

# MAISON DES SERVICES PUBLICS NUMÉRIQUES

**Projet porté par Action [Orléans]**



## **Le projet**

En 1996, Mohamed Ben Amar fonde l'association Action, avec quelques amis du quartier de la Source, à Orléans. A l'époque, c'est le manque d'accès au matériel informatique qui le pousse à agir.

Depuis lors, l'association se consacre à l'inclusion numérique des publics et à la facilitation des usages en général, pour lutter contre l'exclusion et limiter le choc de la transition numérique. Par ses actions, elle souhaite démocratiser les innovations numériques ou technologiques utiles et pratiques auprès des publics.

Elle compte actuellement près de 90 adhérents. Moyennant une contribution de 5 € par an, ils accèdent librement à l'un des douze postes de l'Espace Public Numérique créé par Action et peuvent y bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

C'est ainsi que l'association a notamment mis en place des Ateliers Numériques. Parmi ceux-ci, « Simple comme un clic ! », est une série d'ateliers gratuits destinés aux retraités et aux « seniors », où ils peuvent découvrir comment utiliser et maîtriser les outils numériques actuels et se faciliter le quotidien. A destination plus particulièrement des familles, elle propose « Réseaux sociaux, parentalité et bien vivre ensemble » ainsi que « La famille à l'ère du numérique ».

Elle propose également des « Rendez-vous numériques », des séances menées par les animateurs multimédia de l'EPN de l'association. Elle ont pour but d'informer et d'échanger autour d'une thématique numérique : Sécurité sur Internet -

Usages du numérique - Sauvegarde des données - Utilisation des réseaux sociaux, ...

Enfin, elle réalise des interventions en milieu scolaire, qui permettent elles aussi de faire découvrir les usages du numérique à travers des séances de prévention adaptées à l'âge des publics rencontrés.

## **Résultats**

C'est à l'occasion d'ateliers numériques menés avec des jeunes de l'IME de La Source qu'un kit de prévention, « Le numérique sans accroc », a vu le jour. Un kit qui comporte un message préventif sur les données personnelles mises en ligne, le respect des autres et le cyber harcèlement, la sécurité des comptes en ligne, la diffusion de photos et de vidéos.

Un autre atelier a permis aux participants de se confronter aux différentes situations que l'on peut être amené à rencontrer lorsque l'on effectue des démarches en ligne : se créer un compte, prendre un rendez-vous, entrer en contact avec un organisme, remplir un formulaire, le télécharger et le conserver.

D'autres encore permettent de se familiariser avec les achats sur Internet, le traitement des photos numériques, la recherche sur Internet, le fonctionnement d'un ordinateur, ses réglages essentiels, l'organisation de ses contenus, l'usage des réseaux sociaux, les différences entre une tablette et un ordinateur, ...

D'autres ateliers enfin, intergénérationnels, visent à sensibiliser les familles aux usages numériques, avec leurs intérêts et leurs limites, le vivre ensemble à l'ère des réseaux sociaux, la prévention et l'encadrement des dérives.

Cependant, de nombreux habitants font part de leur sentiment d'avoir été abandonnés dans ces domaines, il faut donc que la démarche évolue pour permettre une approche simple des pratiques. Que le lieu soit un relais de méthodes et d'idées, un lieu de naissance de projets, de dialogue, de connaissances.

## **Suites**

Partant de ces constats, l'agglomération et la mairie d'Orléans souhaitent structurer les activités développées dans un lieu qui serait en lien avec l'ensemble de la Métropole. Il s'agirait dès lors de permettre aux représentants des mondes économiques et politiques de travailler aux côtés des acteurs de terrain traditionnels, pour que le public des

quartiers puisse accéder aux innovations numériques, voire même en ait la primeur.

Pour ce faire, elle souhaite créer une Maison des Services Publics Numériques. Celle-ci permettrait de favoriser aussi bien l'inclusion numérique que l'innovation sociale et technologique dans les quartiers politique de la ville. Cette Maison prendrait la forme d'un tiers-lieu, comprenant un espace de co-working, pour favoriser des temps de construction de savoirs partagés. Pourrait également s'y ajouter un incubateur, qui permettrait à un projet entrepreneurial de mûrir, d'évoluer, voire de créer de l'emploi.

## Les partenaires

---

CARSAT Centre Val de Loire – REAPP du Loiret – Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale – Ville et Agglomération d'Orléans – Pôle Emploi.

## Contact

---

### Mohamed BEN AMAR

Espace Public Numérique d'Action  
Centre d'Animation Sociale Sainte Beuve  
3, Place Sainte Beuve – 45100 Orléans  
02.38.69.45.98 – 02.38.63.11.97

action.epn@gmail.com  
Action Orléans

*Fiche réalisée en septembre 2017 dans le cadre  
du projet « Les usages numériques,  
un atout d'égalité pour les quartiers »*

