

BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉS

SOUTIEN DES PROJETS D'ACCES
AU NUMÉRIQUE EN 2022



SOMMAIRE

- CONSTAT GÉNÉRAL
- ACTION « PHARE »
- FOCUS ASSOCIATION DÉFI
- TÉMOIGNAGES
- LES ASSOCIATIONS SOUTENUES PAR DOMOFRANCE
- IMPACTS DE NOS ACTIONS



PRÉSENTATION DU DOCUMENT :

- Le présent document est réalisé dans le cadre de l'engagement n°8 de notre charte de service Via DOMO.
- Il présente les actions menées par des associations de quartier, en partenariat avec Domofrance, afin de favoriser l'accès aux numériques pour nos locataires.
- En 2022, ces actions ont rendu possible la médiation numérique pour les locataires de 40% de notre patrimoine.
- Ce n'est qu'un début, et ce travail a vocation à se généraliser sur tout notre parc.
- L'inclusion numérique est aujourd'hui une condition de l'inclusion sociale.



CONSTAT GÉNÉRAL



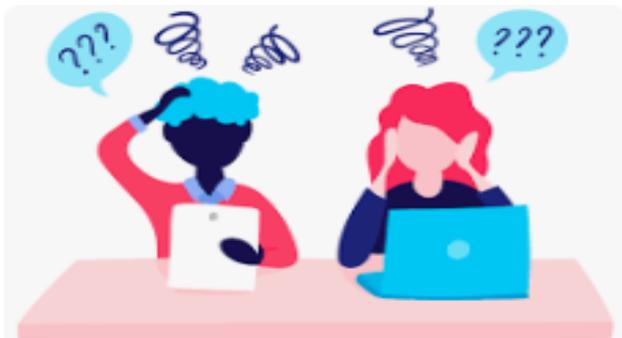
CONSTAT GÉNÉRAL



Manque d'équipements, de compétences, de réseaux... 17% des Français, soit 14 millions en 2019, sont en difficulté numérique.

La crise du Coronavirus a mis en exergue les inégalités face au numérique.

- La priorité est à la formation.



22 % des habitants de QPV ont des difficultés à déclarer leurs impôts en ligne

Les résidents des QPV sont moins dotés en équipement d'accès domestique à Internet. 75 % des adultes en QPV possèdent un ordinateur à la maison, 87 % un smartphone, 54 % une tablette contre respectivement 89 %, 91 % et 54 % en France métropolitaine.

Nathan Rémila (ANCT-ONPV)
Pierre Le Bras (Groupement d'intérêt scientifique Marsouin)

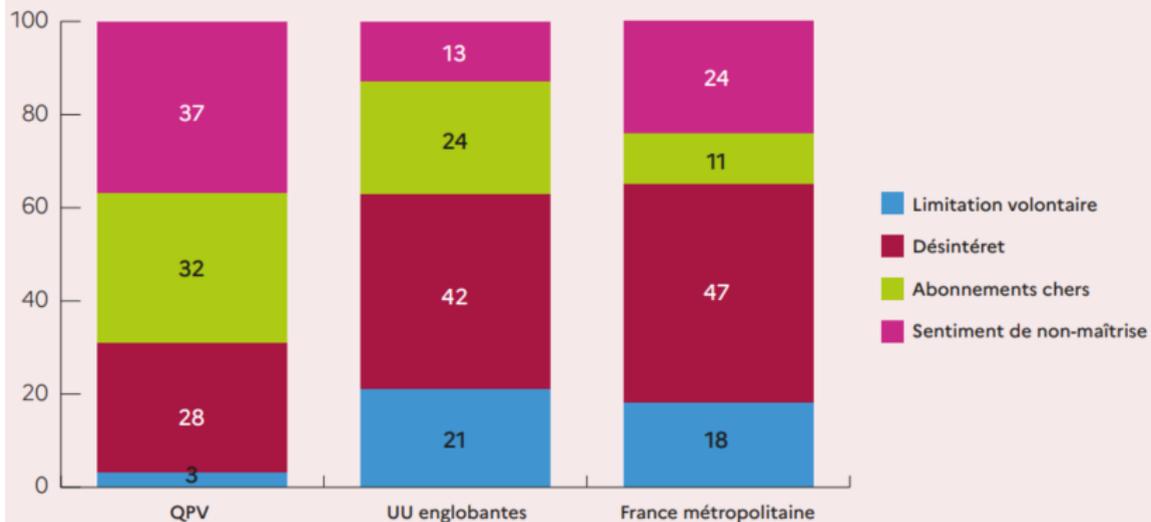
ONPV
Observatoire
National
Politique de la ville RAPPORT 2020
COMPRENDRE – Vulnérabilités et ressources des quartiers prioritaires

CONSTAT GÉNÉRAL

Moins équipés
d'ordinateurs
personnels
smartphones ou
tablettes

les habitants des QPV
utilisent moins le
numérique pour leurs
activités
quotidiennes

Raisons évoquées pour ne pas posséder un smartphone selon le lieu de résidence



Source : enquête CAPUNI.

Traitements : observatoire Marsouin.

Champ : France métropolitaine, personnes ne possédant pas de smartphone.

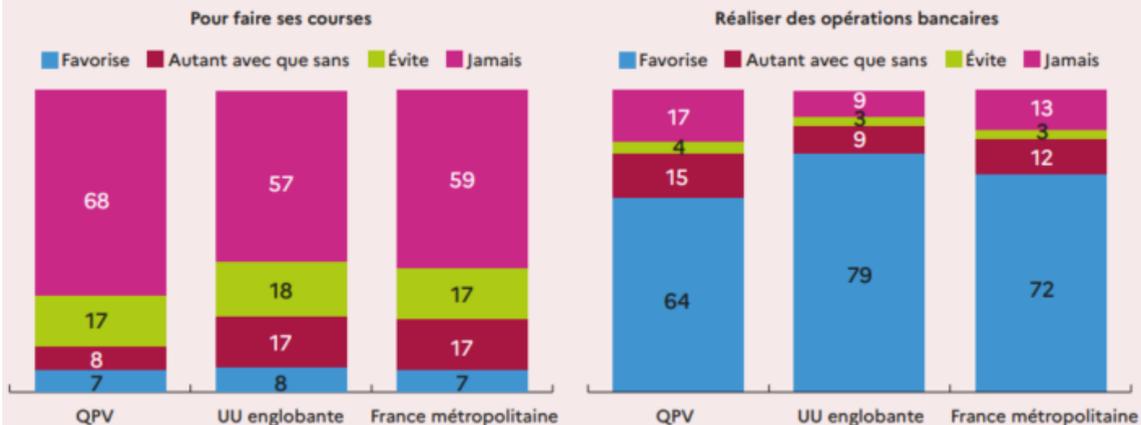
Lecture : 37 % des habitants de QPV qui ne possèdent pas de smartphone évoquent un sentiment de non maîtrise de cet outil.

CONSTAT GÉNÉRAL

Le tout numérique dans les services publics est un obstacle pour une partie de la population, dont les résidents des QPV.

Pour les achats du quotidien et opérations bancaires, les usages sont plus traditionnels en QPV

Place accordée au numérique pour faire ses courses et réaliser des opérations bancaires en QPV, dans les UU englobantes et en France métropolitaine



Source : enquête CAPUNI.

Traitements : observatoire Marsouin.

Champ : France métropolitaine, personnes réalisant ces activités (QPV : 1429 individus (courses) /1415 individus (opérations bancaires); UU englobantes : 1249/1262 individus; France métropolitaine : 3364/3490 individus).

Note de lecture : 7 % des habitants de QPV qui font les courses favorisent le numérique pour réaliser cette activité.

ACTION « PHARE »



ACTION PHARE – QUARTIERS NUMÉRIQUES



- L'inclusion numérique est aujourd'hui une condition de l'inclusion sociale.
- Dans les quartiers, les associations sont des acteurs essentiels à cette inclusion car elles entretiennent un lien social fort ainsi qu'une relation de confiance et de proximité propice aux apprentissages et à la levée de freins de toutes sortes, notamment psychologiques et de mobilité.
- En les formant à la médiation numérique, BMS agit très concrètement et de manière durable au cœur des quartiers et au plus près des habitants.



ACTION PHARE – QUARTIERS NUMÉRIQUES



Quartiers Numériques est un programme d'amorçage qui permet aux associations de quartier de devenir des médiateurs numériques clés pour les habitants.

Pendant 2 ans BMS et ses partenaires accompagnent les associations dans leur montée en compétences, dans la conception et la mise en œuvre d'une offre d'inclusion numérique pérenne

Le programme finance

- ✓ L'accompagnement individuel des associations
- ✓ La formation collective des associations
- ✓ Les formations des habitants aux compétences numériques de base
- ✓ L'équipement informatique des associations et des apprenants
- ✓ La coordination du programme avec les partenaires

Valeurs clés du programme

#Coopération

#Proximité

#Entraide

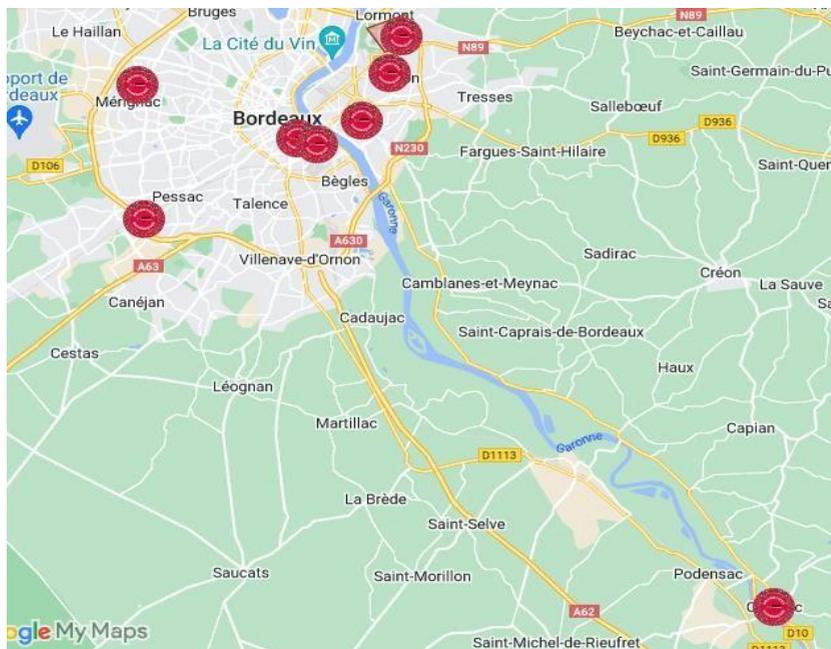
#Partage



ACTION PHARE – QUARTIERS NUMÉRIQUES



Cartographie des associations QN



QN₃

- Le Puzzle (Mérignac)
- @tout Clic (Cadillac)
- Défi (Bordeaux Saint Jean)
- Défi (Tout Lormont)

QN₂

- La Châtaigneraie (Pessac)
- Unire (Floirac)
- Remue Mèninges (Bègles)

QN₃

- La Colline (Cenon)
- Atelier Remuménage (Bordeaux)
- Défi (Lormont Génicart)
- CS Bordeaux Nord (Bordeaux)



ACTION PHARE – QUARTIERS NUMÉRIQUES



ACTIONS 2022

- Développement du territoire avec l'intégration de l'association @toutclac installée à Cadillac en Sud Gironde.
- Une formation renouvelée grâce au partenariat avec Alphaia proposant une formation à la posture de médiateur numérique
- Un groupe d'échange toujours actif avec 4 rencontres animées par BMS pour travailler collectivement sur la mobilisation des publics, des parties prenantes et sur les partenariats à nouer sur son territoire (bailleurs sociaux, associations locales, services publiques).
- Renforcement des PCthèques dans les associations, permettant de prêter un ordinateur aux apprenants qui n'en ont pas afin de favoriser l'entraînement et l'envie d'acquérir l'outil.
- Renouvellement de l'opération #1ordiSousLeSapin, avec 100 ordinateurs financés.
- Projet expérimental lancé avec les bailleurs sociaux et l'association Défi, à Lormont afin de coopérer sur la mobilisation des locataires.



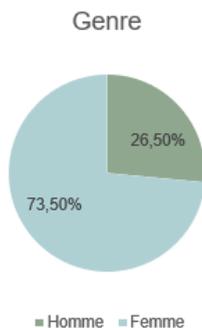
ACTION PHARE – QUARTIERS NUMÉRIQUES



5 associations équipées, formées et actives dans **5 quartiers de la métropole bordelaise.**

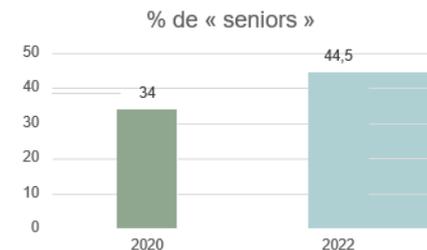
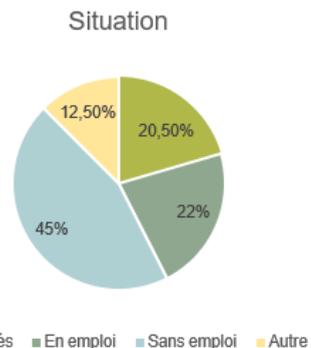
451 personnes formées ou en cours de formation sur l'année 2022

Chiffres clés
2022
QN1+QN2



73,5%

Les femmes continuent d'être surreprésentées parmi les apprenants



Le nombre d'apprenants de plus de 50 ans a progressé (**44,5%** en 2022)

Plus d'un apprenant sur 2 n'a aucun diplôme (54,5%)



ACTION PHARE – QUARTIERS NUMÉRIQUES



Association DEFI à Lormont : 131 personnes formées en 2022 et **44** personnes en cours de formation en décembre 2022 **dont 36 locataires Domofrance.**



74% des apprenants sont des femmes



61,5% des apprenants ont un ordinateur personnel



69% des apprenants sont des « seniors » de plus de 50 ans



Plus de la moitié des apprenants débutent le parcours de formation au niveau débutant (57%).



80% des apprenants n'ont aucun diplôme



28% des apprenants sont sans emploi

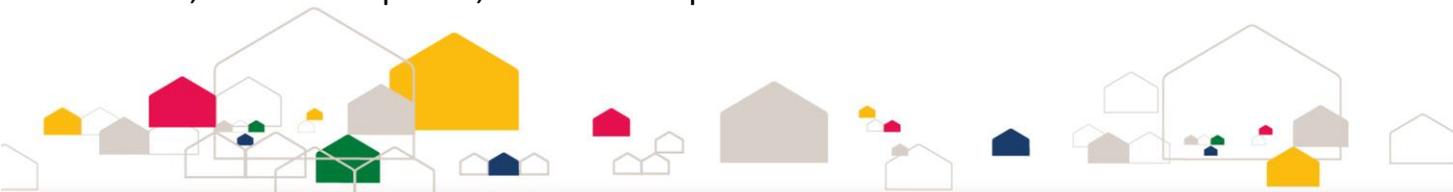


ACTION PHARE – QUARTIERS NUMERIQUES



NOMBRE DE PARTICIPANTS : Au global 451, dont 300 ayant validé le niveau avancé (66%) et 151 toujours en formation ou suivant des apprentissages ponctuels.

- Association DEFI (Lormont Génicart) : 131 personnes formées et 44 personnes en cours de formation à fin décembre 2022. 74% de femmes, 69% de plus de 50 ans, 80% sans diplôme, 72% sans emploi.
- Association ATELIER REMUMENAGE (Bordeaux Saint Michel) : 68 personnes formées et 48 personnes en cours de formation à fin décembre 2022. 60% de femmes, 22% de plus de 50 ans, 43% sans diplôme, 28% sans emploi.
- Association LA COLLINE (Cenon Palmer) : 55 personnes formées et 44 personnes en cours de formation à fin décembre 2022. 75% de femmes, 29% de plus de 50 ans, 33% sans diplôme, 21% sans emploi.
- Association LA CHATAIGNERAIE : 13 personnes formées et 37 personnes en cours de formation à fin décembre 2022. 77% de femmes, 42% de plus de 50 ans, 68% sans diplôme, 49% sans emploi.
- Association UNIRE : 10 personnes formées et 4 personnes en cours de formation. 77% de femmes, 65% de plus de 50 ans, 33% sans diplôme, 51% sans emploi.



ACTION PHARE – QUARTIERS NUMÉRIQUES



BÉNÉFICES



Montée en compétences significatives des 5 associations QN accompagnées en 2022 :

- Capacité à diagnostiquer la nature de la précarité numérique des personnes, dans une approche également sociale, et de proposer des solutions adaptées.
- Capacité à animer des formations aux usages du numérique en s'appuyant sur les outils proposés par BMS et de les adapter à leurs publics (allophone, analphabètes, jeunes, etc.)

86% des apprenants déclarent avoir atteint leur objectif de départ. Pour 46% des apprenants, cet objectif de départ concerne l'accès aux droits. Le second objectif majeur est l'autonomie numérique dans le quotidien.

Au-delà des apprentissages numériques, les ateliers sont aussi pour les plus isolés des occasions de recréer du lien social, de se remettre dans une dynamique d'insertion y compris professionnelle.

Prêt de matériel informatique : le taux d'équipement d'un ordinateur est passé de 33% en 2020 à 62% en 2022. Quartiers Numériques a contribué, avec d'autres acteurs, à l'équipement des apprenants.



FOCUS SUR L'ASSOCIATION DEFI

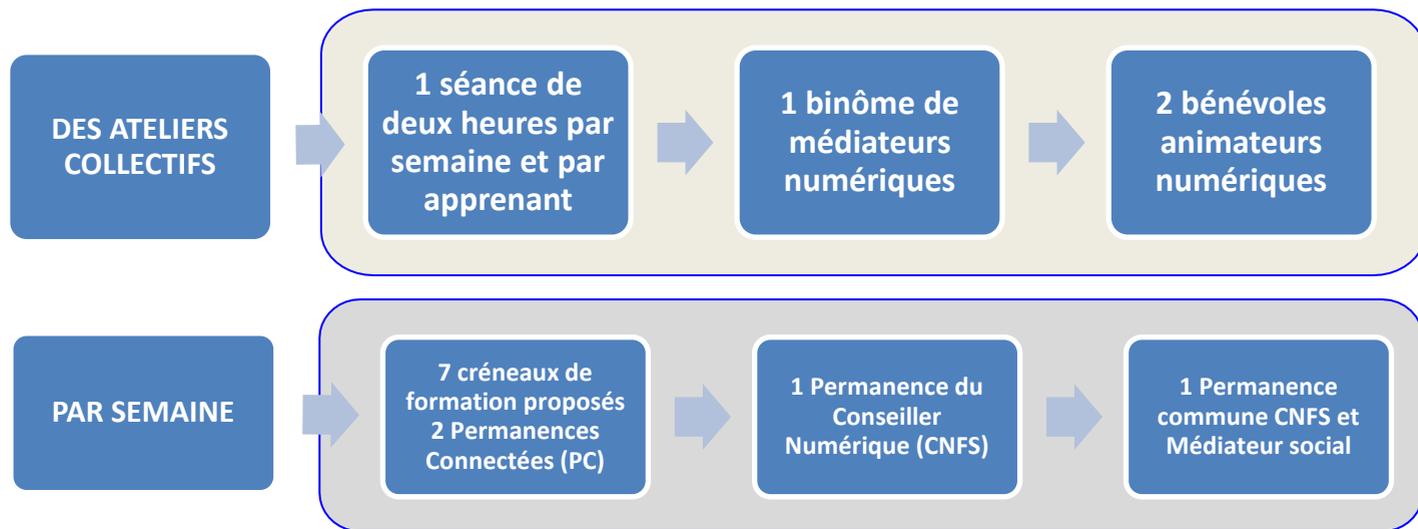


ASSOCIATION DEFI



Association DEFI - Défense des Exclus par la Formation et l'Information reconnue d'intérêt général est une association de proximité créée en 1994 à Lormont et Bordeaux.

➤ Elle mène diverses actions dont la Lutte contre la fracture numérique



131 personnes formées en 2022



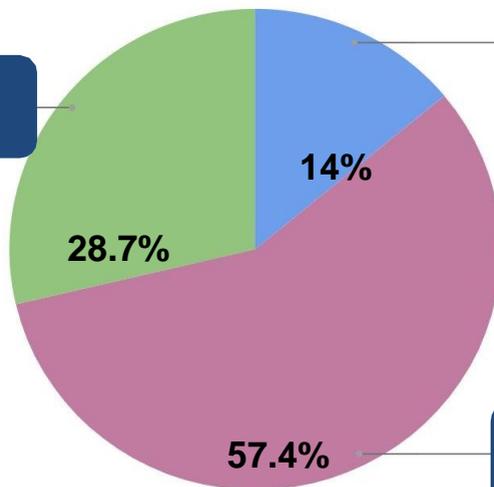
ASSOCIATION DEFI



Profil des participants ateliers numériques

Niveau d'entrée (indicateur de niveau) en formation

INTERMÉDIAIRE



AVANCÉ

Comment créer et gérer sa boîte mail : envoyer, transférer, pièce jointe
Comment ranger des fichiers
Comment exporter pdf
Comment rédiger des courriers sur libre office
Formulaire en ligne...

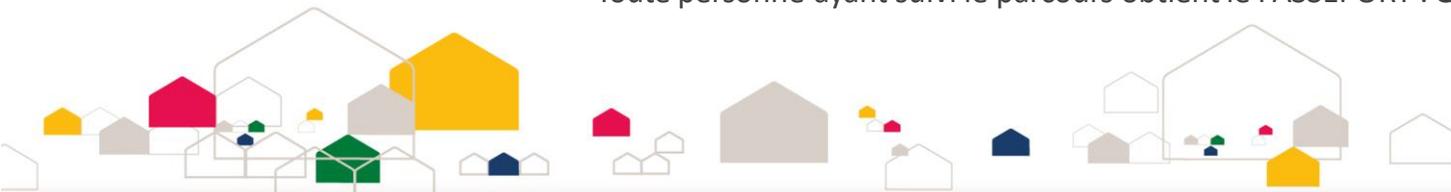
DÉBUTANT

Découvrir l'ordinateur
Utiliser la souris
Utiliser le clavier
Se repérer sur le bureau Windows

Faire une recherche sur Internet
Naviguer sur Internet
Les bonnes pratiques de la sécurité et de l'identité numérique
Créer lire et envoyer des mails

Plus de la moitié des apprenants ont un niveau « débutant »
C'est-à-dire qu'ils ne savent pas utiliser l'ordinateur/souris/clavier

Toute personne ayant suivi le parcours obtient le PASSEPORT : QUARTIERS NUMÉRIQUES/ALADDIN



ASSOCIATION DEFI

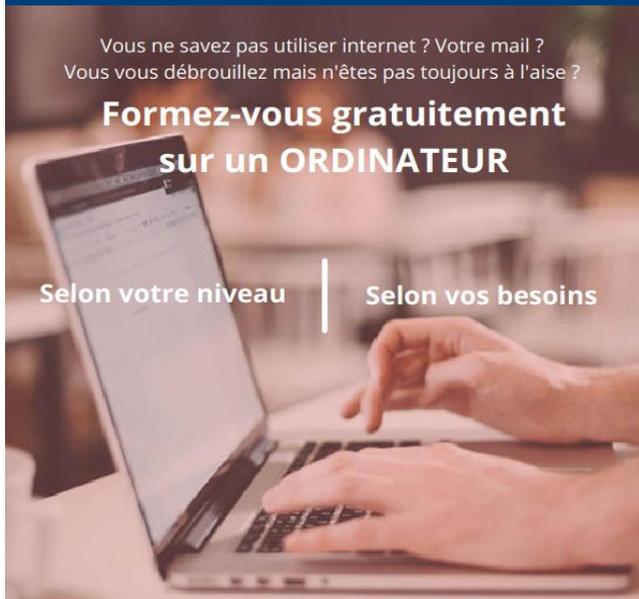


Vous ne savez pas utiliser internet ? Votre mail ?
Vous vous débrouillez mais n'êtes pas toujours à l'aise ?

**Formez-vous gratuitement
sur un ORDINATEUR**

Selon votre niveau

Selon vos besoins



Informations & inscriptions

07 88 49 06 99

numerique@defi-asso.fr



ACTION DE MOBILISATION MULTICANAL SUR LORMONT CARRIET

SMS

Formez-vous gratuitement à l'ordinateur et internet avec l'association DEFI à Carriet et devenez autonome dans vos démarches ! Inscription au 07 88 49 06 99

NOUVEAU à Carriet : Formation gratuite à l'ordinateur et internet avec l'association DEFI. Renseignez-vous au 07 88 49 06 99

Des difficultés avec votre adresse mail, les mots de passe, la sécurité sur Internet ? L'association DEFI vous forme gratuitement. Information au 07 88 49 06 99



TÉMOIGNAGES



TÉMOIGNAGES - Quartiers Numériques

- **QUARTIERS NUMÉRIQUES** vise à faire monter en compétences les associations de quartiers dans les champs de la médiation numérique et de l'inclusion numérique au bénéfice des habitants.
- L'objectif final est l'autonomie des personnes dans leurs usages numériques : internet, mail, matériel. C'est pourquoi l'accent est mis sur la formation de formateurs du numérique afin que les associations aient la capacité d'offrir durablement un parcours d'apprentissage du numérique, du niveau grand débutant au niveau avancé.
- La mobilisation des parties prenantes, dont les bailleurs sociaux, est un enjeu majeur de la réussite du programme. Quartiers Numériques s'inscrit donc dans une démarche de coopération territoriale.

Sophie PEREZ

Directrice du développement
Bordeaux Mécènes Solidaires



TÉMOIGNAGES : Centre Social La Châtaigneraie Pessac

Erick PIERRE

Médiateur Numérique Centre Social La Châtaigneraie Pessac

Le partenariat avec BMS est une réelle plus-value en termes de méthodologie et de ressources pédagogiques. En plus du partenariat financier, c'est est vrai soutien dans l'accompagnement des apprenants, avec pour exemple des opérations comme "un ordi sous le sapin", qui permettent aux habitants du quartier qui participent aux ateliers informatiques de bénéficier d'un ordinateur portable sous la forme de don.

J'ai aussi constaté que certaines personnes qui bénéficient ou ont bénéficié des cours informatiques, se sont inscrites sur d'autres activités que propose le centre (le yoga, la marche, les sorties culturelles, etc...)

Si je devais choisir une citation : "Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin"



TÉMOIGNAGES : salariés et bénévoles Association Défi

Association DÉFI

Témoignages 2022 équipe numérique
(salariés et bénévoles)

Marie-Pierre, Coordinatrice des actions et des activités

Salariée depuis début 2020 j'ai d'abord lancé puis animé les ateliers numériques, désormais je mobilise les publics, les prescripteurs, et je recherche des partenaires, des financements et je coordonne notre super équipe de DEFI !
J'ai à cœur de faire connaître nos ateliers numériques aux personnes les plus en difficultés, isolées, éloignées de l'emploi et des structures de droit commun.

J'ai le goût pour le travail de terrain en prise directe avec les habitants.

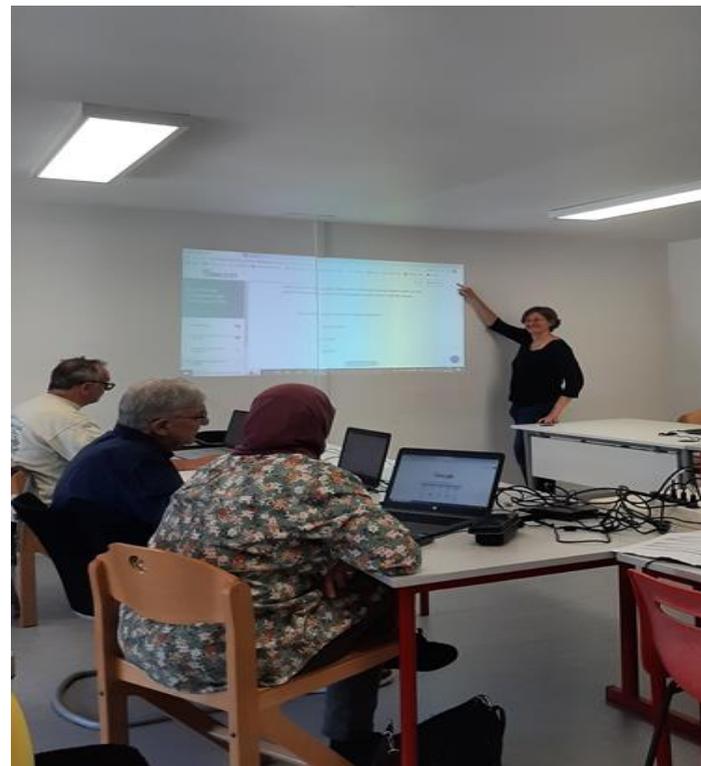


TÉMOIGNAGES : salariés et bénévoles Association Défi

Fatna, Lormontaise et bénévole co-animatrice d'ateliers en 2021 et 2022 et issue du parcours de formation.

J'ai l'impression d'être utile pour les femmes du quartier. Surtout celles qui ont un peu de mal avec le français.

Ces femmes de mon âge qui osent franchir la porte pour apprendre et être autonomes, prendre rendez-vous sur Doctolib, ça me touche de voir leur progrès. Ça me fait du bien.



TÉMOIGNAGES : salariés et bénévoles Association Défi

Hugo, Conseiller Numérique France Services de l'association DEFI

Précédemment Volontaire de Service Civique avec l'association DEFI, je suis conseiller Numérique France Services, j'organise et j'anime des ateliers collectifs et j'accompagne aussi en individuel. Je participe également à l'élaboration des fiches pédagogiques, de supports de communication et d'outils collaboratifs en ligne.

Ce que j'aime dans mon travail c'est partager mes connaissances !

Damien, Lormontais animateur numérique jusqu'en novembre 2022

D'abord bénévole, puis salarié en tant qu'Animateur Numérique des ateliers collectifs, mon activité se concentre sur l'acquisition des connaissances et le maintien de la motivation des apprenants à travers la meilleure ambiance possible !

Ce que j'aime dans mon travail : c'est le contact avec les gens !



TÉMOIGNAGES : Locataires Association Défi

Association DÉFI

Témoignages 2022 des participants aux ateliers collectifs / Compétences de base du numérique

F, homme, 53 ans, Lormontaise

Je ne connaissais rien, je parlais de zéro... mais maintenant je peux utiliser mon ordinateur pour mes besoins.

Z, femme, 32 ans, Lormontaise

La formation m'a apporté beaucoup d'information, c'était bien - je vais pouvoir rechercher un emploi, ce sera plus facile

A, femme, 52 ans, Lormontaise

Je sais maintenant comment faire un email et utiliser la souris et le clavier. je vais sur internet pour faire des achats. Et comme je vais avoir un ordinateur donné, je vais pouvoir bien m'entraîner pour être à l'aise. J'ai beaucoup aimé la formation. Le professeur expliquait doucement et a été clair. Je ne pouvais venir qu'une seule fois par semaine : ce n'est pas assez.

AM, femme, 64 ans, Habitante de la Résidence Saint-Hilaire

Je comprends tout de ma boîte mail !



TÉMOIGNAGES : Locataires Association Défi

R, Homme, 65 ans

J'ai besoin d'avoir un ordinateur, mais je n'ai pas les moyens , il faut que je complète la formation avec des cours individuels pour ne pas oublier.

M, femme, 72 ans, Habitante de la Résidence Saint-Hilaire

J'aime énormément Wikipédia, je sais envoyer une photo à une amie, gérer mes comptes en ligne, j'ai créé un compte Doctolib.

M, homme, 50 ans Habitant de la Résidence Saint-Hilaire

Avant je ne connaissais pas l'informatique, j'ai encore besoin d'entraînement, j'ai envie d'apprendre.

N, Femme, 38 ans, Lormontaise

Je peux envoyer un mail, faire copier/coller, j'ai compris comment ne pas se faire arnaquer sur internet.

C, Femme, 58 ans, Lormontaise

Je manque encore de confiance en moi mais, je me sens plus à l'aise, j'arrive à écrire et envoyer des mails, je n'aime pas acheter sur internet, ça m'aide dans ma recherche d'emploi. Je ne suis pas encore à l'aise avec le traitement de texte



TÉMOIGNAGES : MJC Centre-Ville Le Chaudron à Merignac

« La MJC se charge de recevoir (avec ou sans rendez-vous) des habitants d'Yser-Pont de Madame et de les accompagner dans leurs démarches (vers Domofrance, la CAF, les impôts...) ainsi que dans l'appropriation des différents outils (PC, téléphone...).

Cette aide s'accompagne parfois de l'apprentissage de la langue française.

Les habitants concernés gagnent ainsi en indépendance numérique ».

Germain AUBRY,
médiateur à la MJC



LES ASSOCIATIONS SOUTENUES PAR DOMOFRANCE



LES STRUCTURES SOUTENUES PAR DOMOFRANCE



LE ROCHER PALMER

Programme OPUS ateliers création web, accueil au studio numérique

ASSOCIATION @TOUT CLIC

Club informatique de Cadillac

PIMMS MEDIATION

Aide les personnes qui rencontrent des difficultés avec les services publics ou dans leurs droits et démarches administratives

AFEV : lutte contre les inégalités éducatives aide chaque jeune à trouver sa voie, et déploie différentes actions : mentorat à domicile, ateliers

REMUE MENINGES

Accompagne les personnes les plus éloignées du numérique dans leurs démarches administratives et favorise l'autonomie des personnes dans leurs démarches quotidienne.

DEFI

Défense des Exclus par la Formation et l'Information



ESPACE TEXTILE RIVE DROITE

l'atelier d'initiation à la broderie numérique tous les jeudis

FAITS DE CŒUR'S

des services civiques dédiés interviennent à domicile pour aider les locataires seniors à utiliser l'outil numérique et faire leurs démarches digitalisées.

CAP D'AGIR

Depuis 2018, l'association Cap d'Agir se mobilise dans les quartiers prioritaires du territoire bordelais pour contribuer à la réussite des jeunes de 7 à 17 ans en organisant des séances de soutien scolaire.

REMUMENAGE

s'inscrit dans le programme "Quartiers Numériques", qui a pour vocation d'accompagner les personnes les plus éloignées des usages numériques.



LES STRUCTURES SOUTENUES PAR DOMOFRANCE



Le Centre social et culturel l'Estey -Bègles

lieu d'accueil des permanences emploi, numériques et d'accès aux droits,

L'eycho du Vigean Eysines

Organise des rencontres conviviales autour de thèmes liés au numérique et à nos usages quotidiens (identité numérique, intelligence artificielle...).

Centre Social Bordeaux Nord

L'association a bénéficié du programme Quartiers Numériques pour devenir un médiateur numérique compétent au bénéfice des habitants de son territoire.

Centre Social Bagatelle Talence

Action sociale & solidaire, pour les habitants du quartier avec accès internet gratuit

Centre social le Puzzle Mérignac

Une partie des bénéficiaires du Puzzle sont en difficultés numériques et sollicitent le centre pour résoudre leurs problèmes (notamment d'accès aux droits)

La Maison de l'Habitat et du Patrimoine de Pau accueille les demandeurs de logement social et enregistre leur demande sur le Service National d'Enregistrement (SNE).



LES STRUCTURES SOUTENUES PAR DOMOFRANCE



Centre La Colline (Cenon)

favoriser l'inclusion par le numérique (permanences et ateliers projets numériques à visées récréatives et culturelles...).

MJC Centre-Ville Le Chaudron à Merignac

Le Chaudron accueille, présente, associe, expérimente toutes les pratiques artistiques contemporaines, dont l'art numérique

Centre Social La Châtaigneraie Pessac

Depuis 2021 un médiateur numérique a pour mission d'animer les actions de lutte contre la fracture numérique (enfants et adultes)

Centre social de Beaudésert

Ateliers multimédias et animations régulièrement organisés afin de découvrir les nouveaux usages numériques

Centre Social de Talence (Mix Cité)

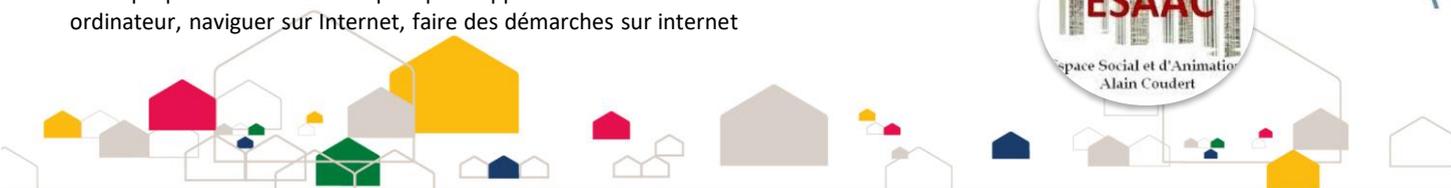
Les rendez-vous de Mix-Cité autour de l'accès au droit et du numérique, mais surtout autour d'un moment convivial

Centre social Saige

L'Espace Social et d'Animation Alain Coudert est une association proposant diverses actions sociales

Centre Social Unire Floirac

Unire propose des ateliers adaptés pour apprendre à utiliser un ordinateur, naviguer sur Internet, faire des démarches sur internet



IMPACTS DE NOS ACTIONS



IMPACTS DE NOS ACTIONS



Total de logements concernés : 15 820

Territoire Nord-Ouest

Nombre de logements sur le secteur : 1 940

Les structures :
Centre social le Puzzle
MJC Centre-Ville Le Chaudron
Centre social de Beaudésert
Eycho du Vigean

Territoire Sud-Ouest

Nombre de logements sur le secteur : 3 976

Structures :
Centre Social La Châtaigneraie Pessac
Afev
Centre social Saige - Pessac

Territoire Nord

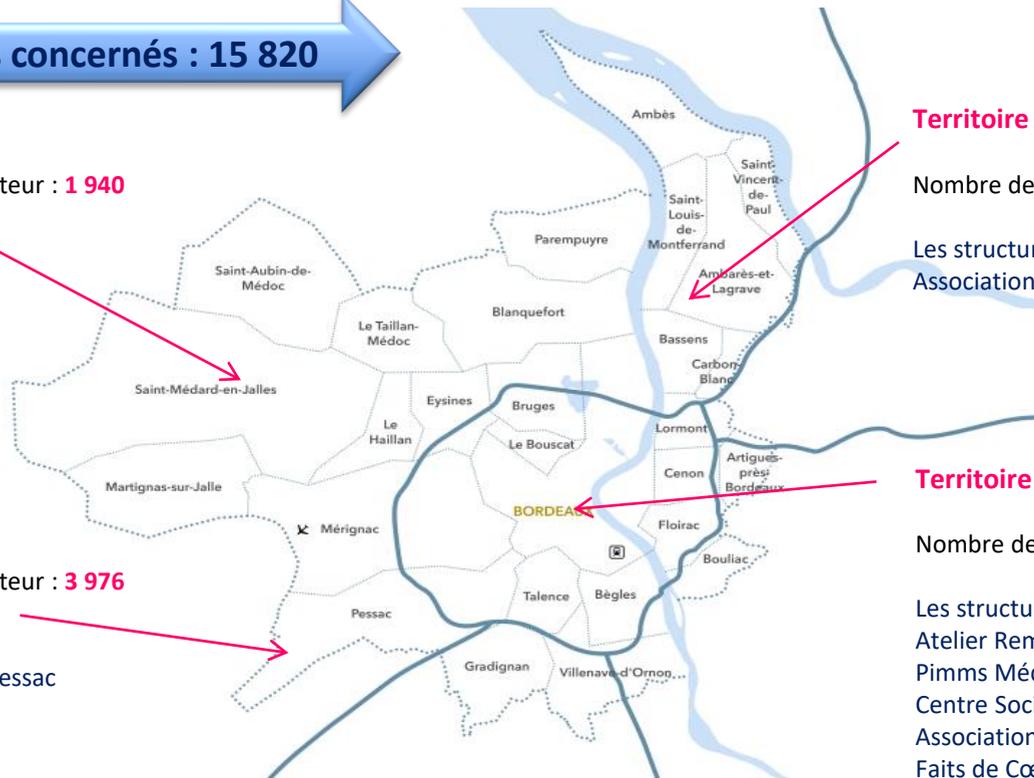
Nombre de logements sur le secteur : 2 458

Les structures :
Association Défi Lormont Génicart

Territoire Bordeaux

Nombre de logements sur le secteur : 777

Les structures :
Atelier Reménagement
Pimms Médiation
Centre Social Bordeaux Nord
Association Défi Bordeaux
Faits de Cœur's



IMPACTS DE NOS ACTIONS

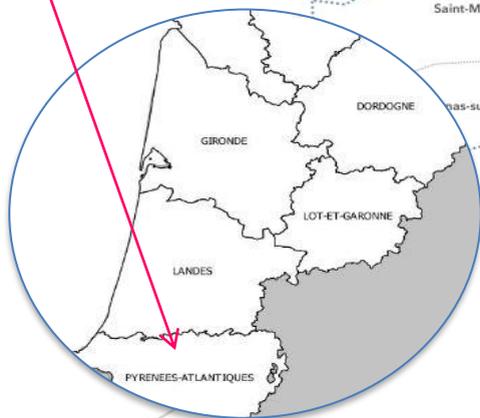


Total de logements concernés : 15 820

Territoire de Pau

Nombre de logements sur le secteur : 3 363

Structure:
maison de l'habitat et du patrimoine de Pau



Territoire Est

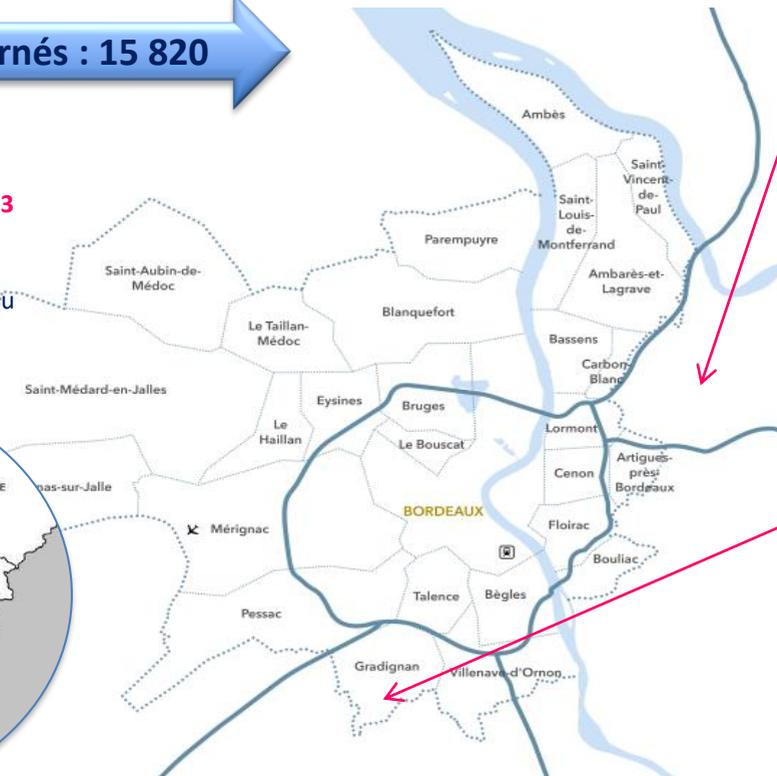
Nombre de logements sur le secteur : 1 700

Structures :
Centre Social et Culturel La Colline
Pimms Médiation Cenon
Le Rocher de Palmer
Espace Textile Rive Droite
Cap d'Agir
Centre Social Unire

Territoire Sud

Nombre de logements sur le secteur : 1 606

Structures :
Association Remue-Ménages
Association @Tout Clic
Le Centre Social et Culturel L'estey
Centre Social de Bagatelle
Centre Social de Talence (Mix Cité)



MERCI !

