

Reportage

L'idéation collective, un format à développer dans les NEC Locaux

Texte : Sébastien Magro

À l'initiative d'Efficienc, le NEC SAT a été l'occasion d'une expérience jamais vue dans les autres NEC locaux : l'organisation d'un hackathon rassemblant des CnFS du territoire et des étudiantes de l'Institut Social de Lille (antenne de Maubeuge), entre enjeux pédagogiques et perspectives professionnelles.

³⁴ Voir : institutsociallille.fr

³⁵ La promotion qui a participé au hackathon est intégralement féminine.



Crédits photographiques : Efficienc Solidaire et Créative

Après un premier hackathon orienté vers l'usage du numérique par les entreprises de l'économie sociale et solidaire en 2020, Efficienc a choisi d'ancrer cette deuxième édition dans le secteur social. Pour Naïma Jakoum, chargée de mission au sein d'Efficienc et coordinatrice du projet, organiser un tel dispositif dans le cadre du NEC inscrit l'événement dans un contexte territorial : « L'enjeu, c'est de montrer qu'il n'y a pas qu'à Maubeuge qu'on réfléchit au numérique. Il y a d'autres espaces dans la région qui portent des dynamiques autour du numérique et de l'inclusion de manière générale. »

Le choix d'organiser cet événement en partenariat avec l'Institut Social de Lille (ISL)³⁴ s'appuie sur un constat simple : les médiatrices et les médiateurs numériques sont fréquemment confrontés aux problèmes administratifs et sociaux des bénéficiaires, car précarité économique et numérique sont intimement liées. Naïma Jakoum précise : « Ça faisait sens de sensibiliser les CnFS sur des problématiques sociales pour les équiper de ressources, pour qu'elles et ils sachent qui solliciter en cas de besoin. Du côté des étudiantes en travail social³⁵, c'est important qu'elles puissent identifier des leviers numériques, soit pour les actionner dans le cadre leurs missions, soit pour orienter les personnes vers des lieux de médiation numérique ailleurs sur le territoire. » Leur participation au hackathon et, plus généralement, au NEC leur permet d'être informées de l'existence de tiers-lieux, de structures qui proposent une offre de médiation, et d'initiatives diverses, qu'elles soient portées au niveau de leur commune, de la région, ou de l'État. « Nous avons associé des personnes qui partagent leur expérience pour faire des



Crédits photographiques : **Efficiencie Solidaire et Créative**

propositions de solutions souhaitables, qui pourraient être utiles dans le cadre de leurs missions.» précise Naïma Jakoum.

À l'antenne ISL de Maubeuge, Laurence Tondella est coordinatrice de la formation. Elle a découvert le premier hackathon un peu par hasard : *« J'ai participé à titre personnel, et puis Naïma et Jamel [Medjahed, directeur d'Efficiencie] ont pris contact avec moi en me demandant si ça m'intéressait d'y associer les étudiantes. »* Réflexion faite, elle se dit qu'il serait pertinent d'inscrire le dispositif au programme de la formation qu'elle dirige. D'un point de vue pédagogique, la participation des étudiantes en travail social a plusieurs objectifs : les faire sortir de leur zone de confort, en les confrontant à des professionnelles et des professionnels issus d'autres métiers, au sein d'un travail d'équipe qui exige curiosité, ouverture et réflexivité. Il s'agit également de leur permettre de se faire connaître, dans la perspective de développer leur réseau. Enfin, dernier objectif et non des moindres : que les étudiantes travaillent à développer des projets réalistes. Laurence Tondella précise : *« Cette année, je souhaite qu'on arrive à avancer vers des productions qui soient plus spécifiques et plus concrètes parce que jusqu'à présent, les étudiantes restent souvent dans des généralités. J'observe une difficulté récurrente dans le travail*

social : on présuppose d'une réponse avant même d'avoir posé le problème. Et après, on s'étonne que ça ne fonctionne pas... »

En amont de l'événement lui-même, Laurence Tondella et Naïma Jakoum ont organisé une séquence de pré-idéation au cours de laquelle elles ont défini quatre thématiques : la parentalité, l'accès à la culture et au numérique, la pauvreté et le harcèlement scolaire. Elles ont présenté ces sujets aux groupes, qui se sont inscrits pour traiter le sujet de leur choix. La formatrice précise : *« Ce qui m'intéresse, c'est de voir comment les participantes et les participants s'en saisissent, comment elles et ils réfléchissent aux problèmes. Puis, comment elles et ils envisagent des pistes de réponse. C'est très motivant, car il y a une dynamique, vraiment particulière, qui est propre au format hackathon. Elles et ils sont allés chercher des choses auxquelles je n'aurais pas forcément pensé. Par exemple, sur la pauvreté, un groupe a travaillé sur un concept de maison de l'insertion connectée, adressée aux personnes sans domicile fixe. Moi, je n'aurais pas pensé forcément les choses comme ça. »*

« Ce qui m'intéresse, c'est de voir comment les participantes et les participants se saisissent des problèmes. C'est très motivant, car il y a une dynamique, vraiment particulière, qui est propre au format hackathon »

**Laurence Tondella, ISL
Maubeuge**

Florane, en deuxième année à l'ISL après un BTS esthétique et une année de gestion, fait partie de ce groupe : *« Notre objectif est de proposer un endroit où les SDF puissent dormir,*

manger, avoir un suivi social et un accompagnement au numérique, tout en ayant un emploi.» L'étudiante rappelle les préconisations en travail social pour le suivi de ces publics : *«Si une personne n'est pas prête à passer les nuits dans le logement, car ça peut être compliqué d'intégrer un hébergement quand on vit dans la rue, nous la laissons aller à son rythme, sans l'obliger.»* Certains foyers n'accueillent pas les animaux, ou interdisent la consommation d'alcool ou de cigarette, ce qui peut freiner la décision de personnes sans domicile fixe. Florane souligne l'importance d'accepter les choix des SDF sans les juger, une attitude bienveillante qu'on retrouve dans l'inclusion numérique : *«L'objectif, c'est d'aller à leur rythme pour pouvoir leur donner les bases, qu'elles et ils puissent s'en sortir par eux-mêmes.»*

Virginie Authier, conseillère numérique au CCAS de Ferrière-la-Grande, suit la formation de CnFS auprès d'Efficienne. Assister au NEC et participer au hackathon étaient au programme, et son groupe a travaillé sur l'accès à la culture : *«Nous avons décidé de choisir un profil très particulier : les personnes qui sont hospitalisées durant de longues durées et qui s'ennuient à l'hôpital. Nous souhaitons apporter la culture à ces personnes-là, qui sont démunies et n'ont pas forcément eu le temps d'anticiper l'hospitalisation.»* Pour Laurence Tondella, la force de cette idée, c'est *«qu'il est possible de [la] transposer vers des personnes en situation de handicap ou des personnes vieillissantes qui sont à domicile. Ce projet pose la question "Comment amener la culture au plus près des personnes qui n'y ont pas accès?" et le groupe a esquissé quelque chose de prometteur.»* Le hackathon oblige les étudiantes à passer rapidement à l'action, là où le travail social suppose une importante phase d'analyse des situations de départ. Le risque ? C'est de consacrer davantage de temps à la préparation d'une action qu'au déploiement d'une solution adaptée. Le dispositif d'idéation collective associe réflexion et action de manière fluide dans une temporalité courte, Laurence Tondella en est

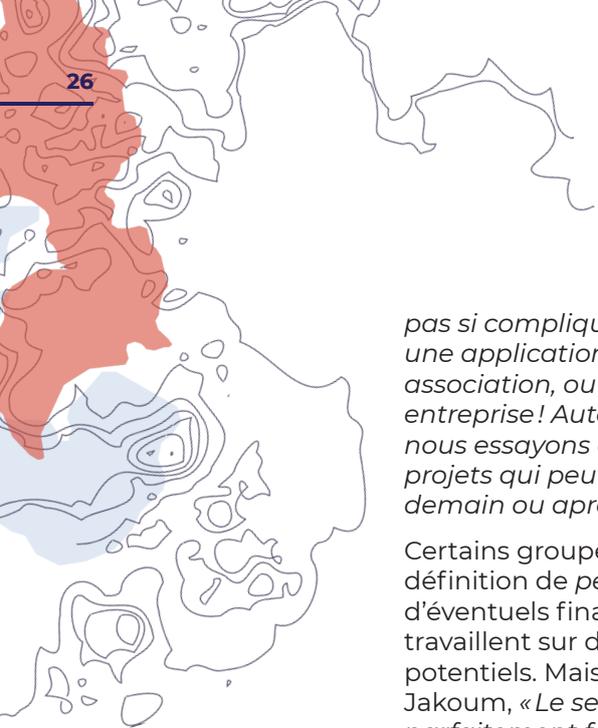
persuadée : *«Ça donne un rapport au temps et à la construction de réponses à un problème très différent de ce qui est envisagé dans le travail social, dans lequel nous avons plutôt tendance à "éprouver le temps". Avec le hackathon, il s'agit plutôt d'"optimiser le temps"!»*



Crédits photographiques : Efficienne Solidaire et Créative

Hackathon, kékako ?

Pendant la phase de pré-idéation, les participantes et les participants étaient assez libres de brainstormer à partir des thématiques qui leur ont été proposées. Chaque groupe a pu commencer à réfléchir à une piste de solution. Le hackathon en lui-même est l'occasion de développer le projet sur deux jours et demi – la dernière demi-journée est consacrée aux présentations devant le jury. Laurence Tondella et Naïma Jakoum passent de groupe en groupe pour prodiguer leurs bons conseils, et les orienter vers des ressources pertinentes. Le but est de concrétiser autant de projets que possible, quitte à bousculer un peu participantes et participants. Naïma Jakoum explique : *«Dans certains cas, nous sommes là pour les raccrocher à la réalité, à la faisabilité de leur concept. Dans d'autres, c'est au contraire pour dédramatiser... Ce n'est*



pas si compliqué que ça de développer une application mobile, de monter une association, ou de créer une micro-entreprise ! Autant que faire se peut, nous essayons de les amener vers des projets qui peuvent être mis en route demain ou après-demain. »

Certains groupes travaillent à la définition de *persona*, d'autres listent d'éventuels financeurs, d'autres enfin travaillent sur des scénarios d'usages potentiels. Mais, précise Naïma Jakoum, *« Le seul élément qui doit être parfaitement finalisé, c'est le pitch où, en trois minutes, les groupes vont devoir montrer qu'ils ont identifié une problématique et que leur solution répond à cette problématique en particulier. »*

Le jury est composé de responsables associatifs, ainsi que de dirigeantes et dirigeants de centre sociaux, mais il n'y a ni gagnant, ni premier prix, contrairement aux pratiques courantes dans les hackathons. Chaque équipe remporte un accompagnement par Efficiencie, et un *package* de communication fourni par l'association : mise à disposition de locaux, création de supports promotionnels, création d'une maquette ou d'un site web, etc. Tout au long de l'événement, Naïma Jakoum apporte aux équipes un accompagnement logistique pour les pousser à développer des projets réalistes : *« Je viens leur poser les questions que poserait un financeur ou une structure qui sollicite Efficiencie... J'essaie de les confronter aux aspects administratifs mais sans oublier la dimension humaine du rapport aux usagers et aux usagers. »* Travailler à l'élaboration d'un projet commun permet aux participantes et aux participants de mieux s'approprier certaines contraintes professionnelles, mais également d'aiguiser les questionnements qui se posent dans leur structure. L'exercice les pousse à dépasser le statut d'exécutantes et exécutants d'un projet conçu par leurs hiérarchies. Il leur donne l'occasion de s'outiller pour adopter une posture réflexive, mais également d'être force

de proposition. Enfin, le hackathon participe à l'évolution de leur projet professionnel, comme le souligne Naïma Jakoum : *« L'important, c'est que CnFS et assistantes sociales apprennent à travailler ensemble pour que, si l'occasion se présente plus tard à Lille, Valenciennes ou même Paris, elles et ils puissent aller porter leur point de vue de ce qui se passe en Sambre-Avesnois. »*

« Le hackathon nous permet de voir qu'il est possible de faire du bon travail en collaborant avec d'autres corps de métiers. Mais ça va également nous permettre d'identifier des partenaires qui ne sont pas issus du travail social, et de pouvoir réorienter des personnes qui ont des besoins en inclusion numérique. »

Virginie Authier, conseillère numérique France Services au CCAS de Ferrière-la-Grande

Côté CnFS, Virginie Authier confirme : pour elle, l'événement a été l'occasion de construire un carnet d'adresses, au contact des étudiantes en travail social. L'expérience leur a permis d'acquérir des outils pour répondre au mieux à des bénéficiaires qui nécessiteraient un accueil social. Réciproquement à l'ISL, Florane indique : *« Le hackathon nous permet de voir qu'il est possible de faire du bon travail en collaborant avec d'autres corps de métiers. Mais ça va également nous permettre d'identifier des partenaires qui ne sont*



³⁶Voir reportage « Au plus près des besoins de la population, un tiers-lieu dans un centre commercial », p. 34.



Crédits photographiques : Efficience Solidaire et Créative

pas issus du travail social, et de pouvoir réorienter des personnes qui ont des besoins en inclusion numérique.»

Au-delà du hackathon, le NEC SAT vient parachever le travail d'Efficience dans l'animation d'un tiers-lieu³⁶ et d'une programmation résolument tournée vers le secteur social. Pour Naïma Jakoum, l'événement vient faire la synthèse de l'activité récente de l'association : « *Toute l'année, nous sommes en lien avec les centres sociaux, avec les mutuelles sociales et*

agricoles, avec la CAF, avec les CPAM, etc. Le NEC permet de faire le bilan des actions de médiation numérique réalisées, il nous aide à relancer la dynamique pour l'année qui vient, et à envisager ensemble ce qu'on va mettre en place par la suite, d'autant qu'on a enfin pu tenir ce NEC en présentiel. C'était à la fois une opportunité de mailler le réseau sur le territoire, et de rencontrer les personnes en vrai plutôt que d'échanger par mail! » **SM**

