

Livre blanc de la Solidarité numérique de Bordeaux



édito

Le numérique opère sur nos sociétés un travail en profondeur qui modifie la structure de l'économie, les sources de création de valeur, les liens sociaux et l'ensemble des interrelations humaines que nous tenions jusque-là pour acquises et définitives.

La ville de Bordeaux s'est mise en ordre de marche pour tirer le meilleur parti de ce mouvement permanent : attraction d'entreprises et de profils innovants, relation continue avec le monde de l'enseignement et de la formation pour préparer les compétences de demain, mobilisation des acteurs de l'économie sociale et solidaire, implication des communautés d'entrepreneurs autour de l'initiative FrenchTech, et bien sûr projets de ville intelligente pour mettre en place l'infrastructure et les services qui permettront demain une qualité de vie améliorée dans un espace urbain plus dense.

Les évolutions amenées par le numérique ne sont pas uniformes : leurs rythmes s'accroissent, et les mutations rapides qu'elles amènent représentent un défi quant à notre capacité à nous y adapter tous au même rythme. Apporter des réponses à ce défi suppose une innovation et un changement de méthode sans lequel les diagnostics classiques ou les vues des experts risqueraient de ne saisir qu'une partie du phénomène.

C'est pourquoi, dans le cadre du pacte de cohésion sociale et territoriale de la ville de Bordeaux, nous avons décidé de donner la parole aux citoyens, aux associations, aux acteurs de la solidarité mais aussi de la culture, de l'économie, du développement durable, pour recueillir finement les perspectives, les confronter et dégager ensemble une série d'orientations. Nous nous félicitons de ce travail de fond, qui aboutit aujourd'hui à ce Livre blanc de la solidarité numérique.

Alexandra Siarri

Adjointe au maire en charge de la cohésion sociale et territoriale

Son statut est double :

- diagnostic et état des lieux, il éclaire les urgences et nous renseigne sur les points où l'action concertée des pouvoirs publics et de la société civile doit se porter
- outil pour l'action, il nous permet ensuite de rapidement définir des projets prioritaires qui se déploieront dès l'année 2016, sur la ville de Bordeaux et l'ensemble de la Métropole.

Le contexte dans lequel ces travaux et cette mobilisation ont eu lieu lui-même pas neutre. Les grandes contraintes pesant désormais sur les finances publiques obligent à un travail d'innovation dans la méthode pour interroger certaines évidences, remettre en cause les cloisonnements, redéployer les moyens pour faire plus et mieux avec moins.

La solidarité n'est pas une option. Elle n'est pas non plus un supplément ou un exercice qui s'accomplirait après que les grands projets structurants aient été définis. Elle en constitue au contraire une condition de succès : si nous n'accédons pas tous demain sur un pied d'égalité aux nouveaux services en ligne, si nous ne sommes pas tous autonomes pour utiliser les portails de la e-administration, interagir avec les objets communicants de la vie intelligente, ou consulter les sources d'information publiques et privées, alors nous ne pourrions pas pleinement déployer ces innovations, et devrions perpétuer un mode de fonctionnement coûteux au détriment de l'efficacité des services offerts à tous.

La solidarité, entendue comme devoir et comme nécessité, est bien un levier d'innovation.

C'est cette conviction profonde que nous retrouvons au fil des pages de ce document et des actions qui seront présentées à l'occasion de la prochaine Semaine digitale de Bordeaux du 5 au 9 avril 2016.

Michel Duchène

Conseiller municipal délégué auprès du maire pour la cité digitale et l'innovation dans la ville

1

Pourquoi un Livre blanc ? p06

Le Pacte de cohésion sociale et territoriale p08

Les enjeux du Livre blanc p12

Méthodologie p14

Tentative de définition de la Solidarité numérique p18

Le constat d'E-Inclusion p20

2

FONDAMENTAUX p23

Former le grand public aux outils et aux usages p24

Poursuivre le déploiement d'infrastructures numériques p28

Rendre accessible et compréhensible p30



ENJEUX p33

Aller à la rencontre des publics p34

Former les médiateurs p39

Stimuler les synergies p44



VERS UNE VILLE INTELLIGENTE ET SOLIDAIRE p52

La volonté de la Ville

Les grands enseignements

Pour réussir la Solidarité numérique

Tous acteurs de la Solidarité numérique

ANNEXES p54



Pourquoi un Livre blanc ?

Le contexte

L'idée de produire un « Livre blanc de la Solidarité numérique à Bordeaux » est née du constat que la fracture numérique revêt de multiples formes. De moins en moins corrélée à l'absence d'infrastructures, elle est de plus en plus économique, sociale, générationnelle ou liée à la méconnaissance des usages numériques.

Ce travail s'inscrit dans une dynamique croisée de la politique sociale et numérique de la Ville.

La politique sociale incarnée par le « Pacte de cohésion sociale et territoriale », a pour ambition de faire émerger une nouvelle approche de l'action sociale, capable de produire des solutions sur mesure pour combler des besoins inédits ou mal satisfaits, d'évoluer avec la réalité du terrain, de prévenir les situations de vulnérabilité et d'encourager les habitants à reprendre les rênes de leur citoyenneté.

Bordeaux fait de l'équité numérique un enjeu crucial. Engagée en faveur de l'excellence numérique via son programme d'actions « Bordeaux Cité digitale », elle favorise l'émergence des nouvelles technologies comme vecteurs d'amélioration de la qualité de vie des citoyens.

La Solidarité numérique vient questionner le croisement de ces préoccupations sociales et numériques. Le Livre blanc incarne l'ambition de dresser un état des lieux des pratiques et des dispositifs et de les mettre en perspective d'actions concrètes pour améliorer la situation de notre territoire.

L'ambition

Dans cette dynamique, le Livre blanc a pour ambition d'explorer la ville « sensible et solidaire » pour repérer les opportunités et les situations où le numérique pourrait :

- se mettre au service de la créativité et du dynamisme des acteurs de la Ville ;
- favoriser l'émergence d'initiatives « agiles » émanant de toutes les énergies du territoire ;
- faciliter l'articulation entre les initiatives ascendantes (issues du terrain) et le projet social et territorial ;
- contribuer au rayonnement de Bordeaux par la singularité des initiatives.

Afin de garantir son utilité et son attractivité, le Livre blanc a été élaboré à partir des questions, des besoins et des pratiques des acteurs. Sa mise en œuvre est basée sur la capacité de tous, parties prenantes internes et externes à la Mairie et au CCAS de Bordeaux, à s'inscrire dans un processus de co-construction, pour une politique publique concourant au bien-être de tous.

Les perspectives

L'amélioration du cadre de vie des citoyens, la transmission des savoirs, l'attractivité du territoire pour les entreprises sont autant d'objectifs de la stratégie numérique de la ville qui ont en commun l'interaction avec la population, le lien social et les services offerts par la municipalité.

La Ville doit proposer des solutions pérennes, adaptées aux réels besoins des citoyens et accessibles à tous. C'est dans cet état d'esprit que le Livre blanc de la Solidarité numérique à Bordeaux, en cohérence avec le «Pacte de cohésion sociale et territoriale», a orienté son travail de co-construction avec les acteurs du territoire : identification des pratiques existantes et définition de projets pertinents à l'échelle métropolitaine.

Basé sur l'idée d'identifier les talents, de les réunir et de les faire contribuer aux avancées du bien-vivre ensemble, de la solidarité et du lien social, ce Livre blanc s'articule autour de 3 étapes :

① une concertation multi-acteurs

sur des thématiques questionnant le numérique dans le renforcement du lien social. À travers le récit d'expériences et le croisement d'expertises, il s'est agi de dresser un état des lieux et de faire émerger, sur un mode transversal et participatif, de nouvelles pratiques citoyennes, domestiques et entrepreneuriales.

② la production d'un bilan, le plus exhaustif possible, relatant les situations existantes, les besoins et les attentes diverses ainsi que les inégalités territoriales.

③ la proposition d'actions concertées pouvant être appropriées par les forces vives du territoire pour améliorer la vie quotidienne de tous grâce à la promotion d'outils numériques et leur adoption par les habitants des quartiers.

Ce Livre blanc se veut un facilitateur de la Solidarité numérique. Dans cette optique, il générera tout à la fois de l'information utile sur les pratiques, de l'interdisciplinarité, de la réflexion partagée et de l'intelligence collective. Cette mise en synergie des écosystèmes numérique et social doit aboutir à des propositions pertinentes, incluant les perspectives d'accompagnement et de financement nécessaires à leur déploiement.

L'objectif est donc de pouvoir proposer, à travers une stratégie de Solidarité numérique, un ensemble d'outils et d'actions permettant à la Ville et à ses partenaires de générer du lien social, en tenant compte des besoins divers (citoyens, institutions, associations..).

Définition

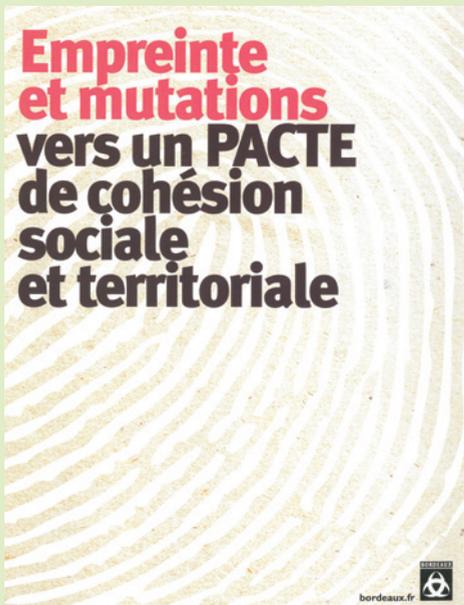
Un Livre blanc permet d'une part de poser un état des lieux clair et exhaustif des actions et forces vives d'une thématique, et d'autre part, de faire naître des propositions d'actions concrètes pour l'avenir. Il vise à favoriser l'émergence de décisions politiques concertées.

Le Pacte de cohésion sociale et territoriale

La volonté de la Ville de lancer cet état des lieux de la solidarité numérique du territoire bordais s'inscrit dans la dynamique globale du Pacte de cohésion sociale et territoriale.

Défi climatique, évolution démographique, baisse des finances publiques, réforme territoriale, exigence d'un renouveau démocratique et bien sûr révolution numérique... sont autant de bouleversements qui doivent nous permettre de nous réinterroger collectivement sur nos pratiques et de saisir ces nouveaux enjeux comme des opportunités.

Notre ville, notamment du fait de sa longue tradition humaniste, a les ressources nécessaires pour devenir un exemple français de développement économique et de préservation de la qualité de vie ; un modèle de bien vivre ensemble. La dynamique du Pacte de cohésion sociale et territoriale se base sur une gouvernance transversale et partagée au sein même de notre institution mais également avec l'ensemble de nos partenaires (institutions, associations, acteurs privés) et sur un diagnostic territorial des enjeux et des besoins, partagé et enrichi par tous les acteurs.



« Il faut croire résolument en la révolution numérique d'abord parce qu'on la vit au quotidien, qu'on l'ait voulue ou non, ensuite parce qu'elle va profondément changer notre condition humaine »

Alain Juppé

Le Pacte de cohésion sociale et territoriale s'articule autour de 5 axes de travail thématiques de la vie quotidienne :

AXE ① S'INSÉRER ÉCONOMIQUEMENT, ÊTRE CITOYEN ACTIF

AXE ② HABITER LA VILLE, PARTAGER LA VIE

AXE ③ ACCÉDER À LA CULTURE, À L'ÉDUCATION ET AUX SAVOIRS

AXE ④ PRÉSERVER LE BIEN-ÊTRE, LA SANTÉ ET L'ENVIRONNEMENT

AXE ⑤ GARANTIR LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE ET LA PRÉVENTION, LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS, AGIR EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES

Sa mise en œuvre se décline via une méthode participative qui met le citoyen est au cœur des diagnostics et de la prise de décision. Les partenariats associatifs, privés et institutionnels sont encore renforcés pour aller plus loin dans la transition des territoires. La décision publique se base sur un diagnostic permanent et partagé des besoins des Bordelais et les pratiques administratives internes sont réinterrogées pour plus de transversalité et d'innovation.

Onze priorités pour Bordeaux, communes à l'ensemble du territoire

Ces priorités, déclinés selon les cinq axes, sont les enjeux prioritaires qu'il nous reste à relever ensemble.

AXE ①

- Prioriser l'emploi dans les quartiers Politique de la ville et en particulier l'emploi des jeunes
- Améliorer le maillage associatif et inciter au bénévolat notamment au profit des jeunes et des seniors

AXE ②

- Réussir la rénovation des grands quartiers d'habitat social et garantir la mixité dans toute la ville
 - Soutenir toutes les formes d'habitat partagé et aider chaque personne à bien vivre dans son logement

AXE ③

- Poursuivre l'amélioration des conditions d'accueil de chaque enfant et son intégration dans la cité notamment à travers le développement d'écoles ouvertes aux familles
- Donner l'envie de culture à tous

AXE ④

- Contribuer à la transition énergétique et écologique
- Sensibiliser aux enjeux de la santé globale et la préserver
- Lutter contre la solitude des seniors - une nouvelle économie - pour les maintenir à domicile

AXE ⑤

- Lutter contre toutes les formes de discriminations
- Garantir la sécurité et la tranquillité des biens et des personnes

Définition

Les villes où les usages quotidiens sont façonnés par la mutation numérique : on parle des villes intelligentes ou « smart cities », qui utilisent les technologies de l'information et de la communication pour améliorer la qualité de vie des habitants, mais aussi, pour optimiser leur propre fonctionnement.

Un projet de territoire pour chacun des 8 quartiers

Chaque projet, en adaptation permanente, est défini en étroite collaboration avec le Maire adjoint, les habitants et les acteurs de terrain. Il prend en compte les spécificités de chaque secteur.

→ **Retrouvez l'ensemble de la démarche sur bordeaux.fr > Rubrique « Pacte de cohésion sociale et territoriale »**

Le Pacte de cohésion sociale et territoriale, c'est aussi une ambition numérique au service de la Solidarité et des Territoires

Dans un contexte économique en forte tension, la Ville doit fédérer et harmoniser ses initiatives pour les mettre au service d'une stratégie commune de cohésion innovante, sociale et numérique. L'enjeu est autant dans la qualité des services déployés sur son territoire que dans la communication d'une offre pertinente de « solidarité numérique ». Les idées sont nombreuses mais il importe d'évaluer leurs réelles pertinences, leurs faisabilités et le meilleur rapport entre l'investissement consenti et le service rendu au citoyen. Loin des gadgets technologiques dispendieux, la Ville doit proposer des solutions pérennes, adaptées aux réels besoins des citoyens et accessibles à tous. C'est dans cet état d'esprit que le Livre blanc de la Solidarité numérique à Bordeaux, en cohérence avec le Pacte de cohésion sociale et territoriale, orientera son travail de co-construction, avec les acteurs du territoire, d'identification des pratiques existantes et des projets pertinents à l'échelle métropolitaine.

Le numérique est un moteur de croissance économique, mais aussi du mieux vivre ensemble, de progrès social et environnemental. Un nouvel éco-système autour du numérique est en passe de se constituer, des lieux de proximité et de rencontre doivent se développer où les liens physiques seront favorisés par des réseaux sociaux d'hyper proximité : co-création, entraide, espaces d'apprentissage pratiques, bourse d'échange de vêtements, jouets ou savoir-faire, mise à disposition de nourriture, financement participatif associatif, bourse de promotion... Le vieillissement de la population et l'augmentation du nombre de personnes en perte d'autonomie nous oblige à être innovants dans nos modes de prise en charge.

Des lieux et des réseaux permettront de promouvoir de nouveaux usages éco-citoyens, mais aussi enrichir les services, rompre l'isolement social et développer les échanges entre les habitants, les associations et les acteurs institutionnels. Qu'il s'agisse de santé, de prévention, de solidarité intergénérationnelle ou encore de précarité, le numérique doit jouer un rôle central et moteur.

Les enjeux du Livre blanc

Éduquer et sensibiliser à la question de la Solidarité numérique

La transition numérique que nous vivons actuellement est une transformation globale touchant, l'un après l'autre tous les secteurs de la société et de l'économie sous l'effet conjoint des nouvelles possibilités technologiques, des nouvelles pratiques sociales numériques, des nouvelles formes de création de valeur et d'innovation ou encore, des évolutions des médias, des institutions et de l'action collective provoquées ou appuyées par le numérique.

Nous sommes sur ce chemin de la transition sans vraiment en connaître le point d'arrivée ! Toutefois, des limites émergent et les formes d'exclusion qu'elles génèrent ne sont pas soutenables. L'existence d'une population déconnectée, privée de services qui pourraient améliorer son quotidien caractérise cette fracture numérique et interroge l'accès à une culture numérique pour tous, à tous les âges de la vie.

Ce Livre blanc pose les enjeux de l'impact des transformations induites par le numérique sur la vie quotidienne des citoyens avec une ambition corrélée de sensibilisation aux risques et aux avantages.

CE QUE CELA QUESTIONNE

- Transformation des pratiques
- Crise de la qualité de vie
- Transformation des services

Marquer l'intérêt de la Ville pour la Solidarité numérique

Bordeaux est riche de ses réseaux sociaux qui nourrissent les conditions d'un cadre de transmission des connaissances, de solidarité, d'apprentissage caractéristiques d'un «territoire de liens». Comment stimuler les capacités et des énergies de tous et concrétiser des modes de fonctionnement ensemble ?

En initiant ce Livre blanc, la Mairie de Bordeaux marque son intérêt pour la Solidarité numérique dont les contours sont vastes et dont elle souhaite prendre la mesure sur son territoire, consciente que son tissu d'acteurs est dense, que les initiatives sont nombreuses et souvent isolées.

LES ENJEUX

- **Massification des usages de l'Internet et du mobile**
- **Montée en compétences des citoyens**
- **Enrichissement de la territorialité par un renforcement des liens et des services**
- **Maillage et capacitation territoriale**

Donner l'impulsion et aider les acteurs dans leurs prises de décisions

La réinvention des services au public passe par les usagers et met les usages au premier plan. Cela questionne la conception même des politiques publiques, de leur ancrage territorial, de leur co-élaboration et de la place du levier numérique dans ce changement de paradigme. De nouvelles méthodes et de nouveaux modes d'accompagnement de l'action publique territoriale doivent ainsi être envisagés.

LES ENJEUX

- **Amplifier la dynamique des acteurs sociaux**
- **Ne pas segmenter, ne pas exclure**
- **Préciser le rôle des collectivités publiques dans l'aménagement des territoires et dans son accompagnement de la mutation numérique de la société**

Identifier et animer une communauté d'acteurs

Parallèlement, de nouveaux acteurs s'emparent du territoire : devient légitime celui qui fait. Le numérique est un déclencheur nouveau, qui permet la mise en réseau et participe à une recomposition du jeu d'acteurs. De nouvelles dynamiques, de nouveaux lieux apparaissent, portés par des collectifs. De grands acteurs numériques agissent à l'échelle territoriale.

Ce Livre blanc a permis de dessiner les contours d'une communauté d'acteurs bordelais qui partagent la préoccupation d'un territoire solidaire et incluant. Il trouve la légitimité par un travail collaboratif, une réflexion co-construite : réunir les acteurs pour parler de leur ville et imaginer une Solidarité numérique plus ambitieuse.

FOCUS/ENJEUX

- **Identifier les acteurs engagés dans la vie de leur Cité**
- **Catalyser l'expertise d'usage de sa rue, de son quartier, de sa communauté, de son organisation... et de citoyen éclairé.**

Méthodologie

Les services et les outils numériques sont conçus pour des utilisateurs. Leur usage et leur appropriation en déterminent la réussite ou non. Ainsi l'adéquation technologie-usage est fondamentale. Les usages sont catalyseurs d'innovation et génèrent du développement technologique.

Il s'agit donc de prendre en compte l'utilisateur dès la conception des outils et des services pour optimiser le taux d'adhésion et d'utilisation.

Dans la perspective d'une Solidarité numérique proactive, les situations de vie rencontrées par les habitants, citoyens ou médiateurs doivent être au centre des réflexions et des actions.

Un Livre blanc participatif

A partir de ce postulat, le Livre blanc de Bordeaux a été conçu autour d'un dispositif de co-construction ambitieux : une série d'ateliers et de rendez-vous avec les acteurs du territoire pour dresser un bilan partagé et mettre en perspective des solutions à forte opérabilité.

Sa construction s'est faite en plusieurs étapes (cf annexe méthodologie) dont deux moments inscrits au calendrier de la Ville que nous avons questionné sur les enjeux de la Solidarité numérique : Les 2^{èmes} Assises nationales de la médiation numérique et Le Grand Débat - Forum de la cohésion sociale de Bordeaux.

Les participants

À partir d'un fichier-ressource de 300 contacts repérés pour leur expertise dans différents champs et pouvant être parties prenantes de la Solidarité numérique (social, numérique, solidarité, culture, sport, intergénérationnel...), nous avons mobilisé une centaine d'acteurs métropolitains différents.

Les acteurs publics

Dans cette catégorie, nous avons identifié différentes organisations publiques - administrations centrales, locales et de sécurité sociale - exerçant des fonctions soient régaliennes, soient de service public administratif ou marchand (SPIC).

Elles représentaient différentes fonctions : éducation, action sociale, logement, sport et culture, santé...

Un atelier spécifique était dédié aux agents municipaux de Bordeaux afin de stimuler le repérage d'actions portées par la Mairie relevant de la Solidarité numérique.

Les acteurs privés

Nous avons veillé à une représentation plurielle au sein de ce corpus afin de s'assurer de la diversité des angles de lecture de la Solidarité numérique. Aussi, nous avons fédéré des entreprises - PME ou directions régionales de grands groupes, des délégataires de service public (type bailleurs sociaux) et des fondations, notamment dans le secteur du numérique et des télécommunications.

Les acteurs à but non lucratif

- Associations
- territorialisées à l'échelle métropolitaine, communale ou infra communale (rue, quartier), soit d'envergure nationale avec une antenne locale
- avec une thématique d'intervention spécifique, à dominante sociale

- destinées à un public déterminé : femmes, migrants, enfants, handicapés...
- de professionnels sectorisés : numérique, ressources humaines...

→ Syndicats, dans leur représentation des usagers consommateurs

Durant les ateliers, nous avons pu faire quelques constats qui se sont vérifiés lors des échanges :

- Beaucoup d'acteurs ne se connaissaient pas nécessairement entre eux et n'identifiaient pas leurs champs d'intervention respectifs.
- Il existe peu de transversalité inter et intra catégories d'acteurs. Même si beaucoup d'actions mettent en jeu plusieurs acteurs, il n'y a pas beaucoup de synergies établies.

Les ateliers auront permis la rencontre et l'amorce de premiers échanges autour de la thématique qui les a tous mobilisés : la Solidarité numérique sur le territoire.

Les participants : 3 grandes catégories

Acteurs
publics



Acteurs
privés



Acteurs
à but non
lucratifs



Publics concernés

Le travail d'analyse de l'ensemble des actions nous a permis d'établir un constat étayé des différents types de publics bénéficiaires ou demandeurs s'inscrivant dans le champ de la Solidarité numérique.

Deux motivations des modes d'actions sont apparues :

→ Générationnelle : essentiellement vers les seniors, les enfants et les jeunes

→ Par type d'empêchement : handicap, vulnérabilité, langage, éducation...

Parfois les facteurs se cumulent et génèrent des situations d'exclusion accentuées.

D'autres critères entrent en jeu pour sérier les actions décrites et en particulier les lieux et les étapes de vie.

Ces ateliers ont également permis de faire émerger un constat partagé par les acteurs de l'aide sociale. Ainsi, ils repèrent la combinaison d'exclusion et de non-pratique des outils numériques comme aggravante. Cela conduit les accompagnants à être bien souvent en situation de «faire» plutôt que de former.

Toutefois, dans un contexte d'évolution très rapide des technologies et des usages du numérique, tous les publics «ordinaires», sont concernés pour, à la fois se maintenir à jour dans leurs usages et se garantir une plus grande autonomie.

PAROLES D'ÉLU »» Nicolas Brugere Adjoint au maire en charge de la santé et des seniors

Dans plusieurs établissements (EHPAD et RPA), du matériel - ordinateur et tablette connectés à Internet - a été installé pour que les résidents des établissements puissent se connecter.

J'aimerais que nos agents soient encore plus formés à la médiation numérique pour pouvoir transmettre leurs savoirs aux résidents et que tous puissent utiliser, quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit, ces matériels. Certaines personnes sont insomniaques, surtout à cet âge, d'autres souhaitent entrer en contact -via skype par exemple- avec leurs enfants ou petits-enfants à l'autre bout du monde, avec décalage horaire. Il est important, pour une véritable appropriation du numérique, de donner un accès libre à tous ceux qui souhaitent se connecter, tout en proposant une aide, un support, apportée

par le personnel présent et qui bénéficie déjà d'une relation forte, de confiance, avec les résidents.

Ma conviction est que le numérique sert au lien social. Il y a des publics qui ont peur de ne pas savoir faire, même s'ils ne sont pas vulnérables financièrement. Alors comment aller vers eux ? Comment les inciter ?

Nous pourrions imaginer que les porteurs de repas, qui sont au nombre de 600 agents, soient des acteurs du lien social. Ils pourraient être formés au numérique et seraient alors de formidables acteurs ?

EHPAD : Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes / RPA : Résidence pour personnes âgées

Les thématiques des actions

L'analyse des actions décrites par les participants permet d'énoncer quelques constats transversaux caractérisant le territoire bordelais.

Les initiatives nombreuses, mais non exhaustives, répertoriées lors de ce bilan permettent de caractériser une ville qui sait mettre en relation numérique et solidarité.

Les dimensions-clés

A l'image des enjeux de l'inclusion numérique à l'échelle nationale, nous constatons que 3 dimensions-clés s'articulent sur ce territoire :

- l'accessibilité des équipements et des offres
- l'acquisition de compétences de base, intermédiaires ou avancées
- la nécessité d'élaborer des parcours personnalisés issus des besoins exprimés.

La production collective animée lors des ateliers a fait émerger 6 thèmes dans lesquels s'organisent 81 fiches-actions, exploitables et relevant de la Solidarité numérique, dont certaines recourent plusieurs thèmes.

Les thèmes



1 thème dominant présent dans 25% des actions :

- E-inclusion² – 33 actions

4 thèmes majeurs déclinés au travers de 63 actions :

- Lien social – 19 actions
- Citoyenneté – 16 actions
- Education – 15 actions
- Culture – 13 actions

Des thèmes repérés au travers de 26 actions

- Service public – 9 actions
- Emploi – 6 actions
- Intergénérationnel – 6 actions
- Santé – 5 actions

Dans cette collecte d'informations, il est apparu que les acteurs ne connaissaient pas ou peu les autres actions identifiées et qu'il n'y avait ni transmission ni partage d'expériences entre acteurs.

2. Le déploiement du numérique doit être mis au service d'une société solidaire pour réaffirmer les valeurs de notre modèle social et renforcer l'inclusion de tous. Extrait du Rapport Ambition Numérique pour la France, CNN - juin 2015 - www.cnnumerique.fr/inclusion

Tentative de définition de la Solidarité numérique

La France compte de moins en moins d'habitants non-connectés, et par conséquent, de plus en plus de services publics et du quotidien accessibles en ligne.

D'APRÈS LE DERNIER RAPPORT DE MÉDIAMÉTRIE (FÉVRIER 2015), PLUS DE 17 % DES FRANÇAIS NE SONT PAS CONNECTÉS.

Pour la majorité d'entre eux, la cause est dans l'absence de connexion possible (matériel informatique, liaison Internet...), faute de moyens financiers.

Les différentes études conduites depuis quelques années d'observation des pratiques et des usages³ convergent vers le même constat d'une dépendance croissante des individus et des organisations vis-à-vis des outils numériques, des réseaux et des services en ligne.

En dépit de ses bénéfices incontestables, le numérique apparaît de plus en plus, aussi, comme une source de difficultés, voire de souffrances. Le croisement avec la segmentation de la population, sociale, générationnelle

et communautaire, révèle que le numérique peut tout à la fois amplifier et fragiliser ces clivages.

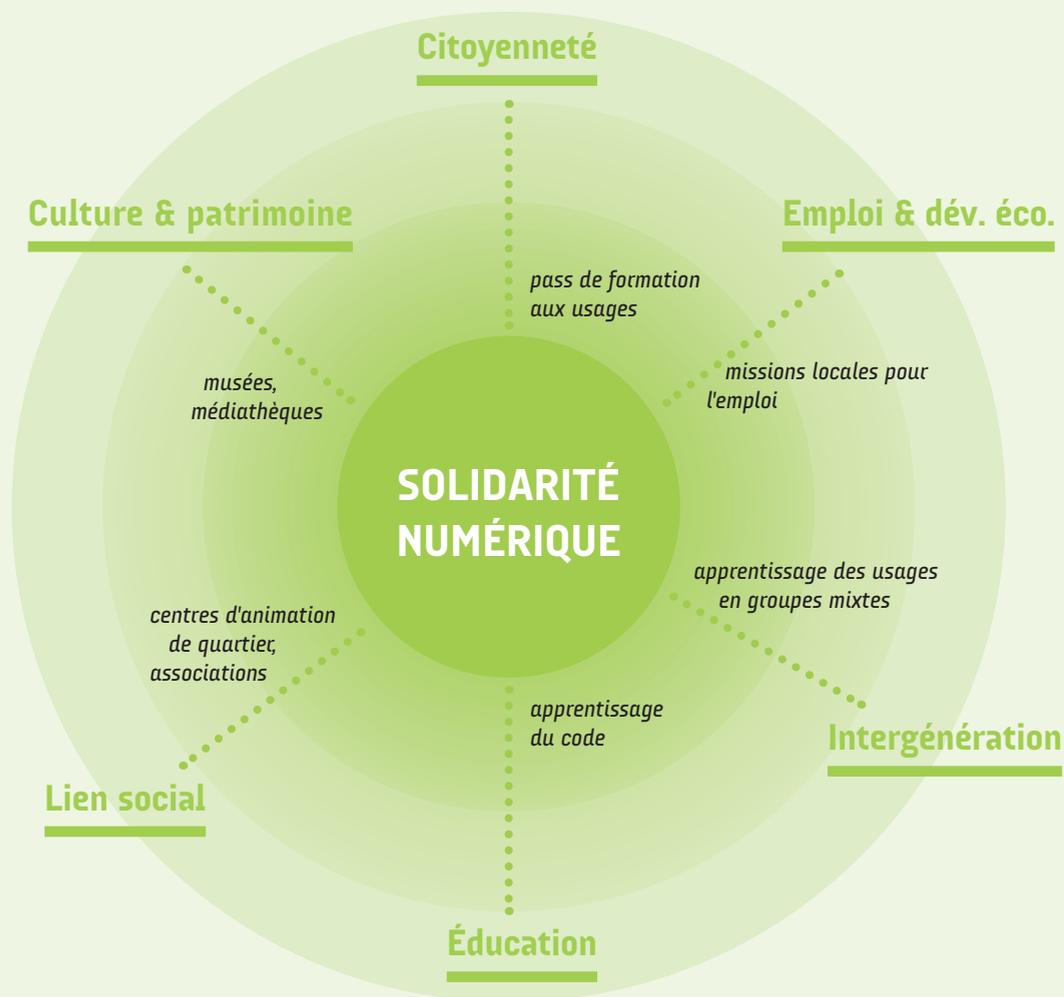
Mais les utilisateurs commencent à réagir. C'est également une opportunité pour les acteurs publics d'élaborer des services plus nombreux et mieux personnalisés pour mieux tenir compte de la diversité des besoins et des situations.

Le numérique est omniprésent dans la société. Certes, les métiers, les méthodes et outils de travail évoluent. C'est également dans la vie de tous les jours que le numérique s'immisce et modifie les échanges sociaux, l'accès à l'information et les utilisations des services publics.

TOUS LES CITOYENS NE SONT PAS ÉGAUX DEVANT CETTE TRANSFORMATION ET CERTAINS EN SONT ENCORE TRÈS ÉLOIGNÉS. ON PARLE ALORS DE FRACTURE NUMÉRIQUE.

Elle peut revêtir différentes formes et peut s'expliquer par plusieurs causes, comme l'absence de matériel informatique et de connexion Internet, l'âge, les manques d'éducation, de ressources,

3. Études du CREDOC sur les conditions de vie des français, rapport CNN, FING, Emmaüs Connect, Livre blanc des services et usages numériques en Gironde, rapport sur la précarité numérique (Bordeaux-DGVSC).



de connaissance des potentialités et des usages ainsi que la peur suscitée par la nouveauté, l'inconnu...

De nombreux dispositifs ont été mis en place pour lutter contre cette fracture par l'apport de matériel, la sensibilisation et la formation. Malgré tout, deux difficultés principales subsistent :

→ **une fracture numérique criante :**

20% de la population française se considère déconnectée (source Connexions Solidaires) et plus particulièrement les profils fragiles :

Non diplômés / Pauvres / Retraités

→ **l'identification de ces publics et leur capacité à appréhender le numérique comme incontournable**

La mise en perspective de ces problématiques face à une évolution permanente des technologies et des usages confirme la nécessité de se former tout au long de la vie.

Il s'agira bien alors d'offrir un accès au numérique avec un accompagnement adapté. C'est dans cette démarche que la ville de Bordeaux devra conduire sa réflexion.

Le constat d'E-Inclusion

S'il continue d'être perçu comme un facteur positif de changement des modes de vie, du travail et des organisations, le numérique est désormais interrogé au cœur même de sa « promesse » : celle d'une vie plus connectée et plus simple.

Les outils numériques et leur appropriation sont considérés comme des vecteurs d'accès à la connaissance, d'intégration et de réduction des inégalités pour les publics en marge ou en difficulté : handicapés, seniors, chômeurs, jeunes, familles démunies...

Face à une fracture sociale prégnante, le numérique peut constituer une réponse concrète pour une solidarité visant à soutenir les publics éloignés tant générationnellement que socialement ou culturellement.

Acteur responsable, la Ville doit concevoir son développement du numérique en intégrant prioritairement le respect des personnes et de leurs droits.

Développer le numérique en répondant aux besoins des citoyens

Le numérique constitue un vecteur d'amélioration de la qualité de vie des citoyens. A ce titre, il se doit d'être au service du lien social et de la solidarité, pour répondre aux besoins des habitants, des institutions, des associations et plus largement à l'ensemble des acteurs du territoire.

La Solidarité numérique recouvre ces enjeux. Les usages sont déterminants dans la capacité d'adoption des nouvelles technologies numériques par tous, leur compréhension permet de bâtir des projets et des services plus cohérents et plus pérennes.

Le numérique doit nous aider à promouvoir de nouveaux usages éco-citoyens mais aussi à enrichir les services, à rompre l'isolement social et à accroître les échanges entre habitants, associations et acteurs institutionnels. Qu'il s'agisse de santé, de prévention, de solidarité intergénérationnelle ou encore de précarité, le numérique a un rôle essentiel à jouer.

Extrait d'Empreinte et Mutations, vers un Pacte de cohésion sociale et territoriale, Mairie de Bordeaux - novembre 2014

GIP BORDEAUX METROPOLE MEDIATION

- ① Sur le territoire des quartiers prioritaires de Bordeaux le GIP mène une mission de médiation sociale. A travers une présence active de proximité, l'objectif est de favoriser l'accès aux droits de tous et assurer une pacification de l'espace public et des relations de voisinages, lutter contre le sentiment d'insécurité. Elle permet également de fournir aux institutions une veille sociale précieuse de l'évolution des difficultés des personnes en situation de précarité dont la fracture numérique.
- ② Sur l'ensemble du territoire bordelais, le GIP assure une mission de médiation de voisinage en donnant la possibilité pour les bordelais de rencontrer des médiateurs et de rétablir une communication avec leur voisin afin de résoudre un conflit du quotidien (nuisances sonores, conflits inter-générationnels, conflits d'usage entre résidents et commerces ou bars par exemple).
- ③ Sur la Métropole, le GIP assure une mission de médiation auprès des publics d'origines bulgare/roumaine vivant en habitat précaire sur le périmètre d'agglomération. Cette action mise en place initialement pour un an a été reconduite pour une nouvelle année 2015/2016. La ville assurait depuis 2011 cette fonction sur le territoire bordelais. Cette nouvelle mission pour l'agglomération a donc été construite en associant le médiateur préexistant de la ville de Bordeaux et celui du GIP.

Le numérique, circuit moderne de la solidarité

L'équité numérique constitue une priorité dans la politique de lutte contre toutes les formes d'exclusion menée par la Ville, d'autant que la fracture technologique révèle souvent d'autres types de fragilité (sociale, générationnelle, culturelle, ...). Il importe de développer les accès à Internet, notamment dans les espaces sociaux, étendre les zones de Wifi gratuit, élargir l'usage, les contenus et les services en ligne, encourager le partage des savoirs informatiques. Les nouvelles technologies n'ont pleinement de sens que si elles améliorent la vie citoyenne et la fluidité des échanges sociaux.

EXEMPLE : LE 115 DU PARTICULIER
Un mouvement citoyen destiné aux grands précaires pour permettre la mise en relation directe entre aidants et bénéficiaires via l'outil Facebook.

Monde 3.0 et smart cities

Si les actions numériques de la Ville sont diversifiées et multiples, les perspectives le sont tout autant. Mais dans un contexte économique en forte tension, la Ville doit fédérer et harmoniser ses initiatives pour les mettre au service d'une stratégie commune de cohésion, innovante et équitable. L'enjeu tient autant à la qualité des services déployés sur le territoire qu'à leur complémentarité avec une offre pertinente de «Solidarité numérique».

LE NUMÉRIQUE EST TOUT À LA FOIS UN MOTEUR DE CROISSANCE ECONOMIQUE ET UN LEVIER DU PROGRES SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL.

Il faut veiller à ce que le nouvel écosystème qui s'élabore peu à peu autour du monde numérique favorise les espaces physiques de rencontre et contribue au développement des réseaux d'hyper-proximité : co-création, entraide, lieux d'apprentissage pratiques, bourses d'échange de vêtements, de jouets ou de savoir-faire, mise à disposition de nourriture, financement participatif associatif...



FONDAMENTAUX

Le numérique est un véritable vecteur d'amélioration de la qualité de vie des citoyens. Il permet de rompre l'isolement social, l'éloignement familial, il facilite les échanges entre les acteurs d'un territoire allant jusqu'à favoriser l'engagement citoyen, il rend accessible, en temps ou en déplacement, des services du quotidien et rapproche les citoyens entre eux.

La Solidarité numérique revêt une double ambition. D'une part la lutte contre l'exclusion et d'autre part l'apport de nouvelles solutions ou piste d'actions pour une solidarité plus efficiente.

LE DÉPLOIEMENT DE CETTE FEUILLE DE ROUTE S'APPUIE SUR DES FONDAMENTAUX :

→ LA POURSUITE DU DÉPLOIEMENT D'INFRASTRUCTURES NUMÉRIQUES

→ LA FORMATION DU GRAND PUBLIC À L'UTILISATION DE CES OUTILS

→ LA COMMUNICATION SUR LES OFFRES ET OUTILS EXISTANTS POUR ABORDER LES ENJEUX NUMÉRIQUES AU NIVEAU SOCIÉTAL

→ L'ACCESSIBILITÉ DE TOUS À DES SERVICES ET CONTENUS PROPOSÉS

Le manque de combinaison de ces axes révèle un risque de laisser pour compte les éloignés du numérique voire d'aggraver cet écart pouvant conduire à l'exclusion de publics souvent déjà fragilisés socialement.

Former le grand public aux outils et aux usages

L'accès à du matériel connecté ne suffit pas à lutter contre la fracture numérique. Les causes de l'exclusion numérique sont multiples : peurs, frein culturel, isolement social... Il est donc nécessaire de sensibiliser, d'éveiller aux enjeux et de former aux possibilités offertes par le numérique afin que chaque citoyen puisse, en toute autonomie, accéder à ces ressources.

Pour les exclus du numérique d'aujourd'hui

Des acteurs publics ou assimilés, bien conscients aujourd'hui du nécessaire accompagnement aux usages du numérique proposent au sein d'espaces dédiés, des médiateurs numériques, en charge de former leurs publics à l'utilisation d'Internet. Très souvent thématiques, ces formations ou sensibilisations sont des réponses numériques à des besoins concrets et quotidiens : rechercher un emploi grâce à Internet, créer son curriculum vitae en ligne, ouvrir une page Facebook pour échanger avec ses amis, installer et utiliser Skype pour discuter avec sa famille éloignée... Cet état de fait résulte de la démarche, parfois spontanée, de personnes en difficulté qui trouvent alors réponse à leurs besoins, sans toutefois appréhender l'ensemble des enjeux liés au numérique.

FOCUS : La ville de Bordeaux a mis en place l'atelier informatique, lieu d'accueil et de formation accessible à tous les habitants, particuliers comme professionnels. Les EPN (espaces publics numériques), les cyberbases, les points cyb, les médiathèques, les espaces multimedia des bibliothèques, les maisons de quartier, les missions locales et tous les espaces qui accueillent des publics, apportent aujourd'hui une réponse, toujours nécessaire mais qui s'avère incomplète.

La population des seniors est la plus évidente à identifier en matière d'éloignement du numérique. 51% des 60 ans et plus se sont connectés à Internet au cours du dernier mois contre 79% pour l'ensemble des individus de 11 ans et plus, comme le note l'Observatoire des Usages Internet en 2013. D'après les dernières données de l'INSEE de juin 2013, le taux d'équipement culmine à 96 % pour les moins de 30 ans, reste supérieur à 85 % avant 60 ans, puis diminue à 62 % entre 60 et 74 ans et chute à 23 % à partir de 75 ans.

Pour les générations nées avant 1930, le taux d'internautes évolue peu et reste inférieur à 9 %.

MAIS CONTRAIREMENT AUX IDÉES REÇUES, L'EXCLUSION NUMÉRIQUE N'EST PAS UNIQUEMENT GÉNÉRATIONNELLE.

En effet, d'après une enquête de Emmaus Connect réalisée dans deux Missions Locales qui accueillent des jeunes de moins de 27 ans en insertion socio-professionnelle, une partie des « Digital Natives » ne maîtrise pas le numérique. A l'heure où de plus en plus de démarches, et particulièrement la recherche d'emploi, se passent sur la toile, il est difficile pour ces jeunes de s'y retrouver. La fracture sociale s'aggrave ainsi peu à peu.

On note une évolution des approches passant d'une logique d'équipement et d'outils à un consensus fort autour des problématiques :

→ d'acculturation au numérique, processus d'apprentissage et d'appropriation des compétences, outils et usages.

→ de littératie définie par l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economiques) comme étant « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue

d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités. »

CES NOUVELLES PROBLÉMATIQUES REFLÈTENT L'AGGRAVATION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE, LAISSANT POUR COMPTE DANS NOTRE SOCIÉTÉ CEUX QUI N'Y SERAIENT PAS ADAPTÉS, OU NE DISPOSERAIENT PAS DES CAPACITÉS POUR SE FAIRE : ÉVÉNEMENTIEL, LUDIQUE, ENJEUX, FONCTIONNEMENTS...

Pour participer à cette acculturation numérique, la Ville de Bordeaux a mis en place un certain nombre d'événements comme la Semaine Digitale (4^{ème} édition en 2014). Placée depuis sa création sous le signe de l'innovation et du numérique pour tous, cet événement est l'occasion de mobiliser et de valoriser acteurs et actions du digital bordelais. Elle se compose de manifestations tout public et d'événements plus professionnels ou plus thématiques : seniors et digital, e-éducation dans les écoles, enseignement supérieur et créativité des étudiants, business et numérisation de l'économie classique, culture et arts numériques, lien social à l'heure d'Internet...

Pour éviter les exclus du numérique de demain

La lutte contre la fracture numérique implique aussi une anticipation auprès des jeunes générations afin que les enfants d'aujourd'hui soient des adultes avertis et conscients. En dehors de l'impact sur la pédagogie et les méthodes d'apprentissage, intégrer le numérique au sein de l'école répond à cette acculturation nécessaire.

FAIRE ENTRER LE NUMÉRIQUE À L'ÉCOLE AU MOYEN D'ÉQUIPEMENTS EST UN PREMIER PAS VERS LA SENSIBILISATION RECHERCHÉE.

Comme c'est déjà le cas dans certaines écoles, il peut s'agir de doter les enfants de tablettes dans l'intention de favoriser non seulement leur apprentissage grâce à l'enseignement des usages et l'identification des enjeux, mais aussi en introduisant sans être intrusif, le numérique dans les foyers.

Des dispositifs existent et tendent à se déployer pour aborder le numérique, de façon ludique, comme un outil de création, de construction et de partage : apprentissage du code html comme on apprend l'alphabet et la lecture, manipulation de robots, création d'animations en ligne...

Toutes ces actions permettent de sensibiliser les plus jeunes et de leur faire comprendre :

- que ce qui est accessible en ligne est le fruit de productions humaines,
- que les applications à la mode ou les réseaux sociaux ne sont pas les seuls moyens d'utiliser le numérique,
- qu'il y a une pluralité sans limite des façons de naviguer et de concevoir.

L'objectif de cette approche est de recentrer l'internaute (ou l'internaute en herbe) au cœur des usages afin qu'il puisse ne pas les subir mais les identifier et les maîtriser.

Bibliothèques

La Bibliothèque municipale de Bordeaux a été labélisée en 2015, par le Ministère de la Culture, Bibliothèque Numérique de Référence (BNR) à partir d'un projet sur trois ans pour continuer son développement en matière de numérique, selon quatre axes. Ces projets doivent affirmer la bibliothèque comme bibliothèque de référence dans la région Aquitaine dans les divers domaines du numérique.

Les 4 axes de développement

AXE ① MODERNISATION DES OUTILS INFORMATIQUES

- Développement de la technologie RFID
- Accroissement des accès Internet et ressources électroniques

AXE ② DÉVELOPPEMENT DES SERVICES EN LIGNE

- Accroissement de la bibliothèque numérique patrimoniale
- Création d'une visite virtuelle de la bibliothèque Mériadeck
- Amélioration des services existants sur le portail documentaire
- Projet d'une bibliothèque numérique à vocation métropolitaine

AXE ③ DÉPLOIEMENT D'ESPACES NUMÉRIQUES

- Installation de salons de lecture numérique
- Harmonisation de l'offre sur le territoire
- Valorisation du patrimoine écrit et graphique

AXE ④ CONSOLIDATION DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

- Développement des compétences du personnel
- Programme d'ateliers d'initiation multimédia
- Renforcement des liens entre numérique et action sociale

Développement de la médiation numérique

Des ateliers d'initiation multimédia existent sur le réseau des bibliothèques. Trois animateurs sont chargés de les organiser et de les mener. Les contenus abordent essentiellement la culture numérique dans la vie quotidienne : créer une boîte mail, acheter du matériel, utiliser des sites de vente en ligne, les réseaux sociaux, etc.

La demande est forte de la part du public qui n'hésite pas à circuler sur le réseau pour bénéficier des séances de conseil. L'objectif est pour ces trois prochaines années est de proposer un vrai programme commun sur tout le réseau, pour une meilleure visibilité car aujourd'hui chaque bibliothèque construit son programme sans coordination.

Ce sera également d'offrir un service égal sur l'ensemble des établissements du réseau, ce qui induit une montée en compétences des personnels et un changement de nos pratiques professionnelles.

Grâce au portail métropolitain des médiathèques, qui dispose d'un agenda spécifique aux ateliers multimédia, une politique cohérente va pouvoir se mettre en place sur l'agglomération bordelaise. Les usagers sont en effet très mobiles y compris sur différentes communes. La BM de Bordeaux propose de mettre en place et d'animer des rencontres régulières entre les animateurs afin de partager les informations et de construire une offre cohérente sur la métropole.

Poursuivre le déploiement d'infrastructures numériques

De toute évidence, l'usage du numérique passe par l'accès et la possibilité de connecter un appareil (ordinateur, tablette, smartphone) à un réseau. À titre d'information, selon le dernier baromètre Sofinco de novembre 2014, le budget moyen annuel d'un foyer pour l'acquisition de matériel est de 380 euros et le montant moyen alloué tous les mois aux abonnements est de 77 euros. Ces montants constituent un frein évident pour les foyers peu aisés.

Infrastructures et matériels

À l'échelle de la Ville, la Mairie encourage depuis plusieurs années le développement des pratiques numériques. Dans le cadre de sa stratégie «Bordeaux Cité Digitale», elle s'attache à l'amélioration du cadre de vie des citoyens, à la transmission des savoirs, à la qualité de l'interaction avec la population, du lien social et du service de la municipalité ainsi qu'à sa performance organisationnelle.

Cette politique s'illustre dans l'équipement des écoles élémentaires avec des outils numériques : 360 tableaux interactifs dans les écoles, expérimentation des tablettes pédagogiques, programme TicEduc... accompagnent la transformation digitale de l'éducation et préparent l'école de demain.

UNE ÉTUDE DE L'AEC (AQUITAINE EUROPE COMMUNICATION) PORTANT SUR LE BILAN DE L'OPÉRATION «UN COLLÉGIEN, UN ORDINATEUR PORTABLE DANS LES LANDES» TEND À PROUVER LE LIEN DE CAUSE À EFFET ENTRE L'ÉQUIPEMENT D'UN JEUNE ET L'AMÉLIORATION FORTE DE L'USAGE DU NUMÉRIQUE AU SEIN DU FOYER.

À titre d'exemple, 80 % des Landais vivant dans un foyer avec un collégien ont acheté au moins une fois un produit en ligne, contre 49 % des Landais dans un foyer sans collégien.

En ce qui concerne l'équipement des foyers en matériel, avec souvent une double réponse, développement durable et solidarité, plusieurs associations se sont créées avec pour mission de collecter les matériels obsolètes auprès des entreprises ou des particuliers et, après reconditionnement, proposent du matériel recyclé prêt à l'emploi. Ce matériel peut être vendu à bas tarif ou offert aux associations ou directement aux personnes défavorisées.

Connexion dans l'espace public

La Ville a souhaité accompagner son plan de développement de services numériques en proposant au grand public, qu'il s'agisse de résidents, d'étudiants, d'actifs en situation de mobilité, de touristes et aux plus démunis, des points d'accès gratuits au wifi. En outre, dans certains établissements municipaux, un poste informatique connecté, est accessible en libre-service.

L'OBJECTIF DE LA VILLE EST DE POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE CETTE MISE À DISPOSITION DE RÉSEAU, EN ÉTENDANT LA COUVERTURE AU-DELÀ DES QUAIS, COMPRENANT PLUSIEURS LIEUX DU CENTRE-VILLE OU DE LA PÉRIPHÉRIE.

À la date de janvier 2014, 31 000 comptes utilisateurs étaient créés pour une utilisation gratuite de la connexion sur 100 « bornes wifi ». Cela représente près de 500 000 heures de connexion sur les 12 derniers mois.

Les acteurs publics développent également des dispositifs pour accueillir le grand public et lui offrir la possibilité de se connecter et de se sensibiliser si besoin aux usages : Le Conseil départemental au sein des EPN (espaces publics numériques) partenaires, la Mairie de Bordeaux dans les bibliothèques, le Conseil régional en soutien à des tiers-lieux (réseau des tiers-lieux).

Déploiement au sein de l'espace privé

Selon l'INSEE, près de 8 ménages sur 10 ont un accès à Internet en France, en 2013.

L'AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE EN CONNEXION À HAUT DÉBIT SUR NOTRE TERRITOIRE EST UN PUISSANT FACTEUR D'ATTRACTIVITÉ ET D'ÉQUITÉ DANS LA VILLE, POUR TOUS LES HABITANTS COMME POUR LES ENTREPRISES.

Si la connexion à l'ADSL, via le réseau cuivre, est de qualité globalement satisfaisante dans la métropole bordelaise, ainsi que dans les zones rurales grâce au réseau d'initiative publique « Gironde numérique », il est déjà établi que l'avenir des connexions appartient à la fibre optique (débits plus importants, pérennité des réseaux, qualité de service...). Le déploiement de la fibre optique pour les particuliers (FttH – Fiber to the Home ou fibre à l'abonné) est en cours aussi bien sur Bordeaux que dans la métropole et devrait être achevé à l'horizon 2018 pour Bordeaux et 2020 sur les communes de la Métropole.

Mais cette possibilité ne répond pas à tous les cas de fracture numérique. Fort de ce constat, plusieurs expérimentations ont été mises en place sur le territoire métropolitain, créant un lieu commun et dédié, directement au cœur des résidences de logements sociaux comme cela a été le cas de « Clic et dé clic » aux Aubiers ou encore au projet Hestia à la résidence des pins de Mérignac. Les résultats ont permis de montrer le réel intérêt de ce type de dispositif, mêlant la sensibilisation aux usages du numérique et le renforcement du lien et des échanges entre les habitants. C'est dans cette logique consistant à aller à la rencontre des personnes non-connectées en apportant au cœur de leur lieu de vie les moyens de découvrir le numérique que d'autres initiatives, notamment portées par les associations d'hyperproximité, voient le jour.

Rendre accessible et compréhensible

Tous les dispositifs de sensibilisation, de formation, de prêt de matériel... n'ont de pertinence que s'ils sont connus par les publics cibles et rendus accessibles. Mais la profusion des acteurs rend la tâche peu aisée. Le numérique ne peut être le seul canal de communication utilisé sous peine de n'informer de ce phénomène que ceux qui ne sont pas déjà trop éloigné de cet outil.

Où trouver une formation au numérique ?
À qui s'adresser ? Comment, en tant qu'organisateur, aller toucher les publics visés ?

Une démarche «gagnant / gagnant»

Les acteurs publics ou assimilés déploient leurs services en ligne sur Internet. Il en est de même pour la plupart des services du quotidien, les services bancaires étant toujours plus dématérialisés. En cela, rien d'anormal. Le numérique offre une valeur ajoutée en permettant l'accès aux services en dehors des heures d'ouverture physique. Le problème se pose lorsqu'un service en ligne vient remplacer un service dit «traditionnel». Une partie non négligeable de la population, même équipée et connectée, peut se retrouver littéralement privée de ce service. C'est le cas pour les 20 % de la population française non connectés.

C'EST AUX ACTEURS CONCERNÉS DE FAIRE EN SORTE QUE LEURS PUBLICS OU CLIENTÈLES NE SOIENT PAS EXCLUS ET AIENT LES MOYENS D'ACCÉDER À CES NOUVEAUX DISPOSITIFS EN LIGNE.

Dans le cas contraire, et c'est notamment la difficulté pointée par le CCAS* et le PIMMS** de Bordeaux, les publics se retournent vers d'autres acteurs du territoire pour pallier cette difficulté. Cette alternative n'existe pas tout le temps et ces dispositifs excluants génèrent une précarité numérique.

L'accessibilité

Dans le domaine numérique, ce que l'on entend sous les termes d'ergonomie et d'expérience utilisateur (ou expérience usager pour les services publics) concerne la capacité d'un contenu ou d'un service à être aisément compréhensible et utilisable par tous.

Afin de permettre à tous les publics d'accéder et de comprendre les contenus et services en ligne, la Web Accessibility Initiative (WAI), du World Wide Web Consortium (W3C), a identifié des normes techniques à appliquer tout au long du cycle de vie d'un site web.

Les causes de difficulté de compréhension ou d'accès sont multiples : situation géographique, appareil à partir duquel on se connecte, problèmes cognitifs, langue d'origine, génération...

L'INTÉRÊT DES NORMES, DANS LE CAS DE L'E-INCLUSION, EST QU'ELLES PERMETTENT DE S'APPUYER SUR DES MOYENS, DES BONNES PRATIQUES ET DES FAÇONS DE FAIRE QUI FACILITENT L'USAGE.

Par exemple, si tous les boutons de validation de formulaire étaient identiques en couleur, forme et position dans la page, l'utilisateur ne risquerait pas de capituler ou de se tromper.

*CCAS : Centre Communal d'action sociale

**PIMMS : Point d'Information et de Médiation Multi Services

Savoir faire et faire savoir

Nous l'avons constaté, les dispositifs d'e-inclusion qui tentent donc de sensibiliser ou de former au numérique, existent. Mais comment identifier les publics concernés pour les y convier ? Encore une fois, les acteurs d'hyper-proximité sont les plus à même de le faire et de cerner les problématiques qu'il faut résoudre.

UNE DOUBLE PROBLÉMATIQUE SE DESSINE :

→ CERTAINS PUBLICS AURAIENT BESOIN DE BÉNÉFICIER DE DISPOSITIFS D'E-INCLUSION, MAIS NE SONT PAS EN RELATION AVEC LES ASSOCIATIONS LOCALES, VOIRE N'ONT AUCUN LIEN AVEC UN ACTEUR D'HYPER-PROXIMITÉ.

→ UNE BONNE PARTIE DES ACTEURS D'UN MÊME TERRITOIRE NE CONNAISSENT PAS LEURS CHAMPS D'INTERVENTIONS RESPECTIFS. ILS NE SONT DONC PAS CAPABLES D'ORIENTER LEURS BÉNÉFICIAIRES VERS DES SERVICES QU'ILS NE DÉLIVRENT PAS EUX-MÊME.

Les moyens de communication utilisés – sans doute pour des questions financières et de communication de masse – sont soit sur Internet, et par conséquent, peu lisibles pour les exclus, soit diffusés au sein de la structure du porteur de l'action mais sans forte visibilité.

Nous avons donc d'une part des dispositifs d'e-inclusion, d'autre part des personnes

exclues, mais le lien entre les deux ne se fait pas par manque ou par défaut de communication. Il en est de même pour que les acteurs d'hyper-proximité, en relation directe avec les publics concernés, connaissent les dispositifs existants portés par des tiers.

SI LES DISPOSITIFS ET LEURS PORTEURS ÉTAIENT RENDUS VISIBLES, ET DONC ACCESSIBLES, CELA PERMETTRAIT SANS AUCUN DOUTE DES COLLABORATIONS.

Sinon, comment une association qui cherche à répondre à son public pourrait-elle aller solliciter tel ou tel acteur en renfort de ressources ou de compétences ?

Il apparaît vraiment pertinent et opportun que l'ensemble des acteurs se connaissent et sachent comment travailler ensemble pour créer des initiatives innovantes et efficaces, pour une meilleure Solidarité numérique.



ENJEUX

Le territoire métropolitain est riche d'initiatives, notamment sur les enjeux d'e-inclusion, de développement du lien social et de l'engagement citoyen.

Les synergies d'acteurs qui émergent marquent un tournant dans les processus de création de dispositifs solidaires.

Mais les actions de Solidarité numérique et leurs porteurs ne sont pas ou peu identifiés, notamment par les publics qui ne sont pas directement dans leur champ d'intervention.

Le déficit d'information des dispositifs existants et le manque de visibilité sur les besoins des publics concernés freinent les synergies potentielles.

Ce diagnostic fait émerger 3 enjeux que nous avons interrogés lors de la phase prospective (ateliers créatifs) de ce Livre blanc dont l'objectif est d'amplifier la Solidarité numérique à Bordeaux :

- ① **Aller à la rencontre des publics**
- ② **Former les médiateurs**
- ③ **Stimuler les synergies**

Ces réflexions sont issues d'un travail avec les acteurs de la Solidarité numérique.

Elles s'illustrent par des dispositifs existants (Pratiques observées, Ici et ailleurs), des idées émergentes (Idée à explorer) ou encore par des témoignages (Paroles d'Élu(e), Points de vue).

PAROLES D'ÉLUE »» Anne Brezillon Adjointe au maire en charge de la vie associative

Les associations sont en proximité avec les habitants. Elles irriguent tous les domaines de la vie. Elles ont donc des réponses aux problématiques, connaissent les besoins de leurs publics. Elles sont très souvent réactives pour aller trouver des solutions. L'avenir ne peut se construire sans elles. Nous, collectivités, devons préserver leur indépendance, et être un trait d'union entre elles, leurs publics et les autres acteurs du territoire.

Nous avons créés des LABB (Lieux des Associations et des Bénévoles Bordelais) qui permettent d'accompagner, de donner les moyens logistiques et surtout un lieu où Bordelais et associations peuvent se croiser.

Plus d'informations www.bordeaux.fr → pratique → Vie Associative

Aller à la rencontre des publics

«Aller à la rencontre des publics» est une réponse à l'ambition d'une Solidarité numérique au plus près de tous les habitants et usagers du territoire. Ce changement de pratiques doit permettre le développement de nouvelles solutions co-construites avec tous les acteurs de la cité.

Les contours de cet enjeu

(Constat issu des ateliers animés avec les parties prenantes de la Solidarité numérique – cf annexe Méthodologie)

La solution numérique par la preuve

Les observations convergent vers un constat : le manque d'identification du numérique en tant qu'apporteur de solutions par les potentiels bénéficiaires. Il faut donc aller à leur rencontre pour leur démontrer la pertinence et la fiabilité de ces solutions.

Dans cette dynamique, la lecture des actions existantes fait émerger deux points forts structurants :

→ **la présence d'acteurs d'hyper-proximité**, gage de compréhension, de réponse aux besoins

et de suivi des publics concernés : des acteurs relais proches et en confiance avec les publics visés.

→ **l'identification d'un lieu** (ou d'une structure) pour une action donnée. Ces lieux peuvent être fixes, mobiles ou éphémères mais ils doivent aller à la rencontre des publics concernés, sur leurs territoires.

Vulnérabilité et éloignement du numérique

Le constat d'une corrélation entre vulnérabilité et éloignement du numérique est bien souvent avéré. Dans certains cas, le numérique peut devenir un vecteur de lien social en allant vers les publics et en leur proposant une solution adaptée. On crée alors une occasion de mise en lien et de partage qui nourrit une socialisation bénéfique.

Aborder le numérique avec des publics en rupture sociale ou en situation de vulnérabilité nécessite de trouver des angles d'attaque qui font écho et qui permettent de s'extraire du quotidien. Par exemple, l'appel à la créativité dans diverses formes d'expression est un levier auprès de ces publics.

POINTS DE VUE »» Nadia Laaziz, Directrice du Point d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS) de Bordeaux

Nous accompagnons de plus en plus de citoyens en situation de détresse face aux services publics usuels, bloqués par l'utilisation d'Internet. Notre vocation n'étant pas de former au numérique, nous pallions en faisant à leur place... En effet, nous n'avons pas les compétences nécessaires pour les former aux usages numériques. Face à la dématérialisation massive des demandes, nous nous retrouvons en difficulté pour accompagner ces publics «déconnectés» dans leur accès aux droits et aux services publics. Il s'agit

bien souvent de personnes fragiles, vulnérables ou en situation de précarité qui subissent une double peine du fait de leur incapacité à utiliser Internet pour leurs démarches quotidiennes. Il s'agit très clairement pour nous d'un facteur qui aggrave les inégalités.

Les actions de Solidarité numérique doivent aller à la rencontre de publics pour les mobiliser et leur délivrer des fondamentaux adaptés à leurs besoins.

POINTS DE VUE

» Jean Luc Benguigui

Directeur général de l'Association
des Centres d'Animation de
Quartiers de Bordeaux (ACAQB)

Onze centres d'animation jalonnent les quartiers de la ville. Ils ont accueilli plus de 20 000 personnes en 2014. Leur cœur de public concerne les jeunes de 13 à 25 ans. Leur champ d'intervention recouvre plusieurs missions qui peuvent aller jusqu'à l'agrément «Centre social» pour 9 d'entre eux. Historiquement, ils étaient dotés d'un espace culturel multimédia (labélisation 1997) dans un format d'expérimentation qui aujourd'hui recouvre des formes nouvelles en phase avec l'évolution sociétale. Deux centres d'animation ont un espace numérique proactif proposant la mise en situation d'usages, autour d'un animateur dédié, avec un parti pris : développer la créativité des jeunes. Le Centre de St Pierre est le principal pôle ressource. Doté d'un équipement multimédia, il développe des expériences diverses (web radio, travail de l'image, de la vidéo, du son, création de sites, ...) qui vont à la rencontre des publics, jusque dans les écoles du quartier pour sensibiliser les très jeunes aux usages numériques.

Le centre de St Michel fonctionne sur un principe d'échanges avec les autres acteurs du territoire (cf interview de Bouchra Telsaoui)

D'autres projets émergent dans le sens de cet enjeu «aller à la rencontre des publics», avec notamment une mallette pédagogique qui permet une intervention dans tous les quartiers.

Les nouveaux centres qui ouvrent aujourd'hui, ainsi que ceux déjà existants, mettent à disposition un équipement en postes informatiques ainsi qu'une connexion à Internet. Les utilisations sont encadrées par les animateurs sur un principe d'autonomie doublé d'un dispositif de prévention adapté, notamment aux pratiques des réseaux sociaux.

www.centres-animation-quartiers-bordeaux.eu/

PRATIQUES OBSERVÉES, ICI ET AILLEURS

LES HISTOIRES SUR TABLETTES

Acteur : ADAV 33

Cible : Gens du voyage/enseignants

Action : Accompagnement des Gens du Voyage sur leurs lieux de vie et à l'école : champ social, entrepreneuriat, éducation... & Gestion des aires d'accueil

Éléments spécifiques : Les outils et les démarches sont adaptés à leurs publics.

T.A.P.A.J

Acteurs : CEID /SNCF, Auchan, Espaces verts de la Mairie de Bordeaux, Orange, Orange Solidarité, ERDF, Vinci

Cible : Jeunes en situation de précarité de 18 à 25 ans

Descriptif de l'action : Dispositif de revalorisation sociale par la réinsertion professionnelle. Les jeunes sont payés pour des missions (travail à la journée) et bénéficient d'un éveil au numérique, accompagnement à la création de blogs

Éléments spécifiques : 35 jeunes ont participé au dispositif. Plus de la moitié ont décroché une embauche ou CDD

Amorçage de solutions et d'idées

Nous l'avons dit, il apparaît essentiel d'aller à la rencontre de tous les citoyens afin de développer une culture du numérique (outils et usages) comme solution efficace pour répondre aux besoins fondamentaux.

«Hacker» les lieux

Un point de vue convergent dans les différents ateliers de créativité pointe la nécessité d'investir des lieux de fréquentation usuelle des citoyens.

Aller à la rencontrer des citoyens dans les lieux qu'ils fréquentent au quotidien (boulangerie, laverie, épicerie solidaire, etc.) offre une alternative innovante aux dispositifs existants et une véritable opportunité pour rencontrer ces publics.

On capitalise ainsi sur la possibilité de donner à chacun l'opportunité d'apporter sa contribution et de se révéler dans l'action. En effet, l'entraide peut se déclencher et ouvrir à des initiatives. On trace alors une forme de lien social ou de réassurance avec les pairs.

Bien entendu, cet enjeu se croise avec celui de «former les médiateurs» afin d'assurer des relais structurés sur le terrain pour transmettre des fondamentaux.

Intervenir dans ces lieux de vie de «tous les jours» plutôt que dans un cadre dédié offre une liberté d'actions propice à l'amorçage du processus d'acculturation numérique. C'est un premier pas avant de poursuivre dans un cadre d'intervention plus complet.

**IL S'AGIRA DONC D'INVESTIR
OU DE CRÉER DE NOUVEAUX LIEUX,
PHYSIQUES OU VIRTUELS, POUR
NE PAS SANCTUARISER LE NUMÉRIQUE
ET FAVORISER SON APPROPRIATION.**

Les facteurs clés de succès au sein d'une équipe projet

- Être en prise avec la réalité territoriale
- S'appuyer sur des ressources humaines disponibles
- Disposer des moyens (humains, technologiques, partenariaux, financier...) de construction et de déploiement
- Conjuguer liberté d'initiative et méthodologie de travail

Les cadres de besoins principalement repérés lors des ateliers

- accès au droit
- e-administration
- recherche d'emploi et ré-insertion
- désacralisation du numérique

PRATIQUES OBSERVÉES, ICI ET AILLEURS

LES PAPI'S À BREST

L'accès aux outils du numérique ne va pas de soi pour beaucoup de personnes déjà isolées, en précarité ou éloignées des écrans numériques. Le multimédia, outil valorisant de communication peut être un facteur de lien social et de reconquête de l'estime de soi. D'où le réseau de plus d'une centaine de Papi's, Points d'Accès Public à Internet, au plus près des habitants dans les lieux ordinaires qu'ils fréquentent et accompagnés par les acteurs du service public et de la vie locale. Mettre l'accès public dans les bibliothèques, mairies de quartier, équipements socioculturels, associations, permet une diffusion des outils numériques dans la cité, c'est mêler dans une démarche : l'accès facilité aux services publics, l'accompagnement des personnes, l'appropriation des outils par les habitants et les acteurs associatifs et favoriser l'émergence de projets d'usage.

→ www.brest.fr/developpement-rayonnement/le-numerique-a-brest/les-papis.html

IDÉES À EXPLORER

LIEUX OUVERTS CONNECTÉS

Des lieux ouverts connectés, sur les quais ou près des stations de tram, en extérieur, libres, pourraient être équipés d'une table, de chaises, d'une connexion WIFI et de prises. Des animations d'e-inclusion y auraient alors toute leur place.

Acteur : Collectivités et organismes publics

Public concerné : Grand public - bénéficiaires

CRÉER DES PÔLES D'ANIMATION

Les supports et médias de masses qui existent pourraient être utilisés pour sensibiliser et former ; sur le modèle du Pôle d'échange de la Buttinière à Canon ou sur celui d'un hall de gare, on trouverait près de stations de tram (type Quinconces) des services de proximité, des commerces, des animations d'e-inclusion, des aides sociales... pour aller vers les usagers et répondre à des publics en attente, en utilisant les supports publics.

Acteurs : Keolis, acteurs associatifs

Public concerné : Grand public - exclus du numérique

Améliorer l'accès au droit

Afin d'apporter une réponse globale à la hauteur des attentes des bénéficiaires et dans une perspective de facilitation d'accès à l'information, l'idée de mutualiser les données des différents prestataires pour en donner un accès direct aux bénéficiaires (et non plus à l'organisme intermédiaire) a émergé.

Cette vision prospective relève à la fois d'une ambition d'un numérique au service du social et d'un système d'aides rationalisées pour les ayants-droits.

IDÉES À EXPLORER

BORNE D'ACCÈS AU DROIT

Chez le boulanger, à la pharmacie... Installer des bornes d'accès très simples et ergonomiques permettrait d'apporter une première réponse aux bénéficiaires en les orientant vers l'aide sociale qui les concerne.

Acteurs : Les organismes gérant les droits

Public concerné : Grand public - bénéficiaires

POINTS DE VUE

»» Marion Vilaca

Chef de projet chez Emmaüs Connect

Fort de son expérience pluri-territoriale de déploiement de solutions innovantes pour une plus grande Solidarité numérique, Emmaüs Connect a élaboré un catalogue de formations pour permettre aux animateurs sociaux de se former et de former leurs publics aux fondamentaux. Trois modules existent aujourd'hui : le téléphone, l'e-administration et l'initiation informatique enrichis de boîtes à outils sur des thèmes plus simples (utilisation d'une souris...). Ce programme à la carte répond au double enjeu de la formation des médiateurs et de la dynamique vers les publics pour amorcer une meilleure appréhension du numérique dans les territoires.

<http://connexions-solidaires.fr/2015/06/lancement-des-formations-a-destination-des-acteurs-sociaux/>

Former les médiateurs

Former les médiateurs aux fondamentaux du numérique est une réponse à l'ambition d'une Solidarité numérique connectée aux habitants et à leurs besoins. Elle sous-tend de développer de nouveaux services de formation numérique adaptée aux acteurs de la Cité en réponse aux besoins exprimés lors des rencontres en ateliers de fabrication du Livre blanc.

Les contours de cet enjeu

(Constat issu des ateliers animés avec les parties prenantes de la Solidarité numérique – cf annexe Méthodologie)

Les actions de Solidarité numérique doivent s'appuyer quasi systématiquement sur un acteur d'hyper-proximité, au risque sinon de proposer un dispositif stérile.

Tous ces acteurs doivent pouvoir acquérir les compétences en termes d'outils et d'usages numériques pour pouvoir les transmettre à leur tour et démultiplier ainsi la force formative.

Identifier les besoins

Les services sociaux et les associations locales, qu'elles soient caritatives, d'animation ou de lien social, sont les plus à même d'identifier les réels besoins des publics, particulièrement des plus démunis.

On a pu observer que les associations locales, en relation directe avec le public, sont régulièrement amenées à sensibiliser, expliquer, voire former les plus éloignés du numérique en complément de leur cadre d'intervention original.

Ces acteurs d'hyper proximité doivent donc porter les actions de Solidarité numérique pour s'assurer d'être au plus près des besoins.

PRATIQUES OBSERVÉES, ICI ET AILLEURS

CLIC ET DÉCLIC

Acteur : Mairie de Bordeaux - Atelier informatique

Cible : 100 familles des Aubiers exclues du numérique

Action : Equipement des foyers défavorisés en matériel, formation et accompagnement dans les apprentissages : Mise à disposition, à titre gratuit, d'un PC avec connexion Internet durant 1 an. Assistance et maintenance du matériel mis à disposition.

Éléments spécifiques :

Cette opération a permis de :

- Créer des échanges et des rencontres via l'apprentissage,
- Donner de la lisibilité à la politique numérique de la ville,
- Valoriser l'action des acteurs sociaux de proximité,
- Donner une citoyenneté numérique à des personnes peu familières des TIC
- Devenir un point de dialogue intergénérationnel

POINTS DE VUE »» BOUCHRA TALSOUI

Directrice du Centre d'Animation
de Quartier de Saint Michel

Le centre d'animation Saint-Michel se situe au cœur d'un quartier qui, historiquement, a toujours été un lieu d'accueil pour toutes les populations. Des origines diverses s'y côtoient, tous les milieux y sont représentés.

Parmi d'autres structures de proximité, le centre d'animation est bien repéré comme lieu d'accueil, de rencontres, d'écoute et d'émergence de projets à caractère social, culturel ou tout simplement de loisirs ou festifs. Il est aussi identifié comme relais des institutions, comme un espace d'échanges et de réflexion ouvert au débat.

Lieu d'animation pour tous les publics et tous les âges, il favorise une participation citoyenne à la mesure de chacun.

Le diagnostic partagé territorial réalisé en 2012 a pointé la nécessité d'une plateforme numérique pour augmenter le mode d'entraide qui caractérise le quartier. Le Réseau Parents, lieu d'échanges de bons plans sur toutes les thématiques, a été le point de départ de l'idée de créer un réseau sur le modèle du « Bon Coin » basé sur la gratuité et la non réciprocité. En 2014, accompagnés par un animateur, les bénévoles de l'ACAQB (Association des Centres d'Animation de Quartier de Bordeaux) ont co-construit cette plateforme. Cette initiative a été aussi une occasion de désacraliser le numérique et de travailler sur une optimisation des accès. Le projet s'inscrit dans la dynamique de laboratoire social et culturel qui questionne les modes d'implication des habitants dans des réflexions-actions.

La plateforme intègre également un agenda des événements. Elle permet ainsi aux associations organisatrices d'augmenter leur visibilité en partageant leurs initiatives avec plus d'habitants.

Aujourd'hui le Centre d'Animation de Quartier de Saint Michel réfléchit au mode d'accompagnement du déploiement effectif de la plateforme, notamment en termes de ressources humaines.

In fine, l'idée est de polleniser tous les Centres de l'ACAQB pour qu'ils se dotent d'une plateforme numérique et offrent aux habitants de nouvelles opportunités d'entraide, une information partagée...

<http://reseausaintmichel.acaqb.net/index.php/la-quartier-vu-par-habitants/181-habitants/332-films-catalogue-tetes-a-clap>

PRATIQUES OBSERVÉES, ICI ET AILLEURS

FOBAGRA

Une association à but non lucratif, reconnue comme ILDE (Initiative Locale de Développement de l'Emploi), engagée dans la lutte contre le « fossé numérique », a vu le jour dans les années 90.

Sa mission est de former les publics et les associations, de prêter des salles informatiques ou encore de gérer des Espaces Publics Numériques. Des associations membres (notamment les missions locales) la sollicitent pour se faire accompagner dans leur démarche d'inclusion numérique.

→ www.fobagra.net

Construire avec les médiateurs

Les travaux conduits dans le cadre de l'élaboration de ce Livre blanc ont permis d'observer une diversité des publics cibles (parties prenantes) et donc des attentes avec des niveaux de savoir-faire numérique différents ainsi qu'une capacité à apprendre et à transmettre disparate.

La principale difficulté que les associations rencontrent est due au manque de compétences de leurs collaborateurs dans la formation au numérique. Nombreuses sont celles qui expriment cette difficulté et l'annoncent comme un frein fort à leur intervention.

Nous avons donc d'une part des personnes exclues du numérique, qu'il faut identifier et amener vers ces nouveaux usages. D'autre part, nous avons des acteurs d'hyper-proximité, amenés à devoir accompagner leurs interlocuteurs vers le numérique, sans pour autant avoir les « bonnes » compétences.

Nous avons observé des initiatives de formation de médiateurs qui sont soit professionnalisantes, soit à destination de publics bénévoles intervenant dans les associations.

LES PRINCIPALES ATTENTES OBSERVÉES LORS DES ATELIERS ET LES ACTEURS DU TERRITOIRE :

- RECHERCHE D'EMPLOI
- ACCÈS AU DROIT
- DYNAMIQUE D'INSERTION
- CRÉATION DE LIEN SOCIAL

Elles couvrent le spectre du double enjeu de l'accès au numérique et de la désacralisation pour subvenir aux besoins fondamentaux tels que la citoyenneté, l'inclusion sociale par le travail, la participation à la vie de la cité, contributeurs du « bien vivre ensemble ».

PRATIQUES OBSERVÉES, ICI ET AILLEURS

TABLETTES POUR PERSONNES AGÉES

Acteur : Association Petits Frères des Pauvres

Cible : Personnes âgées

Action : Crée du lien social en allant vers les publics et en les formant au numérique

Éléments spécifiques : Ce dispositif lutte contre la solitude des personnes âgées.

FORMATION BP JEPS TIC

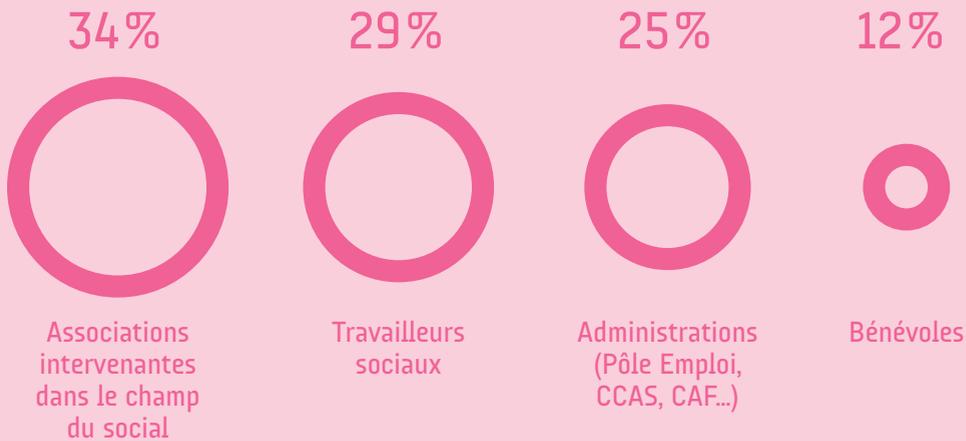
Acteur : Ministère de la jeunesse et des sports

Cible : Les jeunes ayant une expérience dans l'animation et une connaissance en multimédia. Demandeurs d'emploi, salariés (CIF)

Action : Brevet Professionnel de niveau 4 / Diplôme d'Etat géré par le ministère. Forme des animateurs travaillant dans les BIJ, PIJou encore ECM, cyberbase, points Cyb, point d'accès associatif. Conseil et accompagne des collectivités locales.

Éléments spécifiques : 80% des formés ont trouvé du travail en sortant.

Les profils des médiateurs interrogés



La réussite tient alors dans le fait de s'appuyer sur ces clés, qu'elles soient internes ou externes.

Les principaux médiateurs repérés

- réseaux constitués
- travailleurs sociaux
- agents d'animation
- associations en lien avec les bénéficiaires
- agents municipaux

Une des particularités du territoire bordelais est la richesse de son tissu associatif. Ce maillage représente de véritables opportunités :

- une relation de proximité et de confiance établie, socle d'un mode d'échanges ouverts,
- la diffusion des fondamentaux du numérique au plus grand nombre, au plus près de leur lieu de vie.

Les facteurs clés de succès de la formation

- Créer des programmes de formation adaptés aux besoins
- Concevoir la formation avec une pédagogie participative, ludique et évolutive
- Vérifier l'efficacité des dispositifs d'apprentissage
- Veiller à une mise à jour permanente des modules de formation en fonction des évolutions des usages du numérique et des besoins des publics éloignés.

Amorçage de solutions et d'idées

Former pour transmettre

Face à ce constat, une réponse se dessine : la conception d'une offre large pour susciter cette vocation de « médiateurs du numérique » avec un effet de gradation nécessaire pour rendre l'offre exhaustive. Peut-être cela induit-il une mutation de fonctions actuelles et l'émergence de nouveaux métiers.

Former des médiateurs du numérique capables de transmettre un « bagage numérique pratique et adapté à leur public » constitue ainsi une étape incontournable pour répondre à la problématique.

La richesse du tissu associatif bordelais représente de véritables opportunités :

- une relation de proximité et de confiance déjà établie, socle d'un mode d'échanges ouverts,
- la diffusion des fondamentaux du numérique au plus grand nombre, au plus près de leur lieu de vie.

IDÉES À EXPLORER

PASSEPORT

Créer un passeport de « citoyen » et/ou d'« acteur de la Solidarité numérique » validerait les compétences formatives et les actions de solidarité.

Acteur : Collectivité ou acteur associatif

Public concerné : Citoyens

L'INTERNAUTE PUBLIC

Sur le modèle du « Guide composteur », créer un réseau de voisins référents et créer ainsi une chaîne. Ces référents sont formés au numérique par la collectivité et sont en charge alors de répondre aux questions de leurs voisins. Ils favorisent aussi le lien social, valorisent, créent des relations intergénérationnelles...

Acteurs : Par la collectivité avec les citoyens

Public concerné : habitants

Les cadres de besoins principalement repérés lors des ateliers

- Communication sur les offres existantes
- Sensibilisation au numérique (pré-formation)
- Co-construction des dispositifs et des contenus avec les médiateurs
- Diversité de formations pour répondre à un maximum de besoins

Stimuler les synergies

Pour créer de la valeur ajoutée et inventer les solutions d'une Solidarité numérique plus efficiente, il est nécessaire de stimuler les synergies. Cet enjeu se fonde sur une meilleure identification des acteurs et des dispositifs existants afin de créer les conditions d'échanges : rencontres improbables, réponses différentes, sérendipité⁴, expérimentation... facilitant l'innovation.

Les contours de cet enjeu

(Constat issu des ateliers animés avec les parties prenantes de la Solidarité numérique – cf annexe Méthodologie)

Les rencontres entre professionnels pluridisciplinaires (acteurs de l'aide sociale, « experts » du numérique, intervenants contre les précarités...) favorisent les échanges créatifs, un partage des connaissances des publics et de leurs problématiques et l'émergence de solutions éclairées pour y répondre.

Travailler en synergie

Le territoire métropolitain bordelais est riche d'initiatives, notamment sur les enjeux d'e-inclusion, de développement du lien social et d'engagement citoyen. Bien que des situations de collaborations croisées soient observées, elles restent insuffisantes.

IDÉES À EXPLORER

AMBASSADEURS COLLÉGIENS & CM2

Les jeunes équipés grâce aux collectivités pourraient aller confier leurs tablettes à des associations d'action sociale ou des maisons de retraite. Dans le cadre d'un projet pédagogique, ces collégiens auraient pour rôle également de sensibiliser ces publics à l'utilisation de ces appareils et aux usages qui en découlent.

Acteur : Collégiens et CM2
avec leurs enseignants et les collectivités

Public concerné : Les personnes âgées
ou publics empêchés

4. La sérendipité est le fait de trouver quelque chose qu'on ne cherchait pas (cf. recherche scientifique). De l'anglais Sérendipity, adopté en France dès 1980.

Pour répondre avec plus d'efficacité aux besoins des publics autour de la sensibilisation et de l'utilisation des outils numériques, il est nécessaire de pouvoir conjuguer 3 pré-requis :

- la connaissance des publics et de leurs besoins
- l'expertise métier pour créer des dispositifs numériques (expertise informatique, expertise sociale...)
- les ressources humaines et financières nécessaires au déploiement des dits dispositifs

Or, il est assez rare actuellement de les retrouver conjugués au sein d'une même entité.

En effet, la plupart des associations connaissent parfaitement leurs bénéficiaires et peuvent ainsi identifier leurs besoins, mais elles n'ont pas d'expertise numérique et disposent rarement des ressources humaines et financières adaptées à des actions de Solidarité numérique d'envergure.

Notons que de nombreuses associations tentent de répondre aux problématiques de l'exclusion par le numérique, démontrant ainsi une réalité à laquelle elles sont confrontées sans pouvoir apporter les solutions adéquates.

**LA CONJUGAISON DE COMPÉTENCES,
DE RESSOURCES ET DE PROXIMITÉ
EST DONC UNE DES CLÉS
DE LA RÉUSSITE D'UN DISPOSITIF
EFFICACE ET PÉRENNE.**

PRATIQUES OBSERVÉES, ICI ET AILLEURS

NUMÉCLIC

Acteurs : Diaconat, Orange, 10h11

Cible : Grands précaires, personnes en insertion

Action :

- Cours d'informatique avec initiation sous la forme d'ateliers collectifs de 10 personnes environ (2 / semaine)
 - Création d'un site Internet
- www.numeclic.fr

Éléments spécifiques :

- Les principales valeurs ajoutées de ce dispositif ont été :
- la stimulation de l'estime de soi
 - le développement du lien social
 - l'appréhension de la citoyenneté
 - les échanges entre résidents

AU ROYAUME-UNI, UNE STRATÉGIE TRIPARTITE

Depuis 2013, le fonds national Digital Deal Challenge Fund permet de financer des programmes d'e-inclusion en logement social. Ce projet a réuni 26 bailleurs et associations et 12 opérateurs. C'est la mobilisation de tous les acteurs qui va permettre de réaliser des actions ambitieuses et innovantes.

Mêler les acteurs de la Cité

Le portage des actions est très disparate d'un dispositif à un autre. On constate un portage souvent en duo, institutionnel/privé, association/privé ou encore institutionnel/association mais rarement par les trois typologies d'acteurs (institution, entreprise, association) en même temps.

Aucune action de Solidarité numérique n'est portée uniquement par une entreprise privée. Les actions qui permettent de développer le lien social sont initiées et portées par des associations de proximité. Les collectifs arrivent alors en tant que soutien, surtout financier.

APRÈS LA PHASE D'AMORÇAGE, LES ACTIONS DÉPLOYÉES DOIVENT SE STRUCTURER POUR SE DÉVELOPPER ET PERDURER.

On remarque que celles qui ne bénéficient pas de soutien d'une entreprise privée ou d'une association de proximité (et non thématique) rencontrent plus souvent des difficultés dans cette deuxième phase. En effet, les difficultés de structuration et de financement du dispositif ne sont alors pas résolues.

De la même façon, lorsqu'une action est mise en place par un acteur associatif thématique, il arrive que cette phase de développement soit freinée par l'absence d'un acteur d'hyper-proximité qui viendrait en relais.

Lors des ateliers « état des lieux » du Livre blanc qui ont permis une identification (non exhaustive) des pratiques, il est apparu que les acteurs ne connaissent pas ou peu les autres actions existantes, qu'il n'y a pas de transmission, ni de partage d'expériences entre les acteurs.

PRATIQUES OBSERVÉES, ICI ET AILLEURS

INTERNET DANS LES IMMEUBLES

Acteurs : Aquitanis et Numéricable

Cible : Locataires de ce bailleur

Action : Connecter tous les foyers à Internet en mettant à disposition un accompagnement et un lieu d'échanges (local commun).

SOLICAMP

Acteurs : Les bruits de la rue, Aquinum, Fondation Orange

Cible : Une soixantaine d'acteurs du numérique et du milieu associatif

Action : Groupe de réflexion sur l'apport du numérique dans les actions de solidarité : organisation d'ateliers de discussion autour des thèmes de Solidarité numérique (depuis 2013)

Éléments spécifiques : Plusieurs pistes de réflexion et d'actions concrètes ont été menées, notamment la création d'un site web de type portail pour mutualiser les besoins et les compétences entre les 130 associations caritatives du territoire bordelais et une opération de financement participatif (Crowdfunding) pour l'acquisition d'un camion de collecte pour la Banque Alimentaire.

Parmi l'ensemble des initiatives repérées, nombre d'entre elles ne sont pas connues en dehors de leur public très ciblé et/ou territorialisé. En outre, elles ne bénéficient pas d'une lisibilité claire parmi les autres dispositifs. Fonctionnant par opportunité, elles s'adressent ainsi aux publics déjà conquis, souvent par d'autres missions et actions. En effet, on note un nombre important d'associations sociales et de proximité qui, pour répondre directement aux attentes de leurs publics, proposent des dispositifs apparentés à de l'e-inclusion malgré leur faible compétence en médiation ou formation numérique.

LA PROPOSITION DE PARTAGE D'UNE RÉFLEXION, D'UNE SOLUTION COMMUNE SEMBLE EFFICACE. CETTE CO-RÉFLEXION FONDÉE SUR LA DIVERSITÉ DE POINTS DE VUE ET UNE PLURALITÉ DES SAVOIR-FAIRE, PERMET SOUVENT D'ALLER AU-DELÀ DES LIMITES HABITUELLES DE LA RÉFLEXION ET D'AGIR AUTREMENT.

Ce constat amène à la nécessaire prise de conscience par :

- les acteurs associatifs, des enjeux du numérique et de l'e-inclusion
- les entreprises et les professionnels, de leur responsabilité sociale

Les rencontres interdisciplinaires entre professionnels favorisent les collaborations. C'est aujourd'hui par ces rencontres presque opportunes, que des synergies se sont mises en place.

Connaître les différentes forces vives de son territoire et aller à leur rencontre est le point de départ d'échanges et de réflexions prolifiques qui aboutissent à des actions efficaces de solidarité. Vient ensuite la nécessité de faire savoir l'existence de ces actions.

IDÉES À EXPLORER

ANIMER LA COMMUNAUTÉ DE LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE

L'animation de la communauté de la Solidarité numérique nécessite au préalable l'identification des acteurs. Une des actions pourrait être l'organisation de Speed Meeting pour mettre en relation besoins et offres à partir des propositions du Livre blanc (en évitant le portage par une collectivité publique) ou encore le lancement d'un Wiki de la Solidarité numérique.

Acteurs : La communauté d'intérêt autour de la Solidarité numérique et les personnes mobilisées par ce Livre blanc

Amorçage de solutions et d'idées

Se (re)connaître pour collaborer : l'intérêt d'une cartographie

Pour optimiser les possibilités de rencontres, d'échanges et in fine faire naître des collaborations et des synergies entre les acteurs au service de la Solidarité numérique, il faut pouvoir identifier les parties prenantes et les dispositifs existants.

Pour palier cette difficulté, une cartographie des acteurs, des lieux et des dispositifs permettrait de les situer et de savoir :

- vers qui se tourner pour solliciter des compétences,
- identifier une réponse existante et orienter son public vers elle,
- analyser les expériences existantes pour en concevoir de nouvelles, encore plus efficaces

La collaboration pourrait être alors stimulée : partage de bonnes pratiques, mutualisation de matériels, d'informations ou encore de savoir-faire au bénéfice de l'efficacité des dispositifs. En outre, les pouvoirs publics auraient ainsi une meilleure évaluation des carences pour orienter leurs soutiens et efforts et ainsi être garants d'un équilibre territorial.

La cartographie répond aussi à l'enjeu essentiel de communication pour créer un effet de réseau. Elle apporte de la visibilité aux actions pour favoriser l'accès au(x) public(s). Elle permet d'identifier les porteurs pour stimuler les synergies. En creux, un acteur d'hyper-proximité pourrait pointer les besoins non pourvus sur son territoire d'intervention, afin que d'autres se saisissent de l'information et créent de nouvelles initiatives.

L'idée est de mêler les thématiques, les modèles, les acteurs pour sortir des silos et construire de manière plus transversale afin de nourrir une innovation sociale bénéfique.

IDÉES À EXPLORER

CARTOGRAPHIE DU TERRITOIRE

Le travail inter-services pour recenser les initiatives, le matériel et les localisations, permettrait d'avoir une vision globale de l'offre de Solidarité numérique à l'échelle du territoire. La connaissance de l'offre à tous les agents des collectivités et aux associations est considérée comme nécessaire, tout comme la diffusion large avec des représentations simples (picto).

En créant une cartographie des dispositifs, des acteurs et des lieux, les partages de bonnes pratiques et la mutualisation de matériels seraient favorisés. Un accompagnement par une charte d'utilisation serait un plus. Cela permettrait aussi de valoriser les « petites » compétences de tous pour inciter au partage et aux échanges entre pairs.

Acteur : Collectivités

Public concerné : Tous

4. La sérendipité est le fait de trouver quelque chose que l'on ne cherchait pas (cf. recherche scientifique). De l'anglais *Sérendipity*, adopté en France dès 1980.

Mobiliser de nouveaux acteurs

Pour élargir la communauté de la Solidarité numérique et inventer des solutions innovantes, il est aussi nécessaire de rallier de nouveaux acteurs, notamment du secteur privé.

Plusieurs témoignages des participants au Livre blanc pointent le manque d'information et donc de mobilisation des entreprises autour de ce sujet. La sollicitation, via le mécénat de compétences pour les entreprises du secteur numérique par exemple, paraît une voie intéressante pour contribuer aux dispositifs de formation et de transmission de connaissances.

PRATIQUES OBSERVÉES, ICI ET AILLEURS

APPEL À PROJETS SOLIDAIRES

Acteur : Fondation Orange (FO)

Cible : Les salariés d'Orange en activité

Action : Les salariés d'Orange proposent un projet de soutien.

Un comité de sélection alloue la somme de 2000 à 5000 € à une association dans le domaine de l'éducation, de la santé ou de l'accès à la culture

→ www.fondationorange.com

Éléments spécifiques : Déjà 1 700 salariés et retraités ont répondu à ces appels à projets. 800 projets ont été soutenus par la Fondation Orange.

Ces scénarios collaboratifs peuvent aussi porter sur des mutualisations fonctionnelles entre acteurs des réseaux afin de gagner en opérabilité. En effet, la mise en commun de méthodes ou ressources pour fluidifier le fonctionnement des structures leur permettrait de mieux se consacrer à leur cœur de mission.

Créer un cadre de rencontre

Il paraît nécessaire d'identifier un lieu où cette communauté autour de la Solidarité numérique pourrait se retrouver et développer ses échanges.

Ce lieu doit apporter un cadre de confiance pour favoriser les interactions, stimuler la co-création d'actions de Solidarité numérique et créer de l'innovation sociale. Le LivingLab qui «regroupe des acteurs publics, privés, des entreprises, des associations, des acteurs individuels, dans l'objectif de tester *grandeur nature* des services, des outils ou des usages nouveaux.» (définition Wikipédia) paraît une solution adaptée.

Le numérique offre aussi la possibilité de créer un espace virtuel. Le wiki, par exemple, un site web dont les pages sont modifiables par les internautes, permet l'écriture et l'illustration collaborative des documents qu'il contient. Chacun a la possibilité de contribuer en conservant la responsabilité de la communication de son action et la liberté de faire savoir les manques à combler.

Pour s'assurer d'une bonne appropriation, le cadre de ce Tiers-Lieu⁵ est à définir avec la communauté émergente d'acteurs de la Solidarité numérique.

L'idée motrice est que ce lieu devienne un catalyseur de projets en stimulant les apports croisés et la mutualisation des ressources pour créer les conditions d'une solidarité concrète.

5. Espace de travail collaboratif, laboratoire ouverts de fabrication, lieu où les individus peuvent se rencontrer et collaborer.



Vers une ville intelligente et solidaire

La volonté de la Ville

La Mairie de Bordeaux a souhaité conduire ce Livre blanc afin d'établir une photographie de la situation sur le territoire métropolitain et imaginer la ville e-inclusive de demain. La mise en perspective avec les pratiques d'autres villes françaises, européennes ou internationales converge vers un partage de cette vision de la nécessaire valorisation de la relation entre l'usager et le numérique.

La (haute) qualité de vie des citoyens est un moteur de la ville numérique, connectée, voire intelligente... Pour offrir aux usagers de nouveaux modes d'interaction, il est nécessaire de penser la ville intelligente avec un juste équilibre entre infrastructures et usages : les deux viennent ensemble, et les villes accompagnent le mouvement.

Ainsi, la Solidarité numérique est au cœur des enjeux d'une ville solidaire et durable.

AVEC SES COROLLAIRES LIÉS PRINCIPALEMENT À LA DÉ-MATÉRIALISATION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION, LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE CONSTITUE UN AXE DÉTERMINANT DE LA VILLE DU FUTUR.

Et c'est bien aujourd'hui que les projets se décident.

Les grands enseignements

Au fil des pages de ce Livre blanc, les témoignages des acteurs du territoire se succèdent et démontrent à la fois la dimension stratégique de la Solidarité numérique et la nécessité d'une prise en compte grandissante par la collectivité et l'ensemble des parties prenantes. Sélectionnés avec soin, portés par les bonnes personnes, co-construits avec les publics-cibles, les dispositifs de Solidarité numérique sont générateurs de bénéfices considérables tant pour les usagers que pour la collectivité, qui y gagnent en efficacité, en autonomie, en qualité d'usage...

Notre société, notre quotidien, notre avenir, sont empreints de numérique. Il ne s'agit plus d'un luxe ou d'un loisir, l'accès au numérique - et son utilisation - est une nécessité.

«DANS CETTE ÈRE NUMÉRIQUE QUAND VOUS POUVEZ POSTULER POUR UN EMPLOI, PRENDRE UN COURS, PAYER VOS FACTURES, COMMANDER UNE PIZZA, MÊME OBTENIR UN RENDEZ-VOUS EN TAPANT SUR VOTRE TÉLÉPHONE, INTERNET N'EST PAS UN LUXE, C'EST UNE NÉCESSITÉ. ON NE PEUT PAS SE CONNECTER À L'ÉCONOMIE D'AUJOURD'HUI SANS AVOIR ACCÈS À INTERNET.»

Le président Barack Obama à propos de la *Connecthome* initiative visant à élargir l'accès à Internet à plus d'américains⁶

6. Texte original : "In this digital age when you can apply for a job, take a course, pay your bills, order pizza, even find a date by tapping your phone, the Internet is not a luxury—it's a necessity. You cannot connect with today's economy without having access to the Internet." President Obama on his ConnectHome initiative to expand Internet access to more Americans, www.whitehouse.gov//connect-america

C'est pour cette raison que les pouvoirs publics et de nombreuses associations ont mis en place des solutions afin de répondre, comme pour toute autre nécessité de la vie courante, à des carences. Mais ces réponses sont partielles et ne peuvent lutter contre les freins socio-culturels. Ceux qu'on appelle les «exclus du numérique» ne sont plus seulement les personnes en précarité financière ; on les retrouve aujourd'hui parmi n'importe quel autre public : seniors, jeunes, riches, pauvres... La difficulté est d'identifier qui ils sont et comment les sensibiliser, les former au numérique, pour ne pas les exclure de notre société. Un des moyens, pour les générations futures, est d'intégrer cette acculturation au sein des enseignements dédiés aux plus jeunes.

Pour réussir la Solidarité numérique

Le Livre blanc a permis d'observer des dispositifs et de pointer leurs freins en réponse à des besoins de publics divers. Il montre également que les initiatives déployées sont insuffisantes et n'empêchent pas l'amplification du phénomène d'exclusion numérique.

Dans sa phase prospective, il a fait émerger de nouvelles solutions, notamment pour combler le fossé entre population connectée et exclus du numérique.

L'ENJEU D'ALLER À LA RENCONTRE DE CES EXCLUS, SUR LEURS ESPACES DE VIE ET DE PASSAGE S'EST AVÉRÉ PRIMORDIAL.

En effet, la proximité devient facilitatrice d'une acceptation du numérique en le corrélant à des problématiques de vie quotidienne plus faciles à appréhender. Aller à la rencontre, c'est aussi se créer l'opportunité de désacraliser le numérique en le rendant plus accessible.

Deux autres axes forts ont émergé : capitaliser sur les acteurs d'hyper-proximité pour sensibiliser et créer des synergies de compétences, mêlant entreprises, citoyens, associations et pouvoirs publics pour déployer de nouvelles actions de Solidarité numérique.

Tous acteurs de la Solidarité numérique

Chaque citoyen peut participer à une cause, un dispositif de solidarité, au développement économique de son territoire ou d'ailleurs. Le numérique est un facilitateur de l'engagement et permet à chacun d'être acteur et d'apporter sa contribution, qu'elle soit financière ou autre.

Le numérique transforme le don et l'engagement. Internet, c'est la masse d'individus qui, ensemble, réussissent à concrétiser des projets que peu auraient espéré. Wikipédia en est un exemple frappant, le financement participatif, crowdfunding, également.

Cette évolution bouscule les systèmes et secteurs traditionnels. Elle induit une nouvelle distribution des rôles, une capacité à questionner des fonctionnements établis et ouvre des perspectives pour des formes d'engagement émergentes.

TOUS LES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ (SECTEURS PRIVÉS, PUBLICS, ASSOCIATIF ET CITOYENS) DEVRONT Y TROUVER LEUR PLACE, INVENTER DES SYNERGIES POUR CRÉER D'AUTRES FORMES DE SOLIDARITÉ ET RENFORCER DES DISPOSITIFS EXISTANTS.

Annexes

Remerciements p55

Modes de consultation p56

Pratiques observées, ici et ailleurs p60

Idées à explorer p74

Remerciements

Ce Livre blanc est le fruit des réflexions du travail dans les ateliers qui se sont déroulés de 18h à 21h au premier semestre 2015. Nous sommes conscients que les participants ont pris du temps professionnel mais aussi (souvent !) du temps personnel pour venir échanger avec les organisateurs et qu'ils ont été aussi enthousiastes et participatifs qu'impliqués dans le domaine de la Solidarité numérique. Nous les remercions chaleureusement ainsi que leurs structures respectives pour avoir permis tous ces échanges :

33 Services, ACCEO-TADEO, plateforme de communication pour les sourds et malentendants, ADEISO, ADGESSA, AEC, Agence Régionale de Santé, Agence Web Report, Aggelos, AGIRC ARRCO, AGJA, Aliénor, ANTS, AQUI.fr, Aquitanis, Atypicom, Bibliothèque Flora Tristan, Bibliothèque Mériadeck, Bordeaux Euratlantique, Bordeaux Technowest, BPI France, C.E.S.I., Caisse d'Allocations Familiales, Caisse des Dépôts, Cap Sciences, Capgemini, CCAS de Pessac, Cdiscount, CEID, Centre Communal d'Action Sociale, Chambre de Métier et de l'Artisanat de la Gironde, CIDFF Bordeaux, CITYZ, CLEMI - Centre de Liaison de l'éducation et des Médias d'Information, CLIC de La Réole, CO-action, Communauté de Commune du Vallon d'Artolie, Communauté de Communes de Saint-Savin, Concours Mania, Connexion-sociale.com, Conseil bordelais de la Diversité, Conseil de Développement Social, Conseil Général de la Gironde, Conseils et Etudes Sociologiques, CPAM, CRAES, CRAM Aquitaine, CUB, Darwin, Diaconat, Domofrance, ECE Bordeaux, Ecomicro, EDF Aquitaine, ENSC, ENSEIRB MATMECA, EPSI Bordeaux, ESCEN Bordeaux, ESTEI Bordeaux, Eugène!, Euratlantique, Excelerate Systems, Fabrique POLA, FNARS, Fondation Entreprises & Solidarité,

Forum des innovations de Bordeaux, GARIE, Gaz de Bordeaux, Gironde Haut Débit, Gironde-Habitat, Grands Projets des Villes, Hello Asso, Humanis, IDDAC - Institut Départemental Développement Artisitique Culturel, Innovalis Aquitaine, INSEEC Busines School, Institut Régional des Travailleurs Sociaux, ISEG Group, IUT Bordeaux, J'aime Ma Rue, Kéolis, La Fabrique à Initiatives, La maison pour rebondir, La Poste, La Ruche, LaBRI, L'autre Entreprise, Les Greniers de l'Informatique, Lycée Jaufré Rudel, Lyonnaise des Eaux, M.270, Maison de l'Emploi, Maison Départementale de la Santé de la Gironde, Maison Départementale de la Solidarité et de l'Insertion (MDSI), MDPH, Mésolia, Mission Locale Haute Gironde, Mission Locale Sud Gironde, MOBILIBOOK, Mollat, Mutualité Sociale (MSA), Noventura, OAREIL, ORANGE, Pays de la Haute Gironde, Pays du cœur de l'Entre-Deux-Mers, Pays du Haut Entre Deux Mers, PIJ/PAJ St Ciers sur Gironde, Région Aquitaine, Réseau Paul Bert, Safran Herakles, SARL Cause Tic, SFR, Siliana, SIPHEM, Snapp, Sogeti Aquitaine, SOS Internet, TéléSanté Aquitaine, Temesis, Tiers-Lieux, Ulule, société de crowdfundig, Université Michel de Montaigne Bordeaux 3, UPA, Ville de Bassens, Ville de Lormont, Ville de Mérignac

Nous tenons aussi à remercier les personnes que nous avons interviewées directement et qui ont pu éclairer nos réflexions :

Jean-Luc Benguigui, *Directeur général des centres d'animation de quartiers de Bordeaux*
Anne Brezillon, *adjoite au Maire de Bordeaux en charge de la vie associative*
Nicolas Brugère, *adjoit au Maire de Bordeaux en charge de la santé et des seniors*
Michel Duchène, *Conseiller municipal délégué auprès du maire pour la cité digitale et l'innovation dans la ville*
Nadia Laaziz, *Directrice du PIMMS de Bordeaux*
Alexandra Siarri, *adjoite au Maire de Bordeaux en charge de la cohésion sociale et territoriale*
Bouchra Talsoui, *Directrice du Centre d'animation de quartier St Michel*
Marion Vilaca, *chef de projet chez Emmaüs Connect*

Nous remercions aussi les agents de la ville qui ont assisté aux ateliers qui leur étaient destinés et dont nous avons mesuré l'investissement au service des citoyens ainsi que les membres de l'équipe projet qui n'ont compté ni leur énergie ni leur temps pour que le Livre blanc puisse arriver à son terme. Un merci tout particulier à Hélène Desliens (LSG.COM) et à Karine Oudot (KORDD) pour leur implication sans faille au projet.

Modes de consultation

Le Livre blanc a été réalisé avec un parti pris concertatif mis en action dans toutes les phases du dispositif de l'enquête.

Cette démarche de co-construction transcrit un constat fondamental : la nécessité d'intégrer les usagers dès le diagnostic pour mettre en lumière les vrais enjeux à leur regard. Cette mobilisation permet à la fois la sensibilisation au cadre de vie, le recueil d'informations (diagnostic d'usages) et l'adhésion à la mise en place d'actions à venir.

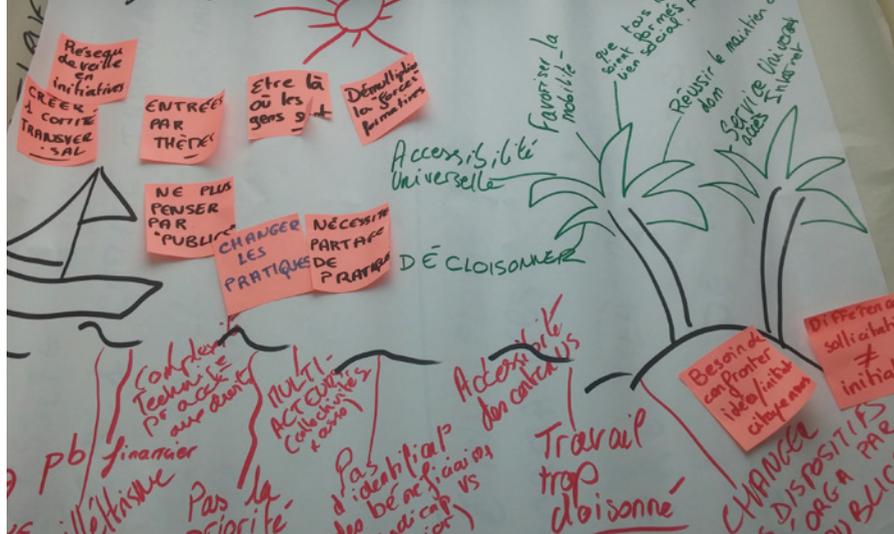
Dans cet esprit, nous avons essayé de rassembler un maximum de personnes identifiées pour leur implication, soit dans le champ social, numérique, éducatif ou de l'animation territoriale.

La méthodologie déployée s'est appuyée sur plusieurs formats de rencontres, hétérogènes par leurs participants, afin de rendre les échanges plus riches.

Ainsi, nous avons pu :

- établir un état des lieux des actions de Solidarité numérique sur le territoire
- tracer les idées prospectives pour améliorer la situation





Assises nationales de la médiation numérique

— La Philomatique, octobre 2014

Le Conseil Départemental de la Gironde a été l'organisateur des 2^{èmes} Assises Nationales de la médiation numérique à Bordeaux. La Mairie de Bordeaux s'est saisie de cette opportunité pour organiser un atelier de réflexion avec les participants inscrits aux Assises : experts du numérique et plus particulièrement de la médiation, issus de différents territoires, acteurs locaux de la société civile, élus, entrepreneurs de l'économie sociale et solidaire, porteurs d'initiatives innovantes dans le domaine des usages numériques...

Dispositif : 3 sessions de réflexion en ateliers participatifs
15 participants

Objectif : Imaginer un nouveau lieu dédié à la Solidarité numérique — quels acteurs, services, missions... ?

Méthode : Stimuler une réflexion collaborative permettant de mettre en commun les visions du développement numérique basées sur des principes sociaux et solidaires.

Le Grand Débat, forum de la cohésion sociale et territoriale

— Darwin, novembre 2014

À l'occasion de ce rendez-vous annuel organisé par la Mairie de Bordeaux, l'équipe du Livre blanc est allée à la rencontre des visiteurs pour prendre le pouls de la Solidarité numérique, initier le recensement des initiatives et capter les idées émergentes.

Deux dispositifs : une combinaison de méthodes qualitatives et quantitatives

→ Administration d'un questionnaire auprès des visiteurs
Le questionnaire a été conçu avec l'objectif de recueillir des pratiques, identifier des manques, repérer des idées, mesurer la connaissance des initiatives existantes.
40 questionnaires ont été renseignés

→ Installation du «bus numérique»

Un espace de communication dédié au «numérique vecteur de lien social», au sein de l'installation générale du Forum afin de recevoir les visiteurs et de créer les conditions de dialogue optimales.

Objectif : Favoriser l'implication et la concertation avec les bordelais qui ne participent pas spontanément au débat public.

Au-delà de l'objectif, le Forum social offrait une formidable scène pédagogique pour sensibiliser les bordelais à la Solidarité numérique : «Pour un numérique au service du lien social et de la solidarité».

Le rassemblement suscité par le Grand Débat fut également une occasion unique de communiquer largement l'initiative du Livre blanc (sans nécessairement utiliser ce terme «technique»). La présence de l'équipe projet du Livre blanc a concrétisé la volonté de la Ville de conduire un travail participatif pour élaborer une stratégie de Solidarité numérique en phase avec les besoins des citoyens et des institutions/associations, acteurs de la solidarité. Cœur de cible du Grand Débat, ces publics sont devenus des ambassadeurs de l'initiative.

Ateliers «Etat des Lieux»

— De décembre 2014 à mars 2015

La première phase du dispositif d'écoute conduit par la Mairie de Bordeaux a consisté à organiser une série d'ateliers réunissant une sélection d'acteurs du territoire intervenants sur des champs connexes à la Solidarité numérique afin de les inviter à partager leur expériences et initiatives en lien avec le numérique facteur de lien social.

Dispositif : 5 séances dont une dédiée aux agents municipaux avec, au total, 56 participants

Objectif : Tracer les initiatives et repérer les acteurs du territoire (espace de vie métropolitain)

Méthode : Un atelier se décompose en 4 phases :

- ① Séance d'ouverture réunissant tous les participants pour poser le cadre de la rencontre.
- ② Phase « émergence des sujets/impacts » pour inventorier les actions/projets existants en mode plénière
- ③ Temps de production « remue-méninges sur les actions » en petits groupes pour stimuler les échanges et permettre un questionnement complet des actions repérées, les participants ont été invités à investir un jeu de rôles. Chacun a endossé un personnage caractéristique qui lui fait questionner l'action de ce point de vue là. Une séquence d'utilisation d'accessoires distinctifs (chapeaux, foulards) est déterminée à l'avance ; chacun des intervenants doit utiliser le mode de pensée relié à l'accessoire déterminé par la séquence. Ce système crée un climat de discussion cordial et créatif et facilite la contribution de chacun. Cela permet à tous d'être sur la même longueur d'onde en même temps et les idées des uns provoquent les idées des autres.
- ④ Une séance de conclusion plénière sur le principe de mise en partage des productions.

Ateliers créatifs ou prospectifs

— Mars et avril 2015

La deuxième phase du dispositif a consisté à organiser une nouvelle série d'ateliers avec les participants à la 1^{ère} session et en invitant les acteurs qui avaient été empêchés. L'objectif était cette fois d'imaginer des solutions concrètes d'amélioration à partir des constats établis.

Dispositif : 5 séances dont un atelier dédié aux agents municipaux avec, au total, 62 participants

Objectif : Faire émerger des actions concrètes et les moyens inhérents à leur déploiement sur le territoire pour renforcer la Solidarité numérique

Méthode : Un atelier se décompose en 4 phases :

- ① Synthèse des échanges et des constats issus des ateliers « état des lieux »
- ② Emergence des freins et des leviers pour une plus grande Solidarité numérique
- ③ Réflexion en petits groupes autour de thématiques repérées dans la phase 2
- ④ Partage des productions

Lors de ces ateliers, les participants ont été motivés, apporteurs d'idées et ont perçu avec intérêt la démarche participative. Ces ateliers ont également créé des opportunités de rencontres entre acteurs et favorisé un croisement des porteurs d'initiatives. Ils ont permis d'expliquer la Solidarité numérique, ses enjeux et sa mise en perspective du Pacte de cohésion sociale et territoriale. Ainsi, les propositions ont été nombreuses.



Interviews

— Mai et juin 2015

La phase d'écoute collective a été complétée par des entretiens particuliers avec des acteurs ciblés pour affiner l'analyse et explorer des points de vue complémentaires.

Dispositif : Rencontres face à face avec :

→ des acteurs clés qui n'auront pas pu participer aux ateliers Recueil de retours d'expériences complémentaires, ancrées dans les pratiques quotidiennes : Jean Luc Benguigui, directeur des Centres d'Animations de Quartiers de Bordeaux, Bouchra Telsaoui, directrice du Centre d'Animation du Quartier de Saint Michel, Marion Vilaca, chef de projet chez Emmaüs Connect

→ des élus La parole des élus permet de porter un regard depuis leur délégation. Le croisement des problématiques qu'ils identifient avec celles des acteurs du terrain est fertile : Alexandra Siarri, adjointe au maire en charge de la cohésion sociale et territoriale, Anne Brezillon, adjointe au maire en charge de la vie associative, Nicolas Brugère, adjoint au maire en charge de la santé et des seniors

Objectif : Multiplier les points de vue sur la Solidarité numérique

Pratiques observées, ici et ailleurs

BIB'INVADERS

Acteurs : Bibliothèque de Bordeaux Métropole, Média Cité et Bordeaux Games

Cible : Tous publics avec focus parents/ados

Descriptif de l'action : Donner leur place aux jeux vidéos dans les bibliothèques
→ mediatheques.bordeaux-metropole.fr/zoom/bibinvaders

Éléments spécifiques : Trois avantages majeurs de ce dispositif ont été retenus :

- Création de lien intergénérationnel
- Avertissement sur les mauvais usages des jeux vidéos
- Initiation d'une nouvelle habitude de travail commun entre les bibliothèques

DOM ASSIST

Acteurs : Conseil Départemental de la Gironde et INRIA, CARSAT, UDCCA,...

Cible : Personnes âgées

Descriptif de l'action : Maintien à domicile des personnes âgées par un équipement pérenne et facile à déployer utilisant la connexion du foyer à partir d'un serveur principal.

Éléments spécifiques : Les différents scénarios d'usage ont été élaborés avec les chercheurs de l'INRIA en collaboration avec des chercheurs en psychologie et sciences cognitives et avec le soutien actif des instances locales (CARSAT, UDCCAS, Conseil départemental...)

MÉMOIRE DES DOUVES

Acteurs : Halle des Douves et associations locales

Cible : Tous les habitants du quartier

Descriptif de l'action : Constitution d'une banque de données par la collecte de photos, témoignages et autres documents pour permettre la transmission de l'histoire du territoire : des habitants au bâti
→ www.raconte.bordeaux.fr

Éléments spécifiques : Ce dispositif permet le foisonnement de projets innovants et favorise la mixité sociale et l'entraide citoyenne. Cette organisation ville-associations est basée sur le bénévolat

ENCYCLOPÉDIE PARTICIPATIVE POUR LES ENFANTS

Acteurs : Ville de Pessac et société Ryxéo

Cible : Scolaires (primaires)

Descriptif de l'action :

- Encyclopédie interactive mise à disposition sur un portail éducatif reposant sur des ressources libres (photos, documents) → www.ryxéo.com
- Aide aux devoirs

Éléments spécifiques : On constate une émulation positive à l'apprentissage grâce aux nouvelles technologies

ESPACE MULTIMÉDIA EMPLOI

Acteurs : Mission Locale Bordeaux Avenir Jeunes

Cible : Jeunes sans emploi, moins de 25 ans, niveau Bac et/ou infra-Bac

Descriptif de l'action : Réponse à un non équipement informatique et au manque d'autonomie face aux outils et techniques : service en libre accès pour les jeunes accompagnés par la Mission Locale exclusivement, animé par 2 jeunes en service civique.

Éléments spécifiques : Un avantage fort est la forte proximité entre animateurs et bénéficiaires : relation de confiance qui favorise l'inter-médiation. Un élément à relever et à reconduire : les échanges avec d'autres missions locales (Rouen notamment).

GARAGE INFORMATIQUE

Acteurs : Bibliothèque Flora Tristan de Bordeaux

Cible : Habitants du quartier en situation de fracture numérique

Descriptif de l'action : Proposition de solutions face aux problèmes liés à l'usage des matériels et logiciels numérique (Téléphone, Smartphone, Tablette, PC...)

HESTI@

Acteurs : Conseil Départemental de la Gironde, Gironde-Habitat, CCAS de Mérignac, centre social

Cible : Les locataires de la résidence des pins

Descriptif de l'action : Formation aux outils numériques, création d'un site Internet par les habitants dans le cadre du projet

Éléments spécifiques : Cette utilisation du numérique a permis de :

- créer du lien social
- ré-ancrer une partie de l'activité du centre social au sein du quartier
- responsabiliser les habitants.

Un tel portage de type «développement social local» a impliqué tous les acteurs d'un quartier.

HLM «HABITANTS LIEUX MÉMOIRE»

Acteurs : Grand Projet des Villes (Bordeaux Rive Droite)

Cible : Habitants du territoire GPV

Descriptif de l'action : Outil numérique participatif pour collecter les récits du territoire. Encyclopédie subjective.

Éléments spécifiques : Cette démarche participative des habitants a permis l'implication des aînés.



INTERNET DANS LES IMMEUBLES

Acteurs : Aquitanis et Numéricable

Cible : Locataires de ce bailleur

Descriptif de l'action : Connecter tous les foyers à Internet en mettant à disposition un accompagnement et un lieu échanges (local commun).

INITIATION AU NUMÉRIQUE POUR LES PERSONNES SOURDES

Acteurs : Bibliothèque municipale de Bordeaux et IRSA (Institution Régionale des Sourds et des Aveugles)

Cible : Personnes sourdes du territoire métropolitain, « signants » et/ou « oralisants »

Descriptif de l'action : Permettre aux personnes sourdes de s'initier au numérique directement en lien avec leurs besoins.

Éléments spécifiques : Trois éléments sont requis pour la réussite du dispositif :

- la régularité des rendez-vous
- la légitimité des animateurs et des méthodologies
- la nécessité d'un interprète

Ce dispositif de médiation socio-culturelle s'est appuyé sur la captation du public pour une autre utilisation de la Bibliothèque.

OPEN BIDOUILLE CAMP

Acteurs : Les Petits Débrouillards, associations-citoyens

Cible : Grand public

Descriptif de l'action : Partage de savoir faire dans tous les domaines dont le numérique
→ openbidouille.net

Éléments spécifiques : La clé de succès de cette action est l'aspect pratique et non théorique.

OUI SHARE CARTOGRAPHIE

Acteurs : OuiShare

Cible : Habitants

Descriptif de l'action : Cartographie des initiatives citoyennes, de l'économie collaborative, des services sur Bordeaux pour favoriser la mise en lien. Création de données (géolo-calisation, public, auteur, période...)

Éléments spécifiques : Création d'une dynamique locale

PC LIBRE SERVICE EN CENTRE D'ACCUEIL

Acteurs : CCAS de Bordeaux

Cible : SDF et femmes seules

Descriptif de l'action :

- Mise à disposition d'un PC pour permettre d'accéder à ses droits, consulter son compte bancaire...
- Médiation par des travailleurs sociaux

Éléments spécifiques : Pour certaines personnes, il s'agissait de la seule solution d'accès aux services numériques. Une solution sécurisée et industrialisée est en cours de développement.

PICTOLIRE

Acteurs : Diaconat de Bordeaux Proactive, Conseil Régional Nord Pas de Calais, Croix Rouge Française, France Terre d'Asile, COS, CEFR

Cible : Publics illettrés et précaires

Descriptif de l'action :

- Apprentissage de la lecture par pictogramme.
- Cours par outils numériques avec objectif d'autoformation
→ www.pictolire.org

Éléments spécifiques : Ce dispositif a permis d'atteindre des publics qui n'ont pas accès à l'alphabétisation. La méthode des pictogrammes utilisée était celle mise en place à SANGATE par le CADA.



WIFI PUBLIC

Acteurs : Mairie de Bordeaux

Cible : Tout public nomade

Descriptif de l'action :

- Couverture en Wifi accessible à tous publics dans des lieux accueillants pour une population nomade (environ 100 lieux).
- Possibilité d'extension grâce aux réseaux ouverts des opérateurs.

Éléments spécifiques : Cela donne accès à une connexion Internet gratuite dans les lieux de vie et de passage.

CLIC ET DÉCLIC

Acteurs : Mairie de Bordeaux - Atelier informatique

Cible : 100 familles des Aubiers exclues du numérique

Descriptif de l'action : Equipement des foyers défavorisés en matériel, formation et accompagnement dans les apprentissages : Mise à disposition, à titre gratuit, d'un PC avec connexion Internet durant 1 an. Assistance et maintenance du matériel mis à disposition.

Éléments spécifiques :

Cette opération a permis de :

- Créer des échanges et des rencontres via l'apprentissage,
- donner de la visibilité à la politique numérique de la ville,
- Valoriser l'action des acteurs sociaux de proximité,
- donner une citoyenneté numérique à des personnes peu familières de TIC
- devenir un point de dialogue intergénérationnel

NUMÉCLIC

Acteurs : Diaconat, Orange, 10h11

Cible : Grands précaires, personnes en insertion

Descriptif de l'action :

- Cours d'informatique avec initiation sous la forme d'ateliers collectifs de 10 personnes environ (2/semaine)
- Création d'un site Internet → www.numeclic.fr

Éléments spécifiques : Les principales valeurs ajoutées de ce dispositif ont été :

- la stimulation de l'estime de soi
- le développement du lien social
- l'appréhension de la citoyenneté
- les échanges entre résidents

TÉLÉMÉDECINE

Acteurs : ARS (Agence Régionale de Santé), CCAS de Bordeaux

Cible : Personnes âgées en perte d'autonomie, hébergées en EHPAD

Descriptif de l'action :

- Expérimentation sur deux EHPAD (La clairière de Lussy et Maryse Bastié) de consultations à distance (plaies et escarres)
- Extension à d'autres pathologies à terme

Éléments spécifiques : Le principal avantage est le maintien des repères et de l'environnement pour des personnes âgées peu ou pas autonomes. A terme, la télémédecine permettrait une diminution de certains frais.

ANNUAIRE DES ASSOCIATIONS SPORTIVES

Acteurs : Ville de Bordeaux et associations sportives

Cible : Les bordelais

Descriptif de l'action : Annuaire actualisé et partagé avec les habitants (utilisation de Progos: exploitation de la base par publication par sport/âge/quartier)

Éléments spécifiques : On constate que cet annuaire facilite l'accès au sport et contribue à la visibilité des associations

ATELIERS D'INITIATION MULTIMÉDIA DE LA MAIRIE DE BORDEAUX

Acteurs : Direction lecture publique, DGINSI, DGSA

Cible : Plusieurs publics

Descriptif de l'action : Plusieurs actions, portées par plusieurs services municipaux pour aborder différemment le numérique :

- Bibliothèque : système, matériel, vie courante (pratique, Internet, bureautique)
- DGSA : multimédia sur 5 quartiers
- DGINSI : atelier informatique

INSCRIPTION CANTINE SCOLAIRE MAIRIE DE BORDEAUX

Acteurs : Interne Mairie (Scolarité, DGINSI, éducation et petite enfance)

Cible : Parents bordelais

Descriptif de l'action :

- Inscriptions et numérisations des documents administratifs
- Edition d'une carte nominative rechargeable en ligne ou au guichet

Éléments spécifiques : Ce service a pour vocation de faciliter la gestion administrative de la vie scolaire pour les parents.

OPEN DATA CITOYEN À BORDEAUX

Acteurs : Ville, CCAS, SIVU, associations...

Cible : Tous publics : organismes et citoyens

Descriptif de l'action : Mise à disposition de données dans des formats exploitables afin de permettre à tout citoyen une exploitation et une analyse de l'information brute.

Cette information doit être facilement compréhensible. Elle doit favoriser une citoyenneté active, la création d'activités et l'offre de nouveaux services.

Éléments spécifiques : On constate un grand intérêt des associations et des citoyens à développer leurs connaissances (cf. analyse des besoins sociaux réalisée dans le cadre du Pacte). La mise à disposition d'outils de visualisation favorise la compréhension des données. L'Open Data questionne la performance de service public.

SAMEDI TIC

Acteurs : Bibliothèque Flora Tristan (Média Lab) et l'ABUL (Association Bordelaise des Utilisateurs de Logiciels libres)

Cible : Tous publics de 7 à 77 ans

Descriptif de l'action : Proposer une action mensuelle de valorisation et de promotion en lien avec les NTIC et les logiciels libres.

Éléments spécifiques : La programmation diversifiée répond au plus près des attentes exprimées

SITE INTERNET DES ARCHIVES MUNICIPALES DE BORDEAUX

Acteurs : Ville, service des archives, collectivités, Ministère de la culture

Cible : Bordelais, Français (75% hors Bordeaux), chercheurs étrangers

Descriptif de l'action : Propose des services en ligne pour des chercheurs et des internautes de tous niveaux : moteur de recherche, mise en ligne d'inventaires, aide à la recherche, documents numérisés, expositions virtuelles, jeux...

Éléments spécifiques : Cela a permis un accès à une grande ressource jusque-là peu partageable et participe au rayonnement de Bordeaux

CONTRÔLE D'ACCÈS AUX ÉQUIPEMENTS SPORTIFS DE LA VILLE DE BORDEAUX

Acteurs : Direction des sports / DGINSI

Cible : Bordelais et associations, particuliers, enseignants...

Descriptif de l'action : Possibilité pour les bordelais/ associations de réserver en ligne une salle sur un créneau horaire. La salle sera accessible par un système de badge (carte paramétrée que contrôlera l'ouverture de l'équipement ainsi que la mise en route et l'arrêt des fluides)

Éléments spécifiques : Le numérique est un facilitateur de service public. Parmi les bénéfices induits, on relève une meilleure gestion des ressources humaines et des fluides.

AIDE D'ACCÈS AU SERVICE PUBLIC

Acteurs : PIMMS (Point Information Médiation Multi Services) et entreprises (Orange, EDF...)

Cible : Habitants fragilisés

Descriptif de l'action : Principe de guichet unique pour accompagner tous les citoyens dans leurs démarches sur un champ d'intervention large : accès aux services publics, recherche d'emploi...

Éléments spécifiques : Participe au fait de rendre le service «public».

CODING GOUTER

Acteurs : Aquinum avec le soutien du Conseil Départemental de la Gironde

Cible : Enfants

Descriptif de l'action : Donner aux enfants les moyens de comprendre le numérique de façon ludique, via apprentissage des outils et la mise en situation de création

Éléments spécifiques : Cette pédagogie alternative permet de poursuivre à la maison.

ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE

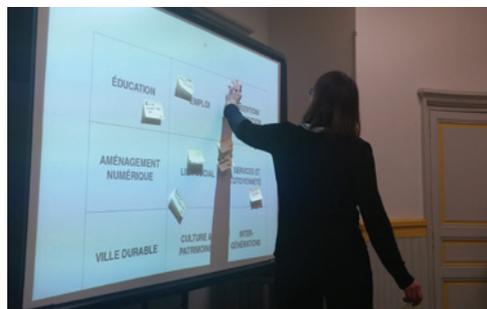
«MULTI ACTIVITÉS» VILLE DE CENON

Acteur : Ville de Cenon

Cible : Tous publics

Descriptif de l'action : Aide aux habitants des quartiers défavorisés à accéder au numérique et à savoir l'utiliser

Éléments spécifiques : La diversité des intervenants permet de drainer un large public.





GRUPE ACCOMPAGNEMENT POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET L'EMPLOI DES FEMMES

Acteur(s) : Centre social de Bordeaux Nord

Cible : Les femmes

Descriptif de l'action : Lutte contre l'éloignement de l'emploi par la formation sur mesure au numérique

Éléments spécifiques : Ce lieu ressource donne accès à l'autonomie, avec pour principal objectif, l'insertion des femmes. Les intervenants étant des acteurs d'hyper-proximité, le suivi se déroule en dehors de l'action.

LES HISTOIRES SUR TABLETTES

Acteur : ADAV 33

Cible : Gens du voyage/enseignants

Descriptif de l'action :

- Accompagnement des Gens du voyage sur leurs lieux de vie et à l'école : champ social, entrepreneuriat, éducation...
- Gestion des aires d'accueil

Éléments spécifiques : Les outils et les démarches sont adaptés à leurs publics.

KHAN ACADEMY

Acteur : KHAN Academy avec le soutien de la Fondation Orange

Cibles :

- Élèves de l'élémentaire aux préparations grandes écoles
- Publics éloignés des apprentissages classiques

Descriptif de l'action : Formation en ligne/vidéo orientée maths et physique (2 200 vidéos en ligne)

Éléments spécifiques : Ce dispositif donne accès à l'apprentissage aux personnes sorties du système scolaire (détenus, enfants malades..)

PROJET NUMÉRIQUE DU CENTRE SOCIAL DE CENON

Acteurs : Ville de Cenon et son Centre Social La Colline

Cible : Usagers adhérents à l'association (Familles, immigrés, primo arrivants..)

Descriptif de l'action :

- Echange des savoirs,
- Organisation et accompagnement pour les apprentissages adaptés,
- Acquisition des bases nécessaires à l'autonomie en matière de recherche d'informations, de démarches, d'activités créatives.

Éléments spécifiques : Cette action a vocation d'associer les habitants. Le numérique est une valeur ajoutée de l'accompagnement social. Le Centre Social s'insère dans une offre globale numérique sur le territoire.

TABLETTE POUR PERSONNES ÂGÉES

Acteur : Association Petits Frères des Pauvres

Cible : Personnes âgées

Descriptif de l'action : Crée du lien social en allant vers les publics et en les formant au numérique

Éléments spécifiques : Ce dispositif lutte contre la solitude des personnes âgées.

VOTE ELECTRONIQUE

Acteur : ADAPEI Gironde

Cible : 2000 personnes handicapées accueillies dans les 45 établissements

Descriptif de l'action : Election, par le media numérique, de (30) porte-paroles des personnes accueillies à l'ADAPEI.

Éléments spécifiques : Le numérique « donne une voix »

Y'ACA (ACCOMPAGNEMENT CULTUREL EN AQUITAINE)

Acteur : Association Culture Hors Limites

Cible : Personnes empêchées (seniors, autisme, isolement géographique, mères isolées, ...)

Descriptif de l'action : Permettre aux personnes «empêchées» au sens large, d'accéder à la culture par un principe d'accompagnant bénévole. Préfiguration d'une plateforme numérique pour faciliter la mise en relation entre les demandeurs et les aidants.

115 DU PARTICULIER

Acteur : Mouvement citoyen

Cible : Grands précaires

Descriptif de l'action : Page Facebook de mise en relation des plus démunis avec les citoyens aidants

Éléments spécifiques : Cette mise en relation mise sur les acteurs de proximité.

ATELIER SOLIDAIRE DU GESTE DURABLE (ASGD)

Acteurs : La Société Philomathique (association reconnue d'utilité publique pour ses actions d'éducation populaire et scientifique)

Cible : Tous publics, citoyens de Bordeaux Métropole

Descriptif de l'action : Donner du sens commun au panel des formations offertes par la Philomathique

Éléments spécifiques : Le lieu est déjà identifié pour ses formations et ses valeurs, une forte orientation numérique a été prise par la société.

ACCOMPAGNEMENT ET MÉDIATION

Acteur : Amicale Laïque de BACALAN

Cible : Demandeurs d'emploi et seniors

Descriptif de l'action : Permanence ouverte à tous pour l'accompagnement scolaire, vers l'emploi, réalisation de CV, informatique... Offre spécifique seniors informatique.

Éléments spécifiques : Deux points forts sont à noter : la mixité des publics et l'adaptation au plus près des besoins.

DÉGOOGLISONS-NOUS

Acteur : Framasoft

Cible : Tous publics

Descriptif de l'action : Proposer une alternative aux outils faussement gratuits, avec des outils ouverts, collaboratifs et sécurisés.

Éléments spécifiques : Eduquer à Internet permet de se positionner en tant qu'acteur et non consommateur.

MOOC

Cible : Tous publics

Descriptif de l'action : Formation en ligne ouverte à tous

Éléments spécifiques : Savoirs partagés

MUSÉE 3.0

Acteurs : Groupe d'acteurs locaux

Cible : Tous

Descriptif de l'action :

- Utilisation du numérique pour diffuser et partager plus largement la culture dans les quartiers et les écoles.
- Construction de l'exposition avec les habitants
- Utilisation de la gamification

Éléments spécifiques : Culture collective, au plus près des habitants

ONÉLA, AIDE ET MAINTIEN À DOMICILE

Acteurs : Colysée Patrimoine et La Poste

Cible : Personnes âgées, isolées, demandeurs de services

Descriptif de l'action : Plateforme de services : conciergerie et aide à domicile, professionnels de santé

Éléments spécifiques : Le concept pourrait être adapté à d'autres publics nécessitant une aide à domicile (handicapés par exemple)

COLLECTIF REGARDS CITOYENS

Acteurs : Collectif Regards Citoyens

Cible : Tous les citoyens

Descriptif de l'action : Plateforme citoyenne auto-organisée pour «juger ou critiquer» les initiatives publiques et les actions politiques, accéder à l'information, donner la parole.

Éléments spécifiques : Nécessite transparence et co-construction d'intelligence.

Ceci favorise le rapprochement entre citoyens et entre citoyen et politique

LA BOÎTE À PROJETS Z

Acteur : Association Contrôle Z

Cible : habitants de Bacalan, notamment les jeunes (13-30 ans)

Descriptif de l'action : «La Boîte à Projets Z» est une sorte de «boîte à outils» pour aider à la construction de projets individuels ou collectifs variés. Contrôle Z apporte ses compétences pédagogiques et techniques pour aider les habitants, majoritairement les jeunes, dans leurs initiatives. Ouverture d'un espace en février-mars 2015.

Éléments spécifiques : Les objectifs sont multiples :

- offrir un espace d'accueil, adapté au public, connecté et convivial
- être un lieu d'échanges et d'accompagnement de projets en favorisant la prise d'initiatives
- être un relais de proximité du Programme ERASMUS Plus et un lieu de ressources pour faciliter l'information sur les possibilités de mobilité locale et européenne
- promouvoir la créativité des publics grâce aux outils numériques en favorisant l'expression artistique et culturelle
- permettre au public de s'initier et de se former à l'image et au numérique



Actions existantes non développées en atelier

SOLICAMP

Acteurs : Les bruits de la rue, Aquinum, Fondation Orange

Cible : Une soixantaine d'acteurs du numérique et du milieu associatif

Descriptif de l'action : Groupe de réflexion sur l'apport du numérique dans les actions de solidarité : organisation d'ateliers de discussion autour des thèmes de Solidarité numérique (depuis 2013)

Éléments spécifiques : Plusieurs pistes de réflexion et d'actions concrètes ont été menées, notamment la création d'un site web de type portail pour mutualiser les besoins et les compétences entre les 130 associations caritatives du territoire bordelais et une opération de financement participatif (Crowdfunding) pour l'acquisition d'un camion de collecte pour la Banque Alimentaire.

DIGITAL SOCIETY FORUM

Acteurs : Fondation Orange, sociologues, universitaires, acteurs de la société civile

Cible : ouvert à tous à l'échelle nationale

Descriptif de l'action : Organisation de tables rondes d'experts, rencontres et ateliers ouverts à tous, événements en ligne (forum de discussion, chat, ...) relayés sur une plateforme collaborative
→ www.digital-society-forum.orange.com

Éléments spécifiques : Les partenaires du projet sont Psychologie Magazine et la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING)

BÉNÉVOLAT ET MÉCÉNAT DE COMPÉTENCE

Acteurs : Fondation Orange

Cible : Les salariés et les associations

Descriptif de l'action : 700 salariés Orange ont choisi le mécénat de compétences dans le cadre du Temps Partiel Seniors (TPS) pour effectuer son temps de travail dans une association et transmettre ses compétences

S.E.L

Acteurs : Halle des Douves

Cible : Les associations du quartier Saint Michel à Bordeaux

Descriptif de l'action : Système d'échange entre les associations adhérentes aux Douves, avec une monnaie d'échange «Les Capu» (en référence aux capucins).

CROWDFUNDING POUR LA BANQUE ALIMENTAIRE

Acteurs : La Banque alimentaire, Aquinum et Les bruits de la rue (Solicamp)

Cible : Banque alimentaire

Descriptif de l'action : La volonté est de passer par le levier du web pour aider une association à se développer. Cette opération de financement participatif avait pour objectif l'acquisition d'un camion de collecte de denrées. Le montant escompté a été atteint.

ARBRE DE CONNAISSANCES

Acteurs : Arbor Et Sens en France, mais existe aussi à l'international

Cible : selon les projets

Descriptif de l'action : Principe général : Les arbres de connaissances constituent une nouvelle approche du repérage des connaissances et des compétences dans une communauté de personnes. Les solutions sont partout mais il faut les faire connaître et reconnaître. Il y a des solutions pour la Solidarité numérique, il faut juste donner les clés aux personnes intéressées. (Economie de la connaissance, crowdsourcing)

Éléments spécifiques : Le déploiement représenterait une véritable innovation à l'échelle de la ville.

ASSOCIATION SOLIDARITÉS NUMÉRIQUES DONT ACTION SOLHANE

Acteurs : Les fondateurs, les administrateurs et les partenaires de l'association : DUI, Villes Internet, ERDF, MONDIAL ASSISTANCE, TADEO, ECOLOGIC, PLAN CREATIF

Cible : Populations en difficultés sociales, économiques et sanitaires

Descriptif de l'action : L'association Solidarités Numériques organise régulièrement des appels à projets. Ils ont pour but de faire émerger des projets d'innovation technologique et/ou sociale qui visent à réduire la fracture numérique en participant à l'intégration de publics en difficulté pour accéder à une vie digne et

à un emploi stable. Après la désignation des lauréats, Solidarités Numériques s'occupe du suivi de la mise en œuvre des projets en les documentant, en communiquant et en observant leur possible duplicabilité. Des rapports d'avancement sont régulièrement publiés et transmis aux partenaires qui peuvent communiquer dessus à leur tour.

Éléments spécifiques : SOLHANE est un portail contributif, de type Web 2.0, qui vise à constituer le premier réseau social d'échanges de contenus pédagogiques adaptés aux publics atteints de troubles cognitifs, mémoriels, de la communication et de troubles du spectre autistique (TSA).

APPRENTISSAGE LANGUE/ÉCRIT

SUPPORT NUMÉRIQUE ASL

Acteurs : Centre social de Bordeaux Nord

Cible : groupe de 10 personnes maximum, migrants, parlant peu ou pas le français et soit analphabètes dans leur langue soit peu scolarisés dans leur pays d'origine

Descriptif de l'action : L'objectif est de réconcilier avec l'écrit par l'intervention du numérique, avec l'intervention d'une formatrice FLE (Français Langues Etrangères) et alphabétisation. Favoriser l'apprentissage de la langue et de l'écrit par l'introduction de l'outil numérique permet d'apprendre à utiliser un ordinateur pour aller sur des sites d'apprentissage du français en ligne et de regarder des clips vidéos (TV5Monde), d'écouter des chansons, etc.

FORMATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Acteurs : IRTS Aquitaine

Cible : Formateurs

Descriptif de l'action : Proposer en amont aux éducateurs une formation au numérique afin de leur donner des compétences techniques sur le numérique.

FORMATION BP JEPS TIC

Acteurs : Ministère de la jeunesse et des sports

Cible : Les jeunes ayant une expérience dans l'animation et la connaissance en multimédia. Demandeurs d'emploi; salariés (CIF)

Descriptif de l'action : Brevet Professionnel de niveau 4 Diplôme d'Etat géré par le ministère. Forme des animateurs travaillant dans les BIJ, PIJ ou encore ECM, cyberbase, points Cyb, point d'accès associatif. Conseille et accompagne des collectivités locales.

Éléments spécifiques : 80% des formés ont trouvé du travail en sortant.

SOCIAL GOOD WEEK

Acteurs : HelloAsso sur le plan national.

A Bordeaux l'évènement est organisé par La Philomathique et La Ruche

Cible : Tous publics, tous âges. Action proposée aux auditeurs de la Philomathique et aux réseaux de La Ruche (prescripteurs, entrepreneurs sociaux, curieux, bienveillants)

Descriptif de l'action : Désacraliser le code au travers un atelier rencontre avec un développeur pour apprendre l'écriture d'une page HTML. Echange avec des entrepreneurs du web solidaire qui ont présenté leurs projets à une cinquantaine de personnes.

Éléments spécifiques : Parler solidarité avec des entrepreneurs sociaux sur fond d'innovation numérique dans l'école de la Société Philomathique, lieu qui porte l'éducation populaire, qui a inventé les cours gratuits pour les jeunes bordelais depuis 1839 et qui a reçu la Khan Academy en 2014.

FORMATION PRATIQUE

Acteurs : Université du Temps Libre, OAREIL

Cible : seniors, et autres personnes demandeuses (précarité, ...)

Descriptif de l'action : Formation pour permettre aux personnes de se servir de téléphones, de tablettes, ...

Éléments spécifiques : Les formations sont des cours magistraux

GINKO, ESPACE D'INITIATION ET STAGES

Acteurs : Mairie de Bordeaux, Ginko, Université du temps libre

Cible : seniors et autres personnes demandeuses (précarité, ...)

Descriptif de l'action : Des stages payants sont proposés aux personnes inscrites à l'Université du temps libre

Éléments spécifiques : L'originalité tient surtout dans la proposition de formations à l'intérieur même d'un espace de vie.



FORMATION DES BÉNÉVOLES AU NUMÉRIQUE

Acteurs : Astrée Bénévoles

Cible : Personnes en souffrance

Descriptif de l'action : Astrée, depuis sa création en 1987, a pour vocation de restaurer le lien social et/ou de contribuer à son maintien par un accompagnement individualisé spécifique. L'association est présente dans plusieurs villes de France dont Bordeaux. Formation de bénévoles pour démystifier les lexiques des Réseaux Sociaux et rendre les personnes plus autonomes

DÉPLOIEMENT DE TABLETTES

Acteurs : ADAPEI 33

Cible : Personnes handicapées

Descriptif de l'action : Coordonner l'utilisation des tablettes, centraliser le déploiement. L'association met en avant le besoin d'accompagner les acteurs/médiateurs.

CONNEXIONS SOLIDAIRES

Acteurs : Emmaüs Connect

Cible : Personnes en précarités. Parties prenantes de la solidarité et du numérique

Descriptif de l'action : Faire du numérique un levier d'insertion en fédérant les parties prenantes :

1. acquérir un « badge numérique minimum »
2. faire agir les parties prenantes: formation, cartographie, accompagnement
3. sensibiliser, publier des études

FABLAB, LIVING LAB, STUDIO R+1

Acteurs : Cap Sciences

Cible : Tout public

Descriptif de l'action : Rendre accessible les technologies : médiation numérique et appropriation de certaines techniques / impression 3D, vinyles, culture technique. Projet pilote avec Pôle Emploi (ateliers...)

JEUNES ET TECHNOLOGIE

Acteurs : Cap Sciences et les jeunes

Cible : Jeunes 15 -25 ans

Descriptif de l'action : Confronter les jeunes à la technologie et leur faire prendre du recul (exemple : essai de l'Oculus Rift)

COLLECTE DES MOBILES DANS LE NORD DE LA FRANCE

Acteurs : L'Ecole de la 2e chance Grand Lille, la CCI Grand Lille et Orange

Cible : Grand public via les commerçants

Descriptif de l'action : Les appareils usagés collectés sont destinés à être recyclés ou « remis à neuf », en partenariat avec un atelier d'insertion et dans le cadre d'une action humanitaire à destination des pays d'Afrique.

Éléments spécifiques : Ce dispositif a favorisé l'insertion professionnelle et sociale durablement des jeunes sortis du système éducatif sans qualification et sans emploi.

ENFANTS NUMÉRIQUES MODE D'EMPLOI

Acteurs : Association Promo femmes, fondation Orange, Atelier Informatique (ville de Bordeaux)

Cible : Mères de famille accompagnées par l'association Promo femmes

Descriptif de l'action : L'évolution des usages numériques creuse un fossé intergénérationnel qui entraîne une méconnaissance des parents sur les usages de leurs enfants. Offre : Matinées de sensibilisation pour les mères de famille liées aux risques des usages numériques de leurs enfants et/ou adolescents au domicile.

ATELIERS INFORMATIQUES

JEUNES / SENIORS

Acteurs : Mairie de Bègles

Cible : Jeunes et seniors

Descriptif de l'action : Proposer des ateliers entre jeunes et moins jeunes. Les jeunes aident à la compréhension de l'informatique, les seniors aident sur d'autres choses.

CYBER ESPACE

Acteurs : Atelier Graphite et ses partenaires habituels qui orientent les publics vers le cyber espace : les MDSI, le CCAS, le PIMMS ou les mairies de quartier.

Cible : À destination des publics des quartiers Nord de Bordeaux qui n'ont pas d'accès à Internet, plus particulièrement les personnes illettrées et/ou ayant des freins majeurs face au numérique.

Descriptif de l'action : Réponse à la dématérialisation grandissante des démarches administratives : Libre accès ou accompagné à Internet pour les démarches administratives et l'accès aux offres d'emploi ainsi qu'une aide à la rédaction de CV et lettre de motivation, dans le but d'améliorer l'accès à l'emploi et au droit dans le quartier dans lequel est implantée l'association.

Éléments spécifiques : Peu de lieux proposent ce service dans ce quartier, alors que les besoins sont grandissants.

FABLABS SOLIDAIRES • COH@BIT

Acteurs : IUT de Bordeaux, Région Aquitaine, Fondation Orange, EDF, Ville de Gradignan

Cible : Coh@bit est un FabLab accessible aux étudiants et aux entreprises désireuses de mettre au point de nouveaux produits ou systèmes.

Descriptif de l'action : Concevoir et réaliser des prototypes d'objets innovants. Coh@bit fonctionne comme une coopérative.

Éléments spécifiques : En réconciliant les jeunes avec les objets et les métiers de la machinerie, les Fablabs solidaires favorisent l'intégration, l'insertion et l'éducation.

AGIR POUR ME PRÉPARER À L'EMPLOI

Acteurs : Centre social de la Teste de Buch et CCAS
Intervenants : coach en image, coiffeuse, esthéticienne, associations pour les simulations d'entretien d'embauche

Cible : 6 personnes en recherche d'emploi

Descriptif de l'action : Face au constat du manque d'accompagnement dans la recherche d'emploi, aide à la rédaction de CV et lettres de motivation.

Éléments spécifiques : La création de liens sociaux entre les participants et le gain de confiance en soi sont de fortes valeurs ajoutées.

T.A.P.A.J

Acteurs : CEID /SNCF, Auchan, Espaces vert de la Mairie de Bordeaux, Orange, Orange Solidarité, ERDF, Vinci

Cible : Jeunes en situation de précarité de 18 à 25 ans

Descriptif de l'action : Dispositif de revalorisation sociale par la réinsertion professionnelle. Les jeunes sont payés pour des missions (travail à la journée) et bénéficient d'un éveil au numérique (accompagnement à la création de blogs)

Éléments spécifiques : 35 jeunes ont participé au dispositif. Plus de la moitié ont décroché une embauche ou un CDD

CHERRY

Acteurs : Etudiants de l'ENSEIRB et du LaBRI

Cible : Enfants en milieu hospitalier

Descriptif de l'action : Lien social autour d'un robot

LISTE UNIQUE D'INSCRIPTION AUX EHPAD.

SITE INFORMATIQUE DU CODERPA

Acteurs : CODERPA 33

Descriptif de l'action : Site qui référence les disponibilités des EPHAD

Éléments spécifiques : Ce site est complémentaire à celui du département, pour informer les personnes.

ASSISTANCE AUX USAGERS DE LA SANTÉ

Acteurs : CISS Aquitaine et Paris (Collectif Inter associatif sur la santé en Aquitaine), CCAS, ARS Aquitaine

Cible : Citoyens (usagers) ayant besoin de l'aide dans les parcours de santé, associations.

Descriptif de l'action : Aide et orientation du parcours de soin par le développement d'un annuaire (géré par le numérique), de bénévoles (agréés par les services de la Santé) apportant un soutien :

- soit direct aux usagers de la santé,
- soit par l'intermédiaire des structures œuvrant dans l'assistance aux personnes (CCAS, associations dans la précarité, ...).

L'annuaire est public depuis mars 2015. Ce projet se trouve en partie inclus dans le projet ONELA

Éléments spécifiques : Les points forts relevés sont :

- l'exhaustivité des informations
- les contacts des associations compétentes en santé
- la liste des établissements de santé par région
- la possibilité de développer cet annuaire graduellement selon le territoire concerné : Métropole, Département, Région, Territoire national
- l'indépendance vis à vis du milieu de la santé et de l'industrie
- l'accès aisé à des associations compétentes (plus de 50)

Cet annuaire améliore le parcours de soins des personnes malades ou des usagers de la santé. Il participe à l'amélioration de la santé du citoyen et apporte un mieux-vivre et des économies quant aux dépenses de santé.

PLATEFORME DE SERVICES PUBLICS

NUMÉRIQUES ET SOCIAUX (PINS)

Acteurs : GPV Rive Droite, Villes 2.0, FING / tout public

Cible : Tout public

Descriptif de l'action : Cartographie permettant de répertorier les ressources locales de proximité (domicile, travail...) : association sportive, PIMMS, chorale du quartier. Co-conception d'une plateforme d'innovation numérique et sociale. Sorte de Wiki, plateforme participative. Fait le lien entre privé et public, association et particuliers

Éléments spécifiques : Ceci repose sur le concept de données ouvertes.

GESTION DES DÉCHETS

Acteurs : 6 éléments + ANTS / CG33 + Bordeaux Métropole

Cible : Tout citoyen

Descriptif de l'action : Application mobile qui informe les citoyens de la disponibilité des déchets dans le cadre d'un réseau de partage et des possibilités d'accès aux déchetteries

POINT D'INFORMATION ET DE MÉDIATION

MULTISERVICE PIMMS

Acteurs : Collectivités et médiateurs

Cible : Habitants locaux qui auraient besoin d'information

Descriptif de l'action : Faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux; créer des emplois : informe, explique, conseil, oriente, accompagne, offre un accès Internet (avec accompagnement)

Éléments spécifiques : Le PIMMS travaille en lien avec les acteurs en place tout en participant au développement de son territoire d'implantation.

Idées à explorer

Les participants au Livre blanc ont proposé des pistes de travail.



Lien social et numérique

- Accompagner les acteurs repérés pour les former aux usages numériques fondamentaux pour qu'ils puissent former à leur tour leurs publics
- Concevoir un enseignement adapté
- Faire connaître les offres existantes (cf Atelier Informatique)

Acteur(s) : S'appuyer sur des réseaux existants comme les Voisins solidaires ou le service civique pour former

Public concerné : Seniors et handicapés

Formation de formateurs et ou d'accompagnants = créer un catalogue adhoc

- la sensibilisation auprès des bénéficiaires doit précéder la construction de l'offre de formation (pas de standardisation)
- définir les contours de l'objectif de la formation (identifier la diversité des besoins qui aboutiront aux formations avec la perspective d'autonomie des bénéficiaires)
- élaborer et rendre public un catalogue de formations pour que chacun puisse s'en saisir

Public concerné : Travailleurs sociaux, agents d'animation, personnel sur site en lien direct avec les potentiels bénéficiaires, jeunes en service civique...

Accompagner les aidants dans la connaissance du numérique

- Démarrer par un module de sensibilisation
- Elaborer une offre d'accompagnement adaptée
- Actionner le levier de l'expérientiel en lien avec les pratiques des bénéficiaires (publics empêchés) pour leur donner envie de se tourner vers le numérique

Acteur(s) : S'appuyer sur des réseaux existants comme les Voisins solidaires ou le service civique pour former

Public concerné : La ville de Bordeaux pour l'interface

Former les animateurs et les médiateurs

- Pour cibler les publics non touchés par les dispositifs directs de e-inclusion et pour répondre aux besoins de ces professionnels, souvent associatifs, il faudrait former ces derniers à la médiation numérique.
- Ces formations, si elles étaient données inter-asso, pourraient être un des moments de rencontres et d'échanges entre ces acteurs pour favoriser les connaissances et les synergies.
- Définir les modalités de formation et surtout les outils déployés

Acteur(s) :

- Les collectivités pour la formation
- Financement par les OPCA des employeurs

Public concerné : La ville de Bordeaux pour l'interface

Investir des lieux ouverts à tous

- Investir des lieux de vie quotidien avec des animations favorisant la mise en lien.
- Capitaliser sur la synergie d'acteurs croisés et favoriser l'émergence d'idées collectives.
- Générer le plaisir de l'échange

Acteur(s) : Acteurs de proximité

Public concerné : Grand public - exclus du numérique

Solutions mobiles à la rencontre des publics : bus... à bord des TER

- Hacker des lieux dédiés à la solidarité et/ou fréquentés par les bénéficiaires visés (Pôle Emploi, CAF, épiceries solidaires, laveries, écoles via TAP...)
- Fédérer par le numérique autour d'une problématique partagée.
- Travailler sur la qualité de l'écoute pour délivrer la bonne information (formation, performance, collecte...)
- Pour le TER : principe de requalifier les temps de mobilité en temps utile d'apprentissage

Acteur(s) : Acteurs relais avec des médiateurs / Mairie

Public concerné : Grand public - exclus du numérique

Créer des pôles d'animation

- Utiliser les supports et médias de masse qui existent pour sensibiliser et former sur le modèle du Pôle d'échange de la Buttinière à Cenon, ou sur le modèle d'un hall de gare, on trouverait près de stations de tram (type Quinconces) des services : de proximité, commerces, animations d'e-inclusion, sociales... pour aller vers les usagers et répondre à des publics en attente, en utilisant les supports publics.

Acteur(s) : Bordeaux Métropole et Keolis

Public concerné : Grand public - exclus du numérique

Un laboratoire d'innovation sociale numérique

- Créer un point de rencontre labellisant pour expérimenter les conditions d'utilisation d'un service ou d'une techno et développer des idées

Acteur(s) : Service public, industriels et représentants d'usagers

Borne d'accès au droit

- «Chez le boulanger, à la pharmacie...»
- Installer des bornes d'accès très simples et ergonomiques, qui permettraient d'apporter une première réponse aux bénéficiaires en les orientant vers l'aide sociale qui les concerne.

Acteur(s) : Les animateurs du CCAS

Public concerné : Grand public - bénéficiaires

Lieux ouverts connectés

- Créer des lieux ouverts connectés, en extérieur, libres, avec 1 table et 4 chaises, WIFI et prises et y greffer des animations d'e-inclusion. Sur les quais ou près des stations de tram.

Acteur(s) : Mairie

Public concerné : Grand public - bénéficiaires

Développer l'accès aux lieux de connexion à Internet

- Développer l'offre de Wifi Public gratuit.
- Banaliser le partage de connexion à partir des points d'accès privés (partie du réseau privé mis en partage par les opérateurs)
- Prévoir un annuaire ouvert des lieux d'accès (dont une édition papier).

Acteur(s) : Collectivités et opérateurs

Public concerné : Grand public

Accompagnement au droit au numérique

- Interroger les entreprises ou institutions sur leurs pratiques de dématérialisation pour pouvoir les compenser (par des solutions locales). Travailler sur la simplification administrative et ergonomie des produits en mode «laboratoire des usages».

Acteur(s) : Collectivités et service public

Public concerné : Grand public

Mobiliser les entreprises sur leur action sociale (RSE)

- Développer le mécénat de compétences : formation, transmission des connaissances.
- Faire savoir et mettre en relation les besoins et les offres

Acteur(s) : Entreprises du secteur numérique, services ingénierie informatique des entreprises

Public concerné : Associations

Favoriser bénévolat & RSE

Les entreprises pourraient faciliter le volontariat dans le cadre d'une politique RSE proactive, afin notamment de favoriser le bien-être de leurs employés. Les pouvoirs publics pourraient valoriser ces actions ou l'imposer dans les marchés.

Acteur(s) : Entreprises et pouvoirs publics

Public concerné : Salariés et associations

Créer un challenge pour les entreprises métropolitaines du numérique

- Challenge de communication sur le principe «On est tous citoyens sur la Toile» pour les entreprises numériques visant à récompenser les campagnes de Solidarité numérique les plus percutantes. Dispositif reproductible

Acteur(s) : Ecosystème French Tech + entreprises du numérique + partenariat écoles du numérique

Cartographie du territoire

- Travail inter-services pour recenser les initiatives, matériel et localisations, et avoir une vision globale de l'offre de Solidarité numérique à l'échelle du territoire
- Faire connaître l'offre à tous les agents des collectivités et aux associations
- Diffusion large avec des représentations simples (picto)

Acteur(s) : Mairie

Public concerné : Tous

Cartographie des acteurs

- Permettrait de dessiner une cartographie des dispositifs, des acteurs, des lieux et partages de bonnes pratiques
- favoriserait la mutualisation de matériels et partage de wifi
- accompagnement par une charte d'utilisation
- permettrait aussi de valoriser les «petites» compétences de tous pour inciter au partage, aux échanges entre pairs.

Acteur(s) : Mairie

Public concerné : Tous les acteurs de la Solidarité numérique

Création d'une instance numérique au sein des collectivités

- Pour connaître les actions, les projets, se concerter, travailler ensemble, entre services et collectivités, pour un partage d'expériences.

Public concerné : Interne collectivité, pour tous ceux qui font du numérique

identifier, évaluer et publier les dispositifs existants

- L'objectif est d'observer les politiques de financement public, renforcer les dispositifs en fonction de l'existant et créer des synergies
- Co-construction Ville+accompagnants
- L'ouverture d'une plateforme de partage assurerait une dynamique amorcée par le Livre blanc.

Acteur(s) : Mairie et les porteurs de projet associatifs ou entreprises

Partage de données des administrés

→ Ce partage permettrait une meilleure gestion des aides (au bon moment, à la bonne personne, sans que la personne n'exprime le besoin). Dans un premier temps en interne aux mairies, puis à élargir aux collectivités et aux assos en DSP notamment pour les inscriptions école, cantine, centre aéré, TAP, garderies, etc. Depuis un coffre-fort numérique sécurisé, sous réserve de l'accord de chaque administré, donner la possibilité aux citoyens de mettre à jour leurs données et d'accepter l'accès de leurs données par les services concernés. Eviterait le frein «d'aller demander une aide sociale» ou le frein du remplissage de dossiers. Simplifier l'accès au droit. Aller vers l'allègement des contraintes administratives pour dégager du temps et des ressources à l'accompagnement.

Acteur(s) : Etat civil + CAF + CCAS + CPAM

Public concerné : Grand public

Design de service dans les marchés publics

→ Rassembler de manière collaborative les cas d'études, outils et méthodes propres à la discipline avec le souci du pluralisme et de la mise à jour permanente. Que cela devienne un critère d'attribution. Changement de mentalité. Difficile de l'intégrer dans un CCTP

Acteur(s) : Collectivités et entreprises qui répondent aux marchés publics.

Public concerné : Entreprises et associations

Portail pour traduction et interprétation des contenus

→ La mairie pourrait créer un outil qui permettrait de collaborer pour traduire et interpréter les contenus de son site puis celle de chaque entité d'aide sociale. La mairie nommerait des référents (associatifs ?) qui seraient en charge de valider les contenus co-crés. Chaque contenu aurait ses traductions (pour chaque type de handicaps physiques, mentaux et cognitifs, pour barrages de langues, ...). Collaboratifs, pas de surcharge pour un acteur, ouverture, appui sur des expertises et compréhension des difficultés...

Acteur(s) : Tous les acteurs : bénévoles, associations, collectivités...

Public concerné : Tous

Domotique

→ Optimiser les avancées en domotique pour déployer de nouvelles solutions favorisant le maintien à domicile des seniors et des handicapés en mettant en synergie les techniciens et les besoins via les relais-prescripteurs, en facilitant l'accès par des aides de l'Etat, et par une formation des intervenants paramédicaux et sociaux au numérique

Acteur(s) : Ingénieurs pour concevoir de nouvelles solutions, développeurs pour adapter la solution technique au besoin, accompagnants pour être des prescripteurs

Public concerné : Seniors, publics empêchés

Inciter à la réutilisation du matériel obsolète

→ Ne pas faire la course à la nouveauté et savoir valoriser le recyclage. Développer une politique de collecte locale des ordinateurs usagers avec par exemple des bourses d'échanges via les clubs infomatiques, en relais avec les centres sociaux.

Acteur(s) : Mairies

Public concerné : Citoyens, collectivités et associations

Wifi gratuit pour les publics fragilisés

→ Equiper toutes les structures municipales dédiées à l'accueil de public, de wifi ouvert. Priorité aux publics fragiles (EHPAD, RPA, CHR...)

Acteur(s) : Mairie, Métropole

Public concerné : Grand public et associations

Repérer les zones non desservies en Haut-Débit

→ Cartographier pour sensibiliser les élus des zones non équipées en les impliquant dans les campagnes de citoyenneté

Acteur(s) : Collectivités

Public concerné : Grand public

Tarif social de l'Internet

→ Poursuivre le déploiement d'une offre à tarif social pour que tous les foyers puissent s'abonner à Internet à moindre coût

Acteur(s) : Mairie + Opérateurs + Emmaüs Connect

Public concerné : Foyers démunis

Accès libre et social à l'électricité

→ Permettre aux personnes sans domicile fixe de pouvoir recharger leur téléphone dans la rue.

→ Plusieurs possibilités : «prise suspendue» sur le modèle du café ou du pain suspendu ; distribution de chargeurs par induction ; bornes électriques dans les stations de V³ (déjà alimentées, un peu partout dans la métropole...)

Acteur(s) : Mairie + EDF

Public concerné : Pour les grands précaires

Prévenir des dangers et former les jeunes au numérique

Créer une web radio ou chaîne YouTube pour :

→ Utiliser les codes du public cible pour passer les messages de prévention et d'incitation à la formation

→ S'appuyer sur les pratiques ados pour amplifier la diffusion : réseaux sociaux, tram, MJC...

Acteur(s) : Collectivités

Public concerné : Ados

Créer un guide pour les familles

→ Ce guide destiné aux familles abordera d'une part les enjeux, les bonnes pratiques (avec des interviews ou conseil d'experts, comme notamment Yann Leroux pour ses conseils dans la façon de gérer l'usage de l'écran et des jeux par les enfants), et une information sur les dispositifs, lieux et acteurs de l'e-inclusion. Il pourrait être distribué à la rentrée scolaire, dans les accueils des collectivités, dans les bibliothèques, à chaque distribution/prêt de matériel.

Acteur(s) : Toutes les collectivités, avec déclinaison en fonction des publics (école élémentaire pour la mairie, collège pour le conseil départemental...)

Public concerné : Familles

Auditer le niveau d'équipement des foyers et des usages

→ Questionner en direct et via les acteurs du social, en couplant le sondage à un message informatif sur la responsabilisation des usages

Acteur(s) : DGINSI

Public concerné : Habitants

Proposer une adresse mail@bordeaux-metropole.net

→ Sur le modèle de «Bordeaux Accueil», il y aurait un «accueil numérique».

→ Cela permettrait de sensibiliser, de communiquer sur les dispositifs d'e-inclusion, identifier les publics cibles, et solliciter des ressources pour aider ces dispositifs

→ donnerait petit à petit envie à ceux qui résistent de se «mettre au numérique»...

→ s'appuie sur l'affect, la confiance et le sentiment d'appartenance à la Métropole

Acteur(s) : Bordeaux Métropole

Public concerné : Grand public et plus particulièrement les nouveaux habitants

Donner envie de numérique

→ Dans l'idée d'aller vers les gens (foires, marchés, etc.) pour démystifier et lever les peurs et les refus : créer des actions pour donner envie, sensibiliser au numérique "Evènementialisé" par une Fête de l'Internet, un parcours de découverte numérique (sur le modèle des parcours de découverte culturelle).

Acteur(s) : Toutes collectivités et acteurs du numérique

Public concerné : Grand Public

Faciliter l'accès aux services en ligne

→ Travailler plus sur l'ergonomie des outils. Penser utilisation et usage avant le produit. Utiliser les médiathèques ou autres espaces publics numériques disposant d'un médiateur pour tester. Créer une fonction d'écrivain numérique pour des personnes ayant des difficultés de langue française.

Acteur(s) : Mairie, Services culturels en appui

Public concerné : Cible des personnes en situation de précarité

Ouvrir le lieu de la Solidarité numérique

→ Organisation de rencontres physiques à partir de thématiques à définir. Mix entre rencontres physiques et suivi en ligne. Nécessite un lieu de référence ouvert et informel qui ne soit pas porté par une institution publique (Echelle territoriale).

Acteur(s) : Un noyau dur de personnes motivées et des accompagnateurs relais

Public concerné : Grand public et associations

Sensibiliser à la consommation énergétique liée à l'usage du numérique

→ Faire de l'acculturation des utilisateurs sur la consommation des ordinateurs (clics, utilisations, recherches...) pour inciter à éteindre les appareils, limiter les « clics ». Mise en place de bonnes pratiques dans les collectivités locales.

Acteur(s) : Tous les utilisateurs

Communiquer sur les besoins sociaux

→ Capitaliser les données (collectivités et associations) et les afficher sous forme de Datavisualisation, afin de donner une vision accessible à tous des enjeux et les projets de la Solidarité numérique. Rappel du cadre : Loi sur l'ouverture des données publiques qui prévoit, entre autres obligations, la communication sur les projets.

Acteur(s) : La communauté d'intérêt autour de la Solidarité numérique aidée par les communicants

Animer la communauté de la Solidarité numérique

→ Speed Meeting pour mettre en relation besoins et offres à partir des propositions du Livre Blanc (pas de portage par une collectivité publique). Identification et animation d'une communauté. Lancement d'un Wiki de la Solidarité numérique

Acteur(s) : La communauté d'intérêt autour de la Solidarité numérique et personnes mobilisées par le Livre blanc

Voisins référents

→ Sur le modèle du « Guide composteur », créer un réseau de voisins référents et créer ainsi une chaîne. Ces référents sont formés au numérique par la collectivité et sont en charge alors de répondre aux questions de leurs voisins. Favorise aussi le lien social, valorise, crée des relations intergénérationnelles...

Acteur(s) : Par la collectivité avec les citoyens

Public concerné : Habitants

Ambassadeurs collégiens & CM2

→ Les jeunes équipés grâce aux collectivités pourraient aller confier leurs tablettes à des associations d'action sociale ou des maisons de retraite. Dans le cadre d'un projet pédagogique, ces collégiens auraient pour rôle également de sensibiliser ces publics à l'utilisation de ces appareils et aux usages qui en découlent.

Acteur : Collégiens et CM2 avec leurs enseignants et les collectivités

Public concerné : Les personnes âgées ou publics empêchés

Concierges de quartier

→ Créer des concierges de quartier, sur le modèle des délégués, qui seraient des ambassadeurs de l'acculturation et des référents pour aider et centraliser des besoins d'e-inclusion.

Acteur(s) : Citoyens et Mairie

Public concerné : Habitants

Passeport

→ Créer un passeport de «citoyen» et/ou de «acteur de la Solidarité numérique» pour valider les compétences formatives et les actions de solidarité.

Acteur(s) : Collectivité

Public concerné : Citoyens

Quelques pistes supplémentaires entendues par ici et par là !

- Donner accès à la culture numérique à un maximum de personnes
- Rendre cohérent un territoire.
- Favoriser l'ouverture, le collaboratif et le partage.
- Connecter, au sens humain.
- Proposer un socle élémentaire : matériel, savoir-être et savoir-faire
- Faire savoir ce que le numérique permet : synergies, mutualisations, rassemblements...
- Aider les publics à comprendre les enjeux
- Que les collectivités donnent les moyens de faire ensemble : centraliser, créer des portails, créer des rencontres...
- Définir ce qu'est la culture numérique
- Remettre du «village» dans toutes les zones
- Expliquer en quoi c'est important pour ne pas subir.
- Faire des actions simples pour mettre en relation les gens : transférer/partager les savoirs, échanger les bonnes pratiques, identifier les gens qui "ont besoin", et comment les toucher.
- Sensibiliser à l'utilité sociale de l'outil
- S'adresser à des personnes et non à des publics. Ces personnes peuvent être dans plusieurs publics. Donc on ne couvre que partiellement les besoins car on a catégorisé.
- Passer par des animateurs et médiateurs existants.

