



Germaine, le camion podium de la Fédération de Vendée



Des habitants connectés

Depuis plus de 15 ans, les centres sociaux ont développé des espaces numériques dans leurs locaux, anticipant assez rapidement le rôle important que prendrait ces technologies dans le quotidien des habitants. Aux nouveaux outils, nouvelles pratiques, correspondent souvent malheureusement difficultés d'accès (pour le coût d'accès aux équipements), mais également difficultés d'usage, leur utilisation nécessitant une certaine maîtrise de la langue française, voire anglaise !

Qu'à cela ne tienne, les centres sociaux ont, à nouveau, relevé ce défi ! En 2012, et après une première réflexion autour des enjeux du numérique pour les centres sociaux (avec notamment la création d'une plateforme réunissant aujourd'hui 500 sites de centres sociaux en France !), la FCSF, avec la Fondation Free et les Ateliers du Bocage, lançait l'appel à projet « Mon centre social numérique et durable », qui avait permis à près de 600 centres sociaux d'avoir accès à des ordinateurs reconditionnés à 70 €.

En somme, cet enjeu de démocratisation de l'accès et d'acquisition des pratiques est bien au cœur des préoccupations des centres sociaux, tant le numérique est aujourd'hui au cœur de tout : pouvoir communiquer avec ses proches, s'informer, se cultiver, mais aussi accéder à ses droits, puisqu'aujourd'hui, pratiquement tout se fait en ligne, excluant de fait une partie de la population.

Au cœur de ce dossier, nous sommes allés voir plusieurs centres sociaux qui ont fait du numérique un véritable outil dans la vie réelle de mise en lien des habitants, mais surtout d'action pour améliorer le quotidien de tous. Bonne découverte !

CONNAISSEZ-VOUS GERMAINE ?

La Fédération des centres sociaux et socioculturels de Vendée (85) a eu une idée un peu folle : aménager un camion podium pour en faire un café et un lieu d'initiation à des outils numériques. Après deux années de préparation, Germaine - c'est son nom - est enfin opérationnelle et commence à sillonner les routes du département. De quoi attiser la curiosité sans oublier que les nouvelles technologies ont depuis bien longtemps fait leur entrée dans les centres sociaux.

Un prétexte. C'est souvent ainsi que les animateurs des centres sociaux quali-

fient leur usage du numérique. Un prétexte pour créer du lien social, pour sortir des publics exclus de l'isolement - les personnes âgées par exemple -, pour développer la créativité, l'éveil et la curiosité ou encore pour favoriser l'entraide. Mais, le numérique sert aussi à bien d'autres choses : certains centres sociaux s'en sont emparés pour que des habitants - ou parfois des SDF comme à l'@nnexe à Paris - créent des médias et puissent s'exprimer. D'autres ont développé des makerspace (ou fab lab), des espaces d'expérimentation collaborative où l'on peut concevoir tout type d'objet. C'est ce qu'a récemment mis en place le centre social Tempo à Blain (Loire Atlantique).

Laboutissement d'un long processus d'appropriation des nouvelles technologies qui commence en 2006 par l'équipement des ordinateurs de l'association en logiciels libres. « A l'époque, relate Guillaume Even, coordinateur de

l'espace numérique, les salariés souhaitent d'abord développer leurs compétences en informatique et devenir autonomes par rapport à leur matériel ». Cette première étape va déclencher des envies à la chaîne et la création de nouvelles activités : en 2009, un atelier de reconditionnement d'ordinateurs récupérés est mis en place ; organisé au local jeunesse deux fois par semaine, il vise d'abord des collégiens, de la 6ème à la 3ème. En 2010, des sessions d'initiation pour adultes sont proposées : un programme est établi sur huit séances, comprenant l'utilisation d'Internet, la création d'un mail, le transfert de photos d'un appareil à un ordinateur. Identifié comme un pôle de ressources en informatique, le centre social obtient peu après des financements spécifiques pour développer des formations à la PAO et à la création de blogs à destination des associations de la ville. En 2012, nouvelle étape : un accès pu- →

Ateliers découverte ↓
tout public avec
Germaine (Vendée)



blic à Internet est ouvert, en partenariat avec la Maison de l'emploi. Six postes, tous fonctionnant sur Linux (un système d'exploitation libre), y sont à disposition des adhérents. « A chaque fois qu'on ouvre une porte, tout le monde s'engouffre. Et c'est encore vrai aujourd'hui car les besoins n'évoluent pas vraiment. Il y a pas mal de gens qui sont largués par rapport à la technologie. La fracture numérique et culturelle est toujours d'actualité et le besoin de médiation toujours prégnant », commente Guillaume.

De fil en aiguille, le centre social est donc devenu un lieu de médiation numérique permanent où les habitants passent pour qu'on les aide à configurer un téléphone portable, à utiliser une tablette, à envoyer un document PDF à une administration. Du coup, les huit séances de formation au programme figé et à l'inscription obligatoire ont mué en atelier ouvert tous les vendredis matins. « Cela nous permet de regrouper les demandes et de favoriser l'interaction entre la quinzaine de participants. On ne sait jamais ce qu'on va y faire, chacun s'intéresse aux problématiques des autres et trouve ce qu'il n'était pas venu chercher. Une dynamique d'entraide s'est du coup mise en place », explique Guillaume.

Pour la première fois cette année, les animateurs de Tempo se sont également rendus dans un établissement scolaire pour évoquer avec les parents et leurs enfants les dangers d'Internet. Des familles à qui le centre social vend des PC

à 40 euros. « On a un SAV du tonnerre : on répare ensemble au moindre problème. Le numérique, c'est aussi un prétexte pour la rencontre, la création de liens et l'enrichissement mutuel », déclare Guillaume. CQFD.

T'AS VU PASSER GERMAINE ?

Avec le camion podium Germaine – il s'ouvre sur le côté permettant d'aménager une terrasse, d'où son nom –, la Fédération des centres sociaux et socioculturels de Vendée et notamment son délégué, Frédéric Moreau, poursuit un objectif similaire. L'idée a germé à partir d'un constat : « sur un territoire rural comme le nôtre où existent des zones sans aucune structure d'animation locale, il nous fallait sortir des centres sociaux pour aller à la rencontre des gens et ainsi lutter contre l'isolement mais aussi la fracture numérique : il est nécessaire de démocratiser l'accès à la technologie et de favoriser son appropriation », explique-t-il. Dès le départ, le camion est identifié comme l'outil le plus adapté pour mener à bien ce projet. Deux ans plus tard et des soutiens financiers récoltés auprès d'acteurs publics et privés ainsi qu'un emprunt contracté à la banque – le budget final pour acheter et aménager le camion s'élève à 75.000 euros –, Germaine est inaugurée sur la place Napoléon à la Roche-sur-Yon en septembre dernier. C'est un franc succès et le nom choisi n'y est pas étranger. Non, ce n'est pas une référence à la chanson de Renaud (que les moins de 40 →



Découverte de
l'impression
3D avec
les Petits
Débrouillards

Pierre Mazet

APRÈS DES ÉTUDES EN PHILOSOPHIE ET EN SCIENCES POLITIQUES, PIERRE MAZET EST ENTRÉ À L'ODENORE (OBSERVATOIRE DES NON RECOURS) DE GRENOBLE*.



Avant toute chose, que signifie cette expression : le non-recours ? Le fait de ne pas bénéficier de ses droits. Le plus souvent ce n'est pas volontaire. Cela peut renvoyer à un défaut d'information, mais aussi d'abandon « parce que c'est trop compliqué » : les gens ne veulent alors plus demander leurs droits.

1 Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale misait sur la simplification administrative pour réduire l'exclusion. Cette simplification passait par une dématérialisation. Les conséquences ont-elles été à la hauteur ?

On dispose de très peu de données précises sur le rapport des Français au numérique, même si on avance très vite sur ce sujet depuis un an. On parle souvent de 15 à 18 % des personnes qui seraient « incompetentes numériques ». Ces données manquent de finesse. Qui sont-ils ? Dans quels endroits habitent-ils ? Comment font-ils en l'absence de connexion ? De plus, les usages sont très différenciés, même parmi ceux qui déclarent utiliser internet : l'aisance sur les sites administratifs est en fait assez variable. Autrement dit, aux « non internautes », il faudrait ajouter tous ceux qui ont des difficultés avec les démarches en ligne liées à la dématérialisation. En tout état de cause, ceux qui ne sont pas à l'aise avec les interfaces sont aussi les plus en difficulté à avoir accès à leurs droits. En 2013, le rapport du conseil national du numérique alertait déjà sur cet effet d'exclusion. Il est resté lettre morte. Depuis, le défenseur des droits a heureusement pris en compte cette question dans une grosse enquête. En fait il faut distinguer la compétence numérique de la capacité à utiliser un smartphone : ce n'est pas parce qu'on navigue sur Facebook qu'on est capable de gérer en ligne ses droits en matière d'allocations familiales. D'autant plus que la spécificité et la complexité des droits sociaux demandent bien plus que la simple aisance technique ! Finalement, on s'aperçoit que la simplification devient un frein pour les plus fragiles

socialement, comme les seniors... Par contre, plus on est riche, plus on est à l'aise, plus on trouve sa vie administrative simplifiée. Mais ceux-là, précisément, sont les moins éligibles aux droits.

2 Cela a-t-il aussi un impact sur les structures, les administrations ?

Forcément. On met en place des accompagnements, on aide les gens à créer leur boîte mail. Mais ils ne l'ouvrent pas forcément, pour certains cela ne renvoie à rien. Bien souvent, ils ne savent pas s'en servir. Du coup, les organismes envoient des messages qui ne touchent jamais leur destinataire, ce qui peut entraîner des ruptures de droits, qui peuvent avoir des conséquences dramatiques dans la vie réelle... Les associations qui offrent aide et accompagnement sont submergées par les demandes. Certaines, pourtant, ont développé dans ce domaine une véritable expertise. C'est le cas d'Emmaüs connect qui a pour objectif l'accompagnement vers le numérique. Ils ont créé des outils, ouvert des boutiques (sans but lucratif) mais ils se heurtent à un problème du recrutement compte tenu de leur succès.

3 Quel rôle peuvent jouer les centres sociaux ?

Ils représentent le lieu idéal, parce que peu stigmatisant : on peut y aller pour des tas de raisons différentes, conduire son enfant à la crèche, faire un atelier de couture. Au passage, on demande de l'aide pour joindre en ligne sa caisse de retraite...

4 Quelles solutions préconiserez-vous ?

Il faut d'abord privilégier les systèmes de repérage sur le terrain pour reconnaître ceux qui n'y arrivent pas, les orienter, les accompagner. Mais cela passe par des formations en interne, parce que certains agents sont eux-mêmes dépassés, et aussi pour qu'ils apprennent à travailler avec des personnes en grande précarité. L'alarme est d'ailleurs venue des travailleurs sociaux qui se trouvaient eux-mêmes confrontés à des problèmes grandissants avec les usagers qui n'y arrivaient pas et sollicitaient leur aide. Des questions d'éthique professionnelle apparaissent, par exemple l'exigence de confidentialité alors que les demandeurs leur confiaient leurs codes personnels... Il y a actuellement sur ce point une grave défaillance de l'État qui devrait anticiper ces questions et ne pas répondre au coup par coup. Or, c'est possible : les impôts par exemple, ont procédé de manière très progressive dans cette transition vers le numérique...

* Observatoire des non recours aux droits et services Maison des Sciences de l'Homme-Alpes, BP 47, 38040 Grenoble Cedex 9 odenore.msh-alpes.fr

« Le numérique, c'est aussi un prétexte pour la rencontre, la création de liens et l'enrichissement mutuel »

« Maintenant c'est moi qui aide les autres à imprimer leurs documents, à les scanner, à envoyer un mail, à remplir un dossier de caisse de retraite »

ans ne peuvent pas connaître), même si elle fut chantée le jour J ; des bénévoles ont du reste proposé d'adapter les paroles. En fait, Germaine est une référence à Germaine Tillon, résistante, femme de lettres et fondatrice des premiers centres sociaux en Algérie. « Le choix du nom permet aussi de qualifier le rôle du camion : faire germer des initiatives et des lieux conviviaux en Vendée ; c'est enfin un moyen de personnaliser le véhicule, Germaine fait penser à une mamie connectée », relate Adrien Vigneron, animateur numérique. Personnaliser, le mot est bien choisi. Quand nous nous rendons sur le lieu où le camion est parké en ce joli samedi du mois d'octobre – l'arrière saison est souvent belle en Vendée paraît-il –, on nous demande : « vous êtes venue faire connaissance avec Germaine ? ». C'est la quatrième sortie de Germaine depuis l'inauguration et en l'occurrence sa venue est le fruit d'un partenariat avec la maison de quartier du Bourg, situé sur la commune de la Roche-sur-Yon. « À chaque déplacement, nous nouons des liens avec une structure locale – CCAS, maisons de quartier, associations – afin qu'elle communique sur la venue de Germaine. Mais surtout, ladite structure peut ensuite prendre le relais par rapport aux envies mises à jour grâce à Germaine : mettre en place un repair café, par exemple. Si nous ne faisons que de la sensibilisation, ce n'est pas intéressant », explique Frédéric. La structure partenaire peut aussi servir de salle de repli si la météo n'est pas clémente. Car, la plupart des activités proposées se passent à l'extérieur du camion. A deux, cela prend bien une heure pour sortir tables et chaises de tailles différentes – les tous petits ont droit à du mobilier à leur dimension –, les parasols, les voiles à l'effigie de Germaine, les magazines – que des titres positifs tels que Kaizen, Socialter et C'est possible ! –, les tablettes et les multiples robots que les visiteurs vont pouvoir découvrir.

L'imprimante 3D, une découpeuse à fil chaud, la console vidéo ainsi que la télé accrochée au mur face à un petit canapé, les ordinateurs et la machine à café restent à l'intérieur du camion. Les tables sont là pour favoriser des échanges entre les visiteurs. « Germaine, c'est d'abord un café, insiste Frédéric. C'est un lieu où se créent des liens sociaux, un lieu de mixité sociale et intergénérationnelle propice à la discussion, au débat et à la mutualisation des savoirs. Nous sommes du reste labellisé « espace de vie sociale » par la CAF. C'est aussi un moyen de recueillir la parole des habitants, d'orienter si besoin vers les centres sociaux et d'identifier les potentiels des territoires ».

DES ROBOTS EN TOUT GENRE

Installé devant la maison de quartier du

Inventons ensemble notre quotidien

LE PROJET DES CENTRES SOCIAUX CONNECTÉS, DANS LE NORD, RÉUNIT HUIT CENTRES DIFFÉRENTS ET LEUR FÉDÉRATION AUTOUR D'UNE GRANDE IDÉE: FAIRE EN SORTE QUE LE NUMÉRIQUE DEVIENNE RÉELLEMENT UN BIEN COMMUN QUI SERVE À TOUS POUR ÉLABORER DES OUTILS, DES DÉMARCHES, DES FAÇONS DE FAIRE UTILES À LA COLLECTIVITÉ.

Pour Florian Soudain, coordinateur enfance et numérique au centre social et culturel de l'Arbrisseau, « nous avons décidé de relever le défi que représente l'engagement national, quatrième dans l'ordre des priorités, d'accompagner la population dans la transition numérique. Car, à l'heure de la dématérialisation des institutions, les habitants savent aller sur Facebook mais pas utiliser l'instrument de travail numérique. Nous nous sommes alors d'abord dotés d'une méthodologie qui repose sur la mise en place d'ateliers collaboratifs. Dans ces ateliers, on ne touche pas forcément à un ordinateur. On réunit le maximum d'acteurs, habitants, salariés, administrateurs, bénévoles, usagers pour échanger, proposer, avoir des idées, des suggestions pour améliorer le quotidien. Les thèmes sont d'autant plus nombreux que nous ne les connaissons pas a priori. Par exemple sur la question de l'école, comment faciliter le quotidien? Cette question intéresse les enseignants, les parents et le centre social, et jusqu'à la mairie... mais surtout elle met en jeu une synergie entre eux. C'est de cela que nous parlons. Ensemble, on imagine des scénarios parmi lesquels on choisit. La phase suivante consiste à mettre en place ce que nous appelons des prototypes avec les mêmes acteurs, les mêmes personnes engagées. Ces prototypes, 19 aujourd'hui, visent concrètement à améliorer le quotidien des habitants. La borne installée dans l'accueil des centres sociaux en est un bon exemple. Nous avons rencontré Mathilde, 20 ans, chargée d'accueil à l'Arbrisseau: « cette borne permet d'avoir accès aux documents administratifs et de les gérer en ligne. Mais beaucoup de personnes ne savent pas à quoi servent ces documents, ils n'en perçoivent pas l'utilité. Dans le meilleur des cas, ils font ce qu'on leur demande, mais ne vont pas plus loin. Certains ne parlent pas ou mal français. Je les encourage, je leur montre, je leur explique, je démine des situations qui les inquiètent et qui leur donnent un fort sentiment d'infériorité. Avec les personnes âgées, c'est encore différent. Pour certains, venir à la borne, c'est rencontrer quelqu'un, se faire aider, c'est nouer une relation. Chacun est différent. Le but c'est qu'ils deviennent autonomes, mais ça, c'est du long terme! ». Pierre, dit Rico, est un grand utilisateur de la borne: « ici, c'est bien plus facile qu'à Pôle Emploi où il est impossible d'obtenir un conseil. Ici il y a toujours quelqu'un



Découverte de la réalité virtuelle - centres sociaux connectés

pour vous donner un coup de main. Mathilde m'a tout appris. Maintenant c'est moi qui aide les autres à imprimer leurs documents, à les scanner, à envoyer un mail, à remplir un dossier de caisse de retraite. Ici c'est ma deuxième maison. Quand on a fini, on boit le café, c'est familial, on peut parler de tout... » Il existe encore d'autres prototypes, très différents. Citons le Bien commun, plateforme d'échange de services au niveau du quartier (je prête ma tronçonneuse à qui peut me donner un coup de main pour déménager...). Ou encore les Promeneurs du net qui accompagnent les jeunes confrontés à des problématiques difficiles à résoudre seuls, comme le harcèlement scolaire, ou les phénomènes de radicalisation. Comme les jeunes passent beaucoup de temps sur les tablettes, ces promeneurs les rencontrent et les aident... sur le net ! Le déploiement de ce dispositif qui nous vient de Suède correspond à une volonté forte de la Caisse nationale aux allocations familiales (Cnaf) d'assurer une présence éducative sur les réseaux sociaux notamment. Il existe encore d'autres prototypes, très différents. Citons le Bien commun, plateforme d'échange de services au niveau du quartier (je prête ma tronçonneuse à qui peut me donner un coup de main pour déménager...). Ou encore les Promeneurs du net qui accompagnent les jeunes confrontés à des problématiques difficiles à résoudre seuls, comme le harcèlement scolaire, ou les phénomènes de radicalisation. Comme les jeunes passent beaucoup de temps sur les tablettes, ces promeneurs les rencontrent et les aident... sur le net ! Le déploiement

de ce dispositif qui nous vient de Suède correspond à une volonté forte de la Caisse nationale aux allocations familiales (Cnaf) d'assurer une présence éducative sur les réseaux sociaux notamment. Bien entendu, une telle complexité a un coût et ne s'improvise pas. Elle mobilise des chargés d'innovation et des chargés d'animation, deux coordonnateurs pour l'ensemble des centres connectés, un prestataire méthodologique et une chargée de diffusion au sein de la Fédération des centres sociaux et socioculturels du Nord Pas-de-Calais. Cette dernière a en charge l'essaimage des bonnes idées et des nouveaux outils auprès des centres sociaux du département intéressés avant que cette diffusion ne s'étende de manière plus large à la Région, voire à l'ensemble du territoire national ! Il faut monter des dossiers, trouver des financements, suivre de près l'avancée des travaux... Par ailleurs, chacun des huit centres dispose d'un cybercentre qui accueille les habitants sur des ateliers informatiques. La démarche des Centres Sociaux Connectés va au-delà, en questionnant la transformation numérique de notre société, pour en apprécier et développer le meilleur à apporter dans notre quotidien. Ce mouvement global qui rassemble les collègues au sein et entre les centres sociaux, qui réunit les habitants, les partenaires, les administrateurs, dans une montée en compétences collective et la constitution d'un bien commun, tout cela crée de la vie, de l'émulation, de l'enthousiasme, du partage...

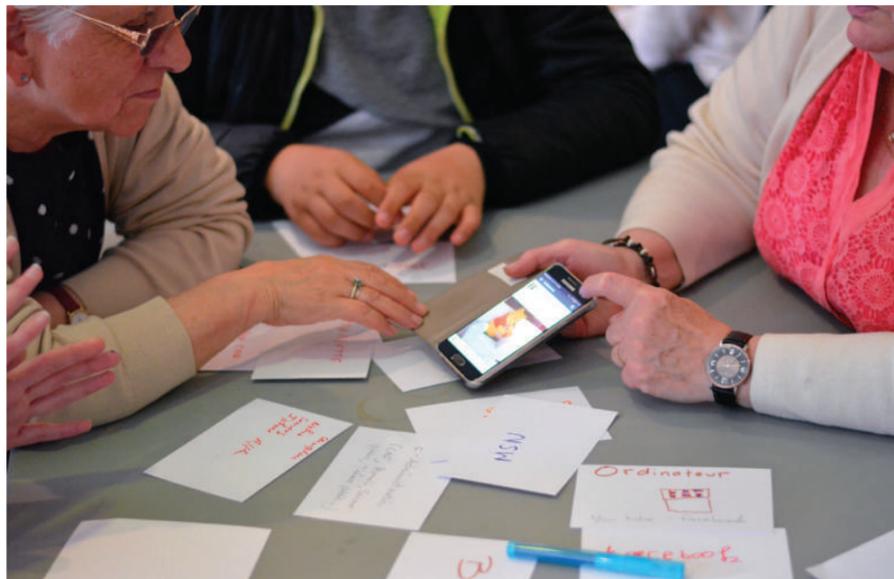
Bourg, Germaine suscite d'abord de la curiosité : on se presse notamment pour voir l'imprimante 3D, le clou du spectacle. Une dame d'une soixantaine d'années expose sa problématique à Adrien : « je dois caler mes pots de fleur sur mon balcon avec des bouts de bois mais avec la pluie, le vent, ils s'usent vite. Ça serait possible d'en fabriquer en plastique à la bonne dimension avec l'imprimante 3D ? ». Adrien acquiesce non sans préciser qu'en plus l'opération ne lui coûtera pas un centime car la cale en question, c'est elle qui va la fabriquer. La dame s'empresse de noter les différents déplacements de Germaine dans les semaines à venir et prend date pour revenir avec son mari.

Mais ce jour-là au Bourg, ce sont surtout les robots qui seront utilisés, notam- →



Germaine, le numérique mais aussi la musique !

↓ Découverte du potentiel des téléphones avec les centres sociaux connectés



« Germaine c'est un pari fou. On a eu raison de se faire confiance »

ment par les enfants. Autour de la table où sont entreposés les objets, Malik, 13 ans, est le premier à essayer le Ozobot. Il dessine un parcours sur un papier à l'aide de marqueurs et en fonction des combinaisons de couleurs, le petit robot va avancer plus ou moins vite, faire demi-tour, des ziz zag, etc. « On les initie ainsi à la logique de base de la programmation : dessiner des traits permet de donner des ordres au robot et d'avoir un pouvoir sur l'objet. Après, on peut manipuler des outils plus sophistiqués comme les cubelets : chaque cube a une fonction et selon l'assemblage des cubes entre eux – ils sont magnétisés –, on détermine le comportement du robot », explique Adrien. Malik semble à son aise avec tous ces outils qu'il découvre pour la première fois. Parfois Adrien ou Fanny Tesson, chargée de mission « Germaine » à la Fédération des centres sociaux et socioculturels de Vendée, répondent à ses questions mais le plus important c'est de « faire avec, jamais à la place », précise Adrien qui relate à Malik que l'imprimante 3D a été en partie fabriquée par des jeunes du centre social de Fontenay-le-Comte à l'aide de pièces créées par une autre imprimante 3D. Quand le jeune garçon commence à dessiner une forme géométrique sur un logiciel de modélisation 3D, Adrien le laisse donc tenir la souris. « C'est vraiment très bien équipé. Je suis venu par curiosité, pour voir ce qu'on peut y faire », commente l'adolescent qui s'essayera à peu près à tout durant l'après-midi. Il conclura : « C'était trop bien, un bon mélange d'amusement et de découverte ». De quoi ravir Frédéric Moreau. « Avec Germaine, on espère susciter de la curiosité », explique le délégué départemental qui, attablé devant Germaine, a jeté son dévolu sur Ohbot - des jeunes l'ont rebaptisé Nemax -, le robot qui parle. Ce qui demande au préalable de le programmer via un logiciel spécifique. Après quelques minutes d'effort, il dira « bonjour Nadya ». La jeune femme d'une trentaine d'années, qui visite Germaine pour la première fois, s'exclame : « c'est un bon support pédagogique, qui permet en plus de fédérer les générations. Je trouve ça magique de rendre les nouvelles technologies accessibles à tous ». « L'idée, c'est de mon-

trer comment le logiciel fonctionne puis de développer la créativité. La question qu'on doit se poser c'est : qu'est-ce qu'on peut faire avec un tel outil », rebondit Frédéric.

Un monsieur s'approche à son tour et interpelle : « Alors, c'est qui Germaine ? ». Adrien fait une nouvelle fois le tour du propriétaire et explique notamment ce qu'on peut créer avec les cartes électroniques arduino (qui servent à la programmation des robots). Le nouveau visiteur a l'air captivé. Très intéressé par les technologies de pointe, il commente : « ce qui est intéressant, c'est de personnaliser la robotique ». Durant la journée, chaque enfant aura droit de reparler avec son nom en polystyrène, écrit d'abord sur un logiciel puis fabriqué grâce à la découpeuse à fil chaud. Vous avez dit personnaliser ?

DES PRESTATIONS ET DES ATELIERS NUMÉRIQUES

De septembre à novembre, Germaine s'est rendue dans une dizaine de lieux différents – sont prioritaires les centres sociaux adhérents ; « c'est un premier tour de chauffe », dit Fanny Tesson. Puis, le camion hiberne jusqu'en mars. Par la suite, les demandes seront étudiées en fonction de critères précis : « Germaine est multitâches mais son déplacement doit correspondre à notre projet social et répondre à une problématique de territoire. Nous ne faisons pas venir Germaine pour satisfaire des intérêts privés par exemple », dit Fanny. Annie Lamballe, présidente de la fédération des centres sociaux et socioculturels de Vendée, abonde : « Germaine, c'est de l'intérêt collectif au profit de l'intérêt général ; cela doit permettre de créer du lien pour que des projets émergent sur le long terme. Et puis, grâce au camion, nous allons pouvoir être présent sur des territoires que nous ne couvrons pas sans investir de façon conséquente car créer un centre social, c'est couteux et compliqué ».

Mais, Germaine va aussi vendre ses services, un moyen de contribuer au financement de son fonctionnement. Un flyer (tract) à destination des associations, collectivités locales, collectifs d'habitants est du reste distribué pour informer que des activités sur mesure

Des grands-mères sur Facebook



Atelier découverte des tablettes, centre social 1, 2, 3 Bocage (Allier)

Dans les territoires ruraux, l'isolement frappe les plus fragiles, notamment les seniors. C'est pourquoi les administrateurs du centre social 1, 2, 3 Bocage se sont saisis du problème en mettant en place un réseau de visiteurs à domicile : ils sont partis à la rencontre de ces personnes âgées, souvent seules et peu mobiles. Le manque le plus criant qui est remonté par leur intermédiaire, c'est que ces seniors se sentaient complètement déconnectés de la vie sociale locale. Comme l'explique Gregory Guérin, le directeur du centre, « aujourd'hui la communication passe par les sites internet, les réseaux sociaux, les mails. Or, dans les fermes isolées, Internet n'arrive pas toujours... Quand on a la main qui tremble, difficile de piloter une souris... Et les ordis, ça paraît très abstrait. Pour les aider à sortir de l'isolement, il nous a paru essentiel de le faire avec les outils d'aujourd'hui. Nous avons donc acheté des tablettes, plus petites, plus mobiles, plus faciles à utiliser que les ordinateurs. Nous les avons équipées de logiciels facilitateurs et sommes allés les installer à domicile. Parallèlement, nous organisons des ateliers qui leur proposent des formations sur mesure, adaptées à leurs besoins et désirs ». Écoutons-les, ces seniors, justement : « mes petits-enfants habitent loin. Grâce à la tablette, j'ai des photos régulièrement, je n'oublie plus les anniversaires, s'exclame Colette. D'ailleurs je ne loupe plus aucun rendez-vous. Et qu'on ne me dise pas que ça empêche la mémoire de fonctionner!

Avant je marquais sur le calendrier... ». Geneviève a encore d'autres motivations : « on a appris beaucoup de choses en quelques mois. Je suis administratrice du Crédit Agricole. Je communique avec les autres de cette façon, j'envoie les comptes rendus. Sans ces ateliers, je n'aurais pas pu me débrouiller. Maintenant j'ai envie d'apprendre, mes enfants sont fiers de moi ! ». Même Huguette qui n'avait pas envie de s'y mettre au départ, s'est laissée convaincre par sa fille, bénévole au centre social. Toutes les deux s'envoient très souvent des messages, le contact n'est jamais rompu ni distendu. Elle fait aussi des jeux en ligne, « ça fait passer de bons moments, je me sens moins seule ». Tous mettent en avant leur volonté de continuer, d'aller de l'avant... Mais, nous le voyons, les motivations comme les pratiques sont différentes. « C'est pourquoi, poursuit Gregory Guérin, il est si important d'installer ces tablettes à domicile et de les adapter aux besoins de chacun. Aucune tablette n'est configurée comme celle du voisin. Et nous les adaptons au fur et à mesure des progrès qui génèrent d'autres envies. Ces tablettes ont permis un développement de l'autonomie, une plus grande confiance en soi et une meilleure ouverture sur le monde. Notre newsletter (lettre d'information en ligne) connaît un succès grandissant, c'est un signe. C'est tout à l'honneur de notre équipe, toujours disponible, patiente, à l'écoute. Avec eux, personne n'est laissé sur le bord du chemin, tout le monde est connecté ! »

peuvent être organisées, en lien avec les nouvelles technologies (expérimentation de pratiques numériques par exemple) ou pas (point d'appui à la vie associative). A terme des ateliers numériques seront également développés en partenariat avec la Mutualité Sociale Agricole (MSA) en direction de leurs allocataires vivant en zone rurale. « Nous viendrons avec Germaine pour montrer les différents outils mais nous serons en salle pour faire ces séances d'initia-

tion aux tablettes et expliquer comment on peut les utiliser pour consulter son compte en banque, faire des achats sur Internet. Avec ce type de prestation, notre objectif c'est de développer l'accès aux droits », précise Fanny. Bref, les premiers pas de Germaine semblent satisfaire tout le monde : les utilisateurs comme les animateurs qui lui donnent vie. Et Frédéric Moreau de conclure : « Germaine c'est un pari fou. On a eu raison de se faire confiance ».

Crédits

• **Un dossier réalisé par Anne Dhoquois** (reportage sur Germaine, le camion numérique de la Fédération des centres sociaux de Vendée et le centre social Tempo de Blain en Loire Atlantique) et de **Catherine Mounier** (encadrés sur le centre social 1 2 3 Bocage dans l'Allier et l'initiative des centres sociaux Connectés de la Fédération des centres sociaux du Nord Pas de Calais).

• **Un grand merci** à toutes les personnes qui ont participé à ce numéro : Guillaume Even, Pierre Mazet, Frédéric Moreau, Annie Lamballe, Fanny Tesson, Adrien Vigneron, Florian Soudain, Mathilde, Pierre, Malik, Grégory Guérin, Colette, Huguette, Geneviève.

• **Un merci tout à fait spécial** à nos collègues des fédérations départementales et régionales qui ont identifié les ressources et nous ont grandement facilité la tâche ! Laetitia Mandon (Nord Pas de Calais), Fanny Tesson et Adrien (Vendée), Maxime Bée (Loire Atlantique), et d'Aurélié Mandaron (Allier).