le CLAS c'est de 16h30 à 18h30. Même s'ils ont fini avant 18h, je ne les laisse pas jouer sur l'ordinateur. Il peuvent rester dessus, et faire un jeu éducatif, ou aller sur Canva ou autre, mais pas de jeux vidéos avant 18h. Cela les force à s'intéresser à d'autres choses...”

Animateur jeunesse & numérique dans un centre social du Val de Marne.

D'après la sociologue Dominique pasquier, “l'accès à des savoirs en ligne est l'occasion pour ces familles de se dire “on se débrouille seules”. Il y a énormément d'apprentissages autodidactes qui apparaissent, en dehors des apprentissages scolaires. [...] C'est assez impressionnant de voir comme des jeunes, souvent fâchés avec l'école, utilisent les tutos massivement pour se remettre dans le circuit des connaissances. Une forme de revanche pour ces décrocheurs scolaires qui prouvent qu'ils sont capables d'apprendre, mais autrement.

Et si cela fonctionne c'est parce que c'est de l'image. On peut communiquer, comprendre par l'image et l'écrit qui handicape est mis sur le banc de touche.”

En effet, l'utilisation de vidéos explicatives sous forme de tutos est importante dans cette tranche d'âge, et employée par les bénévoles et/ou les professionnel.le.s faisant de l'accompagnement à la scolarité.



L'ACCOMPAGNEMENT À LA SCOLARITÉ NUMÉRIQUE

Les animateur·trice·s ont également conscience de la montée de l'Intelligence Artificielle (IA) dans notre société et de l'importance d'en connaître un minimum sur le sujet. Malgré les craintes qu'elle suscite chez chacun·e, l'intelligence artificielle peut elle aussi renforcer les écarts et faire grimper les inégalités numériques.

“*Pendant les vacances scolaires, on a mis en place des ateliers parents-enfants sur l'utilisation de l'Intelligence artificielle. On sait à quel point c'est important qu'on apprenne à s'en servir correctement. Ils adorent car en plus ça fait travailler leur imaginaire... Se réunir en famille pour créer quelque chose, c'est important.*”

Animatrice multimédia dans un centre social du Val-de-Marne.

LES OUTILS SCOLAIRES NUMÉRIQUES

Concernant l'accompagnement à la scolarité via les plateformes numériques, beaucoup de parents ont fait savoir aux professionnel.le.s de la famille travaillant dans les centres sociaux leur difficultés à se connecter ou à suivre la scolarité via l'**Espace Numérique de Travail** (ENT) de leur enfant.

Pour la sociologue Dominique Pasquier, “*Les devoirs ne sont pas des images, qui sont d'un accès facile, mais ce sont des textes à lire, avec des formulations écrites qui ne sont pas toujours abordables par tous. Lorsque l'on voit les problèmes que rencontrent certains avec la dématérialisation administrative, on imagine mal que cela ne se reproduise pas dans les échanges scolaires.*”

“*Pendant un Café des parents, une mère nous a fait part du fait qu'elle se sentait dépassée par Pronote, mais qu'elle n'osait pas interpeller l'école, par honte... Cela a libéré la parole et tout le monde nous a fait part de leurs angoisses concernant ces plateformes. On s'est dit qu'il faudrait absolument mettre en place des temps d'initiations... mais même nous, on comprend pas tout ! On y travaille, pour accompagner les familles sur les portails scolaires...*”

Référente famille d'un centre social du Val-de-Marne.



Suite à de nombreux échanges avec les professionnel.le.s de la famille qui nous ont remontés ces inquiétudes vis-à-vis de ces plateformes, la FDCE 94 envisage de créer un outil afin de former les professionnel.le.s et d'accompagner les familles pour une meilleure compréhension des plateformes scolaires numériques. *Le projet est en cours.*

LES PARTENARIATS

UNE IMPORTANCE CAPITALE POUR FAIRE FACE A LA COMPLEXITÉ DE CERTAINES DEMANDES

92% des structures interrogées déclarent nouer un partenariat avec au moins une association ou institution

Les centres sociaux font aussi appel à des intervenant·e·s extérieurs, pour mettre en place des ateliers numériques qui demandent des compétences spécifiques. Les partenariats sont donc indispensables pour faire bénéficier aux usager·e·s et aux habitant·e·s d'une plus grande diversité d'ateliers.

Permanences sociales numériques, accès aux droits, ateliers informatiques ou encore initiations aux nouvelles technologies, des acteurs du Val-de-Marne se rendent dans les structures pour y dispenser des ateliers. Quand elles sont déjà financées, (département, ville) cela ne nécessite pas un coût supplémentaire pour les structures.

92 % des structures interrogées déclarent nouer un partenariat avec au moins une association ou institution pour organiser des temps numériques sous forme d'ateliers réguliers, de cycles, ou encore des événements plus ponctuels, de type conférences, débats de prévention ou sensibilisation, etc.

Ce partenariat se révèle nécessaire mais il n'est pas encore suffisant : en effet, beaucoup d'actions sont coanimées, ce qui ajoute une mobilisation supplémentaire des équipes qui n'ont pas toujours les moyens humains. C'est le cas d'un centre du Val-de-Marne qui a testé la venue d'une association et qui a préféré remettre à l'année prochaine la pérennisation des ateliers, faute de temps et de disponibilités.

“ *On a mis en place des ateliers numériques en partenariat avec une association, financés par le département. Le gros avantage, c'est que comme c'est pris en charge, ça ne demande pas de moyens supplémentaires pour le centre. Mais le problème, c'est qu'une personne du centre devait être présente, accueillir la formatrice et les usagers, installer et ranger la salle, etc. Ça mobilise une personne et on ne pouvait pas se le permettre. Donc, on a préféré remettre à plus tard, quand l'équipe sera au complet. Ça nous permet également de réfléchir à la formation des bénévoles, qui pourraient prendre en charge les préparatifs telles que celle-ci. À suivre, mais c'est vrai que c'est dommage, car ça marchait bien, nous avons eu de bons retours et les inscrits étaient vraiment contents !* ”

Directrice dans un centre social du Val-de-Marne.

L'USAGE DES RÉSEAUX SOCIAUX, DES PRATIQUES DIVERSES

88% des structures interrogées sont sur les réseaux sociaux

L'utilisation des réseaux sociaux s'avère aujourd'hui indispensable et incontournable pour mettre en lumière les initiatives, les services et les événements proposés par les centres. Celles-ci permettent non seulement d'atteindre un large public, de relayer des informations, mais aussi de créer des groupes d'adhérent·e·s, de bénévoles qui participent à la vie du centre via des applications de messagerie instantanée, et d'assurer une continuité du lien social. 88 % des structures interrogées sont présentes sur les réseaux sociaux : WhatsApp, Facebook, Instagram, LinkedIn, ou encore TikTok.

Cependant, certain·e·s professionnel·le·s sont très à l'aise avec ce type d'échanges, d'autres beaucoup moins, et cela crée un déséquilibre entre les structures. En effet, cette démarche requiert une certaine maîtrise des outils numériques et des stratégies de communication spécifiques aux différents réseaux sociaux. La formation des professionnel·le·s devient alors un enjeu majeur : identifier une stratégie de communication, comprendre que la communication est devenue essentielle via ces plateformes, savoir créer du contenu, interagir avec le public, maîtriser les aspects techniques, etc. En outre, la communication via les réseaux sociaux demande un investissement en temps conséquent. Mais souvent, les centres sociaux, déjà confrontés à des contraintes budgétaires et de personnel, peuvent trouver difficile de dégager du temps pour la communication et peinent à se développer sur les réseaux.

“ ***On sait que c'est essentiel pour le centre d'être présent sur les réseaux. Mais comme on n'a pas de personne dédiée, on a du mal à poster régulièrement... Parfois c'est la référente famille, parfois c'est l'animateur jeunesse... C'est difficile d'être constant et d'avoir un vrai impact, et d'être réactif ! Ce qu'il faudrait, c'est quelqu'un à plein temps qui fasse en même temps les ateliers numériques et en même temps qui passe dans les activités, prenne des photos, les poste sur les réseaux, fasse vivre les groupes WhatsApp...*** ”

Directrice dans un centre social du Val-de-Marne.

Ils.elles en connaissent la pertinence mais manque de moyens et de temps pour s'investir totalement.



Il pourrait être intéressant, à terme, de mettre en place un groupe de réflexion sur la stratégie de communication, et sur l'utilisation des réseaux sociaux afin de permettre à chaque structure de pouvoir communiquer sur ses actions, ses projets, et mettre en lumière les mobilisations collectives, et le soutien au développement du pouvoir d'agir des habitants de tou.tes.

RESTITUTION DU 29 NOVEMBRE 2024

Nous nous sommes réunis le vendredi 29 novembre 2024, pour partager avec le réseau, la restitution de l'état des lieux sur les "Usages et pratiques numériques au sein des structures de l'Animation de la Vie Sociale du Val de Marne".

Une quinzaine de professionnel.le.s issu.e.s des structures du 94 étaient présent.e.s au QJ de Maisons-Alfort, pour participer à la présentation de ce livret.

Après avoir écrit leurs posts sur la page Facebook, en indiquant les principaux freins et leviers dans leurs structures concernant les usages du numérique, nous avons présenté à l'aide d'un quiz participatif l'état des lieux pour mettre en lumière les principaux éléments recueillis lors des entretiens menés avec les centres.

L'ensemble des professionnel.le.s a validé le présent état des lieux, et les échanges ont permis de consolider et d'approfondir notre compréhension et d'envisager de nouvelles perspectives.

[Consulter le compte-rendu de la matinée](#)



Ci-dessous, **les pistes envisagées par les participant.e.s** en fin de matinée :

- ✓ Des temps de rencontres et de partages à mettre en place
- ✓ Dispenser des formations pour les professionnel.le.s des centres sur le numérique
- ✓ Créer des outils de mises en relation
- ✓ Organiser un temps fort pour le réseau du Val-de-Marne

[Retrouver l'espace Ressources sur notre site internet](#)



CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Les centres sociaux et Espaces de vie sociale sont des acteurs essentiels de la médiation numérique dans le Val-de-Marne, et cet état des lieux nous a permis de mesurer davantage l'impact et l'importance qu'ils peuvent avoir auprès des habitant.e.s. Grâce à leur adaptation et savoir-faire, les structures ont connu depuis quelques années, et particulièrement depuis la pandémie, une évolution voire une transformation dans l'accompagnement des usager.e.s concernant le numérique. Leur approche transversale offre un accompagnement numérique accessible à tou.te.s, favorisant le lien social et familial en s'adressant à tous les âges.

La quasi-totalité des structures a mis en place des ateliers d'accompagnement numérique pour les habitant.e.s. Elles ont toutes pour objectifs de rendre autonomes les différents publics, de leur permettre de monter en compétences, de favoriser le lien social, de s'adapter en fonction des besoins spécifiques des publics ou encore de faire découvrir de nouveaux outils numériques grâce aux nouvelles technologies.

Cependant, **les moyens humains et matériels manquent souvent** pour permettre la mise en place d'ateliers pérennes : des professionnel.le.s formé.e.s dans ces divers domaines, du matériel de qualité et de l'espace suffisant. Toutes ces données ne permettent pas de réduire totalement l'écart et les inégalités concernant les pratiques numériques des habitant.e.s. La formation, le partenariat et la hausse de budget semblent être les clés pour permettre aux structures d'évoluer.

Cet état des lieux marque également le démarrage du chantier numérique fédéral. L'enjeu pour la fédération des centres sociaux du Val-de-Marne est d'accompagner le déploiement de cette dynamique de réseau en créant des liens entre les différentes actions, les différentes structures, et en permettant la coordination de ce qui peut se faire en matière d'accompagnements numériques sur le territoire. La fédération porte la conviction que les centres sociaux œuvrent pleinement au **développement du pouvoir d'agir des habitant.e.s**, et cette capacitation passe aussi par la transition numérique.

Des expérimentations existent dans d'autres territoires et nous inspirent fortement : « centres sociaux connectés » dans le Nord-Pas-de-Calais, les #centres sociaux 2.0/6.0/8.0 en Pays Picard, ou les centres sociaux du Rhône et de la Métropole de Lyon & le numérique.

Enfin, **la FCSF s'est saisie depuis quelques années, d'un chantier national sur le numérique, où les professionnel.le.s des différentes fédérations travaillent collectivement à ces questions.** C'est également une des 17 priorités nationales retenues pour le projet de réseau : ***Pour un numérique émancipateur, humain, éthique et solidaire.***

Notre feuille de route reste à élaborer, mais nous souhaitons engager ensemble une dynamique collective, et à notre hauteur, accompagner les structures dans la mise en place de projets autour du numérique, de capitaliser, mettre en lumière et valoriser ces projets ; de créer des ponts et mutualiser les pratiques des différentes structures en animant le réseau départemental, de créer une dynamique de groupe, et de former les bénévoles des centres sociaux qui ont une place primordiale dans ces nouveaux enjeux.



FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX DU VAL-DE-MARNE

 9 rue Pierre Séward, 94310 Orly

 09 77 56 94 81

 <https://valdemarne.centres-sociaux.fr>

 federationcs94@centres-sociaux.fr

 Nous suivre sur Facebook

Fédération des centres sociaux et socioculturels du Val-de-Marne

 Nous suivre sur Instagram
federationcs94

 Nous suivre sur LinkedIn

Fédération des centres sociaux et socioculturels du Val-de-Marne