



CEEST

# RAPPORT

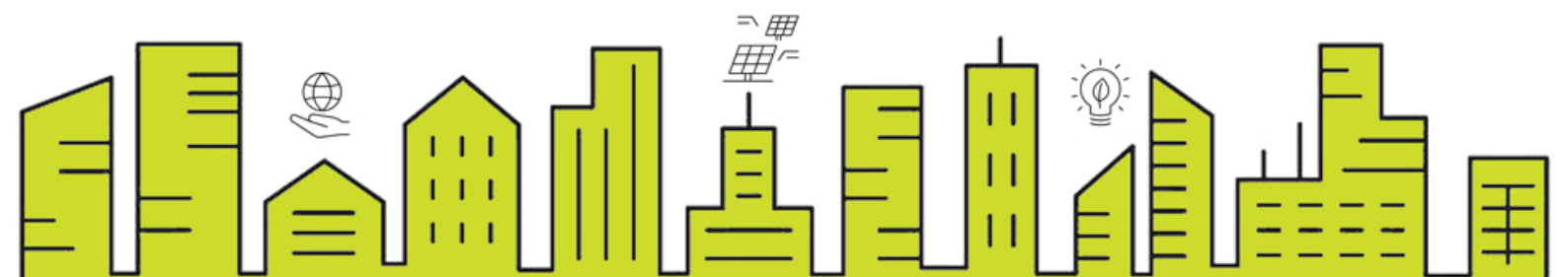
Comité Economique  
Environnemental et Social  
de Tourcoing  
*Octobre 2022*



## TOURCOING, VILLE INTELLIGENTE, NUMÉRIQUE ET INCLUSION



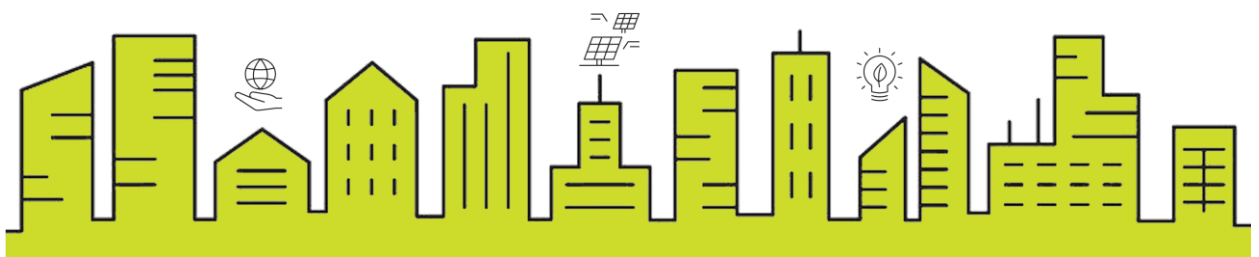
Tourcoing





## SOMMAIRE

<i>Introduction</i>	<i>Page 3</i>
<b>I. Les premières initiatives de développement de la ville intelligente</b>	<i>Page 3</i>
A. <b>Le projet à Manchester : l'exemple de l'immoTique couplée à l'Asset Mapping</b>	<i>Page 3</i>
B. <b>Exemple en cours dans le monde</b>	<i>Page 4</i>
C. <b>L'exemple de Dijon</b>	<i>Page 5</i>
D. <b>L'intérêt croissant pour le « smart building »</b>	<i>Page 5</i>
<b>II. A la Métropole Européenne de Lille, l'aventure a commencé...</b>	<i>Page 6</i>
<b>III. La fracture numérique et l'illectronisme</b>	<i>Page 7</i>
A. <b>L'échelon urbain capital</b>	<i>Page 7</i>
B. <b>Les pistes de Tourcoing</b>	<i>Page 8</i>
<b>LES 10 PROPOSITIONS DU CEEST</b>	<i>Page 12</i>
<b>Annexes :</b>	
<i>Annexe 1 : Smart building</i>	<i>Page 13</i>
<i>Annexe 2 : Villes intelligentes inclusives : gouvernance et mise en capacité</i>	<i>Page 14</i>
<i>Annexe 3 : Un tiers des français a renoncé à effectuer une démarche en ligne</i>	<i>Page 16</i>
<i>Annexe 4 : Les dispositions prises au CCAS</i>	<i>Page 17</i>
<i>Annexe 5 : L'action des centres sociaux connectés</i>	<i>Page 19</i>
<i>Annexe 6 : L'alerte de la défenseure des Droits</i>	<i>Page 22</i>



## Introduction

*Les experts alertent : le numérique qui est déjà en train de changer nos vies va aussi transformer la vision urbaine de la gestion des ressources et du « faire ensemble ».*

*Ceux qui se sont lancés, à l'échelon européen déjà, sur l'analyse des premières initiatives et des nombreux besoins, convergent vers une idée première : la « ville intelligente » (« smart city ») va s'imposer et il ne faut pas attendre pour s'y préparer.*

*Utiliser le numérique pour rationaliser, économiser, faciliter la vie urbaine, c'est le défi qui se présente à nous. Avec en corollaire la déjà présente « fracture numérique », le souci de transition écologique, et le double enjeu de la sécurité et du partage des données.*

*En abordant cette vaste question nous sommes allés à la rencontre de ce qui existait déjà, dont nous allons témoigner, dans le monde, en France, dans la région, la métropole du nord et notre ville.*

*La pandémie a bien sûr considérablement ralenti notre travail qui s'est étalé depuis plus de deux ans. Une journée de conférence européenne, organisée par la fédération des agences d'urbanisme et la région Grand Est en février 2022 a complété notre vision du sujet sous toutes ses formes.*

*La matière est riche, et nous avons mis en annexes le développement des chapitres évoqués.*

*Nous nous proposons de faire le point, en abordant les exemples internationaux et nationaux, les initiatives métropolitaines, et ce qui se passe sur Tourcoing, où la Ville a déjà mis en route au moins par le CCAS des actions pour l'inclusion numérique, enjeu particulièrement important dans une ville comme la notre.*

*Vous trouverez ensuite, comme de coutume, nos propositions à l'échelon tourquennois.*

## I. Les premières initiatives de développement de la ville intelligente

Le numérique peut accélérer la transformation publique notamment grâce à l'Open Data, qui permet de profiter de l'accumulation des données pour améliorer les politiques publiques. Cela peut être un outil d'aide à l'évaluation, grâce à une lecture plus informée. Dans l'idée de la ville intelligente, l'open data permet de lire les données de manière stratégique. Exemple : le partenariat de Météo France avec la MEL pour anticiper les pics de pollution en prévenant les habitants, en prévoyant la gratuité des transports publics, etc....

Avec le numérique, un panel de nouveaux outils apparaît, tels que la e-administration, l'intelligence artificielle, le CivicTech (améliorer la participation citoyenne via la technologie), le Big data (qui est pour le moment un premier pas vers l'intelligence artificielle).

### A. Le projet à Manchester : l'exemple de l'immotique couplée à l'Asset Mapping

L'immotique est un domaine issu de la réunion entre le mot « immeuble » et « électronique » ou « informatique ». Ce mot désigne donc l'ensemble des systèmes automatiques, électroniques, informatiques ainsi que de télécommunications installés dans un grand bâtiment (la domotique représentant son équivalent pour les bâtiments de petite taille). L'immotique représente ainsi un enjeu de poids concernant la thématique de la ville intelligente, visant en premier lieu l'amélioration du confort des bâtiments et la gestion plus intelligente de la consommation d'énergie des entreprises et des ménages.

L'Asset Mapping (littéralement « recensement des atouts »), est une approche moderne du développement urbain visant trois objectifs :

- Documenter les ressources existantes d'une communauté et intégrer les forces de cette dernière dans le travail de développement communautaire ;
- Identifier les institutions, individus et associations de citoyens qui existent au sein des communautés en question, et pouvant servir de ressources positives par la suite ;
- Aborder les individus et les communautés selon une mentalité fondée sur leurs actifs et leurs atouts, afin de les intégrer plus directement dans des actions citoyennes.

Par ailleurs, trois types de mapping existent :

- Mapping des **institutions** : créer une carte des institutions utiles dans la communauté (écoles, stations de police, services médicaux, bibliothèques...)
- Mapping **individuel** : créer une carte des « dons, techniques et capacités » de chaque individu vivant dans une communauté, orientés vers le fait de savoir régler des problèmes particuliers (secourisme, mécanique, jardinage...)
- Mapping des **associations citoyennes** : créer une carte des associations par l'intermédiaire desquelles les personnes au sein des communautés parviennent à se rassembler

**Une table ronde européenne à Strasbourg en février 2022 a fait le point sur les diverses possibilités, attentes, et préoccupations de la ville intelligente. On y trouve de façon récurrente la nécessité de se mettre en réseau pour affronter tout cela, ainsi que des pistes sur les financements.**

*(Voir Annexe 2)*

## **B. Exemples en cours dans le monde**

### **1. En activité dans le monde, Top des 5 villes en en pointe sur ce sujet :**

**Oslo** : Eclairage intelligent de 10000 lampadaires munis de capteurs. Ajuster l'éclairage en fonction des saisons, du trafic et des besoins en luminosité des usagers.

**San Francisco** : Mise à disposition des citoyens et des acteurs privés des données municipales en libre accès. Cela a permis l'ouverture de 60 applications pour faciliter la vie des habitants.

**Londres** : Mise en place d'une plate forme "**Talk London** qui regroupe toutes les informations utiles pour travailler, vivre et circuler. Recueillir également l'avis des habitants.

**Barcelone** : Création d'**Urban Lab** ; laboratoire d'expérimentation à destination des entreprises leur permettent de créer un projet sur le terrain avec l'appui des services de la ville.

**Singapour** 85% des résidents possèdent un Smartphone. Mise en place d'un programme **Smart/Nation** afin de répondre aux problèmes des usagers (mobilité/gestion de l'énergie/Initiation verte/Bâtiments écologiques.)

But : réduire au maximum l'usage de la voiture / Gratuité sur certaines lignes de transport/Modulation des tarifs de péage selon l'horaire de passage/Véhicules autonomes et électriques.

### **2. En Activité sur certaines métropoles en France :**

**Lyon** : bâtiments à construction à production d'électricité. Eco quartier /Transports : navettes automatiques/ Véhicules auto partagés.

**Dijon** : Dispositif **On Dijon** (Avril 2019) Eclairage/Feux de circulation/distribution de l'eau. Pilotage à distance de ces services. Objectif diminution importante des consommations d'énergie.

**Nantes** : réduction du CO2 sur les transports. Utilisations du Smartphone afin de signaler tout problème lié à la ville. Consultation de l'état du trafic en temps réel.

**Bordeaux** : Action sur l'éclairage de ville.

**Montpellier** : Dispositif "**Euréka** destiné aux seniors Mise en relation sur l'agriculture et sur les circuits courts.

**MEL Lille** : **Réseau Smart cités OASC** Mise en réseau de 140 villes de 30 pays sur cette thématique. A noter Mr Akim Oural Délégué et conseiller métropolitain à la MEL chargé des "villes intelligentes".

## C. L'exemple de Dijon

Dijon, est actuellement la ville la plus avancée en France dans le domaine de la « ville intelligente ». Dans le projet Dijon, métropole intelligente et connectée, le maire souhaite mettre les habitants au cœur des projets. Un contrat de performance « **On Dijon** » a été conclu pour une durée de 12 ans avec comme partenaire Bouygues, EDF, Suez et Capgemini pour la conception, la réalisation, l'exploitation et la maintenance (pour un budget de 105 millions d'euros).

On peut identifier **trois piliers** dans ce projet de ville intelligente :

- 1) **Un aspect environnemental** dans un objectif de lutte contre le changement climatique, et notamment de réduction des consommations énergétiques.
- 2) **Un aspect social** avec pour objectif de produire du vivre ensemble, pour répondre au besoin d'inclusion.
- 3) **Un aspect développement économique**, notamment grâce à la stimulation de la recherche universitaire, et le développement de la connaissance avec les données récoltées.

Les **objectifs recherchés** dans ce projet de ville intelligente sont :

- Réaliser des économies sur les consommations d'énergie (objectif d'économie d'énergie de 65% sur 12 ans).
- Favoriser une plus grande transversalité entre les différents services avec le développement d'une gestion centralisée pour une meilleure coordination.
- Améliorer la sûreté de l'espace public grâce à l'optimisation et la mutualisation des équipements urbains qui vont faciliter la gestion de l'espace public.
- Développer une information plus transparente auprès des citoyens et des élus. Communication en temps réel avec les services municipaux.
- Développer l'attractivité numérique.

## D. L'intérêt croissant pour le « smart building »

Personnes présentes, consommation d'énergie... de plus en plus d'entreprises équipent leurs bâtiments en capteurs de toutes sortes pour les transformer en "smart buildings" et gagner en confort et efficacité. Au salon mondial de l'immobilier Mipim, en mars 2022 à Cannes, les sociétés technologiques, dites "proptech" dans le secteur, ont été pour la première fois présentes en nombre, plutôt que reléguées, comme auparavant à un autre salon, à une autre date. Signe d'un intérêt grandissant pour les "smart buildings", en français "bâtiments intelligents", équipés de capteurs collectant des données et connectés à Internet.

Sur une tablette, on peut voir en temps réel les paramètres d'un immeuble de bureaux. Pas le climat social mais la température, l'humidité, la consommation d'énergie... et le propriétaire peut affiner les paramètres pour voir le détail d'un étage ou même d'une salle.

Chez la foncière française Gecina, qui possède des bureaux dans les quartiers les plus prisés de Paris, certains immeubles ont leur "jumeau numérique", une maquette numérique qui centralise toutes les données du bâtiment en temps réel pour mieux l'exploiter.

D'autres dispositifs, destinés aux salariés, permettent de savoir en temps réel quelles salles, quelles places de parking, voire quelles places dans un open-space, sont libres ou occupées.

(Voir Annexe 1)

## II. A la Métropole Européenne de Lille, l'aventure a commencé...

En 2004, la MEL est labélisée « territoire innovant », travail avec le CITC sur un appel à projet de l'Etat « *Ville intelligente et transport intelligent* » pour développer des services auprès des usagers. Le territoire remporte l'appel à projet et devait développer sa carte *Pass Pass* comme support d'entrée de nombreux services.

En 2016, la MEL adopte une stratégie digitale appelée « *Résolument digital* » (que l'on peut retrouver sur le site internet de la MEL) avec **3 grandes stratégies** :

- 1) **Métropole durable**
- 2) **Métropole citoyenne et créative**
- 3) **Métropole européenne et internationale**

Dont 10 orientations principales déclinées en 53 actions prioritaires.

Puisqu'il s'agit d'une stratégie métropolitaine, elle est donc co-construite avec les élus numériques (mais ils sont peu nombreux) qui se réunissent deux fois par an.

En 2012 la MEL était innovante dans le domaine du digital, en 2016 elle le reste mais elle constate qu'il peut être compliqué de mettre tout son territoire en mouvement. Pour autant elle bénéficie de subventions européennes à travers le dossier *FEDER numérique*. Grâce à ces subventions, elle essaye de développer des actions à mutualiser avec les communes (dont Tourcoing, Roubaix, Lomme, etc.).

Pour la suite, il serait bien d'avoir une stratégie plus concertée avec les autres communes et d'accentuer la stratégie de médiation numérique sur tout le territoire.

### Exemples d'actions portées par la MEL :

- **Les centres sociaux connectés** : Projet d'inclusion numérique, co-construction avec les usagers de ce qui fait sens autour du numérique, prototype de l'acculturation par le « faire ». Pour le moment ce sont des expérimentations, mais l'objectif est de les déployer sur le territoire.
- **Le Trinome** : projet en cours à Lomme qui accompagne le dispositif rue de la Bourgogne. La structure travaille avec un laboratoire de recherche. L'objectif est d'acculturer les gens à la donnée : leur faire comprendre son importance comment l'utiliser, comment la lire, etc.

Exemple de programme mis en place, le programme « *Fabrique ta ville* » (création de capteur pour la qualité de l'air auprès de collégiens et travail sur la donnée qu'ils ont produit. Permet de donner une autre vision de la donnée.

- **Enjoy MEL** : outils pour aider les commerçants à être visibles dans ce monde numérique.

- **Le projet SunRise-smart city sur le campus de la cité scientifique à Villeneuve d'Ascq** :

Il a été lancé en 2011 dans le cadre d'un large consortium mis en place par l'Université de Lille et coordonné par le Laboratoire de Génie Civil et Géo-Environnement.

Ce consortium a rassemblé des collectivités (Région Hauts de France, Communauté Urbaine de Lille, ArtoisComm...), des opérateurs des services urbains (eau potable, assainissement, chauffage urbain et électricité), des opérateurs de logement social, des start-up, des laboratoires de recherche et des partenaires européens et américains regroupés dans l'association W-Smart sur la sécurité de l'eau. Ce consortium a identifié les réseaux intelligents (Smart Grid) comme sujet prioritaire présentant un grand intérêt pour la ville. Il a aussi identifié un besoin de construire un démonstrateur à grande échelle des réseaux urbains intelligents et plus tard de la ville intelligente. Le projet SunRise est né de cette réflexion collective.

Le campus de la Cité Scientifique a été choisi comme site pour le démonstrateur pour la facilité d'accès aux infrastructures et aux données et pour sa représentativité d'une petite ville. En effet le campus s'étend sur 110 hectares avec près de 150 bâtiments, 100 km de réseaux urbains et 25000 usagers, dont près de 5000 résident sur le campus.

Le responsable du projet SunRise est Isam SHAHROUR, professeur «Génie civil et Smart City» à l'Université de Lille, Polytech'Lille, Responsable pédagogue du cursus Ville et systèmes urbains intelligents (Smart City) à l'université de Lille, il est également l'auteur d'une série de plusieurs bandes dessinées de vulgarisation sur les différents aspects de la smart city : <https://www.ishahrou.com/réalisations>

- **Le projet L.I.V.E (Lab pour Imaginer la Ville Ensemble)**

Ce projet a été lancé en juin 2017 avec une conférence de Carlos Moreno. Il est mutualisé par trois villes (Roubaix, Tourcoing, Marcq-en-Baroeul) et soutenu par le FEDER, la Région et la MEL.

En 2018 des premiers ateliers de brainstorming se sont déroulés pour définir la ville connectée. Le but est de travailler en co-construction.

En 2019 des expérimentations en co-design ont été effectuées. Par exemple, des travaux ont été réalisés sur le stationnement intelligent (expérimentation à Roubaix), les commerces de proximité (aider les commerçants à utiliser les outils déjà existants comme Google Maps pour aider les clients à repérer leur localisation, leurs horaires d'ouverture), données pour piloter les collectivités, coworking, networking (nouvelles formes de travail et de communication).

Un atelier s'est déroulé en mars 2020 à Marcq-en-Baroeul sur le thème « les modes de mobilités douces ».

### III. La fracture numérique et l'illectronisme

Plus d'un habitant majeur de France métropolitaine sur trois (32%) affirme avoir renoncé au moins une fois à une démarche administrative en ligne sur les douze derniers mois, selon des données recueillies au printemps 2021 et publiées mercredi par l'Insee. "Les trois quarts d'entre eux ont pu effectuer ces démarches autrement (par téléphone, sur place, etc.), mais un quart, soit 8% de la population totale, a renoncé définitivement à les accomplir", note l'Institut national de la statistique et des études économiques. Parmi les personnes ayant renoncé à effectuer une démarche dématérialisée, 30,2% invoquent un problème lié à leur connexion Internet.

Pour 29,1% d'entre elles, c'est la complexité des démarches qui a fait obstacle. Enfin, 25,7% des personnes en difficulté avec les démarches en ligne se sentent incapables de les mener à bien, ce qui les a dissuadés d'essayer.

(Voir Annexe 3)



## A. L'échelon urbain capital

En généralisant la dématérialisation des démarches administratives il semble que l'Etat n'ait pas évalué suffisamment la situation de notre société en matière d'exclusion numérique. Le colloque de Strasbourg fait ressortir à l'évidence que le rôle des collectivités locales va être essentiel pour absorber les nombreux hiatus qui apparaissent, en servant de catalyseur et de fédérateur de différents acteurs. L'humain, doit rester présent à côté du digital, et la sobriété numérique du langage numérique.

Pour bien comprendre les enjeux de l'inclusion numérique, il faut réaliser aussi que c'est une question culturelle. Quel usage (compris ou incompris) et quelle compréhension à tous les âges (exemple des jeunes et du harcèlement scolaire / publicité et publications de photos...) ? Mal taper un mot sur un moteur de recherche, comprendre les messages piratés (ex : messagerie avec une convocation à la gendarmerie ...). On sait lire et pourtant on ne maîtrise pas toujours la technique : d'où la nécessité de s'approprier l'équipement.

## B. Les pistes de Tourcoing

M. Pichon directeur du Centre Communal d'Action Sociale : nous a fait le point des actions et projets menés par l'outil social de la Ville pour l'inclusion numérique.

**La transformation numérique, on le sait aussi, détruit des emplois et génère, en même temps, de nouveaux métiers. Elle bénéficie, à priori, à ceux qui la comprennent mais pénaliseraient ceux qui ne disposent pas des clés et des ressources pour entrer dans ce « nouveau monde ».** En France, elle laisse certains de côté qu'il est difficile de quantifier. Selon les sources, on parle de 2 personnes sur 5 en France, soit 1 million de personnes en Haut-de-France. 25 % dans l'enquête récente effectuée sur les seniors.

La conséquence négative est l'**exclusion numérique** qui se traduit par une **vraie difficulté d'accès aux droits**. On entre là dans le cœur du travail du Centre Communal d'Action Sociale.

En 2021, toutes les démarches administratives sont en voie de dématérialisation : 1600 à 1700 démarches se font en ligne voire exclusivement en ligne. Le premier exemple est celui de la déclaration d'impôts sur le revenu. Avoir accès à ces services en ligne est un enjeu de société (dans le privé : exemples des banques, des mutuelles, des fournisseurs d'énergie).

**Pour lutter contre l'exclusion numérique, beaucoup d'acteurs se lancent dans une politique d'inclusion numérique. Le CCAS est l'un de ces acteurs** et il y en a énormément sur le territoire : certains centres sociaux (avec ce label des CS connectés) et ESSTEAM (partenaire important du CCAS).

L'objectif du CCAS est de faire converger tous ces acteurs qui concourent à une transformation numérique humaine et sociale pour que chacun puisse s'approprier le numérique, comprendre cette transformation numérique et ne pas être objet du numérique mais bien sujet d'une société inclusive et créative.

Le rôle du CCAS est de coordonner sur le territoire des questions de l'action sociale, d'être le maillon local et d'impulser la dynamique. Le Département est le chef de file.



## Les projets du Centre Communal d'Action Sociale

Un rappel des projets du CCAS (que l'on développe en annexe) :

- **Création de l'espace numérique** (inauguré en décembre 2021 à l'entrée du CCAS) : borne interactive (clavier écran), permet d'avoir accès à des services d'accès aux droits, permet à l'utilisateur de s'en servir en attendant un RV, du personnel est mis à disposition pour aider ou également accompagner selon la maîtrise de l'utilisateur avec des RV personnalisés.

« Aller vers » : des interventions à domicile peuvent être envisagées : personnes en situation de handicap, isolées : notion importante d'accompagnement et d'apprentissage (travailleur social). Matériel de l'utilisateur à domicile peut être utilisé. Création de liens.

- **Le coffre-fort numérique** : stockage et partage de manière sécurisée sur le cloud élaboré par l'association Reconnect, spécialiste mondial, par convention. Il s'agit d'un cloud solidaire. Ce cloud est gratuit pour l'utilisateur. On le propose lors d'accompagnement « très social » ou aussi en direction du monde des seniors. Education des usagers à la sauvegarde des papiers importants.

- **Le Dispositif de labellisation Aidants connectés** : Loi RGPD / vos données numériques vous appartiennent. 95 agents du CCAS sont labellisés par l'état. Ils peuvent se connecter à des services propres aux usagers souhaitant être accompagnés mais avec leur propre numéro d'identification.

- **Le Pack numérique** : mis en place depuis 18 mois. Il s'agit d'ateliers et non de formations... séances collective d'initiation, en autonomie avec le soutien d'une valise pédagogique facile, ludique et adapter : savoir utiliser un ordinateur, une tablette de manière simple, savoir-faire ses démarches, trouver un emploi, etc. Des ateliers en résidence autonomie ou service ouverts aux seniors du quartier. Equipement des résidences avec des tablettes, ordinateurs fixes ou portables mis à disposition des résidents.

- **Le Casque de réalité virtuelle en résidence seniors** : lors du 1<sup>er</sup> confinement, testé sur des groupes de 4 à 5 résidents. Testé également lors de la semaine bleue. Cela a permis de rouvrir la parole et de travailler sur les souvenirs « voyage de noces, etc. » Réouverture sur le monde, retisse des liens sociaux pour des publics limités dans ses déplacements.

### **Trois grands outils sur l'innovation :**

#### **Plateforme Solidaire Tourcoing**

Il s'agit d'un annuaire de toutes les structures, un répertoire des offres de services couvrant tous les domaines de la recherche d'emploi jusqu'à la vie familiale sur le secteur de Tourcoing. Outil qui permet, en 3 questions et en 3 clics successifs d'arriver à trouver la structure recherchée : 86/87 % de réussite. C'est une ingénierie sur le territoire (financement de l'Etat dans le cadre de la lutte contre la pauvreté). Le CCAS a maillé toutes les structures telles que les Centres sociaux, bailleurs, associations, etc... Cette plateforme a déjà été testée à Tourcoing Plage, au marché de Tourcoing, à la Maison du Projet de la Bourgogne, ... Il s'agit d'une grosse production avec des financements Région / Département, avec un partenariat des CS connectés en plus d'ESSTEAM). Lancement avec 50 opérateurs, aujourd'hui 350. Cette plateforme est couplée avec l'**Application professionnelle de repérage MIP** : « Aller vers ». La préoccupation du CCAS est d' « aller vers » l'utilisateur : avec l'application de repérage MIP (Médiation Interne de Proximité : créée par le CCAS en partenariat avec ESSTEAM), il sera possible de signaler les personnes en difficulté.

#### **Application Mobile Seniors : Tempo connect (marque déposée)**

L'utilité : mise à disposition aux seniors (un « facebook » seniors), pour décroquer, côté ludique, répondre à une question telle que « que puis-je faire demain midi ? » par exemple. Centralisation de l'information, relation générationnelle. Cette application est sécurisée, conforme à la réglementation RGPD.

**Ces trois outils sont innovants. Le CCAS peut en être fier.** Tout cela a été rendu possible grâce à des femmes et des hommes qui travaillent au quotidien au CCAS et dans d'autres institutions et que l'on forme à tout cela. Rappelons qu'au quotidien, le CCAS touche 1000 tourquennois usagers par jour / 450 agents : aller vers / accompagnement dans ce monde numérique très concret. Le chantier est colossal.

*(Voir Annexe 4)*

### **Situation et projets des centres sociaux connectés :**

L'équipe sur le Nord-Pas de Calais : 62 personnes mobilisées. On essaie que tous les outils, les ateliers aient accès libre, partageables au maximum et gratuitement. Tout ce qui se fait peut être partagé et réutilisé gratuitement et librement dans n'importe quelle structure (Centre Sociaux ou associations).

Le rôle des accompagnateurs est de comprendre où est le problème, faire en sorte de trouver des solutions et que les CS et les salariés puissent mettre en œuvre ces solutions. Mais l'action est limitée : l'accompagnateur ne peut pas mettre en œuvre les solutions trouvées ni accompagner les salariés pour la mise en œuvre, ni les usagers qui ont des soucis. On manque de médiateurs numériques. Versant Nord-Est de la MEL, on a 13 médiateurs numériques pour 23 Centre Sociaux, soit 1 médiateur sur 2.

### **Quatre chantiers thématiques :**

- **Inclusion et lutte contre les fractures numériques.**
- **Co-éducation, parentalité, jeunesse et numérique** (les parents sont perdus aussi, ex : accros aux écrans. Créer pour les centres sociaux des ateliers concernant le cyber harcèlement... Les parents sont dépourvus. Outillage des centres sociaux pour qu'ils puissent continuer à accompagner quand les chargés de transition numérique ne seront plus là (fin du financement d'Etat 2023). On ne doit pas faire à la place de, mais parfois quand il n'y a pas de médiateurs numériques, on se retrouve parfois à faire à la place.
- **Numérique éthique et responsable** Au mois de mars, 2022 il y a eu un temps sur la pollution numérique (petits gestes : acheter du reconditionner, nettoyer ses mails, etc.). A la Maison des Associations de Tourcoing, on compte faire la fresque numérique comme la fresque du climat.
- **Ressources humaines et transition numérique.**

**Le diagnostic :** il y a besoin de médiateurs numériques, notamment à Tourcoing. Il faudra partir sur du concret :

- **Monter en compétence des professionnels** grâce :
  - . à des ateliers de découverte de logiciels,
  - . à la reprise des fondamentaux comme l'utilisation des réseaux sociaux,
  - . à la formation des salariés à animer des applications mobiles et communication sur les sites internet,
  - . à la réflexion sur le nouveau mode de gouvernance (ex : vote en ligne).
- **Outiller les professionnels** : outils pédagogiques simples et que l'on peut utiliser facilement. De nombreuses initiatives sont prévues ou prévisibles.

*(Voir Annexe 5)*

## **Dans les quartiers prioritaires :**

A l'écoute de ceux qui travaillent sur le champ des territoires à Tourcoing on constate que la crise sanitaire a accéléré et accru la fracture numérique, et il y a un besoin urgent de lutter contre cette fracture.

Si l'on estime à 20% la proportion de la population française touchée par l'illectronisme, dans les quartiers prioritaires, cette proportion doit être encore plus importante. C'est un enjeu fort, il y a beaucoup d'acteurs associatifs, certes, mais quels sont les diagnostics, quelles sont les réalités sur le territoire ? La vision quantitative est importante au-delà du qualitatif. Il n'y a pas d'outil mis en œuvre pour cela actuellement.

Des actions intéressantes sont développées mais on ne sait pas d'où on part. Il est donc important de réaliser une cartographie des besoins sur la ville de Tourcoing : où puis-je me former au numérique sur Tourcoing ? Ce lieu d'information n'existe pas, on ne trouve pas en tant que tel. Une cartographie permettrait de trouver de l'information par rapport à des questions comme celle-ci.

Comment on va aller au plus près, pour aider les gens à se former ? Il serait intéressant de calculer un indice de fragilité numérique de son territoire, pour identifier son territoire.

Les réponses actuelles sont insuffisantes pour les populations les plus éloignées. Il y a une urgence !

### **L'alerte de la défenseure des Droits en juillet 2022.**

**Si effectuer les démarches en ligne simplifie souvent le quotidien et nous fait gagner du temps, cela tourne aussi parfois au casse-tête** lorsqu'on fait face à une difficulté. Qui joindre pour nous aider ? Et comment ? Via ce formulaire froid et sans âme ? La **déshumanisation et l'éloignement des services publics** sont parmi les points d'alerte du [rapport annuel d'activité 2021 du Défenseur des Droits](#), publié le 5 juillet 2022.

Face à la dématérialisation des services publics, de nombreux usagers rencontrent des difficultés et sentent laissés pour compte. Sur les 115 000 réclamations enregistrées en 2021, soit une hausse de 18,6% par rapport à 2020, du jamais vu, plus de **90 000 dossiers concernaient ce sujet.**

*(Voir Annexe 6)*

## LES 10 PROPOSITIONS DU CEEST

- 1 Compte tenu de l'enjeu présent et à venir, il semble nécessaire que l'**élu siégeant au conseil d'administration de la Ville** en charge du « numérique » puisse être consulté, à la fois pour être la référence dans ce domaine en lien entre tous les dossiers d'aménagement, d'équipement et de suivi, et pour les conséquences d'utilisation, d'accès aux données et aux démarches dématérialisées des habitants de la cité. Il lui sera indispensable de pouvoir compter sur des agents de la Ville, formés pour ces questions. Peut-être faut-il partager cette responsabilité entre deux élus ?
- 2 Il serait judicieux pour la Ville d'effectuer **une évaluation** de la situation dans le domaine du numérique : où en est-on pour les possibilités offertes dans la gestion des fluides, d'occupation des bâtiments, des données à partager avec les citoyens pour la mobilité, les activités proposées dans la cité ? A-t-on pensé aux équipements du quadrilatère des piscines, par exemple ? Parallèlement, il manque une évaluation actuelle des pratiques des habitants avec le numérique à Tourcoing, des difficultés rencontrées pour l'accès aux droits, notamment.
- 3 Mettre en place **une cartographie** par un service dédié, en liaison par exemple avec le service communication, pour permettre aux Tourquennois de connaître de source non commerciale les services rendus dans la cité. En premier lieu bien sûr les lieux où l'on peut être aidé pour les démarches dématérialisées (bornes, tiers lieu, centres sociaux connectés, associations et initiatives pour l'inclusion numérique). Roubaix l'a fait par exemple pour l'insertion professionnelle.
- 4 Il est indispensable de prévoir (qui et comment) une **constante actualisation** dans ce domaine, où l'évolution du matériel et des techniques se modifient, et influent sur les pratiques. Et permettre aussi d'anticiper l'équipement et la gestion des nouvelles réalisations. A ce sujet la création il y a quelques mois d'un « groupe numérique » à Tourcoing mêlant public, privé, enseignement, pour échanger sur les dispositifs et projets est une excellente initiative...
- 5 On l'aura compris à la lecture du rapport : les difficultés liées à la fracture numérique sont multiples, et pas seulement dans la disposition de matériel ou l'illectronisme. Le langage administratif, la compréhension des formulaires à remplir, les cas particuliers, les cases à cocher représentent autant de pièges d'où l'on ne sort pas seul avec l'ordinateur. **Le recours à l'humain** reste primordial. Il nécessite des postes à différents carrefours de la vie administrative. La montée en compétence des agents, leur formation va de pair. Et il convient d'assurer l'adéquation permanente des aides en rapport avec les attentes des Tourquennois. On peut noter également que la pérennité du financement des postes nationaux (France service) ou départementaux actuels pour l'inclusion numérique n'est pas du tout assurée.
- 6 **La formation des agents municipaux** représente également un enjeu. Et pas seulement concernant la maîtrise des outils numériques, mais également les procédures et les réponses attendues par les habitants.
- 7 Pour marquer la démarche « aller vers », engagée notamment par le CCAS, la mise en place d'une « **semaine dédiée au numérique** », avec l'ensemble des intervenants sociaux donnerait un grand coup d'éclairage à ce sujet. On pourrait également décliner cette action dans les quartiers, avec les conseils de quartier par exemple.
- 8 Il faut veiller à la fois à poursuivre les mises à dispositions de bornes et de tiers lieu pour aider les Tourquennois s'agissant des démarches par numérique et à pouvoir identifier les lieux et les personnes susceptibles d'assurer un relais. Des véritables « **écrivains publics du numérique** ».
- 9 La commune et la mairie pourraient être dotées de « **points d'accueil** » **spécifiques** au numérique, toujours pour éclairer les Tourquennois dans leurs démarches. Et surtout dans les lieux que les habitants fréquentent naturellement. Il serait souhaitable dans cet esprit de développer un **accueil téléphonique** spécifique et personnalisé, à côté du service d'accueil existant à la mairie.
- 10 Les nécessités désormais impérieuses de transition écologique s'imposent également dans l'articulation de toutes ces initiatives et décisions. Se doter d'un référent de ces questions au sein du numérique ne serait pas inutile.

# ANNEXES

---

## *Annexe 1 : Smart building*

---

Personnes présentes, consommation d'énergie... de plus en plus d'entreprises équipent leurs bâtiments en capteurs de toutes sortes pour les transformer en "smart buildings" et gagner en confort et efficacité.

Au salon mondial de l'immobilier Mipim, du 15 au 18 mars 2022 à Cannes, les sociétés technologiques, dites "proptech" dans le secteur, sont pour la première fois présentes en nombre, plutôt que reléguées, comme auparavant à un autre salon, à une autre date.

Signe d'un intérêt grandissant pour les "smart buildings", en français "bâtiments intelligents", équipés de capteurs collectant des données et connectés à Internet.

"Ce qu'on a voulu faire, c'est permettre à toutes les initiatives technologiques liées à l'immobilier de pouvoir se rapprocher du cœur du marché", assure Nicolas Kozubek, directeur du Mipim Proptech.

"On sait que les acteurs traditionnels de l'immobilier parlent de plus en plus de technologie et d'innovation, en ont de plus en plus besoin", ajoute-t-il.

Dans la partie du salon dédiée aux sociétés technologiques, des exposants mettent en avant les tableaux de bord qu'ils proposent à leurs clients.

Sur une tablette, on peut voir en temps réel les paramètres d'un immeuble de bureaux. Pas le climat social mais la température, l'humidité, la consommation d'énergie... et le propriétaire peut affiner les paramètres pour voir le détail d'un étage ou même d'une salle.

Chez la foncière française Gecina, qui possède des bureaux dans les quartiers les plus prisés de Paris, certains immeubles ont leur "jumeau numérique", une maquette numérique qui centralise toutes les données du bâtiment en temps réel pour mieux l'exploiter.

"Ca va se traduire à différents égards, sur l'expérience utilisateur et sur l'optimisation de la gestion de nos immeubles, et puis sur les sujets d'impact environnemental", explique Sabine Goueta Desnault, directrice innovation de Gecina.

D'autres dispositifs, destinés aux salariés, permettent de savoir en temps réel quelles salles, quelles places de parking, voire quelles places dans un open-space, sont libres ou occupées. Et de les réserver si besoin.

### **- "Attirer les gens au travail" -**

L'entreprise allemande Thing-it, spécialisée dans les "smart buildings" et créée en 2016, se targue d'avoir triplé son chiffre d'affaires l'année dernière. Elle équipe cinq groupes du Dax, le principal indice boursier allemand.

"Il y a deux tendances majeures : la mutation du travail et l'ESG (critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, NDLR), et nous pensons que nous sommes au croisement de ces deux tendances, et que c'est pour cela que nous avons cette croissance rapide", explique à l'AFP le fondateur de l'entreprise, Klaus Berberich.

Un succès accéléré avec la pandémie et la généralisation du télétravail.

"Le post-Covid est quand même un exemple criant, parce qu'on avait des problèmes de retour au bureau; il faut attirer les gens au travail. Et pour ce faire, on doit être capables d'aménager de nouveaux espaces", explique à l'AFP Jacques Guigui, directeur Technologie et innovation chez le géant de l'immobilier d'entreprise CBRE.

#### **- Impact environnemental -**

"Probablement, lorsque la page du Covid sera tournée, la question de ce qu'apporte un immeuble à ses usagers, ce que les gens viennent chercher dans cet espace-là, seront des questions qui prévaudront", affirme Jérôme Spanek, représentant France de la compagnie néerlandaise Spaceti, également spécialisée dans les "smart buildings".

Pour les propriétaires des immeubles, c'est un moyen de les rendre plus attractifs et de réduire son impact environnemental.

"Quand c'est côté locataire, souvent, les raisons pour lesquelles il nous approche, c'est soit qu'il a une pression sociale interne qui fait qu'il a besoin de données, soit qu'il a un projet de réaménagement de ses locaux ou de déménagement", explique-t-il.

Compter le nombre maximum de personnes présentes en même temps au bureau permet ainsi d'économiser de la place... soit pour créer des espaces nouveaux, soit pour faire des économies.

---

## *Annexe 2 : Villes Intelligentes inclusives : gouvernance et mise en capacité.*

---

Table ronde du 2 février 2022 à Strasbourg. Fédération nationale, des agences d'urbanisme.

**Eddy Hartog, chef d'unité technologie pour les communautés intelligentes.**

**Leonardo Ebner, conseiller numérique régions d'Europe (80000 mairie dans le réseau).**

**Jacques Beltran : Dassault system (accompagnement des collectivités).**

**Jean François Habeau : Fonds mondial pour le développement des villes.**

**Karine de Fremont de AFD (Agence Française de Développement).**

Principe énoncé : il s'agit d'une transition écologique sociale territoriale, avec une capacité à mutualiser les compétences, les ressources, les financements. Prendre l'outil numérique comme un outil de citoyenneté active, faire participer la population.

Les données numériques sont un bien commun, d'intérêt général.

**Hartog** : il y a un enjeu de gouvernance partagée, avec une souveraineté par rapport aux outils et entreprises qui équipent le territoire. Et nous devons protéger nos citoyens. A l'échelon de l'union européenne cela représente 400 millions de citoyens.

Mettre les citoyens au cœur de la gouvernance n'est pas antagoniste. Ce n'est pas une question, d'argent mais de mise en œuvre. Vous avez la possibilité des moyens avec le FEDER et les Fonds régionaux de l'Europe.

**Ebner** : la gouvernance peut être à multi-niveau, avec un partenariat multi sectoriel. Il faut interagir avec le secteur privé. Tout seul on n'arrive à rien dans la transition numérique, que l'on soit une petite cité ou une métropole. On n'a pas forcément les compétences, les moyens, pour pouvoir développer les types de système...

Il se mettre autour de la table. Les municipalités brassent beaucoup de données. Il faudra s'assurer que les citoyens comprennent la législation mise en place, que les transferts des données soient sûrs et fiables. Il y a besoin de former des opérateurs du secteur public, et on a besoin aussi d'un public formé, qui puisse comprendre ce qui se passe, puisse avoir accès aux différentes données. Il faut parler à l'avenir de « communauté intelligente ».

**Beltran** : Il faut ne pas se contenter de la sécurité juridique, il faut ajouter des capacités. Par exemple s'agissant de la dépendance extrême du cloud. 70% des opérateurs sont américains. L'Europe c'est 16% seulement. Pour la souveraineté, il faut la possibilité d'avoir le choix de changer de fournisseur, voire prendre un fournisseur local.

Depuis 40 ans on utilise les « jumeaux virtuels », la représentation scientifique numérique virtuelle de la réalité. Dans l'automobile cela remplace les crashs tests, par exemple. On peut simuler, tester dans le virtuel, les politiques publiques, les grands projets d'infrastructure, des villes.

Cela va avec la transformation des modes collaboratifs.

La modulation 3D d'une ville ne doit pas être seulement un outil d'experts mais partagé par tous les habitants. Que cela devienne un référentiel commun pour ceux qui travaillent sur le sujet.

**Habeau** : Le fonds mondial pour le développement des villes a travaillé avec 1500 collectivités locales de 100 pays. Sa mission : travailler sur le financement et investissement pour la ville durable. Un milliard d'euros a été mobilisé pour la transition urbaine durable. Une plateforme a travaillé sur la question de la ville intelligente, visant à créer un espace de dialogue avec les différents acteurs, afin d'échanger sur les solutions pratiques éprouvées dans des territoires, sur les modalités de financement de ces solutions et aussi d'explorer les impacts financier à utiliser des solutions intelligentes à l'échelle des collectivités locales et regarder comment dans le long terme attirer l'investissement sur ces sujets.

Cette démarche a été transformée en un programme opérationnel en cours dans l'Asie du Sud Est avec le soutien de l'Europe.

Il faut prendre la question du financement par une approche systémique : regarder les solutions envisagées et échanger avec des investisseurs potentiels.

**De Fremont** : l'Agence Française de Développement met en œuvre la politique française de développement et de solidarité internationale. 4000 projets dans 115 pays et les outremer actuellement. 12 milliards d'euros ont été engagés en 2021. La part de la ville intelligente représente 35 à 40% (quand on inclut la mobilité, l'eau l'assainissement et l'énergie). Rappelons que 90% de la croissance urbaine dans le monde se réalise en Asie et Afrique.

Le numérique donne aussi aux villes des responsabilités nouvelles, il faut s'y préparer.

Un outil pédagogique et interactif a été développé avec l'IDRI pour accompagner les collectivités locales. Il est disponible en ligne, propose des méthodes, des boîtes à outils et des retours d'expérience de leurs pairs.

Nous mettons en œuvre aussi une mise en réseau des acteurs et des écosystèmes, comme avec le réseau Aston qui réunit 12 villes africaines avec le même but : créer une smart city.

On s'aperçoit aussi que la gestion et l'accès libre des données représentent un enjeu central. D'autres villes en Europe sont aussi accompagnées.

Voyage d'études a été organisé l'an dernier pour s'inspirer des expériences de Rouen et de Dijon. L'expertise française dans la smart city inspire et s'exporte.

**Conclusions croisées** : la mise réseau est nécessaire et l'implication des citoyens et des utilisateurs en général. Veiller à faire face à la marginalisation des individus par rapport au genre, aux conditions sociales, à l'illettrisme. Toutes les politiques publiques urbaines peuvent optimisée par le développement du numérique.



---

## *Annexe 3 : Un tiers des Français a renoncé à effectuer une démarche en ligne*

---

Plus d'un habitant majeur de France métropolitaine sur trois affirme avoir renoncé au moins une fois à une démarche administrative en ligne sur les douze derniers mois, selon Insee (AFP, publié le mercredi 11 mai 2022)

Plus d'un habitant majeur de France métropolitaine sur trois (32%) affirme avoir renoncé au moins une fois à une démarche administrative en ligne sur les douze derniers mois, selon des données recueillies au printemps 2021 et publiées mercredi par l'Insee. "Les trois quarts d'entre eux ont pu effectuer ces démarches autrement (par téléphone, sur place, etc.), mais un quart, soit 8% de la population totale, a renoncé définitivement à les accomplir", note l'Institut national de la statistique et des études économiques.

Parmi les personnes ayant renoncé à effectuer une démarche dématérialisée, 30,2% invoquent un problème lié à leur connexion Internet.

Pour 29,1% d'entre elles, c'est la complexité des démarches qui a fait obstacle. Enfin, 25,7% des personnes en difficulté avec les démarches en ligne se sentent incapables de les mener à bien, ce qui les a dissuadés d'essayer.

Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à renoncer aux formalités en ligne (54,9% contre 45,1%), mais "elles trouvent aussi plus souvent d'autres manières d'effectuer ces démarches et renoncent moins souvent définitivement", relève l'Insee.

Autre constat de l'étude, la situation financière des sondés influe sur leur aptitude à réaliser des démarches en ligne.

Ainsi, "11% de la population se trouve en situation de privation matérielle et sociale, mais c'est le cas de 18% des personnes ayant déclaré des difficultés dans leurs démarches administratives".

"Les jeunes de 18 à 29 ans sont également surreprésentés parmi les personnes ayant rencontré des difficultés: ils représentent 20% d'entre elles, alors qu'ils ne sont que 16% de la population", ajoute l'Insee.

Malgré les freins détaillés par l'institut statistique, "la dématérialisation des démarches s'est largement

### **L'illectronisme**

Quelque 2,9 milliards de personnes dans le monde n'ont encore jamais utilisé internet, du fait de l'absence d'équipements ou de connaissances en la matière. Une fracture numérique conséquente, mais pas insurmontable, à condition de donner à chacun les clés pour combattre ce que l'on appelle aujourd'hui « l'illectronisme ».

Allumer un ordinateur et surfer sur internet, que ce soit pour faire son shopping en ligne, accéder aux administrations en ligne et à son compte en banque, ou papoter à distance avec famille et amis... Un geste qui peut sembler anodin pour certains, mais insurmontable pour d'autres. Et à l'heure où l'on parle de Web3 ou d'internet du futur - merci, Mark Zuckerberg ! - il est primordial de penser à celles et ceux qui n'ont pas encore eu la chance d'embrasser la multitude de services offerts par l'internet du présent. Dans leur dernier rapport, les Nations Unies font état de près de 3 milliards de personnes qui n'ont encore jamais navigué sur Internet en 2021, soit 37 % de la population mondiale. Les pays en développement demeurent les plus touchés par cette fracture numérique, mais il suffit de jeter un œil à notre douce France pour s'apercevoir qu'ils ne sont pas les seuls.

La France dans la moyenne, mais peut (toujours) mieux faire en termes de compétences numériques, le niveau global de la France est similaire à celui de la moyenne européenne, mais l'illectronisme touche malgré tout près de 17 % de la population, d'après des données publiées par l'Insee en 2019. Et contrairement aux idées reçues, si les seniors sont particulièrement concernés par cette problématique (67 % des 75 ans et plus, 27 % des 60-74 ans), il ne s'agit pas - uniquement - d'une question d'âge, loin de là. Les personnes non ou très peu diplômées (44 %), les retraités (41 %), les personnes seules (32,4 %) ou encore les femmes (17,4%), sont aussi touchés par l'illectronisme numérique. Autrement dit, l'inclusion numérique est l'affaire de tous, que ce soit pour lutter contre la fragilité sociale ou favoriser l'égalité des chances.

---

## *Annexe 4 : Les dispositions prises au CCAS*

---

**Projets que l'on retrouve sur la plaquette de présentation « CCAS de Tourcoing / Le numérique : un engagement pour tous au quotidien ».**

**Création de l'espace numérique** (inauguré en décembre 2021 à l'entrée du CCAS) : borne interactive (clavier écran), permet d'avoir accès à des services d'accès aux droits, permet à l'utilisateur de s'en servir en attendant un RV, du personnel est mis à disposition pour aider ou également accompagner selon la maîtrise de l'utilisateur avec des RV personnalisés.

« Aller vers » : des interventions à domicile peuvent être envisagées : personnes en situation de handicap, isolées : notion importante d'accompagnement et d'apprentissage (travailleur social). Matériel de l'utilisateur à domicile peut être utilisé. Création de liens.

**Le coffre-fort numérique** : stockage et partage de manière sécurisée sur le cloud élaboré par l'association Reconnect, spécialiste mondial, par convention. Il s'agit d'un cloud solidaire. Ce cloud est gratuit pour l'utilisateur. Il permet à des personnes en rupture de domicile ou en préparation de rupture pour cause de violence intra familiale de conserver fiches de salaires, carte d'identité, contrat de travail, etc. Ce stockage est régi par la loi RGPD, bien évidemment. Les utilisateurs peuvent donner l'accès à des travailleurs sociaux du département ou du CCAS (ex : CAF et quotient familial). Expérimentation de ce dispositif avec le Ministère de la Justice (coffre-fort spécifique CADSAV).

Il a été mis en place par la ville depuis une bonne année, 30 coffres ont été créés / on s'attendait à un raz-de-marée : fond de l'analyse du CCAS et des travailleurs sociaux : les utilisateurs ne comprennent pas l'utilité de ce type d'outil. On le propose lors d'accompagnement « très social » ou aussi en direction du monde des seniors. Education des utilisateurs à la sauvegarde des papiers importants.

**Dispositif de labellisation Aidants connectés** : Loi RGPD / vos données numériques vous appartiennent (légitimité tutelle mais pas pour les travailleurs sociaux).

95 agents du CCAS sont labellisés par l'état. Ils peuvent se connecter à des services propres aux utilisateurs souhaitant être accompagnés mais avec leur propre numéro d'identification. Acculturation : on ne communique pas ses mots de passe...

**Le Pack numérique** : mis en place depuis 8 mois. Il s'agit d'ateliers et non de formations... séances collective d'initiation, en autonomie (cœur de métier du CCAS) avec le soutien d'une valise pédagogique facile, ludique et adapter : savoir utiliser un ordinateur, une tablette de manière simple, savoir-faire ses démarches, trouver un emploi, etc. Ce sont des groupes de 6/8 personnes, de façon aléatoire (jeunes, seniors) encadrés par 2 animateurs. Accompagnement « à la main » : faire et comprendre, utilisation des outils pour faire ses démarches en ligne rapidement, transcrire et comprendre pourquoi on voit une page à la fois...

Ces ateliers peuvent aider pour gérer plus facilement son budget, trouver un logement, mieux gérer sa consommation, inscrire son enfant à la cantine, au centre de loisirs, suivre la scolarité (acculturation différente pour les parents – renvoie sur l'item parentalité). Une déclinaison spécifique pour les seniors : démystifier, trouver la bonne information sur un site internet, payer ses impôts en ligne, démarches pour obtenir une nouvelle carte d'identité.

Des ateliers en résidence autonomie ou service ouverts aux seniors du quartier : lien social recréé (anciens du quartier). Equipement des résidences avec des tablettes classiques, des tablettes comme Ardoiz de La Poste (gros caractère, etc.), ordinateurs fixes ou portables sont mis à disposition des résidents.

**Casque de réalité virtuelle en résidence seniors** (vu dans la presse). Lors du 1<sup>er</sup> confinement, testé sur des groupes de 4 à 5 résidents. Testé également lors de la semaine bleue. Cela a permis de rouvrir la parole et de travailler sur les souvenirs « voyage de noces, etc.) Réouverture sur le monde, retisse des liens sociaux pour des publics limités dans ses déplacements. Echanges avec le personnel soignant et les résidents. Raccrocher avec les familles. Pendant le confinement, on parlait « d'emprisonnement » dans les EPADH, ce fut une période très compliquée... En tous cas, dans certaines sessions, cela a permis de renouer des contacts et d'avoir une approche différente du projet de vie du résident.

### **Trois grands outils sur l'innovation :**

#### **Plateforme Solidaire Tourcoing**

Il s'agit d'un annuaire de toutes les structures, un répertoire des offres de services couvrant tous les domaines de la recherche d'emploi jusqu'à la vie familiale sur le secteur de Tourcoing. Outil qui permet, en 3 questions et en 3 clics successifs d'arriver à trouver la structure recherchée : 86/87 % de réussite.

C'est une ingénierie sur le territoire (financement de l'Etat dans le cadre de la lutte contre la pauvreté). Le CCAS a maillé toutes les structures telles que les Centres sociaux, bailleurs, associations, etc... pour travailler à l'ingénierie et corrections en back office : 17 à 18 mois de gestation (conception humaine et technique avec un développement de l'outil par ESSTEAM. Utilisation du FALC (Facile à Lire et à Comprendre). Cette plateforme a déjà été testée à Tourcoing Plage, au marché de Tourcoing, à la Maison du Projet de la Bourgogne, ... Il s'agit d'une grosse production avec des financements Région / Département, avec un partenariat des CS connectés en plus d'ESSTEAM). Lancement avec 50 opérateurs, aujourd'hui 350.

Cette plateforme est couplée avec l'**application professionnelle de repérage MIP** : « Aller vers ». La préoccupation du CCAS est d' « aller vers » l'usager : avec l'application de repérage MIP (Médiation Interne de Proximité : créée par le CCAS en partenariat avec ESSTEAM), il sera possible de signaler les personnes en difficulté (SDF en recherche d'hébergement d'urgence ou logement pérenne) : repérer / relayer pour travail de rappel et d'orientation. Cette appli donne une réponse directement... L'ingénierie est en train d'être fait en maillant, comme pour la plateforme.

#### **Application Mobile Seniors : Tempo connect (marque déposée)**

L'utilité : mise à disposition au seniors (un « Facebook » seniors), pour décroisonner, côté ludique, répondre à une question telle que « que puis-je faire demain midi ? » par exemple. Centralisation de l'information, relation générationnelle. Cette application est sécurisée, conforme à la réglementation RGPD. Une centaine de seniors l'ont testée dans les semaines avant la distribution des colis de Noël dans les centres de distribution. L'inscription à cette application et un accompagnement ont été proposés en même temps pour appréhender cet outil.

**Ces trois outils sont innovants. Ces trois grands projets d'innovation, le CCAS en est très fier. Tradition d'innovation de Tourcoing, et pas que dans le textile...**

Tout cela a été rendu possible grâce à des femmes et des hommes qui travaillent au quotidien au CCAS et dans d'autres institutions et que l'on forme à tout cela, précise Monsieur Pichon. 95 agents labellisés « aidants connectés », c'est 35h de formations / tête. Un investissement choisi par le conseil d'administration du CCAS. 1 agent dédié « conseiller numérique » a été recruté grâce au plan de relance, accompagnateur de l'ingénierie. L'outil numérique est dans le quotidien des agents, dans la pratique administrative. Il y a

également un accompagnement du travail social : placement d'un cadre dédié pour des agents (aide-soignant, secteur gérontologie, etc.) pour du reclassement professionnel, avec formation en bureautique, accompagnement numérique, etc. : facilitation du reclassement et ré orientation de carrière.

Rappelons qu'au quotidien, le CCAS touche 1000 tourquennois usagers par jour / 450 agents : aller vers / accompagnement dans ce monde numérique très concret. Le chantier est colossal.

---

## *Annexe 5 : L'action des centres sociaux connectés*

---

Jean Baptiste Giuliana, coordonnateur du projet "centres sociaux connectés", est venu présenter le projet de la fédération des centres sociaux du nord Pas de Calais et le diagnostic de territoire en terme de médiation numérique à Tourcoing.

### **1) L'équipe Centres Sociaux Connectés, Région et MEL**

L'équipe sur le Nord-Pas de Calais : 62 personnes mobilisées, 54,7 ETP financés.

L'équipe de pilotage fédérale, 6 personnes. A noter : on essaie que tous les outils, les ateliers aient accès libre, partageables au maximum et gratuitement. Tout ce qui se fait peut être partagé et réutilisé gratuitement et librement dans n'importe quelle structure (CS ou associations).

Déploiement sur le Nord Pas-de Calais : Coordinateurs territoriaux, 10 ETP.

Déploiements à l'échelle des assemblées territoriales : Chargés de transition numérique, 45 ETP (accompagnateurs de la transition numérique s'occupent de 4 CS / 1 semaine par mois dans chaque CS, ce qui est vraiment peu).

L'idéal aurait été d'avoir 175 chargés de transition numérique soit 1 dans chaque centre. On est sur un projet à 4,2 millions d'euros alors qu'il aurait fallu 15 millions pour 1,5 an.

Le rôle des accompagnateurs est de comprendre où est le problème, faire en sorte de trouver des solutions et que les CS et les salariés puissent mettre en œuvre ces solutions. Mais l'action est limitée : l'accompagnateur ne peut pas mettre en œuvre les solutions trouvées ni accompagner les salariés pour la mise en œuvre, ni les usagers qui ont des soucis.

On manque de médiateurs numériques. Versant Nord-Est de la MEL, on a 13 médiateurs numériques pour 23 Centre Sociaux, soit 1 médiateur sur 2. Dans les zones rurales, c'est encore pire : problèmes d'équipements et un manque de médiateurs numériques, avec en plus un problème de distance. Il faudrait des chargés de transition numérique ou des médiateurs numériques formés à la transition numérique, pas des médiateurs qui ne font que de l'accompagnement individuel ou des cv ou encore des ateliers. Il faut réfléchir à ce qu'on met en œuvre pour accompagner cette transition.

#### **Quatre chantiers thématiques :**

- **Inclusion et lutte contre les fractures numériques.**

- **Co-éducation, parentalité, jeunesse et numérique** (les parents sont perdus aussi, ex : accros aux écrans. Nous allons créer pour les centres sociaux des ateliers concernant le cyber harcèlement...

Les parents sont dépourvus. Outillage des centres sociaux pour qu'ils puissent continuer à accompagner quand les chargés de transition numérique ne seront plus là (mai 2023). On ne doit pas faire à la place de, mais parfois quand il n'y a pas de médiateurs numériques, on se retrouve parfois à

faire à la place. On sait que nous allons laisser le process en partant mais y aura t'il quelqu'un pour s'en emparer ?...

- **Numérique éthique et responsable** (on parle de la pollution numérique, la course à l'évolution (ex : portable obsolète au bout de 6 mois « je veux le nouvel iPhone ») : on met en avant l'extraction de minerais Au mois de mars, nous avons fait un temps sur la pollution numérique (petits gestes : acheter du reconditionner, nettoyer ses mails, etc.). A la Maison des Associations de Tourcoing, on compte faire la fresque numérique comme la fresque du climat.

- **Ressources humaines et transition numérique.**

## 2) Le calendrier du projet 2021-2023 : repartir sur un projet 2023-2027.

**Le diagnostic** : il faut des acteurs dans les CS, pas forcément des chargés de transition numériques mais des médiateurs numériques, notamment à Tourcoing.

Le diagnostic posé, il faudra partir sur du concret :

- **Monter en compétence des professionnels** grâce :

- . à des ateliers de découverte de logiciels,
- . à la reprise des fondamentaux comme l'utilisation des réseaux sociaux,
- . à la formation des salariés à animer des applications mobiles et communication sur les sites internet par exemple pour informer les usages,
- . à la création de webinaires (conférences en lignes) et mise en place de projets autour des jeux vidéos (outils d'animation avec le numérique),
- . à la réflexion sur le nouveau mode de gouvernance (ex : vote en ligne).

Intervention : les gens ne souhaitent plus venir quand il y a des webinaires. Difficulté de faire revenir les gens en présentiel.

- **Outiller les professionnels** : outils pédagogiques simples et que l'on peut utiliser facilement.

Apprendre à s'en servir. On retrouve des choses qui existaient il y a 20 ans, ex : Cybercentre...

Learning Lab. Pourquoi on est toujours là (on est toujours à la remorque...). Et ça va de plus en plus vite, on se retrouve toujours incompetent. On demande de la transversalité et agile : on n'a plus de spécialistes. On crée du stress car il faut être bon un petit peu partout. Sur le territoire, on fait un gros focus sur les projets « jeunesse » : comment faire en sorte de mobiliser la jeunesse qui devient

« invisible » ? mais aussi les sensibiliser sur la prévention au cyber harcèlement, au danger lié à internet et à l'image de la femme sur les réseaux sociaux, l'homophobie, grosso phobie : c'est assez impressionnant le nombre de commentaires sur des groupes créés pendant les ACM (Accueil Collectif de Mineurs) organisés par les animateurs de CS avec des dérives discriminatoires d'où le besoin de prévention pour les jeunes et de formation pour les animateurs à faire de la prévention (besoin d'outils). Il y a une montée en compétences demandée par les collèges (PIX : il s'agit d'une plateforme de montée et de diagnostic de compétences). Il y a des collégiens qui ne savent même pas répondre aux questions et les animateurs, par moment, ne savent pas les accompagner.

Ensuite nous mettons en place des événements pour faire revenir les jeunes dans le milieu associatif afin qu'ils s'engagent.

**Cybercentre** : accompagnement des structures à animer leurs espaces numériques. Les médiateurs numériques qui arrivent ne savent pas par où commencer et sont très isolés. On n'a pas de réseau de la médiation numérique. Dans le prochain projet européen, nous ferions une coordination des médiateurs numériques pour échanger sur les compétences, les outils et savoir où on va, ensemble, sur un territoire donné. Si les 20 médiateurs du Versant Nord Est de la métropole pouvaient travailler ensemble et être connectés, on pourrait avancer.

**Agencement** : du nouveau matériel arrive : imprimante 3D, découpeuse laser, la réalité virtuelle arrive en force (ex : Metaverse). Dans les CS on fait l'acquisition de casques virtuels. A quoi ça va servir dans notre CS ?! comment va-t-on utiliser pédagogiquement ? Découverte de métier, expression en public, bien-être, confiance en soi, culture.

**Animation de comité numérique d'usagers** : projet d'initiatives d'habitants accompagnés par des professionnels (Fablab à l'Espace 216, aux Phalempins). C'est un bénévole accompagné d'un animateur qui met en place des temps de création 3D. Comment créer une communauté et que ce ne soit pas toujours les mêmes ?

**Les 3 enjeux** : Outiller, former, la jeunesse.

**Les enjeux spécifiques :**

Besoins de communication des CS, chercher les invisibles, formations sur le aller vers. Comment faire pour que le CS aille hors les murs ? Quelle méthode d'animations ? (rosalies du numérique au CS La Marlière, bus ou camion du numérique, atelier mobile de l'association L'établi, porte à porte) Les animateurs ou coordonnateurs ne sont pas éducateurs de rue. On a des salariés en souffrance.

**Les escales numériques** : en juillet dans les CS et sur la ville de Tourcoing : événement sur la réalité virtuelle, vidéo, CV, E-administration. Les tiers lieux numériques de proximité sont les CS, CCAS, Associations.

**Insertion professionnelle** : Comment faire pour que tout ce qui est réalité virtuelle ne nous échappe pas ? Outil pris d'assaut par les entreprises Cet outil doit devenir un outil pédagogique. Comment créer la ville intelligente) ; mené et accompagné par et pour le citoyen. Un réseau est en train de se créer sur la transition numérique ainsi qu'un baromètre du numérique (chiffres concrets : financiers et humains).

On a aussi constaté à Roubaix et Tourcoing que l'on est confronté aussi à l'illettrisme et que l'on n'a pas d'outils pour pallier. Il n'y a rien de concret ni de financement sur le sujet.

De plus, il y a un « jargon numérique » que ne maîtrisent pas certains salariés des centres sociaux (25%) qui doivent pourtant accompagner les habitants. Les médiateurs numériques existent notamment à Tourcoing mais tout le monde doit faire de la médiation numérique et les salariés ne sont pas formés dans les centres sociaux.

Intervention : on pense que tout le monde doit connaître le langage numérique et pourtant il y a des faux amis...

Il y a des gens en souffrance dans leur travail et un besoin en formation. Certains trouvent des process d'évitement. Cela touche des agents d'accueil et administratifs. L'informatique touche tous les postes.

Les CS ont un projet : mettre en place une plateforme de liens entre les parents dans le secteur de la petite enfance. Des salariés ont peur et disent : nous n'avons pas besoin de ça (personnes qui arrivent en retraite : ils ont peur).

Les plateformes de E-administration sont dématérialisées à 97% et 25% sont en situation d'illectronisme et certaines plateformes ne fonctionnent pas (bugs, et dysfonctionnements). Les salariés des structures administratives se retrouvent face à cette situation et perdent un temps fou.

---

## *Annexe 6 : L'alerte de la défenseure des Droits*

---

Dans son rapport annuel, la Défenseure des Droits Claire Hédon dénonce la multiplication des démarches administratives en ligne et l'éloignement des services publics qui lèsent les plus vulnérables, notamment les personnes âgées, peu formées aux usages du numérique.

**Si effectuer les démarches en ligne simplifie souvent le quotidien et nous fait gagner du temps, cela tourne aussi parfois au casse-tête** lorsqu'on fait face à une difficulté. Qui joindre pour nous aider? Et comment? Via ce formulaire froid et sans âme? La **déshumanisation et l'éloignement des services publics** sont parmi les points d'alerte du [rapport annuel d'activité 2021 du Défenseur des Droits](#), publié le 5 juillet 2022.

Face à la dématérialisation des services publics, de nombreux usagers rencontrent des difficultés et sentent laissés pour compte. Sur les 115 000 réclamations enregistrées en 2021, soit une hausse de 18,6% par rapport à 2020, du jamais vu, plus de **90 000 dossiers concernaient ce sujet**. Parmi les points de forte crispation, autant d'"obstacles qui alimentent les sentiments de découragement et de défiance envers les institutions publiques", on retrouve:

- **L'absence de réponse et les délais raisonnables dépassés:** quoi de plus frustrant qu'une demande restée lettre morte par la préfecture, la caisse de retraite ou Pôle Emploi? Et pourtant, ces deux motifs sont parmi ceux pour lesquels la Défenseure des droits est le plus souvent sollicitée par des personnes qui se sentent lésées. "Au-delà de **la lassitude et de l'épuisement qui s'installent**, ceux-ci peuvent se trouver privés de ressources, de logement (...)".
- **Prise de rendez-vous: en ligne ou rien!** [Renouvellement de la carte d'identité](#), du passeport, certificat d'immatriculation, demande de prestations sociales... pour effectuer ces démarches, de nombreuses préfectures **imposent une prise de rendez-vous sur internet**. Or, beaucoup de plaintes rapportent une absence de créneaux suffisants provoquant parfois des ruptures de droits. [Les délais stratosphériques pour renouveler ses papiers d'identité ces derniers mois](#) l'ont démontré. Face à ce constat, le Défenseur des droits recommande des alternatives comme **la mise en place d'accueil physique et téléphonique ou l'inégalé... courrier postal**.

Le rapport dénonce également le **nouveau rôle de l'utilisateur** qui se retrouve à "**réaliser des tâches qui autrefois incombait à l'administration**". Et pour cela, **c'est à lui de s'équiper d'un ordinateur et de se former** aux usages du numérique. S'il rencontre un problème, ou si sa situation personnelle ne rentre pas dans une case, à lui de trouver une solution! "**Pour ceux qui n'y arrivent pas, la dématérialisation forcée est une forme de maltraitance institutionnelle**."