

Cahiers  
pratiques

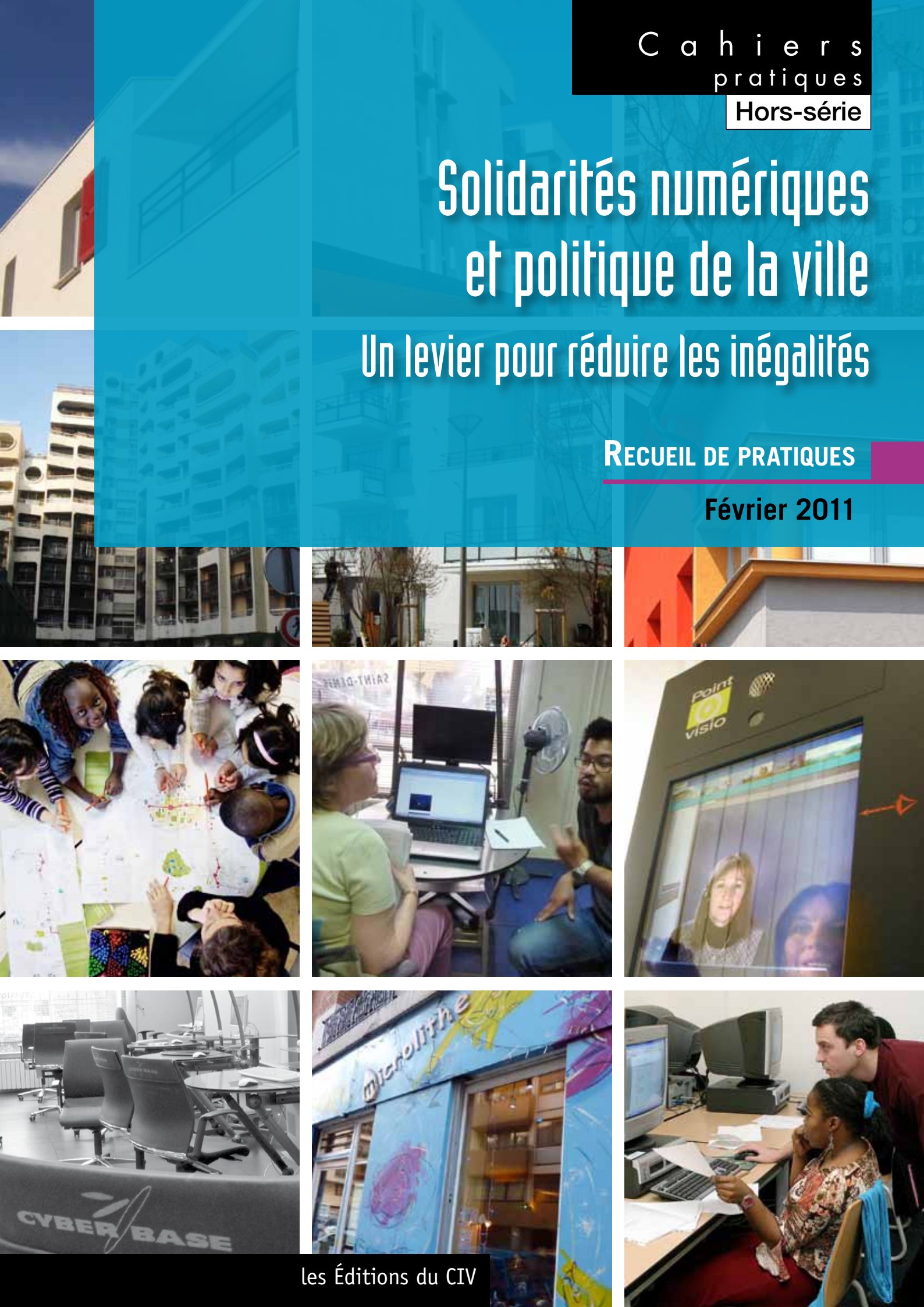
Hors-série

# Solidarités numériques et politique de la ville

## Un levier pour réduire les inégalités

RECUEIL DE PRATIQUES

Février 2011





**Maurice LEROY**  
Ministre de la Ville

## Préface

La révolution du numérique a modifié radicalement la façon d'accéder à l'information et a transformé la relation entre les usagers et les services publics. Dans la France du XXI<sup>e</sup> siècle, internet est devenu un outil incontournable de la vie sociale, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'accès à des services essentiels comme la formation ou l'emploi.

Pourtant, alors que les outils numériques se sont imposés dans la vie de tous les jours, un double constat s'impose :

- de fortes inégalités d'accès aux outils numériques en défaveur des habitants des quartiers populaires persistent ;
- les acteurs locaux de la politique de la ville n'ont pas encore suffisamment pris conscience de ces inégalités.

L'accès et la maîtrise des outils numériques peuvent et doivent constituer des alliés puissants pour résoudre les inégalités territoriales. Ce sont, en effet, d'excellents leviers pour réduire les inégalités économiques et sociales, notamment en palliant, au moins partiellement, l'insuffisance de réseaux relationnels pour l'accès à la formation et à l'emploi ou encore pour encourager les modes d'intervention participatifs en étroite relation avec les habitants.

### ■ Ensemble, nous devons donc relever plusieurs défis :

- Permettre à chacun de s'équiper et d'accéder à internet : si les données dont nous disposons ne sont apparemment pas défavorables, elles ne doivent pourtant pas masquer la pauvreté ou la marginalisation de certains habitants des quartiers fragiles. Pour de trop nombreuses personnes encore, les équipements informatiques sont trop onéreux. État, collectivités, bailleurs sociaux, entreprises, associations doivent donc se donner pour objectif commun de permettre à ces personnes d'accéder facilement et durablement aux outils numériques.
- Promouvoir un usage « intelligent » de l'internet : il existe encore une fracture importante entre ceux qui utilisent internet de manière utile dans leur vie sociale et citoyenne et ceux qui se limitent aux aspects ludiques. Le numérique doit permettre un accès facile aux services publics de proximité et à tous les dispositifs mis en place pour les habitants, et devenir pour tous un outil d'information sur la vie du quartier et l'action des différents intervenants locaux.
- Réduire les inégalités dans l'usage des informations : face à un Web 2.0 participatif qui offre la possibilité d'interagir et de collaborer, on constate que les outils sont parfois sous-exploités voire détournés. Au lieu de permettre découvertes, apprentissages et émergences de l'intelligence collective, ces outils peuvent engendrer de nouvelles formes de fracture et accentuer l'exclusion numérique.

Face à ces différents enjeux, l'État doit donc impulser une dynamique et favoriser l'échange d'expériences et la mutualisation des pratiques.

Fruit d'un actif partenariat avec l'association Villes Internet et la Délégation aux usages de l'internet, cet ouvrage propose quelques idées simples, éprouvées sur le terrain et transférables, pour faire émerger l'envie de développer un accès égal pour tous aux nouvelles technologies de l'information et permettre aux représentants de l'État et aux collectivités territoriales d'agir ensemble, au plus près des besoins exprimés par les habitants et les associations.

Préface	p. 3
Avant-propos	p. 6
Introduction	p. 8
<b>CHAPITRE 1 - Territoires en politique de la ville et fracture numérique</b>	<b>p. 9</b>
<b>1• État des lieux</b>	<b>p. 9</b>
La politique de la ville en France	
Le constat d'une fracture numérique	p. 9
Le contexte des contrats urbains de cohésion sociale (cucs)	p. 10
Précisions sur les cucs	
Quelles insuffisances en accès et équipements ?	p. 10
<b>2• Perspectives</b>	<b>p. 11</b>
La réponse des espaces publics numériques (EPN)	p. 11
Qu'est-ce qu'un espace public numérique ?	
Simplifier l'accès au numérique	p. 12
Développer et diversifier les usages	p. 12
Améliorer la gouvernance des acteurs présents	p. 12
Vers un Observatoire du numérique dans les quartiers sensibles ?	p. 12
<b>CHAPITRE 2 - L'approche territoriale pour développer l'accès, l'équipement et les usages dans l'espace public</b>	<b>p. 13</b>
<b>1 • Définir et mettre en œuvre une stratégie territoriale durable du numérique prenant en compte les spécificités des quartiers populaires</b>	<b>p. 13</b>
Points de repères et objectifs	p. 13
Témoignages d'élus locaux impliqués	p. 14
Ville de Grigny	
Ville de Brest	
Ville de Fontenay-sous-Bois	
Agglomération de Toulon Provence Méditerranée	
<b>2 • Promouvoir l'accès à internet dans l'espace public</b>	<b>p. 17</b>
Créer de nouvelles places publiques pour les habitants : les points d'accès publics à internet	p. 17
Initiative / Reporter de son quartier - Paris 20 <sup>e</sup> (75)	p. 17
Initiative / Culture d'hier et culture d'aujourd'hui - Saint-Denis (93)	p. 18
<b>3 • Développer l'accès à internet en habitat social</b>	<b>p. 20</b>
Permettre l'accès internet dans les foyers de l'habitat social collectif	p. 20
Initiative / Internet social et animateurs à domicile - Brest (29)	p. 20
Initiative / Le Toit Angevin numérique - Angers (49)	p. 21
<b>4 • Permettre à chacun d'avoir un ordinateur</b>	<b>p. 22</b>
Résorber le fossé économique qui freine encore l'accès aux usages en privant certains foyers d'ordinateurs	p. 22
Initiative / L'ordinateur et son usage de A à Z : les ateliers de recyclage informatique FERIS - Fresnes-sur-Escaut (59)	p. 23
Initiative / Pas d'écoliers sans ordinateurs : Besançon-Clic (25)	p. 24

## CHAPITRE 3 - Accompagner les acteurs sociaux et les habitants aux usages du numérique

p. 25

### 1 • Accompagner pour une meilleure insertion sociale et professionnelle

p. 25

Accompagner les chercheurs d'emploi

p. 25

**Initiative /** Un blog pour l'emploi - Montpellier (34)

p. 25

**Initiative /** Les CV filmés de la Mission locale - Montélimar (26)

p. 26

### 2 • Contribuer à développer des réseaux d'acteurs et d'habitants

p. 28

Aider les acteurs sociaux et les mettre en réseau

p. 28

**Initiative /** Le portail des associations de la ville - Metz (57)

p. 28

**Initiative /** Le portail des voisins de Wikithionville - Thionville (57)

p. 29

**Initiative /** Les acteurs sociaux du territoire avec Rézograph - Fontenay-sous-Bois (94)

p. 30

Donner l'accès aux droits pour une meilleure insertion sociale

p. 31

**Initiative /** Les droits sociaux à portée de main - Saint-Etienne (42)

p. 32

### 3 • Renforcer les liens sociaux de proximité au cœur du quartier

p. 33

Renforcer le lien social et le sentiment d'appartenance

p. 33

**Initiative /** Ouvrir sa porte aux voisins sur internet - Paris 11<sup>e</sup>, Évry et Longjumeau (Île-de-France)

p. 33

**Initiative /** Le blog de Quartiers de Vie - Marseille (13)

p. 35

**Initiative /** Les habitants envahissent l'écran : Kaina TV, une Web TV dédiée au quartier Montpellier (34)

p. 36

## CHAPITRE 4 - Développer les usages d'internet pour l'intégration sociale

p. 37

### 1 • Au service de l'épanouissement des enfants

p. 37

Favoriser l'épanouissement des enfants dans le cadre d'un internet plus sûr

p. 37

**Initiative /** Dessiner son quartier comme on le voit : la carte urbaine subjective des enfants - Rennes (35)

p. 38

**Initiative /** Une nouvelle dimension pour les activités d'antan : jeu de pistes nature et numérique - Grigny (69)

p. 39

### 2 • Pour l'alphabétisation et les liens intergénérationnels

p. 39

Aider à l'alphabétisation et au multilinguisme

p. 39

**Initiative /** Apprendre à manier le français, la souris et le clavier : l'atelier sociolinguistique Espace Torcy - Paris 18<sup>e</sup> (75)

p. 40

Apprendre ensemble les usages des outils numériques : un formidable creuset de liens intergénérationnels

p. 41

**Initiative /** Jeunes et vieux connectés : découverte numérique pour personnes âgées Villeneuve d'Ascq (59)

p. 41

### 3 • Pour les populations en situation d'exclusion sociale

p. 42

Valoriser l'image de son quartier et l'estime de soi

p. 42

**Initiative /** La pratique artistique sans préjugés : les ateliers Creartis - Le Pré Saint-Gervais (93)

p. 43

**Initiative /** internet levier d'insertion par l'emploi - Paris Nord (75)

p. 44

## EN SAVOIR PLUS

p. 45

# AVANT-PROPOS

En matière de politiques portant sur les Technologies de l'information et de la communication (TIC), les archives de l'association « Villes Internet » apparaissent d'un intérêt éminent. D'une part parce que, depuis plus de dix ans, l'association compile une masse considérable d'informations portant sur les politiques conduites par les collectivités locales, d'autre part parce que, en matière de politiques portant sur les TIC, les collectivités locales ont acquis, au fil du temps, un statut bien particulier. Si, jusque dans les années 1980, avec le Plan câble notamment, les collectivités locales qui s'intéressaient aux TIC ne pouvaient guère être autre chose que des partenaires-modèles pour un État très interventionniste, les données du problème, depuis une vingtaine d'années, ont fortement changé. Désormais, l'initiative est plutôt du côté des collectivités locales et c'est l'État qui se présente plus comme un partenaire.

Nous avons essayé de reconstituer l'histoire de cette inflexion dans le partenariat entre État et collectivités locales dans une contribution à un rapport déjà relativement ancien, « La France et la Société de l'Information », rapport du Comité d'analyse économique remis au Premier ministre en décembre 2003. Dans cette contribution, nous signalons que, après une phase où l'action de l'État pouvait être caractérisée, selon l'expression d'Élie Cohen, par la manifestation d'un « Colbertisme High Tech », la décennie 2000 semblait quant à elle marquer un recul de l'intervention directe de l'État, ce qui se traduisait concomitamment par une sorte d'appel à l'initiative des acteurs publics directement au contact de la demande sociale : les collectivités locales. Nous avons alors considéré que, après le temps du « Colbertisme High Tech », l'État adoptait progressivement un modèle d'action reposant sur la mobilisation de ces acteurs dans le cadre d'appels à la prise d'initiative, voire à l'expérimentation. Les instruments principaux de ce modèle d'action pouvaient être « le label et la toise ».

Ces politiques sur les TIC paraissaient d'autant plus nécessaires lorsque les populations n'allaient pas « spontanément » vers l'usage de ces TIC. Or, depuis quelques années, on assiste à une réelle banalisation à la fois de l'accès aux TIC et des usages. Selon l'Institut Médiamétrie, la France comptait 37,5 millions d'internautes en juillet 2010, soit une hausse de 13 % en un an. Cela représente encore 70 % des Français de plus de onze ans.

Le profil des usagers d'internet se rapproche donc de plus en plus du profil de la population française de manière générale. Ainsi, de nombreux critères de discrimination qui étaient autrefois importants tendent à s'estomper.

En novembre 1999, le nombre le plus probable d'Internaute<sup>1</sup> permettait de considérer 5,7 millions d'Internautes en France, soit 11,9 % de la population. Sur ces 11,9 %, un peu plus de la moitié disposait d'une connexion à internet depuis le domicile (6 % d'Internautes à domicile par rapport à la population nationale). L'ensemble des Internautes français différait alors sensiblement de la moyenne de la population française. On constatait ainsi une forte sur-représentation des jeunes (18-24 ans) et des jeunes adultes ; une forte disproportion en faveur de la population masculine (deux Internautes sur trois étaient des hommes) ; une forte sur-représentation des étudiants, des cadres, des professions intellectuelles et des professions intermédiaires.

Dix ans plus tard, soit au quatrième trimestre 2009, la répartition hommes - femmes est désormais quasiment équilibrée (51,4 % d'hommes et 48,6 % de femmes). De même, le nombre de CSP+ qui était de 48 % en 1999 est passé à 32 %, se rapprochant de la moyenne française (27 %).

Le critère de discrimination le plus persistant se trouve être le critère d'âge. Plus de 26 % des internautes ont moins de 25 ans, alors qu'il n'y a que 20 % des Français à avoir moins de 25 ans. De l'autre côté de la pyramide des âges, 26,7 % des internautes ont 50 ans et plus, contre 41 % des Français.

D'une certaine manière, c'est parce que le rattrapage français dans l'usage des TIC et d'internet notamment est désormais une réalité que les politiques de développement des accès et d'incitation aux usages sont de moins en moins visibles au niveau national. Les politiques TIC ont tendance à s'effacer car, comme le signalait en préface Hervé Masurel, elles ne sont plus nécessaires. Les foyers sont désormais majoritairement équipés, et les usages auraient tendance à s'imposer « naturellement »...

En fait, on s'aperçoit que les problématiques, que ce soit en termes d'accès ou en termes d'usages des TIC, ont changé d'échelle. Il ne s'agit plus désormais d'assurer la promotion de ces techniques. Leur banalisation ayant accompagné de nombreux changements dans la vie locale, dans la production et la distribution des services publics par exemple, il s'agit désormais de faire en sorte que les personnes qui, pour des raisons très diverses, ne peuvent toujours ni utiliser les TIC, ni y accéder, ne voient pas cette situation comme une sorte de redoublement de leurs difficultés. En fait, dans les politiques contemporaines sur les TIC, devant l'extinction naturelle des politiques de « rattrapage », se substituent des politiques de « lutte contre la fracture numérique » et, corrélativement « d'inclusion numérique ». Précisément, ce changement de nature réclame un changement d'échelle, il s'agit désormais pour l'action publique de se déployer dans une logique de plus en plus articulée à des contextes spécifiques.

---

*1 - Valeur moyenne établie après comparaison entre l'ensemble des résultats des enquêtes disponibles en 1999 : Médiangles, Médiamétrie, Afa, Csa, MMX, Ipsos, IDC, NetValue...*

Nous sommes typiquement là devant l'application d'un principe qui est considéré comme une spécificité du fonctionnement de l'Union européenne: le principe de « subsidiarité ». C'est à l'acteur le mieux placé qu'il convient d'agir. Or, en matière de politiques TIC, l'échelle de l'action est celle du local, voire du micro local. Il s'agit de définir des modes d'actions et des interventions qui se situent à l'échelle infra-urbaine, les quartiers, et qui sont également censés être destinés à des catégories spécifiques de la population.

Les politiques de la ville ressemblent aux politiques portant sur les TIC sur bien des aspects : ce sont des politiques qui se mettent en œuvre dans des cadres expérimentaux, qui nécessitent une mobilisation tout azimut, ce qui se traduit, au niveau de l'État, par des structures ou des institutions interministérielles.

C'est ainsi que l'on retrouve notamment, à l'origine de ces politiques de la ville, l'action municipale déployée dans les années 1970 par l'ancien maire, Hubert Dubedout à Grenoble. Cette expérimentation de la politique de la ville a pris une dimension nationale lorsque le maire de Grenoble devint, en décembre 1981, président de la Commission nationale pour le développement social des quartiers (DSQ).

Du côté des politiques TIC, on retrouve également cette logique de « ville laboratoire ». Plusieurs villes peuvent revendiquer une telle appellation : Metz, dès les années 1970 avec le câble de télévision, Montpellier et Rennes dans les années 1980 autour du Plan câble, Parthenay, Issy-les-Moulineaux, Brest, Besançon, Castres... avec le milieu des années 1990... et le développement d'internet...

Les politiques TIC, de même que les politiques de la ville sont également marquées par une très forte transversalité. Pour les politiques de la ville, cette transversalité s'exprime dans la multiplicité des objectifs énoncés : réduction du chômage, amélioration de l'habitat, restructuration ou réhabilitation des espaces et équipements collectifs, renforcement des services publics, amélioration de l'accès au système de santé, amélioration du système éducatif et de la formation professionnelle, accompagnement social, rétablissement de la tranquillité et de la sécurité publiques... On retrouve les politiques TIC dans pratiquement toutes les directions classiques des collectivités locales : la culture, la santé publique, l'éducatif, le socio-éducatif, l'organisation administrative et les relations avec les administrés, le dialogue social et citoyen, le développement économique, touristique....

Que ce soit en matière de ville ou de TIC, les politiques qui sont élaborées doivent le plus souvent traiter l'ensemble des questions en simultané. Il est difficile d'établir un agenda dans lequel les questions seraient traitées de façons séquentielles, tant chacune influe sur toutes les autres. Il faut donc les aborder de façon systémique.

Il s'agit là d'innovations importantes dans le champ des politiques publiques. Pour l'association « Villes Internet », les villes qui développent leurs politiques TIC dans le cadre des politiques de la ville sont parmi les plus innovantes, les plus dynamiques. Or, les TIC ne sont encore qu'exceptionnellement mentionnées dans les contrats urbains de cohésion sociale (cucs). Nous espérons que l'ensemble des exemples mobilisés dans cet ouvrage finisse par convaincre de l'opportunité de les systématiser comme thématique transversale à l'intérieur même des cadres de ces politiques de la ville.

**Emmanuel ÉVENO**

**Professeur à l'Université de Toulouse II Le Mirail  
Président de l'association « Villes Internet »**

# INTRODUCTION

Ce guide est à l'usage des élus locaux et représentants territoriaux de l'État, des acteurs associatifs et privés impliqués dans la mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication (TIC) et dans celle de la politique de la ville. Il a une vocation essentiellement pratique et appuie ses propositions sur des exemples d'initiatives réussies et pérennes qui ont été identifiées au travers d'enquêtes sur le terrain réalisées par l'association Villes Internet.

Dans un environnement qui peut paraître compliqué, son objectif est de présenter des pistes de valorisation des usages de l'internet dans les quartiers populaires, de donner envie aux décideurs de monter des projets locaux et de leur fournir des clés pour leur mise en œuvre. Il s'agit donc, au travers d'exemples significatifs, de montrer quelles sont les politiques de lutte contre la fracture numérique dans les territoires prioritaires des politiques de la ville. Son périmètre d'étude s'en tient strictement à ces territoires prioritaires bénéficiaires d'un contrat urbain de cohésion sociale (cucs) – sans examiner par conséquent la fracture numérique en milieu rural ou la fracture numérique « générationnelle ». Focalisé sur la lutte contre l'exclusion sociale et la promotion des pratiques de solidarités numériques de proximité au cœur des quartiers populaires, il prend en considération la faible intégration des TIC dans les politiques publiques locales, la difficulté du montage des projets et de leur financement, les résistances face à la culture du réseau au sein des populations fragilisées.

L'ouvrage s'inscrit dans la continuité et la cohérence d'une démarche initiée il y a une décennie.

En juillet 2001 paraissait en effet la publication *internet dans les quartiers*, dans cette même collection *Repères* initiée par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV), avec le concours de l'Observatoire des télécommunications dans la ville et en collaboration avec les associations Vecam, Initial et Créatif. Le document mettait alors en avant les espaces publics numériques (EPN) comme une réponse efficace à la fracture numérique. Il avait déjà pour objectif de valoriser des expériences diversifiées et dégagait, dans un objectif de capitalisation, leurs conditions de réussite. Onze initiatives y étaient présentées et il est satisfaisant d'observer aujourd'hui que, pour la plupart, elles ont été pérennisées, tels les Cybercentres de Strasbourg, les Points d'accès publics à internet de Brest (PAPI), la Cyber-base de Saint-Denis, le Centre social Paris-Belleville, ou encore les initiatives nationales Villes Internet et Webtrotteurs.

Ce nouveau guide, version 2011, s'appuie en partie sur des sources et travaux récents (le groupe de travail « Réduire la fracture numérique dans les quartiers populaires » initié par le SGCIV et la DUI, le groupe de travail « Internet et Habitat social », de l'association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel (AVICCA), les interventions au colloque « Internet pour Tous, internet Solidaire » organisé à Fontenay-sous-Bois le 3 février 2010, l'étude 2009 Ernst & Young de la Caisse des Dépôts : « Évaluation de la fracture numérique dans les territoires sensibles traités par l'Anru », etc.), mais aussi sur une observation et une analyse des initiatives des villes et sur les programmes actuels (Ordi 2.0, TIC' Active).

Cherchant à identifier bien sûr les bonnes pratiques en matière d'accès et d'équipement, il privilégie néanmoins l'accompagnement aux usages et fait le choix d'explorer prioritairement cinq thématiques générales : le développement de stratégies territoriales durables du numérique prenant en compte les spécificités des quartiers populaires ; l'accès à internet en habitat social ; le droit pour tous d'avoir accès à un ordinateur et à la culture numérique ; l'accompagnement des habitants et des relais sociaux aux usages pour un meilleur exercice de la citoyenneté ; l'accompagnement pour une meilleure insertion sociale et économique.

# Territoires en politique de la ville et fracture numérique

*La diffusion sociale massive des TIC dans la société française, à l'instar de ce qui s'est produit dans la majorité des pays développés, a été un levier important pour la modernisation des services publics. Aujourd'hui, une bonne partie de l'accès à ces services nécessite un accès aux TIC, il devient essentiel que ce dernier ne constitue pas un frein ni une gêne dans l'exercice au quotidien de ses droits, tant comme administré que comme citoyen. Ainsi, l'accès aux TIC n'est pas seulement un service public d'un genre nouveau, c'est, de plus en plus, un prérequis.*

*Il est assez évident que la « migration » des services vers des téléservices va s'accélérer dans les années qui viennent, ne serait-ce que parce que la loi sur les services publics locaux le prévoit. Cette migration ne saurait évidemment reposer sur une logique de substitution : des téléservices venant remplacer des services traditionnels (par exemple ceux auxquels on accède via un guichet et un fonctionnaire territorial) parce que, si tel était le cas, il faudrait accepter que les « non-usagers » des TIC ne puissent pas exercer leur droit. Par ailleurs, il n'est pas non plus question de considérer que les téléservices soient le prétexte à des économies de moyens, en particulier de moyens en ressources humaines.*

*Les téléservices constituent un ensemble de moyen pour moderniser les services publics locaux et, au-delà, pour favoriser l'entrée dans une « société de l'information » qui soit aussi une « société de la connaissance ».*

## 1. État des lieux

Dans une société où la maîtrise des outils numériques est devenue incontournable, la nécessité de lutter contre la fracture numérique identifiée dans les quartiers populaires est prioritaire. L'accès à internet et ses corollaires (accès à la connaissance, accès aux services publics en ligne, etc.) doit être reconnu comme un droit aussi universel que celui de l'accès au téléphone ou à l'électricité, car il est essentiel pour pouvoir utiliser un nombre croissant de services publics et exercer pleinement sa participation citoyenne dans la perspective d'un mieux vivre ensemble.

### La politique de la ville en France

Politique publique de cohésion sociale et territoriale, la politique de la ville a pour objectif de lutter contre le processus de dévalorisation de certains quartiers et d'exclusion des populations qui y résident. Pour répondre au cumul de difficultés qui touchent ces territoires, cette politique recouvre une grande diversité d'interventions qui complètent les autres politiques publiques (éducation, logement, culture, action sociale...). La politique mise en œuvre dans les quartiers défavorisés requiert l'appui de tous les acteurs concernés pour agir sur plusieurs leviers à la fois : le développement social et culturel, la revitalisation économique, l'emploi, l'éducation et la formation, la rénovation urbaine et l'amélioration du cadre de vie, la sécurité, la citoyenneté et la prévention de la délinquance, la santé...

Cette politique interministérielle, partenariale et transversale est conjointement menée par l'État et les collectivités territoriales et repose aussi plus largement sur la mobilisation des organismes publics, bailleurs sociaux, caisses d'allocations familiales, associations... et sur la participation des habitants

### ■ Le constat d'une fracture numérique

La notion de fracture numérique désigne les inégalités entre territoires et individus dans l'accès et l'utilisation des nouvelles technologies. Élément de l'ensemble des inégalités de développement qui caractérisent les territoires et groupes sociaux, elle peut s'expliquer par trois types de disparités : dans les possibilités d'accès aux réseaux, dans la capacité à s'équiper à domicile, dans les usages des outils multimédias et des services de l'internet. Bien qu'elle ait sensiblement et rapidement diminué ces dernières années, le fossé numérique reste encore aujourd'hui une réalité en France, notamment dans les quartiers populaires.



Laisser faire ne ferait qu'aggraver les clivages existants, mais intervenir permet d'élaborer de nouvelles possibilités d'insertion sociale, bien au-delà d'un simple aspect technique. L'accès aux techniques permettant assez souvent d'opérer une remédiation au profit des populations concernées en matière de bien d'autres services ou d'aspects de la vie en société.

## ■ Le contexte des contrats urbains de cohésion sociale (cucs)

Les cucs ont succédé en 2007 aux contrats de ville et sont reconduits pour la période 2011-2014. Les cucs sont des contrats passés entre l'État et les collectivités territoriales, qui engagent chacun des partenaires à mettre en œuvre des actions concertées pour améliorer la vie quotidienne des habitants dans les quartiers connaissant des difficultés (chômage, violence, problèmes de logement, d'éducation, etc.) et ainsi réduire les inégalités territoriales. Ce cadre contractuel offre la possibilité aux acteurs locaux de mettre en œuvre diverses actions intégrant la promotion des outils numériques et leur appropriation sociale par les habitants des quartiers populaires.

### Précisions sur les cucs

Les 1 116 communes et les 174 établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) signataires des cucs représentent au total plus de 3 000 communes. Parmi celles-ci, 943 abritent un ou plusieurs quartiers prioritaires, cibles des actions développées dans le contrat. Il s'agit de 751 quartiers Zones urbaines sensibles (ZUS) – ces dernières comprenant les 416 Zones de redynamisation urbaine (ZRU) qui, elles-mêmes, ont donné lieu à la création de 100 Zones franches urbaines (ZFU) –, ainsi que 1 751 autres quartiers, non ZUS mais repérés comme prioritaires. Au recensement de 2006, l'ensemble de la population de ces quartiers comptait 8 millions d'habitants soit 12,5 % de la population française.

Les cucs sont passés entre les préfets et les maires ou les présidents d'établissement public de coopération intercommunale, et sont ciblés, pour agir plus efficacement, sur des territoires prioritaires identifiés en concertation entre les acteurs sur la base d'indicateurs économiques et sociaux. Ils définissent un projet de développement pour chaque quartier et programment des actions précises sur cinq champs prioritaires : habitat et cadre de vie ; emploi et développement économique ; éducation ; citoyenneté et prévention de la délinquance ; santé. Chacun de ces axes thématiques peut avantageusement intégrer les différentes dimensions du numérique dans les actions territoriales.

## ■ Quelles insuffisances en accès et équipements ?

Contrairement à ce qu'on l'on pourrait penser, les quartiers populaires ne souffrent plus d'un manque d'infrastructures de télécommunications ; ils sont même souvent mieux desservis que d'autres quartiers moins denses ou que les zones rurales, et bénéficient d'une offre d'accès au haut débit ; en effet, la densité de la population ainsi que la demande sociale a attiré une offre concurrentielle en haut débit et la plupart des ménages bénéficient d'un accès au *Triple play* (internet, téléphone, TV). Certains bailleurs et collectivités locales prennent des initiatives intéressantes pour irriguer les immeubles collectifs avec de la fibre optique ou la technologie du Courant porteur en ligne (CPL), permettant aux occupants de bénéficier de tarifs attractifs ou de négocier globalement avec un opérateur une offre minimale pour tous les occupants.

Par ailleurs, l'article 109 de la loi de Modernisation de l'économie (4 août 2008) fait obligation pour les immeubles neufs, à compter de 2010, de disposer d'un précâblage en fibre optique.

Dès novembre 2008, l'étude Caisse des Dépôts / Ernst & Young / Ipsos, « *Évaluation de la fracture numérique dans les quartiers sensibles* », indiquait un niveau d'équipement en ordinateur relativement proche entre les ZUS (62,9 % des ménages) et la France entière (69,4 %) ainsi qu'une plus forte utilisation des points d'accès dans l'espace public en ZUS (27 % contre 9 %). L'étude démontrait par ailleurs un meilleur équipement en téléphone portable en ZUS (85 % contre 81 % pour la France entière) ; or on sait que celui-ci s'impose comme un mode de connexion privilégié à internet, notamment auprès des jeunes (pour rappel, selon l'Observatoire national des zones urbaines sensibles : 32 % des habitants des ZUS ont moins de 20 ans, contre 25 % dans l'ensemble de la population française).

En revanche, des disparités existent encore dans le domaine des usages, avec un déficit de maîtrise et un manque d'accompagnement, variables selon divers facteurs : âge, revenus, situation d'isolement, etc. Ces disparités s'expliquent par une accumulation de facteurs économiques, culturels et linguistiques défavorables. Elles démontrent qu'il existe une fracture numérique au sein même des quartiers et qu'elles touchent des populations particulièrement sensibles : les seniors, les chômeurs et bénéficiaires de minima sociaux, les femmes au foyer, les personnes handicapées, les migrants...

## 2. Perspectives

### ■ La réponse des espaces publics numériques (EPN)

Néanmoins, les efforts de déploiement des EPN réalisés dans les cucs depuis plus de dix ans – notamment à travers le programme Cyber-base de la Caisse des dépôts, premier réseau national d'EPN français –, ont touché les populations exclues du numérique avec des résultats significatifs. En 2010, sur les 4 600 EPN France entière, Métropole et Outre-mer recensés par la Délégation aux usages de l'internet, 40 % sont localisés dans les villes sous contrat cucs. La très grande majorité de ces points d'accès publics de proximité, près de 1 500, sont localisés dans un quartier prioritaire ou à moins d'un kilomètre de celui-ci. Leur maillage sur le territoire a fait l'objet d'une géolocalisation actualisée par la Délégation aux usages de l'internet prenant compte les cucs, consultable sur le site de l'association Villes Internet. Malgré les évolutions récentes du numérique, le succès des EPN en matière de fréquentation du public reste fort. Cette stratégie de maillage resserré des territoires prioritaires de la politique de la ville en points d'accès public à internet mérite pourtant d'être poursuivie par l'État et les collectivités locales concernées, puisqu'en 2011 sur les 751 zones urbaines sensibles, seules 28 % d'entre-elles ont un ou plusieurs EPN au service des habitants.

#### Qu'est-ce qu'un espace public numérique ?

Destiné à tous les publics, un espace public numérique (EPN) propose à ses usagers des activités variées et encadrées par le biais d'ateliers collectifs, mais également dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation. Ce concept mis en réflexion, dès 1997, était considéré alors comme l'instrument principal pour hâter le rattrapage du retard national en matière de « société de l'information » et, dans un second temps, comme le moyen le plus efficace pour palier le manque d'appétence en équipement domestique. Les Français semblant peu disposés à s'équiper individuellement, l'équipement public et collectif semblait une alternative d'autant plus intéressante que les animateurs de ces lieux pouvaient former la population aux usages. Or, on pouvait supposer assez naturellement que le retard en équipement des foyers était directement corrélé aux niveaux de revenus des ménages. C'est ainsi que, assez rapidement après avoir dû assumer la symbolique du « rattrapage national » la politique des EPN rejoignait la politique de lutte contre la fracture numérique. Les débuts officiels de cette politique ont été présentés lors du Comité interministériel pour la société de l'information (CISI) en 2000.

Prenant appui sur des programmes nationaux ou non, de très nombreuses collectivités ont mis en place des espaces publics multimédias qui maillent le territoire. Les lieux d'accès public à l'internet offrent, outre l'accès au réseau à ceux qui n'en disposent pas, une initiation et un approfondissement à ceux qui sont désireux de se familiariser avec ces nouvelles technologies. Ces lieux d'accès publics constituent un moyen efficace pour lutter contre la fracture numérique. Dans les EPN, un ou plusieurs animateurs multimédias accompagnent, initient, aident chacun à maîtriser et bien utiliser ces outils et services offerts par internet et plus largement par les technologies de l'information et de la communication. Implantés souvent dans des lieux de service public (bibliothèques, médiathèques, maison de l'emploi...) ou associatifs (centres socioculturels, Maison pour tous...), ils proposent des initiations au numérique en relation avec les activités de leur lieu d'accueil : initiation à la recherche d'informations sur internet, vidéo et photo numériques, accompagnement dans la recherche d'emploi, lutte contre l'exclusion, l'illettrisme....

Les espaces publics numériques se sont développés de multiples façons. Certains grâce à un programme national impulsé par un ministère ou un organisme public, d'autres dans le cadre de programmes régionaux, départementaux, de villes ou de syndicat de communes qui s'associent parfois à d'autres programmes plus axés sur la formation professionnelle et l'auto-formation. D'autres enfin sont issus d'initiatives associatives locales. L'ensemble forme une carte diversifiée de lieux d'accès, d'accompagnement et de formation aux services numériques, souvent regroupés en réseaux autour de centres de ressources.

Il existe plusieurs types d'EPN correspondant à différentes chartes d'usages et développés dans le cadre de différentes initiatives ministérielles ou territoriales : programmes nationaux, tels que Cyber-base, Espace culture multimédia et Point Cyb ; programmes régionaux : Cybercommunes de Bretagne, Espaces régionaux internet citoyen de PACA (ERIC), Cybercentres du Nord-Pas-de-Calais, EPN de Poitou-Charentes, Espaces régionaux numériques (ERN) des Pays de la Loire, EPN de Basse-Normandie (EPNBN), Points publics multimédia du Limousin, etc., ou même départementaux : Inforoutes de l'Ardèche, EPN de l'Essonne, EPM du Lot, de la Drôme, Picardie en ligne, AMI des Landes par exemple.

## ■ Simplifier l'accès au numérique

Des pistes sont identifiées : réduire les freins avec des prix d'équipements plus accessibles pour les associations et les foyers modestes (fourniture d'ordinateurs gratuits ou à prix réduits grâce à la filière de reconditionnement du programme national Ordi 2.0) ; proposer une politique tarifaire « sociale » de l'internet ; assouplir les conditions de tarification par une intégration des coûts dans les charges locatives ; mettre en place des dispositifs de financement en micro-crédit ; offrir un accompagnement renforcé à travers les EPN avec des horaires adaptés et une proximité accrue (lieux d'accès au pied des immeubles, dans les établissements scolaires, à travers des dispositifs mobiles) ; organiser un accueil ciblé pour les publics les plus en difficulté.

## ■ Développer et diversifier les usages

Pour favoriser l'émergence de services adaptés aux besoins des publics éloignés des usages du numérique, intervenir de manière pertinente sur les usages tout en encourageant une éducation numérique et citoyenne : offrir de la valeur ajoutée (utilisation d'internet pour la gestion énergétique des immeubles et des logements), améliorer l'ergonomie des sites internet (standardisation et simplification des sites administratifs locaux en ligne, offre de consultation des fonds de bibliothèque, multilinguisme) ; dans le cadre éducatif, coupler le déploiement des Environnements numériques de travail (ENT) avec des actions de sensibilisation et d'accompagnement des parents (suivi de la scolarité des enfants, communication avec l'établissement, contrôle parental) ; proposer des formations à l'utilisation des services administratifs en ligne (Caisse d'allocations familiales, Caisse primaire d'assurance maladie, Caisse centrale d'activités sociales, Pôle emploi).

## ■ Améliorer la gouvernance des acteurs présents

Les acteurs locaux privés et publics (collectivités locales, bailleurs sociaux, associations) sont souvent insuffisamment sensibilisés et mobilisés pour prendre en compte la dimension numérique dans les politiques publiques locales en général, et dans la politique de la ville en particulier. Dès lors, des actions de formation et/ou de sensibilisation seraient très utiles, notamment auprès des fonctionnaires territoriaux (directeurs généraux des services, services Politique de la ville) ou des collaborateurs d'élus (directeurs de cabinet).

Afin de construire de la cohérence au niveau local en matière d'aménagement et des usages du numérique, la mise en œuvre d'un diagnostic local des ressources et des besoins des populations et des acteurs locaux pour les quartiers en cucs impliquant la société civile constitue aussi un levier pour mettre en réseau les acteurs et définir les besoins en formation dans ce domaine.

## ■ Vers un Observatoire du numérique dans les quartiers sensibles ?

Au-delà des initiatives isolées et ponctuelles, le développement des projets locaux en faveur du numérique dans les quartiers doit s'ancrer dans la durée. Aussi, la création d'un Observatoire dédié pourrait être envisagée. Celui-ci se révélerait vital pour effectuer un travail de diagnostic et suivre dans le temps l'évolution de la fracture numérique, pour favoriser la capitalisation et l'échange d'expériences et de bonnes pratiques. Une telle entité se justifierait pour inscrire la totalité de ces démarches dans la perspective d'une stratégie territoriale cohérente, argumentée, pérenne et structurée.

# L'approche territoriale pour développer l'accès, l'équipement et les usages dans l'espace public

*Pour obtenir des précisions sur les territoires où se situent les exemples présentés dans l'ouvrage, le site du secrétariat général à la politique de la Ville (<http://sig.ville.gouv.fr>) permet d'accéder à la cartographie, aux documents de base des cucs, aux données statistiques des communes et quartiers concernés.*

## 1. Définir et mettre en œuvre une stratégie territoriale durable du numérique prenant en compte les spécificités des quartiers populaires

### ■ Points de repères et objectifs

Les politiques publiques locales en matière de numérique dans les quartiers populaires ont en commun une forte volonté politique, fondatrice de la stratégie territoriale.

On distingue la volonté des politiques qui répond au principe: un homme – une vision, de la volonté politique intégrée. Le prérequis de la volonté politique intégrée est la construction d'un projet qui part des besoins et des attentes de la population dont il est question. Les besoins profonds pouvant parfois être moins visibles que des attentes immédiates liées à une actualité, les deux doivent être pris en compte. Les engagements et la feuille de route seront ensuite portés par l'élu le plus légitime qui, ici sera un élu à « délégation sociale » (jeunesse, insertion, développement durable, éducation, culture, etc.), soutenu au besoin par un élu à « délégation technique » (communication, TIC, urbanisme, etc.).

Si quelques étapes semblent avoir structuré les stratégies observées, il reste à chaque porteur de projet d'en imaginer d'autres et de les ordonner :

- diagnostiquer les infrastructures, les modes d'accès, les usages réels, et cartographier l'ensemble de l'existant ;
- choisir les contenus publics qui auront vocation à être « ouverts », c'est-à-dire mis à la disposition du public pour faciliter le déploiement des projets (données publiques ouvertes, par exemple: cartes, relevés numériques d'informations localisées, etc.) ;
- organiser un tour de table des partenaires financiers du projet en considérant leur bénéfice à y participer (Europe, État, Région, département, secteur privé local, etc.) ;
- imaginer un modèle économique qui prenne en compte les modèles de l'économie sociale et solidaire (échanges de temps, bourses de compétences, etc.) ;
- préciser les fonctionnalités des outils compris comme « outils de la convivialité » en considérant l'usage social et pas seulement l'usage technique. L'usage social c'est, par exemple, être accompagné dans son quartier pour apprendre les bases du français, tandis que l'usage technique ce peut être de partager un blog avec les professeurs de français de son quartier ;
- définir ensuite des interfaces d'interactivité prenant en compte les compétences de tous en partant des personnes pour lesquelles l'accessibilité est la plus difficile sur le principe: « Ce qui facilite l'accès au public éloigné simplifiera celle de tous les autres ».

Ces conditions de la pérennité d'un projet sont évidemment générales et ne peuvent être facteurs de réussite que si elles sont parfaitement comprises dans une stratégie en « mode projet ». Quand il s'agit de déployer et de pérenniser de nouveaux comportements sociaux, et a fortiori de coordonner une série d'actions qui vont constituer un nouveau service public, les impératifs d'organisation liés à la rédaction d'un cahier des charges et aux marchés publics s'imposent. On retrouve alors le schéma bien connu de la gestion de projet: établissement d'un diagnostic, définition des objectifs, concertation, étude de faisabilité, prise de décision, action, évaluation de l'action, pérennisation.

Ces projets ne peuvent qu'être envisagés en dynamique, le plus souvent sur des cycles courts ; la souplesse, la fluidité et l'adaptabilité aux changements structurels liés à l'urbanisme notamment seront pris en compte au cours des années. C'est finalement un cycle stratégique aux séquences précises qui sera déterminé et qui pourra être repris quels que soient les aléas des calendriers, notamment politiques.

## ■ Témoignages d'élus locaux impliqués

### Ville de Grigny

---

*Située à une vingtaine de kilomètres au sud de Lyon, Grigny, avec ses 8 681 habitants (recensement 2007), est une « petite ville » du département du Rhône. Sa population se caractérise par une relative jeunesse : 28,8 % ont moins de 20 ans, soit 3,5 points au-dessus de la moyenne départementale et 4,2 points au-dessus de la moyenne nationale. Sur cette population, 1 176 résidents en zone urbaine sensible (ZUS), soit près de 14 % de la population communale.*

*Elle participe depuis 2007 au Label Villes Internet et apparaît comme l'une des collectivités parmi les plus engagées dans les politiques TIC au niveau de ce département.*

*Depuis 2007, Grigny ainsi que ses partenaires se sont engagés dans un cucs. Dans ce cadre, ce sont près d'une vingtaine d'actions qui sont financées chaque année dans les domaines considérés comme prioritaires : emploi, éducation, prévention, lien social, culture. Les principaux supports de ces actions sont des associations, comme le centre social « la M@ison » ou directement les services communaux.*

*« La ville de Grigny a toujours considéré que l'on ne peut lutter efficacement dans nos quartiers sensibles contre la fracture sociale sans prendre en compte le risque de celle liée aux outils numériques. Ils sont aujourd'hui incontournables dans la vie quotidienne des gens et nous considérons qu'il est de la responsabilité des pouvoirs publics d'élaborer des plans d'accès pour tous.*

*Ainsi est née en 2002 la m@ison, projet conçu et mis en œuvre par l'ensemble des acteurs sociaux éducatifs de notre ville. Elle a fait de la proximité, en pied d'immeuble, en appartement et dans tous les lieux publics, son axe d'intervention pour sensibiliser, hier aux usages, et développer aujourd'hui la réflexion et la prise en compte dans tous les domaines de la vie de ces outils du XXI<sup>e</sup> siècle.*

*Évolution majeure de notre société, les usages des TIC doivent interpellier tous les acteurs du développement social. Huit ans après la mise en œuvre de notre projet, la m@ison continue son action auprès des habitants de la ville. Elle interpelle et organise, à Grigny et au delà, des formations en direction de l'ensemble des acteurs de la politique de la ville pour concevoir des projets adaptés, innovants en direction des jeunes et moins jeunes de nos quartiers, autour de thématiques aussi diverses que l'éducation, le développement durable, les solidarités ou encore la citoyenneté. Dans ce vaste chantier, il est essentiel de partager les expertises et les expériences afin de ne pas réinventer, d'aller sans cesse de l'avant et de permettre de déployer des actions qui contribuent, par la pratique, à l'appropriation par tous des TIC et de leurs enjeux. »*

**René Balme, Maire de Grigny (Rhône)**

### Ville de Brest

---

*La ville de Brest compte une population de 144 547 habitants au dernier recensement, elle est, d'un point de vue démographique, la première ville de la Bretagne occidentale et la deuxième de la région Bretagne, derrière Rennes. C'est le deuxième port militaire français, derrière Toulon.*

*Plusieurs quartiers sont concernés par le cucs : trois sont en ZUS (Kéréderm, Kérourien, Pontanezen), neuf sont « non-ZUS » : « Bellevue, Kérangoff, Kerbernier, Lambézellec Bourg, Pen Ar Créarch, Quéliverzan, Recouvrance, Saint-Martin, Saint-Pierre, et un est en rénovation urbaine, ZUS Pontanezen.*

*La ville de Brest a été une ville pionnière en matière de politique sur les TIC et continue à exercer un réel leadership dans le monde des collectivités locales et ceci par de nombreuses initiatives, notamment au travers des PAPI (Points d'accès publics à internet), ou encore celles, nombreuses, qui sont dirigées vers les associations, en matière de dialogue social, de démocratie électronique....*

*« Pour que la diffusion des usages d'internet et du multimédia ne laisse pas de côté les personnes déjà en difficulté ou isolées socialement, la ville de Brest développe depuis douze ans une politique publique d'appropriation sociale en s'appuyant sur une implication progressive des acteurs locaux. C'est ainsi que s'est construit le réseau des 100 Points d'accès public à internet (PAPI) dans les lieux de proximité les plus fréquentés par les populations isolées : restos du cœur, associations d'insertion, aux équipements de quartiers, des Foyers des jeunes travailleurs aux maisons de retraite.*

*Ces acteurs parfois éloignés eux-mêmes du numérique trouvent dans l'appel à projet annuel des espaces d'initiative où le multimédia devient un outil de reconquête de l'estime de soi et de lien social. Il s'agit à la fois de favoriser l'innovation des usages tout en prenant compte les publics éloignés, ce qui rejoint les thématiques soutenues par la politique de la ville. Un peu plus de la moitié des trente projets soutenus chaque année relèvent de la politique de la ville, portés par les associations de l'insertion et des quartiers qui eux-mêmes s'approprient ainsi ces outils du multimédia.*

*Cette démarche de coconstruction présente aussi bien dans les quartiers qu'à l'échelle du pays de Brest, a permis l'émergence de projets structurants qui favorisent l'expression et le lien social. Entre les mille contributeurs de wiki brest, carnets sur le vivre ensemble, les soixante-dix canaux radio ou vidéo du Médiablog coopératif, la cinquantaine d'administrateurs du site participatif Repères-brest.net sur l'insertion, il y a ce point commun du donner à voir qui relie et valorise personnes et associations.*

Des projets comme « internet pour tous » dans le quartier en ZUS de Kérourien où les locataires viennent de voter un prolongement de l'internet à 1 euro, mettent en évidence le temps long de l'inclusion numérique et la nécessité d'un accompagnement en proximité des personnes éloignées de l'écran informatique. Il est important que le numérique social soit un axe à part entière de la politique d'aménagement numérique à côté du très haut débit et de la résorption des zones blanches si nous voulons que les personnes isolées puissent aussi utiliser les services en ligne, s'exprimer et échanger avec d'autres. »

**Michel Briand, Vice-président de l'agglomération Brest Métropole Océane, chargé de l'aménagement numérique du territoire et de l'économie sociale et solidaire (Finistère)**

## Ville de Fontenay-sous-Bois

Fontenay-sous-Bois est une commune de l'est parisien, en bordure nord du Bois de Vincennes. Au dernier recensement, elle comptait 52 675 habitants. Elle est, en nombre d'habitants, la septième ville du département du Val-de-Marne.

L'État et la commune de Fontenay-sous-Bois ont convenu, dans le cadre du cucs, de concentrer leur action dans les territoires suivants :

- le quartier des Larris avec un degré de priorité 2
- le quartier Jean Zay avec un degré de priorité 3
- le quartier de la Redoute avec un degré de priorité 3

Fontenay-sous-Bois est l'une des villes les plus actives dans le champ des politiques portant sur les TIC. Parmi ses réussites les plus marquantes, citons les « États généraux de la ville numérique » en 2010 ou le blog de « l'Usine à Web ». Elle est l'une des villes qui se présente régulièrement au Label Villes Internet depuis l'année 2003 et a accédé au groupe très sélectif des villes classées « 5 arobases » en 2010. La ville dénombre dix-sept lieux d'accès publics à internet et deux lieux d'accès privés.

« Fontenay-sous-Bois est particulièrement attachée à faire de son territoire, un espace du vivre ensemble et de la solidarité, où tous peuvent avoir un égal accès au service public, à l'éducation, à la culture, au sports et aux loisirs, où chacun doit pouvoir être acteur de la société, où chacun doit avoir les moyens de son émancipation. Depuis de nombreuses années les « quartiers » du « nouveau Fontenay » font l'objet d'attentions spécifiques afin que cette volonté s'y concrétise.

La mutation sociale et les nouvelles problématiques sociétales induites par le développement des usages numériques ont, dès leur apparition, dans la fin des années 90, amené la municipalité à développer de nouvelles politiques publiques pour la réduction de la fracture numérique et le développement des TIC à l'école. Aux « Larris », zone cucs de 7 000 habitants, un espace public a été implanté dans l'« Espace intergénérationnel », offrant aux habitants un lieu leur permettant de se former aux usages et également de développer le lien au sein du quartier et des générations.

Consciente des enjeux particuliers dans les quartiers, et notamment dans les zones concernées par la politique de la ville, dans le cadre des États-généraux de la ville numérique (EGVN), Fontenay coorganisait en 2010 la première édition du Colloque « internet pour tous, internet Solidaire » avec le SGCIV, la Délégation aux usages de l'internet (DUI) et Villes Internet. Cette manifestation a été l'occasion d'un riche partage d'expériences et de réflexions sur les enjeux et les actions à mener.

Issu des EGVN, le programme intitulé « internet pour tous aux Larris » a été voté cette année à l'unanimité du conseil municipal. Il vise à mettre en place un laboratoire social qui permette de résoudre les trois problématiques d'accès à la société numérique : équipement, accès à internet, accès aux outils et aux usages. Il a pour principe de fédérer les énergies du quartier : associations, tiers secteur, entreprises, opérateurs, acteurs publics (collectivités locales, bailleurs sociaux...). Ses objectifs sont l'inclusion sociale des personnes en difficultés et l'aide au développement du lien social.

En 2010, à l'heure où la société numérique concerne plus de 75 % de la population globale mais moins de 50 % des habitants à faibles revenus, où les disparités d'accès (équipement, connexion, usages) sont toujours aussi importantes, plus qu'ailleurs dans les quartiers populaires ces disparités renforcent les clivages et les inégalités existantes. Il est donc important d'agir globalement et durablement dans le cadre de véritables projets de développement local. »

**Loïc Damiani, Conseiller municipal délégué à la Ville Numérique de Fontenay-sous-Bois (Val-de-Marne)**

## Agglomération de Toulon Provence Méditerranée

---

*Préfecture du département du Var et troisième ville de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, avec 166 537 habitants en 2007, elle est la quinzième commune de France par sa population. Toulon est le plus grand port militaire français.*

*Toulon inclut dans son cucs quatre ZUS (Centre Ancien, La Beaucaire, Le Jonquet, La Baume, Le Guynemer, Sainte Musse), un ZFU (Centre Ancien), et sept quartiers non-ZUS (La Beaucaire (hors ZUS), La Closerie, La Floranne, Mon Paradis, Pont Carral/Pont Neuf/Escaillon, Rodheilhac HLM, Saint-Jean-du-Var), un Quartier en rénovation urbaine (ZUS Centre Ancien).*

*Dans le cadre du cucs, Toulon et l'État ont retenu cinq thématiques spécifiques d'intervention prioritaires (prévention de la délinquance et sécurité, habitat et cadre de vie, accès à l'emploi et développement économique, réussite éducative, santé), ainsi que quatre thématiques transversales (participation des habitants, citoyenneté, mobilité, lutte contre les discriminations).*

*« La Communauté d'agglomération Toulon Provence Méditerranée (TPM) développe sa stratégie numérique autour de trois axes complémentaires : les infrastructures, les services et les usages. Au cœur de la compétitivité du territoire et des citoyens, cette approche globale permet de créer une dynamique transversale qui se déploie tant dans le champ de l'économie, de la recherche, de l'innovation, de la culture ou du tourisme. Comme en témoignent les projets d'expérimentation ou les partenariats que TPM noue sur le territoire, la Politique de la Ville se lie au numérique pour donner vie à des projets individuels ou collectifs. Par exemple, le projet « Habitat Social Connecté » vise à expérimenter, au sein d'un parc de logements sociaux, un portail de services numériques pour répondre aux besoins des résidents, du bailleur et des acteurs impliqués dans la politique sociale du territoire. Les quatorze espaces Cyber-base® de l'agglomération sont largement associés à ce type d'expérimentation et développent eux-mêmes de nombreux projets à destination des citoyens résidant dans les quartiers. L'alphabétisation, l'accès à l'emploi, le lien familial, l'accueil de primo-arrivants, l'éducation à des comportements éco-responsables sont autant d'actions menées au quotidien dans nos Cyber-bases. »*

**Hubert Falco, Président de la communauté d'agglomération de Toulon Provence Méditerranée (Var)**

## 2. Promouvoir l'accès à internet dans l'espace public

### ■ Créer de nouvelles places publiques pour les habitants : les points d'accès publics à internet

#### Contexte

L'accompagnement des habitants dans l'appropriation des usages d'internet passe par l'installation d'espaces publics numériques (EPN) au sein même des quartiers. Si l'on considère l'EPN comme une structure d'accueil du public, à but non lucratif, pour l'initiation aux usages d'internet et du multimédia, il faut noter que le périmètre de la notion générique d'accès public à internet peut se révéler très variable. Il peut s'agir d'un simple accès internet avec un ordinateur isolé dans une bibliothèque ou d'un espace d'accueil plus structuré bénéficiant de la présence d'un encadrement formé proposant des ateliers dédiés à des populations ciblées.

#### Propositions

Les acteurs de ces réseaux témoignent d'expériences similaires et leur observation permet d'identifier quatre types de démarche à mettre en place par la mairie.

1. Pallier les obstacles d'ordre économique à l'usage d'internet faute de connexion aux réseaux et au manque d'équipements informatique dans les quartiers populaires, en créant des espaces publics, le plus souvent gratuits, animés par des personnes formées et répondant si possible aux critères du label NetPublic, attribué conjointement par la Délégation aux usages de l'internet (DUI), les collectivités locales ou les associations signataires de la charte NetPublic.
2. Faire de ces lieux des outils de lutte contre l'isolement des personnes, de création de lien social et d'éducation à la citoyenneté numérique en formant les animateurs aux évolutions technologiques et à l'animation d'activités numériques, sans oublier qu'ils ont d'abord un rôle social.
3. Grâce à un état des lieux et à une cartographie des équipements, permettre aux lieux associatifs existants dédiés à l'action sociale sur le territoire, de s'équiper en pérennisant leurs subventions. Permettre aux animateurs de se former pour élargir leur palette de moyens d'action grâce aux opportunités des ressources numériques.
4. Animer le réseau des « passeurs » de la culture numérique dans les quartiers pour :
  - permettre la collaboration et l'échange de pratiques entre animateurs d'un même quartier ou de quartiers à problématiques semblables ;
  - développer la communication auprès des habitants sur les services qu'ils proposent, avec le concours du service communication de la ville et faire connaître leur présence, leurs initiatives en matière d'accueil, d'offres et de services ;
  - organiser la veille et la mise à disposition de ressources fiables et validées (comme les dispositifs de formation en ligne proposés sur le site [www.netpublic.fr](http://www.netpublic.fr)), avec le concours des documentalistes et bibliothécaires de la commune ;
  - sensibiliser le personnel à la diversité des publics exclus pour instaurer un accueil adapté : clavier en braille pour les personnes malvoyantes, ateliers sociolinguistiques pour les migrants, promotion d'activités liées à la maternité pour les femmes, etc.

#### ●●● Reporter de son quartier - Paris 20<sup>e</sup> (75)

*Le 20<sup>e</sup> arrondissement de Paris comprend deux ZUS (Belleville, HBM Menilmontant) et trois quartiers non-ZUS (Amandiers, Porte de Montreuil/Python Duvernois/Fougères, Saint-Blaise).*

*Au recensement de 2006, l'arrondissement comptait 194 532 habitants.*

*Le Quartier Belleville fait partie des quartiers parisiens les plus anciennement impliqués dans des politiques TIC. Comme le signalait l'étude publiée en 2001 « internet dans les Quartiers », c'est dès le début de l'installation du Centre social, en 1997, que les TIC sont intégrées au projet.*

Rassembler des enfants et leur faire découvrir une activité de journalisme en devenant « reporter de leur quartier » pour réaliser un journal et un site internet. Les animateurs sociaux ont pu ainsi relier les enfants à leur quartier en éveillant leur curiosité sur leur environnement proche et en leur faisant découvrir le monde associatif.

**QUARTIER :** Belleville (12 000 habitants).

**PORTEUR DU PROJET :** Un espace public numérique issu d'une association éponyme, Microlithe a été créé en 1998. Elle est animée aujourd'hui par trois salariés et reçoit 600 visiteurs par mois, 1 200 adultes et 1 200 enfants inscrits à l'année.



**USAGE DE L'INTERNET :** Publication numérique d'enquête, de reportage photo avec réalisation de mise en page des articles et d'un travail d'expression en français par la parole et par l'écrit (34 enfants de 10 à 15 ans produisent 3 à 4 journaux par an et des dizaines d'articles en ligne).

**INNOVATION SOCIALE :** Démocratiser la production de contenus sur internet en organisant une logique de bi-média, papier et web. L'édition papier permet à Microlithe de toucher la population du quartier qui n'a pas accès au web à domicile. Le journal sert faire valoir les services et l'accompagnement proposés dans l'espace public numérique.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Budget de 5 000 euros pour le premier numéro du journal. Intervenants : Direction de la politique de la ville de la Mairie de Paris, Direction de la jeunesse de la Mairie de Paris, Préfecture de Paris. Partenariat actif avec les associations du quartier et l'équipe de développement local Belleville-Amandiers.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Mobilisation des familles et des enfants avec les associations du quartier. Bonne mobilisation du partenariat des structures sociales du quartier grâce au pilotage du projet par une équipe de professionnels de l'EPN.

**IMPACT :** Il est triple. Tout en valorisant auprès des habitants les associations du quartier qu'ils évoquent, les reportages réalisés par les enfants leur permettent d'apprendre les techniques de base de la communication et du multimédia, tandis qu'en parallèle sont renforcés les liens avec des partenaires de référence dans les domaines du social et de l'insertion.

#### **CONTACT :**

Microlithe  
Denis Robert  
59 bis rue Olivier Métra - 75020 Paris  
Tél. : 01 46 36 70 13

[www.microlithe.fr](http://www.microlithe.fr)

### ●●● Culture d'hier et culture d'aujourd'hui - Saint-Denis (93)

*La ville de Saint-Denis (en Seine-Saint-Denis), compte 101 880 habitants (INSEE-2007).*

*Elle inclut dans son cucs quatre ZUS ((Cité Allende, Floréal-Saussaie, Landy, Les Francs Moisins-Bel Air), sept quartiers non-ZUS (Centre-ville/Basilique, Cité Allende (hors ZUS), Joliot Curie/Saint-Rémy/Champ de Courses, La Plaine, Les Francs Moisins, Bel Air (hors ZUS), Mutuelle/Barbusse/Rolland/Cachin, Semard/Delaune/Guyemer) et trois quartiers en rénovation urbaine (ZUS Floréal, Saussaie, ZUS Les Francs Moisins, Bel Air, ZUS Landy),*

*La publication de la DIV « internet dans les Quartiers », mettait déjà en exergue, dès 2001, la Cyber-base de Saint-Denis comme l'une des initiatives marquantes des politiques de la ville en matière d'internet.*

C'est une nouvelle dynamique qui anime la Maison de la Jeunesse, lieu fréquenté par toute la population du quartier, depuis l'installation d'une Cyber-base. Fréquenté notamment pour ses spectacles, ce lieu de vie est aussi celui des artistes.

**QUARTIER :** Centre ville de Saint-Denis (18 000 habitants sur quatre ZUS).

**PORTEUR DU PROJET :** Service jeunesse de la ville de Saint-Denis. Ville de Saint-Denis, Caisse des Dépôts.

**USAGE DE L'INTERNET :** Formation des usagers à divers logiciels et pratique de l'internet en ateliers.

**INNOVATION SOCIALE :** Utiliser la présence des artistes dans un espace public pour amener les habitants à s'ouvrir vers d'autres horizons, l'outil numérique faisant médiation entre les artistes et la population. Les habitants se retrouvent au contact des artistes autour des ordinateurs La médiation s'opère grâce au travail d'une équipe de cinq animateurs, dont deux ont passé dix ans sur place. Les usagers ont un outil d'évaluation pour indiquer eux mêmes leurs besoins et leurs attentes.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Financement par la ville de Saint-Denis. L'espace est municipal et les animateurs sont des agents territoriaux.

#### **FACTEUR DE SUCCÈS :**

- Implantation ancienne de la structure qui a un public fidèle.
- Diversité des publics reçus.
- Environnement de promotion culturelle proche du Bureau Information Jeunesse.
- Actions en lien avec l'identité jeune et culturelle du lieu.

**IMPACT :** 48% de seniors et 14% de salariés composent le public reçu dans l'espace. Les habitants se retrouvent souvent au contact des artistes autour des ordinateurs. On note une forte fréquentation de personnes âgées, la doyenne à 96 ans et d'une population d'employés d'entreprises proches.

**CONTACT :**

Cyber-base  
12 place de la Résistance et de la Déportation  
93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 83 72 20 92  
cyberbase.stdenis@gmail.com

<http://stdenis.cyberbase.free.fr>

## 3. Développer l'accès à internet en habitat social

### ■ Permettre l'accès internet dans les foyers de l'habitat social collectif

#### Contexte

Le logement social est un logement destiné à des personnes à revenus modestes ayant des difficultés à se loger sur le marché libre ; c'est le mode d'habitat collectif le plus répandu dans les quartiers des zones urbaines sensibles qui concentrent des populations en situation de difficulté économique et sociale. Ces difficultés économiques se répercutent sur la part de budget disponible pour les achats multimédia, l'acquisition d'équipement et l'accès internet. 38 % des personnes ayant des revenus inférieurs à 900 euros par mois sont équipés en internet à domicile contre 67 % pour la population en France. Généralement situés en zone urbaine dense, les quartiers d'habitat social bénéficient pourtant de bonnes infrastructures de réseaux de télécommunications (ADSL, fibre optique) et la question du développement du numérique en habitat social se pose essentiellement en terme de coût d'accès à internet et à l'équipement en ordinateur et, bien évidemment, d'accompagnement de proximité avec les usagers.

La concentration de l'habitat permet d'envisager des solutions spécifiques territorialisées par la mobilisation des partenariats publics et privés où peuvent s'impliquer les bailleurs sociaux, les fournisseurs d'accès à internet, la collectivité locale et les associations de quartiers afin de réduire ces « zones blanches sociales » géolocalisées. L'accès de tous les foyers à internet en habitat social collectif permet aussi d'envisager des méthodes innovantes de gestion respectueuse du développement durable pour les habitants et les bailleurs.

#### Propositions

Le numérique social consiste à développer une stratégie qui favorise l'usage d'internet à bas coût mutualisé dans l'habitat social comme par exemple :

1. Négocier avec les bailleurs et les fournisseurs d'accès à internet en mobilisant les acteurs sociaux du quartier pour proposer des solutions d'accès à internet mutualisé pour tous les locataires. Favoriser l'accès à l'équipement en ordinateurs recyclés et développer l'accompagnement aux usages optimisent les facteurs de succès de ce type de projet de quartiers.
2. Organiser une politique d'accueil des nouveaux habitants spécifique avec les bailleurs et l'ensemble des acteurs locaux organisés en réseau, en utilisant par exemple les outils de réseaux sociaux.
3. Profiter des obligations de pré-câblage en fibre optique des immeubles neufs prévus par la loi dès 2010 pour une négociation concertée des tarifs de fournisseurs d'accès (tarif social)
4. Former aux outils numériques les personnels en contact quotidien avec les habitants : gardiens d'immeubles, médiateurs, adultes-relais, police municipale (flotiers), et éventuellement les équiper pour accompagner les locataires aux usages d'internet.
5. Ouvrir régulièrement des espaces communs, comme des locaux de pieds d'immeubles pour inviter les habitants à se réunir à l'occasion d'une actualité, autour d'un équipement et un accès internet. Ceci permet de favoriser l'échange et produire une initiation accompagnée des débutants, si possible avec une démarche d'entraide intergénérationnelle.
6. Éditer et distribuer un guide « papier » du numérique dans l'habitat social pour sensibiliser les débutants aux usages qui répondent aux besoins essentiels.
7. Faire des temps de concertation et de démocratie locale des occasions d'approfondir les services en ligne mis à disposition par la commune.

#### ●●● Internet social et animateurs à domicile - Brest (29)

En créant un programme « internet pour tous à Kérourien » l'objectif était de favoriser une appropriation sociale du numérique utile pour le travail et les loisirs. La solution choisie est à la fois l'accès à internet mutualisé à faible coût et le suivi de proximité des habitants nouveaux usagers sur tous les volets (équipement, mise en route, découverte, compétences numériques, contrats avec le fournisseur d'accès internet). L'expression multimédia y est conçue comme un facteur de lien social, de valorisation des personnes et de reconquête de l'estime de soi.

**QUARTIER :** Kérourien, Brest. (8 500 habitants en ZUS).

**PORTEUR DU PROJET :** Service internet et Multimédia de la ville de Brest, Brest Métropole Habitat ; pour la partie financière : le service Réseaux et Télécommunications de l'agglomération de la communauté urbaine de Brest Métropole Océane.

**USAGE DE L'INTERNET :** Soutenir l'équipement internet des foyers *via* le recyclage d'ordinateurs tout en proposant en parallèle des ateliers d'initiation et des interventions à domicile pour l'installation et les branchements.

**INNOVATION SOCIALE :** Permettre aux habitants des logements sociaux de bénéficier d'un abonnement à internet à moindre coût, rendu possible par la négociation entre le fournisseur d'accès et le bailleur. Les animateurs du quartier donnent aux habitants un accompagnement professionnel pour la mise en fonction de la connexion, la découverte et l'appropriation des usages. Cette expérimentation a vocation à être étendue à l'ensemble du parc d'habitat social de la ville.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Investissement municipal en coopération avec le principal bailleur social de l'agglomération (BMH) et partenariat avec la société Numéricable (offre service universel numérique SUN) et les associations de proximité.

### FACTEUR DE SUCCÈS :

- Projet intégré dans une politique globale de la collectivité en matière d'aménagement numérique du territoire.
- Forte préparation en amont du projet, incluant tous les acteurs du quartier.
- Travail de médiation et d'information à destination des différents partenaires du projet pour faciliter son bon déroulement.
- Participation des habitants.
- Implication de l'association des locataires: la Confédération syndicale des familles et du centre social du quartier et des animateurs multimédia de l'EPN.
- Accompagnement et suivi de proximité des habitants nouveaux usagers sur tous les volets (équipement, mise en route, découverte, compétences numériques, contrats avec le fournisseur d'accès internet). Deux personnes mobilisées à plein temps sur un parc de 600 logements

**IMPACT :** Possibilité de généraliser cette expérimentation sociale réussie et évaluée par le laboratoire de recherches Marsouin à l'ensemble du parc d'habitat social de Brest Métropole Habitat. Après une prise en charge intégrale du coût par la collectivité pendant neuf mois et une adoption par vote majoritaire des locataires (à 61 %), « internet pour tous à Kérourien » se poursuit au prix de 1 euro TTC/mois inclu dans les charges du locataire, en substitution à l'ancien « droit d'antenne ».

### CONTACT :

Ville de Brest  
Élisabeth Le Faucheur Joncour  
Service internet et Expression Multimédia  
Tél. : 02 98 00 84 39  
elisabeth.le-faucheur-joncour@mairie-brest.fr

[www.a-brest.net/article6007.html](http://www.a-brest.net/article6007.html)

[www.a-brest.net/article6715.html](http://www.a-brest.net/article6715.html)

## ●●● Le Toit Angevin numérique - Angers (49)

*Préfecture du département de Maine-et-Loire dans la région Pays de la Loire, Angers est une cité qui a joué un rôle de nœud de communication historique entre les régions atlantiques et le bassin parisien. Au dernier recensement, elle compte 155 701 habitants.*

*Le cucs comprend trois ZUS (Belle Beille, Monplaisir, Verneau, Capucins), une ZFU (Belle-Beille), sept quartiers non-ZUS (Centre-ville/Cité Saint-Exupéry, Deux Croix/Banchais/Grand Pigeon, Justice Baraterie/Les Longs Boyaux, La Roseraie/Orgemont, Monplaisir (hors ZUS), Saint-Jacques/Cité Chef-de-Ville, Verneau (hors ZUS) et trois quartiers en rénovation urbaine (ZUS Belle Beille, ZUS Monplaisir, ZUS Verneau, Capucins).*

En favorisant un accès à internet à haut débit à bas coût pour tous les locataires, le bailleur les incite à utiliser internet dans leur vie quotidienne. Avec l'accès à des services domotiques comme le suivi des consommations d'eau, d'électricité et de la température du logement, les habitants participent à un développement durable.

**QUARTIER :** La Roseraie.

**PORTEUR DU PROJET :** Le Toit Angevin, entreprise sociale pour l'habitat. Le projet a été mené en parallèle de la rénovation urbaine du quartier, lancé en 1999.

**USAGE DE L'INTERNET :** Installation d'une plateforme numérique de services aux locataires avec gestion des économies d'énergie, accès à l'administration en ligne, soutien scolaire, recherche d'emploi, aide aux personnes âgées.

**INNOVATION SOCIALE :** C'est le bailleur social qui porte l'accès à internet mutualisé. Il a choisi de combiner la préoccupation sociale de l'accès pour tous aux usages de l'internet à un objectif de développement durable de la gestion énergétique mutualisée et l'économie des fluides (eau, électricité, chauffage), les habitants comme le bailleur y trouvent leur bénéfice.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Ville d'Angers, association Terre des Sciences, Angers Loire Métropole, et d'autres bailleurs sociaux : Le Val de Loire et Logi-ouest.

### **FACTEUR DE SUCCÈS :**

- Fort dynamisme préalable de la vie de quartier.
- Projet d'actions de formation et d'appropriation des usages d'internet où l'accent est mis sur l'usage d'internet pour le soutien scolaire (40 % des élèves qui entrent en classe de 6<sup>e</sup> dans le quartier ont un retard scolaire).
- Un portail web de quartier contribue à fédérer le lien social du quartier et soutient l'implication des locataires acteurs à part entière du projet. Pour les habitants non équipés d'ordinateurs, une offre d'ordinateurs à bas coût est proposée par le bailleur social.

**IMPACT :** Intégration de l'outil internet dans les relations avec les locataires par le bailleur. Offre d'un accès à deux euros mensuels dans les 576 logements de quartier.

### **CONTACT :**

Le Toit Angevin  
7 rue Beauvai  
49000 Angers  
Tél. : 02 41 79 62 89  
elamoulen@letoitangevin.com

[www.letoitangevin.com](http://www.letoitangevin.com)  
[www.angerslaroseraie.net](http://www.angerslaroseraie.net)

## **4. Permettre à chacun d'avoir un ordinateur**

### **■ Résorber le fossé économique qui freine encore l'accès aux usages en privant certains foyers d'ordinateurs**

#### **Contexte**

---

Au-delà des déficiences d'usages, le principal frein à l'utilisation d'internet dans les quartiers populaires est d'ordre économique. Sans même évoquer les coûts d'accès, l'acquisition d'un ordinateur et de ses éventuels périphériques peut se révéler problématique. Or, il a été identifié que le parc informatique des entreprises et administrations françaises est colossal, que la durée d'utilisation de ces équipements est de plus en plus courte (environ deux ans aujourd'hui), et que ceux-ci finissent généralement au rebut. Pourtant, de nombreux bénéficiaires pourraient trouver un usage utile à ces matériels une fois reconditionnés : les structures d'aide et d'insertion sociale, les associations et clubs du troisième âge, les centres socioculturels et socio-éducatifs, les collectivités en charge de l'équipement des écoles, les centres pour handicapés, les associations de développement local.

Reconditionner un ordinateur, c'est tout simplement le remettre dans l'état de fonctionnement dans lequel il était avant d'avoir été utilisé : nettoyage, remplacement des pièces usées ou défectueuses, effacement des données et réinstallation du système d'exploitation et des logiciels nécessaires à son utilisation.

#### **Propositions**

---

Aussi, pour accélérer l'équipement à bas prix des publics en difficulté économique les collectivités peuvent :

1. Participer à une filière nationale de collecte, de reconditionnement et de réemploi des ordinateurs : Ordi 2.0. Ce programme national a créé depuis 2008 un réseau de neuf pôles interrégionaux, et développé des partenariats à l'échelle locale avec les grandes entreprises pour la récupération de leur matériel usagé et leur reconditionnement par ces structures de recyclage.
2. Organiser localement la solidarité entre les entreprises et les associations de la ville qui peuvent développer une activité dans le domaine du reconditionnement et du réemploi d'ordinateurs. Ceci permet le développement d'emplois pour des personnes peu qualifiées ou en réinsertion sociale
3. Favoriser un meilleur respect de l'environnement. La production d'un ordinateur reconditionné coûte infiniment moins cher en énergie que celle d'un ordinateur neuf, elle ne nécessite aucun recours à des matières premières ni de matériaux dangereux ou polluants, elle prolonge le cycle de vie de la machine et réduit ainsi la production de déchets.

4. Soutenir l'équipement en ordinateurs à bas coût des personnes et associations financièrement défavorisées en faisant connaître les recycleurs.
5. Associer à l'offre d'équipement en ordinateur recyclé une assistance de proximité sous la forme de prise en main de l'outil, de service de maintenance ou de dépannage.

### ●●● L'ordinateur et son usage de A à Z : les ateliers de recyclage informatique FERIS - Fresnes-sur-Escaut (59)

*Fresnes-sur-Escaut est une petite ville du département du Nord, en région Nord-Pas de Calais. Lors du dernier recensement, elle comptait 7 637 habitants.*

*Le périmètre du cucs est composé de deux quartiers non-ZUS (Centre-ville, Cité Soult/Le Trieux).*

Cet atelier technique permet à chacun d'aborder la technologie numérique en construisant un ordinateur puis en se formant à l'utilisation de logiciels et d'internet. Les ateliers consistent à récupérer du matériel informatique d'occasion venu d'administrations, de particuliers ou d'entreprises. Après vérification, réparation, l'ensemble est reconfiguré pour bâtir un ordinateur à bas prix. Une formation aux logiciels en cinq séances de deux heures complète l'apprentissage.

**QUARTIER :** Fresnes-sur-Escaut, commune de 7 500 habitants appartenant au cucs de Valenciennes Métropole.

**PORTEUR DU PROJET :** CCAS de Fresnes-sur-Escaut, Mission locale, collège local (assistante sociale) et Cyber-base municipale (lieu de formation).

**USAGE DE L'INTERNET :** La personne formée est responsable de A à Z de la machine qui lui est attribuée contre la somme symbolique de dix euros. La découverte de logiciels libres est encouragée.

**INNOVATION SOCIALE :** Agir pour l'insertion en répondant à des critères de développement durable et au respect des normes DEEE (gestion des déchets électroniques). Savoir se servir de l'internet et connaître l'informatique sont désormais des critères d'insertion sociale. Les ateliers consistent à récupérer du matériel informatique d'occasion venu d'administrations, de particuliers ou d'entreprises. Après vérification, réparation, l'ensemble est reconfiguré. Cet atelier technique qui permet à chacun de comprendre simplement le fonctionnement de l'ordinateur est suivi de formations à l'utilisation de logiciels ou à la recherche internet.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Chaque participant s'acquitte de dix euros pour la machine et la formation. Coût du projet : 27 500 euros dont 10.700 euros de fonds propres CCAS en 2009.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** La sélection des bénéficiaires se fait en fonction des situations sociales et personnelles (familles non imposables, habitant de Fresnes, sans ordinateur personnel, jeune sans emploi mais encadré par la mission locale, collégien). Chacun a le même matériel avec la même configuration et reçoit la même formation. Les groupes de stagiaires sont hétérogènes. Cela permet à des personnes avec peu de ressources d'acquiescer un ordinateur et d'apprendre à s'en servir efficacement.

**IMPACT :** Beaucoup de jeunes et de familles ne disposaient pas, faute de moyens, d'un ordinateur, ou d'un accès à internet à Fresnes. Aujourd'hui, vingt personnes sont suivies annuellement et leurs dossiers sont choisis en fonction des critères de revenus.

#### CONTACT :

Mairie de Fresnes-sur-Escaut  
David Henrard  
Service Informatique  
Tél. : 03 27 28 51 51  
dhenrard@fresnes-sur-escaut.fr

<http://www.fresnes-sur-escaut.fr>

CCAS  
Jérôme Ibanez  
Directeur  
Place Paul Vaillant Couturier  
59970 Fresnes sur Escaut  
Tél. : 03 27 28 51 44  
ccas@fresnes-sur-escaut.fr

[www.fresnes-sur-escaut.fr/fr/sections/le-ccas.html](http://www.fresnes-sur-escaut.fr/fr/sections/le-ccas.html)

*Besançon, préfecture du département du Doubs et de la région Franche-Comté. Au recensement de 2006, la population était de 175 287 habitants.*

*Le cucs concerne quatre ZUS (Cité Brûlard, Clairs Soleils, Palente, Orchamps, Planoise), une ZFU (Planoise), quatre Quartiers non-ZUS (Battant-Madeleine, Cité Amitié, Fontaine-Écu, Montrapon) et deux Quartiers en rénovation urbaine (ZUS Clairs Soleils, ZUS Planoise).*

*En matière de politiques sur les TIC, Besançon est une des villes les plus innovantes et ceci dès 1994 avec son « Réseau Lumière ». Elle participe précocement au Label « Villes Internet », soit en 2001. À partir de 2007, elle est classée à « 4 arobases », puis, dès 2008 et sans interruption depuis, elle s'est intégrée dans le groupe des villes « 5 arobases ». En matière de politiques de « solidarité numérique », elle participe, aux côtés de l'État du Sénégal, à un vaste projet au bénéfice des écoles sénégalaises : le projet Sénéclit.*

Fournir gratuitement à chaque rentrée scolaire aux élèves à partir du CE2 un pack informatique permettant de se familiariser à internet. Ce cartable numérique comprend aussi une carte d'accès aux médiathèques et espaces publics numérique, ainsi que six ateliers informatique gratuits pour les parents des enfants bénéficiaires. Une opération similaire est conduite vers les associations bisontines avec un pack informatique composé d'un ordinateur, d'une imprimante et de logiciels bureautiques. En 2007, 1 500 ordinateurs en réseau ont été installés dans les écoles.

**QUARTIER :** Cité Brulard, Clairs Soleils, Palente Orchamps, Planoise.

**PORTEUR DU PROJET :** Ville de Besançon.

**USAGE DE L'INTERNET :** Apprentissage à la fois dans le cadre scolaire et familial grâce aux packs, avec accès internet en tarifs réduits pour les scolaires et les associatifs. C'est aussi une manière de stimuler certains parents à s'intéresser à l'informatique et à l'usage d'internet. Les échanges entre l'administration scolaire et les parents (inscription à la cantine, accès au carnet de correspondances) sont en partie dématérialisés.

**INNOVATION SOCIALE :** Mise en avant des capacités des handicapés à travers un processus d'insertion lié au recyclage informatique. Chaque élève de CE2 reçoit un ordinateur qu'il garde jusqu'à la 6<sup>e</sup>. À l'entrée en 6<sup>e</sup>, la famille peut garder le PC ou le rendre à la mairie. D'actuels lycéens bisontins se servent encore de leur PC reçu en CE2.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Contacts régionaux avec des banques et des entreprises qui renouvellent leurs parcs informatiques. La Ville de Besançon développe des partenariats d'année en année, au fil du renouvellement des parcs informatiques des grandes entreprises de Franche-Comté.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Soutien de la ville et partenariat Public-Privé sur les diverses opérations. Recherche de partenaires chaque année. Forte volonté municipale. Besançon compte dans ses écoles un PC pour 5 élèves, alors que la moyenne nationale est de un PC pour 20 élèves.

**IMPACT :** Plus de 1 200 foyers concernés en novembre 2010 par la neuvième distribution du pack informatique. Huit mille familles ont bénéficié de l'opération « Besançon Clic, cartable numérique ».

#### **CONTACT :**

Mairie de Besançon  
Bernard Girardet  
Chef du service e-administration  
2 rue Mègevand  
25000 Besançon,  
Tél 03 81 87 84 33  
bernard.girardet@besancon.fr

[www.besancon.fr/index.php?p=512](http://www.besancon.fr/index.php?p=512)

# Accompagner les acteurs sociaux et les habitants aux usages du numérique

## 1. Accompagner pour une meilleure insertion sociale et professionnelle

### ■ Accompagner les chercheurs d'emploi

#### Contexte

Les difficultés économiques existantes ne doivent pas être davantage aggravées par une exclusion du numérique. Dans les quartiers populaires particulièrement touchés par le chômage, l'accompagnement des personnes à la recherche d'un emploi avec les outils du web peut avoir un effet de levier. Les études européennes montrent que trois activités de formation et d'emploi sont particulièrement appropriées pour la majorité des habitants, notamment pour les chercheurs d'emploi : rechercher un emploi et faire acte de candidature, avoir des activités éducatives formalisées, se former spécifiquement à des possibilités d'emploi (Source Eurostat 2010).

Aujourd'hui, internet est devenu le troisième outil utilisé (63 %) pour trouver un emploi, derrière le réseau relationnel (77 %) et les candidatures spontanées (69 %), et devant la Presse (61 %) ou les agences de pôle emploi (56 %) (Source TNS-Sofres pour le compte de l'Association des professionnels pour la promotion de l'emploi sur internet – APPEI –, 2010).

Internet s'est donc imposé comme un outil incontournable de la recherche d'emploi, notamment pour sa rapidité d'actualisation, le nombre des offres mises en ligne et les outils de tri et de recherche proposés (par localisation, par mots clés, etc.).

Pourtant, au delà de la simple consultation, l'outil internet peut aussi rendre le demandeur d'emploi plus actif et entreprenant : création de site internet ou de blog personnel, montage et mise en ligne de CV, usage des réseaux sociaux professionnels (Viadeo, LinkedIn...), etc. Psychologiquement, il contribue à renforcer le sentiment de reconnaissance et à estomper celui d'isolement.

C'est pourquoi, la Délégation aux usages de l'internet a créé un site d'information, de ressources et d'échanges dédié à l'accompagnement sur internet des demandeurs d'emploi ([www.netemploi.fr](http://www.netemploi.fr)). Ce site aide à les guider dans la découverte et l'utilisation des services numériques et à apporter un appui aux personnes qui les accompagnent dans leurs démarches en ligne.

#### Propositions

Les collectivités peuvent, au niveau territorial, renforcer l'efficacité des dispositifs pour l'emploi :

1. En installant en continu la relation professionnelle entre les acteurs de l'emploi par des dynamiques publiques d'équipements numériques et de formations des personnels dédiés : missions locales, pôle emploi, PLIE...
2. Des espaces collaboratifs leur permettront notamment de mutualiser leurs ressources.
3. En améliorant la qualité du contact avec les bénéficiaires par une interactivité tout au long de la procédure de recherche d'emploi : les professionnels pourront mettre en place de manière coordonnée la relation aux bénéficiaires par un suivi de dossiers et par le contact continu avec les bénéficiaires, sachant que plus de 60 % des administrés fournissent une adresse mail. Une fluidité dans la relation pourra s'installer au travers de simple diffusion d'information comme les plages horaires les moins chargées, la présence de conseillers spécialisés, les programmes de formation, ce qui permettra d'alléger les temps d'attentes et le stress au travail des conseillers.
4. En proposant aux usagers des espaces individuels, plateforme de blogs, par exemple, où ils pourront créer leurs espaces professionnels, détailler leurs présentations de carrières, illustrer d'exemples leurs compétences..., grâce à l'accompagnement d'animateurs dans les lieux dédiés à l'emploi.

#### ●●● Un blog pour l'emploi - Montpellier (34)

*Préfecture du département de l'Hérault et de la région Languedoc-Roussillon, Montpellier se situe entre Nîmes et Béziers, sur le littoral méditerranéen. Le territoire communal compte 253 712 habitants (recensement 2007), ce qui en fait la huitième commune de France en nombre d'habitants. L'agglomération compte, quant à elle, 320 760 habitants.*

*Le cucs inclut cinq ZUS (Gély-Figuerolles, La Paillade, Les Cévennes, Pas du Loup, Val de Croze, Paul Valéry, Petit Bard, Pergola) une ZFU (La Paillade), quatre quartiers non-ZUS (Gambetta, Les Hauts de Massane : Les Garrigues/Les Tours, Nord Ecusson : Les Ursulines, Tournezy/Saint-Martin) et trois quartiers en rénovation urbaine (ZUS Le Petit Bard, Pergola, ZUS Gély, Figuerolles, ZUS La Paillade).*



*Montpellier fût, dans les années 1980, aux côtés de Rennes, une ville expérimentale du « Plan câble ». Son investissement dans les TIC précède donc de plus d'une décennie l'arrivée d'internet. Le fait d'inclure très tôt le quartier de la Paillade dans son plan de câblage illustre la préoccupation de faire de ces technologies un instrument des politiques sociales.*

Offrir des sessions de formation aux demandeurs d'emploi issus des quartiers populaires avec la possibilité de créer un blog personnel et informatif à destination des futurs employeurs.

**QUARTIER :** Mosson (ZUS LA Paillade - Les Hauts de Massane), ZUS Petit Bard Pergola, ZUS Les Cévennes, ZUS Gély Figuerolles, ZUS Paul Valéry, Nord-Ecusson, Gambetta, Tournezy, Saint-Martin.

**PORTEUR DU PROJET :** L'association d'accompagnement à l'emploi Acteurs, créée en 1996 à Montpellier.

**USAGE DE L'INTERNET :** Création de blog et de vidéo pour appuyer les demandeurs d'emplois dans leur recherche. Chaque session de formation concerne huit personnes, à raison d'une journée et demie par semaine.

**INNOVATION SOCIALE :** En demandant au jeune de sortir d'une présentation trop stéréotypée de ses compétences et d'oser affirmer sa personnalité, on le rend moteur de la démarche. À travers la formation internet, il s'agit de redynamiser la recherche d'emploi par le réseau numérique, en mettant en valeur la personnalité et la créativité des jeunes chômeurs.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Acsé, Mission locale des jeunes Montpellier Agglomération, département de l'Hérault.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Le blog emploi est plus valorisant qu'un simple CV, mettre en ligne son blog permet de lever des freins auprès de futurs employeurs parfois inquiets par l'étiquette « quartier difficile ». Ce travail d'accompagnement créatif contribue à redonner confiance aux jeunes en situation de difficulté d'insertion professionnelle et à développer leurs réseaux.

**IMPACT :** Après dix ans d'accompagnement à l'emploi, l'association Acteurs utilise internet pour que la recherche d'emploi soit l'occasion d'un développement personnel. C'est la première structure du département de l'Hérault à proposer des ateliers internet en agences Pôle Emploi, dès 1999. Son activité lui permet de repérer les besoins et de s'en faire l'écho auprès des partenaires (Pôle Emploi, département, Région, État...)

#### **CONTACT :**

Association Acteurs  
26 rue Henri René  
34000 Montpellier.  
Mickael Bartorello  
Tél. : 04 67 22 32 53  
acteurs34@wanadoo.fr

<http://acteurs34.eklablog.com>

#### ●●● Les CV filmés de la Mission locale - Montélimar (26)

*Montélimar est une « ville moyenne », de 33 924 habitants, située dans le département de la Drôme et la région Rhône-Alpes entre Valence et Avignon. La ville dessert un bassin de population de 50 000 habitants ; l'économie locale est assez dynamique et enregistre la création de nombreuses entreprises. La population montilienne est relativement jeune. Avec 6,30 % de la population, la population étrangère est inférieure aux moyennes régionales et nationales.*

*Le cucs concerne une ZUS (Quartiers Ouest, Pracomptal, Grange Neuve, Bagatelle, Le Plan) et un quartier non-ZUS (Centre Ancien).*

Réaliser et mettre en ligne un clip vidéo d'une minute trente, qui présente les jeunes en recherche d'emploi sous leur meilleur jour. En une semaine, remotiver les participants en les incitant à prendre soin d'eux, de leur image et à retrouver confiance. Couplé à un travail d'accompagnement professionnel pluridisciplinaire, l'outil internet peut aider à l'intégration socioprofessionnelle des jeunes et lutter contre les discriminations

**QUARTIER :** Pracomptal.

**PORTEUR DU PROJET :** Mission locale de Montélimar Portes de Provence.

**USAGE DE L'INTERNET :** Mise en ligne des CV filmés (250 CV présentés en 2010) après une semaine de divers ateliers : prise de parole, maquillage, relooking, etc. Le CV filmé peut présenter, via une mise en scène, le candidat en train de travailler, de réaliser des gestes professionnels ; il est assorti, en ligne, d'une lettre de motivation et d'un CV papier rédigés pendant le stage par le jeune demandeur d'emploi.

**INNOVATION SOCIALE :** Autour de la rédaction d'un CV, développer un travail sur l'image de soi et la préparation à l'entretien grâce aux outils numériques. Un styliste, un professeur d'art dramatique et un photographe professionnel interviennent au fil des ateliers pour installer des habitudes de comportement et de diction. Les intervenants et les responsables de la ML de Montélimar sont prêts à transmettre leur expérience à d'autres missions locales.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** État via le cucs, ville de Montélimar, région Rhône-Alpes, Conseil général (budget de 10000 euros pour les sessions de 2010).

**FACTEUR DE SUCCÈS :** L'accompagnement intensif par des professionnels sur une semaine d'une dizaine de jeunes permet de faire reprendre confiance en eux aux participants. La qualité de ce dispositif de valorisation des potentialités des jeunes en insertion repose sur la forte mobilisation des intervenants et le suivi actif des chargés de mission relation-entreprise de la mission locale. Pour les entreprises recruteuses qui accèdent aux CV en ligne avec un code transmis par la Mission locale, cette technique limite le nombre de rendez vous et leur permet de faire connaissance avec le jeune avant un premier contact d'embauche.

**IMPACT :** Ce type d'ateliers-conseils est habituellement réservé aux cadres de grandes entreprises. Ici, ce sont des jeunes de 16-25 ans en difficulté d'insertion qui sont concernés. Depuis 3 ans, plus de 260 candidats ont été recrutés après avoir déposé leur CV sur le site de la Mission locale.

#### **CONTACT :**

Mission locale Portes de Provence  
Mellie Arnaud  
Directrice  
35 boulevard du Général de Gaulle  
26200 Montélimar  
Tél. : 04 75 00 70 30  
contact@missionlocale.info

<http://www.lamissionlocale.fr>

## 2. Contribuer à développer des réseaux d'acteurs et d'habitants

### ■ Aider les acteurs sociaux et les mettre en réseau

#### Contexte

Outre le site internet de la ville ou encore le portail du territoire, destinés à donner accès à l'ensemble des ressources et des services publics pour tous les habitants, on voit se développer depuis peu des dispositifs à l'échelle des quartiers qui permettent aux citoyens actifs et aux acteurs locaux de coordonner leurs actions.

En se mettant en réseau, ces acteurs locaux repèrent leurs compétences et développent leur connaissance mutuelle, ce qui est une garantie d'assurer la cohérence de l'accompagnement quotidien des habitants des quartiers.

Débattre de son métier, de son organisation au service du quartier, des freins, des découragements, mais aussi des réussites, est un gage d'équilibre pour des animateurs sociaux souvent isolés.

La collectivité aura à cœur de soutenir ces personnels dont la polyvalence est un atout qui a parfois son revers : tout faire au service de tous. Souligner les bénéfices apportés par ce nouvel outil peut contribuer à dépasser la contrainte inhérente à tout changement.

Le multimédia peut être pensé comme un nouveau support de médiation pour rompre l'isolement des publics, mais aussi comme un outil de mise en réseau des professionnels et des bénévoles œuvrant avec ces publics isolés. La mise en œuvre de ce type d'outils repose sur la volonté partagée des acteurs locaux de tisser des liens entre les acteurs institutionnels et associatifs travaillant en direction de ces publics.

#### Propositions

Les collectivités locales peuvent :

1. Faire en sorte que les acteurs sociaux et les personnels d'accueil soient formés et se mettent en réseau pour partager la connaissance du territoire favorisera une meilleure orientation des publics en fonction de leurs problématiques.
2. Permettre aux acteurs eux-mêmes de se connaître et d'être en contact, en réseau donc, pour travailler ensemble et valoriser leurs actions. Ces réseaux humains peuvent se rassembler dans des lieux souvent déjà habituels, ouverts dans les quartiers à l'initiative d'associations, de bibliothécaires, d'agents administratifs, ou d'élus de quartier. Ils peuvent en parallèle se constituer sur des outils dits de « réseaux sociaux » qui, dans ce cas, peuvent être réservés à leur communauté professionnelle.
3. Enfin, la collectivité proposera au réseau d'acteurs de les aider à rester en lien avec les habitants qu'ils auront aidés à une étape ou une autre de leur parcours de vie. Cette histoire commune peut perdurer dans des échanges informels où là aussi les outils numériques sont sollicités.

#### ●●● Le portail des associations de la ville - Metz (57)

*Metz est le chef-lieu du département de la Moselle et la préfecture de la région Lorraine dont elle est la commune la plus peuplée, avec 125 721 habitants. Que ce soit en matière de développement économique, notamment avec sa technopole, ou en matière de développement social, culturel ou citoyen, Metz a résolument misé sur les TIC.*

*Metz est sans conteste l'une des villes pionnières en matière de TIC. Elle s'engage dans une politique de câblage dès les années 1970 et, sous l'autorité de son ancien maire Jean Marie Rausch, par ailleurs ancien ministre des télécommunications, elle développe d'ambitieux projets autour de la télématique municipale (le Minitel) et la micro-informatique en réseau dès les années 1980.*

*C'est aussi la seule grande ville présente au Label « Villes Internet » dès ses prémices, soit dès 1999, à l'époque de sa préfiguration, avec le projet « Place Net ». Depuis 2006, elle appartient au groupe très sélectif des villes classées en « 5 arobases ».*

*Le contrat urbain de cohésion sociale concerne cinq ZUS (Bellecroix, Borny (Hauts de Blémont), Chemin de la Moselle, Hannaux, Frécot, Barral, Saint-Eloi, Pré Génie), deux ZFU Borny (Les Hauts de Blémont), Saint-Eloi, Pré Génie), un quartier non-ZUS (Patrotte) et deux quartiers en rénovation urbaine (ZUS Pré Génie, Saint Eloy, ZUS Borny-Les Hauts de Blémont).*

Favoriser les échanges d'information entre associations locales, responsables et bénévoles, et les citoyens à travers l'animation de cinq grandes rubriques : annuaire, agenda, infos pratiques, petites annonces et recherche d'événements. Donner au citoyen messin un large panorama de la vie associative dans sa commune, l'aider à trouver une activité. C'est aussi une source d'information pour les responsables associatifs et une aide à l'organisation interne pour les membres de l'association, qui se connectent avec un mot de passe.

**QUARTIER :** 125 721 habitants à Metz. 19 119 en ZUS: Bellecroix, Borny, Chemin de la Moselle, Hannaux, Frécot, Barral, Saint-Eloi, Pré Génie.

**PORTEUR DU PROJET :** Ville de Metz.

**USAGE DE L'INTERNET :** Site partagé et multidisciplinaire des associations culturelles et sportives de Metz, ouvert aux responsables et membres des associations. Chacun peut s'inscrire et bénéficier de services communs : une page personnalisée pour l'association, un e-mail, un agenda propre à l'association, plus l'inscription dans l'annuaire et l'agenda des associations.

**INNOVATION SOCIALE :** Échange interassociatif basé sur le bénévolat de services et l'échange de matériel par des petites annonces en ligne, spéciales bénévoles ou échange de matériel. Il existe deux sortes d'agendas : un agenda public des événements associatifs et un agenda interne, consultable par les membres seulement.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Mairie et tissu associatif de la ville

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Ancienneté du portail et double accès : l'un pour le grand public et l'autre pour les membres, via un mot de passe.

**IMPACT :** Ouvert à tous, ce réseau d'association de Metz a sept ans d'existence. Il procède à une analyse des besoins pour améliorer les fonctionnalités du site et y ajouter une dimension technique de réseau social.

#### CONTACT :

Violette Konne  
Chef de service en charge de la vie associative  
vkonne@mairie-metz.fr

Francis Hector  
Responsable informatique Ville de Metz  
fhector@mairie-metz.fr

Pôle Systèmes d'information et de télécommunication  
Tél : 03 87 55 55 89  
sit@mairie-metz.fr

Mairie  
Service des Affaires Culturelles  
3 place de la Comédie  
57000 Metz  
Tél. : 03 87 55 52 85

[www.associations-metz.net](http://www.associations-metz.net)

#### ●●● Le portail des voisins de Wikithionville (57)

*La communauté d'agglomération Portes de France-Thionville a été créée fin 2003. Elle comprend aujourd'hui 13 communes et près de 80 000 habitants. L'agglomération est marquée par une tradition économique ancienne dans la sidérurgie. Les quartiers d'habitat social étaient initialement prévus pour répondre aux besoins de cette industrie sidérurgique. Avec la crise de ces industries, ce sont désormais ces quartiers qui se trouvent prioritairement confrontés aux difficultés de tous ordres.*

*Les quartiers « défavorisés » dans l'agglomération sont :*

- *le quartier de la Côte des Roses et celui de La Millaire/Prés Saint-Pierre à Thionville*
- *les quartiers de Haute-Yutz et de la Cité, à Yutz*
- *les quartiers Acacias-Val de Terville, à Terville.*

*Thionville s'est présentée au Label « Villes Internet » pour la première fois à l'occasion de cette édition 2011.*

Une plateforme collaborative ouverte à tous les habitants de l'agglomération thionvilloise qui souhaitent faire connaître leur projet et leurs initiatives, annoncer ou valoriser une action ou encore faire le portrait d'un habitant, d'une personne ressource sur un quartier, un territoire. Des histoires individuelles et collectives, des informations historiques, culturelles, sociales, économiques sont publiées. L'idée consiste à construire une dynamique locale, à créer des liens sociaux en utilisant les outils multimédias contemporains et l'internet collaboratif pour développer la citoyenneté.

**QUARTIER :** Les Basses Terres et la ville de Thionville.

**PORTEUR DU PROJET :** Le Lierre : centre social et culturel Thionville Est.

**USAGE DE L'INTERNET :** Après le succès du blog « mon quartier, ma ville » en 2009, une plateforme wiki est mise en place en janvier 2010, ouverte comme outil éducatif au service des missions du centre social : favoriser l'e-inclusion, tisser des liens sociaux et mettre en réseau les partenaires sur le territoire de la ville. La dynamique de ce projet repose d'abord sur la réalisation de portraits d'habitants, afin de leur donner l'envie de prendre la parole et de la restituer le plus fidèlement possible. Elle se poursuit par l'implication des associations des quartiers, ce qui permet de tisser des liens entre les histoires individuelles et l'histoire des quartiers.

**INNOVATION SOCIALE :** Développer l'exercice de la citoyenneté en facilitant l'expression individuelle et collective, amener les habitants à s'investir dans l'espace public par l'appropriation des TIC. Dépasser les formes d'isolement socioéconomiques et renforcer la cohésion sociale en s'appuyant sur un réseau d'acteurs de terrain impliqués dans le projet.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Partenariat financier : région Lorraine, Conseil général, ville, CCAS, CAF de Moselle. Outils informatiques : Fédération MicroTél. : Rédactionnel : L'École de la deuxième chance, CHRS, Office du Tourisme, Anru.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** La valorisation des gens à travers leurs témoignages en vidéo est un vecteur puissant de l'audience du wiki qui est porteur d'une philosophie positive d'expression personnelle ou collective de liberté et d'entraide. Forte implication du personnel du centre social.

**IMPACT :** Organisation de formations au multimédia dans différents lieux des quartiers, présentation et utilisation de la plateforme collaboratrice lors d'événements : Journée de la femme, semaine de la Presse, fête de la musique....

#### **CONTACT :**

Centre social et culturel Le Lierre  
Thierry Leger  
Responsable secteur Vidéo et Multimédia  
Place Roland - 57100 Thionville  
Tél. : 03 82 54 39 97  
lelierrevideo@wanadoo.fr

[www.wikithionville.fr](http://www.wikithionville.fr)

### ●●● Les acteurs sociaux du territoire avec Rézograph - Fontenay-sous-Bois (94)

Resserrer les liens entre tous les travailleurs sociaux intervenant sur le territoire (55), les services municipaux, départementaux ou autres et les associations, afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de la réponse aux besoins sociaux. Pour cela, permettre à chacun des acteurs sociaux de partager les dispositifs mis en œuvre (140) pour orienter les bénéficiaires vers les bons interlocuteurs. Permettre également à chacun d'identifier au travers d'un annuaire les autres acteurs et de partager des événements.

**QUARTIER :** Toute la ville.

**PORTEUR DU PROJET :** Le CCAS et notamment la Mission Handicap, avec le service de la Coordination Éducative et la Mission Nouvelles Technologies.

**USAGE DE L'INTERNET :** Rézograph est un outil de collaboration et de mise en relation pour les acteurs sociaux du territoire. Cet outil qui utilise les services du web 2.0 permet d'identifier au sein d'un espace partagé l'ensemble des dispositifs sociaux. Il possède un moteur de recherche, des pages d'information, des documents (Google Doc), des fonctionnalités d'animation de réseau - agenda commun, annuaire, partage d'événements... Les réseaux sont par nature immatériels. Ce site permet de les matérialiser et de leur donner un ancrage géographique de proximité ; il possède également une carte localisant les services et l'ensemble des acteurs qui adhèrent à la démarche.

**INNOVATION SOCIALE :** Prendre en compte les besoins spécifiques des animateurs sociaux pour leur permettre de s'approprier des outils d'organisation par l'échange d'expérience. Ce projet démontre comment le numérique peut être vecteur de valeur sociale.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Une dynamique locale de dialogue déjà engagée entre les acteurs. Une volonté et un enthousiasme fédérateur de la part des porteurs du projet. Des outils simples (bureautique-like), faciles d'appropriation. Des fonctionnalités ciblées pour aller à l'essentiel. Une assistance pour la prise en main assurée par les porteurs du projet... Une communication adaptée via les événements ad hoc, les moyens traditionnels et la relance personnalisée des acteurs potentiels par téléphone.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Investissements financiers peu importants (utilisation des services du web 2.0), appui des acteurs pour l'intégration et l'utilisation des services web pertinents.

**IMPACT :** Simple à mettre en œuvre, la démarche est facilement duplicable. Elle offre une meilleure visibilité à l'action sociale (Nomination au concours de l'Innovation sociale locale organisé par l'Union Nationale des CCAS, UNCAS).

## CONTACT :

Ville de Fontenay-sous-Bois (94)  
Marie-Françoise Lipp  
Chargée de mission Handicap  
Tél. : 01 49 74 79 23  
mission-handicap@fontenay-sous-bois.fr

Bernard Trillot  
Chargé de mission NTIC  
Tél. : 01 49 74 75 97  
bernard.trillot@fontenay-sous-bois.fr

## ■ Donner l'accès aux droits pour une meilleure insertion sociale

### Contexte

---

Plusieurs freins à l'utilisation des services en ligne, des ressources et de la communication permise par le numérique sont constatés dans les quartiers populaires. Ces éloignements sont de plusieurs natures :

- L'éloignement culturel, y compris chez les plus jeunes « natifs numériques » souvent mono-utilisateurs,
- L'éloignement cognitif : prédominance de l'écrit, doute sur l'origine et la valeur des informations, crainte de la manipulation commerciale (publicité fondue dans les contenus, fichage, surveillance, ...),
- L'éloignement générationnel : par défaut d'accompagnement et de formation aux usages et de connexion dans les lieux dédiés aux seniors (maisons de retraites),
- L'éloignement « politique » par refus de l'envahissement des « écrans » véhicules d'une pensée simpliste et d'une technologie peut-être nuisible pour l'environnement,
- L'éloignement technophobe : méfiance de la machine.

### Propositions

---

Pour vaincre ces éloignements qui constituent des éléments forts de la fameuse « fracture numérique » et mettre le numérique au service de l'accès aux droits des habitants des quartiers : accès au logement, accès aux aides, accès aux associations, accès aux loisirs, à la consommation responsable en plusieurs propositions sont à envisager :

1. Identifier les « zones blanches sociales » qui essaient les villes intramuros et les logements sociaux : à savoir le non-usage des services publics proposés sur internet et même parfois la non utilisation des connexions disponibles dans les foyers.
2. Organiser une politique publique de l'accès aux droits par l'information sur internet ou par des dispositifs d'administration électronique pour faciliter l'insertion
3. Penser à un accès « papier » au service public pour respecter des habitudes difficiles à dépasser pour certains publics (même dématérialisé de la préfecture au guichet, il peut être « rematérialisé » au guichet).
4. Créer des interfaces multimédia où l'image, le signe et le son prédominent sur l'écrit.
5. Organiser l'information selon les profils, seniors, handicapés, familles, jeunes, étudiants, célibataires, chercheurs d'emploi... comme le propose la solution « Service Public Local » initiée par la Caisse des Dépôts.
6. Construire une offre d'accompagnement pour tous les publics et selon les profils, seniors, handicapés, familles, jeunes, étudiants, célibataires, chercheurs d'emploi, avec le temps de découverte des lieux ressources de la ville.
7. Répondre aux craintes de l'internet par une information appropriée.

*La ville de Saint-Étienne (177 479 habitants) est une ville importante du département de la Loire et de la région Rhône-Alpes. Elle est située à environ 60 km au sud-ouest de Lyon, 50 km de Vienne et 140 km de Grenoble, à l'est. Saint-Étienne est, d'un point de vue démographique, la 14<sup>e</sup> commune de France et la 2<sup>e</sup> commune de la région Rhône-Alpes derrière Lyon. C'est le centre d'une zone urbaine de 450 000 habitants qui englobe plusieurs agglomérations proches (vallée de l'Ondaine, vallée du Gier, plaine du Forez autour d'Andrézieux-Bouthéon...).*

*Son cucs comprend trois ZUS (Montchovet, Montreynaud, Tarentaise-Beaubrun-Severine), une ZFU (Montreynaud), treize quartiers non-ZUS (Chavanelle-Saint Roch, Crêt de Roc Ouest, La Cotonne Montferré, La Dame Blanche, Le Soleil/Bardot, Marengo/Jacquard, Montchovet (hors ZUS), Montmartre, Montreynaud (hors ZUS), République/Chappe, Solaure, Tarentaise, Beaubrun, Séverine (hors ZUS), Terrenoire) et trois quartiers en rénovation urbaine (ZUS Montchovet, ZUS Montreynaud, ZUS Tarentaise, Beaubrun, Séverine).*

Aider les habitants en situation d'exclusion à prendre la parole et à devenir autonomes à travers des témoignages, des conseils pratiques et une coélaboration d'un portail d'accès aux droits sociaux.

**QUARTIER :** Montreynaud, Beaubrun (15 500 habitants en ZUS).

**PORTEUR DU PROJET :** Multipartenariat de plus de dix associations et structures, emmené par l'Association pour l'emploi et la formation et la solidarité des chômeurs et précaires (APEIS). Autres partenaires : Centre social de Beaulieu, Maison de quartier du Soleil, antenne sociale de la CAF, Accueil solidarité insertion Montreynaud (ASIM).

**USAGE DE L'INTERNET :** Le portail internet est l'outil prioritaire du projet, il favorise l'accès à la citoyenneté et son expression pour les personnes en situation de précarité.

#### **INNOVATION SOCIALE :**

- Mise en relation continue des acteurs et des bénéficiaires.
- Coélaboré avec des personnes en situation de pauvreté, le portail contribue à l'échange d'expériences pour la résolution des problèmes quotidiens des habitants et renforce le travail collaboratif des différents partenaires.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** La région Rhône-Alpes subventionne sur deux ans à hauteur de 10 000 euros et la ville de Saint-Étienne à hauteur de 8 000 euros. Recours au bénévolat, avec un emploi aidé pour la mise en place du réseau et du site internet.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Parier sur l'expérience et les compétences des personnes pour les aider à trouver elles-mêmes des solutions. La mise en réseau des acteurs locaux constitués en multipartenariat est un facteur central de la réussite de ce type d'opération.

**IMPACT :** Augmentation de l'échange de conseils et de solutions entre travailleurs sociaux, militants associatifs et personnes en précarité. Mise en situation de pouvoir transformer les pratiques institutionnelles pour les bénéficiaires des politiques sociales (élus, services et administrations publics, acteurs associatifs).

#### **CONTACT :**

Portail pour l'accès aux droits sociaux Georges Günther  
14 rue Claude Deverchère - 42000 Saint-Etienne.  
Tél. : 06 83 28 82 17  
contact@droits-sociaux.fr

[www.droits-sociaux.fr](http://www.droits-sociaux.fr)

## 3. Renforcer les liens sociaux de proximité au cœur du quartier

### ■ Renforcer le lien social et le sentiment d'appartenance

#### Contexte

Aujourd'hui internet permet à chacun de publier des photos, des vidéos, des textes sur tous les sujets qu'il désire partager. Décrire l'atmosphère de la dernière fête des voisins, montrer les photos du concours de dessin des enfants, commenter le nouveau parcours du bus, présenter à ses voisins sa famille éloignée. Cette forme de contribution individuelle à la vie de son quartier est particulièrement valorisante pour les personnes isolées, désœuvrées, souvent résignées quand elles sont dans un temps de vie perçu comme médiocre.

C'est sur le blog des conseils de quartiers, sur la page du réseau social de l'immeuble, ou sur le site du centre social que l'on peut aussi créer de nouvelles relations ou faire des rencontres de proximité autour d'un ordinateur.

En participant à ces espaces d'échange, de création, on s'intéresse aux enjeux du quartier, à son histoire, ses crises, ses évolutions. On peut y découvrir aussi les hobbies ou les compétences de ses voisins et ainsi leur parler plus facilement.

Beaucoup de citoyens actifs souhaitent participer à un média local en décrivant les actualités de proximité, en commentant un événement de la vie locale ou de la vie de voisinage. Le sentiment de « liberté citoyenne » ressenti par les habitants qui contribuent à ces espaces d'échanges, notamment les plus jeunes, est constaté par ceux qui coordonnent ces dispositifs. C'est directement l'estime de soi et le sentiment d'appartenance au quartier que favorisent ces espaces sociaux d'expression plurielle, d'autant plus, si les élus montrent clairement comment la parole exprimée est prise en compte dans la politique publique.

Ces outils, à eux seuls, ne produisent pas de la solidarité ou de la démocratie, mais ils renforcent les instances participatives locales, la vie associative, ou les échanges culturels. C'est de la responsabilité des acteurs locaux de saisir ces opportunités de création de médias, voire de médiation.

Il s'agit tout simplement de démocratie locale, et particulièrement au sein d'un quartier populaire où l'on sait l'importance de l'expression des points de vue et où la gestion des dissensions est un enjeu important pour la collectivité, notamment dans le cadre des programmes de rénovation urbaine.

#### Propositions

À l'exemple des villes qui ont déjà des initiatives en la matière, de multiples pistes d'actions sont possibles :

1. S'attacher les compétences de journalistes professionnels pour mettre en place ces médias participatifs locaux. Ils sauront guider les « journalistes citoyens ». Les sujets choisis au cours de « conférences de rédaction » ouvertes aux habitants offrent matière à débat.
2. Produire collégalement des règles précises qui définiront les conditions d'usage, la civilité, le respect de l'autre, la politesse, dans des chartes de la participation.
3. Que les élus s'engagent à montrer clairement comment la parole exprimée est prise en compte et respectée dans la politique publique. Si une proposition ou une idée émise ne peut pas être mise en œuvre, ce sera justifié par la présentation des contraintes techniques ou juridiques. Les réunions publiques restent un moteur structurant de la participation qu'il ne faudra pas négliger, même si le succès de participation d'une plateforme d'expression en ligne est confirmé par une forte mobilisation.
4. Une mémoire des dispositifs d'expression inscrira les contributions des habitants sur le tracé des politiques publiques. C'est autour des compétences des animateurs sociaux que s'apprendront ces modes d'expression et que se délieront les paroles et la créativité. L'interactivité et la réactivité des « autres » forment la meilleure démonstration de la valeur de chaque idée et donc de chacun de ceux qui ont fait l'effort de les exposer à commentaire.

#### ●●● Ouvrir sa porte aux voisins sur internet - Paris 11<sup>e</sup>, Évry et Longjumeau (Île-de-France)

*Le 11<sup>e</sup> arrondissement de Paris comptait, en 2006, 152 436 habitants, dont 26 898 (18%) sur une ZUS (Fontaine-au-Roi). Évry, ville moyenne de l'Essonne, avait 52 651 habitants en 2006, dont 13 071 (25%) sur deux ZUS (Les Pyramides, Parc aux Lièvres), une ZFU (Les Tarterêts, Les Pyramides), cinq quartiers non-ZUS (Bois Sauvage, Champtier du Coq, Les Aunettes, Les Épinettes, Passages) et un quartier en rénovation urbaine (ZUS Les Pyramides).*

*Longjumeau, classée « 3 arobases » par le Label « Villes Internet » depuis 2008 est également une ville moyenne du département de l'Essonne, avec 21 048 habitants. Elle comprend un quartier non-ZUS (Quartiers Sud).*

Pour rompre l'isolement des voisins d'un même immeuble et d'un même quartier, ma-residence.fr a choisi de donner un accès gratuit à un outil d'échange de services entre habitants et d'informations sur les services publics, tout en leur permettant de mieux connaître les commerçants de proximité.



**QUARTIER :** cucs Évry Centre Essonne, Paris 11<sup>e</sup> (27 000 habitants en zone cucs sur 154 000), Longjumeau (programme de réussite éducative).

**PORTEUR DU PROJET :** Les municipalités bénéficiaires s'inscrivent à « ma-residence.fr » qui développe un modèle local économique adapté à chaque ville en impliquant les bailleurs, syndicats et personnels de mairie. Ce portail est gratuit pour les habitants et s'appuie sur un modèle économique impliquant les commerçants de la ville.

**USAGE DE L'INTERNET :** Réseau social d'échanges sur internet et par smartphone. Utiliser le réseau pour créer de nouveaux liens entre les habitants des quartiers et de chaque immeuble. Chaque résident inscrit peut entrer en contact avec ses voisins, proposer de leur rendre des services ou bénéficier des services qu'ils proposent, partager ses bonnes adresses, restaurants, boutiques... organiser des événements avec ses voisins ou dans son quartier, découvrir et rejoindre les associations de sa ville, partager ses centres d'intérêt pour faciliter des rencontres.

**INNOVATION SOCIALE :** Reconstituer le tissu social en donnant aux habitants un nouvel espace relationnel. Rapidité de mise en place du système grâce à la qualité du partenariat public-privé et à l'efficacité de l'outil internet. Réseau social d'un nouveau genre ouvert à tous les acteurs de la proximité, Ma-residence.fr propose sur une plateforme unique. Trois approches pour répondre aux attentes des foyers : un réseau communautaire de proximité entre résidents, un outil professionnel pour communiquer avec ceux qui font la vie des immeubles (syndic, conseil syndical, bailleur, mairie, commerçants locaux) et un outil pratique qui propose de nombreux services du quotidien utilisés par ailleurs sur le web.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Public-privé, l'investissement municipal est proportionnel à la taille de la ville et au nombre d'immeubles concerné.

#### **FACTEUR DE SUCCÈS :**

- Forte communication par la ville sur la mise en place du service.
- Fort investissement des services municipaux en amont pour créer l'émulation autour du projet.
- Animation sur place et en ligne par une équipe dédiée (de la société Ma-résidence.fr).

**IMPACT :** À Paris 11<sup>e</sup>, 10 jours après le lancement officiel 1 236 personnes inscrites sur le réseau social, 711 messages échangés. 2 000 personnes inscrites dès la première semaine de lancement à Évry, 400 à Longjumeau le premier jour, 1 200 en cinq mois. En moyenne, 18% des foyers de la ville s'inscrivent sur le réseau en trois mois. Création en ligne par les habitants de nombreux espaces spécifiques d'échanges « mon association », « ma classe », « mon conseil syndical »... Ce type de réseau social local numérique contribue à reconstruire des relations de proximité.

#### **CONTACT :**

Ville d'Évry - Service Communication  
Eloïse Dufour  
Tél : 01 60 91 60 48  
e.dufour@mairie-evry.fr

[www.ma-residence.fr](http://www.ma-residence.fr)

Interlocuteur : Gilles Feingold  
gilles.feingold@ma-residence.fr

## ●●● Le blog de Quartiers de Vie - Marseille (13)

*Marseille, chef-lieu de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et préfecture du département des Bouches-du-Rhône constitue la deuxième unité urbaine de France, avec 1 433 462 habitants au recensement de 2006. Son aire urbaine, qui inclut les communes de Marseille et d'Aix-en-Provence, avec 1 618 369 habitants (en 2007), la place en troisième position derrière Paris et Lyon. Située au sud-est de la France, Marseille est le premier port français et méditerranéen (devant Gênes), ainsi que le quatrième port européen.*

*Population municipale 2006: 839 038 habitants, dont 215 465 (26%) sur 12 ZUS. La ville compte également 120 quartiers non-ZUS.*

Permettre aux habitants de parler de l'actualité « positive » de leur quartier et de mieux faire connaître son histoire à travers un blog collaboratif et mettre en relation des responsables d'associations aux motivations très différentes.

**QUARTIER :** La Cabucelle, la Calade, Arenc, les Crottes, Saint-Louis.

**PORTEUR DU PROJET :** Association Arborescence, qui gère un espace public internet appelé Eric (Espace Régional internet Citoyen). Conception du site avec l'association Les Mutins, spécialiste du logiciel libre.

**USAGE DE L'INTERNET :** Forum, petites annonces, mise en ligne d'articles sur les événements du quartier, reportages vidéos. Valorisation des ateliers multimédias proposés par Arborescence.

**INNOVATION SOCIALE :** Privilégier la parole des habitants pour favoriser une réappropriation citoyenne du quartier et inciter à rejoindre les associations locales. Il s'agit de diffuser les travaux et activités des personnes déjà membres des associations en les présentant sur le web et les inviter à la « ré-action » sur le terrain. Le blog propose aux habitants de travailler ensemble et à sortir de leur bulle d'activités habituelles, en s'intéressant aux activités de leurs voisins.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Crédits de politique de la ville, mairie de Marseille, Conseil général et Acsé (subvention de 2 500 euros de la ville et de 1 500 euros du Conseil général pour l'ensemble des actions de l'Eric en 2009). Un CDI financé par la Région et un contrat aidé à l'association.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** La grande diversité de vidéos accessibles en ligne grâce à l'apport d'Arborescence qui épaula les responsables associatifs pour les aider à mieux diffuser leurs informations eux-mêmes sur le réseau.

**IMPACT :** Contacts immédiats générés sur le terrain avec les habitants pour les associations et développement des relations conviviales de voisinage.

### CONTACT :

Arborescence  
Martine Malhomme  
374 rue de Lyon - 13015 Marseille  
Tél. : 04 91 60 06 97  
arbo@arborescence.net

[www.quartiersdevie.org](http://www.quartiersdevie.org)

Tourner et diffuser des reportages avec les adhérents, les bénévoles et les habitants du quartier sur différentes thématiques : culture, éducation, santé, sport, loisirs, social, économie et vie de quartier. Kaina TV est une télé gratuite et libre d'accès sur internet, créée en 2006. C'est un outil d'expression et de partage des habitants au service du quartier et de son image à l'extérieur.

**QUARTIER :** La Paillade-Mosson, Mosson - Hauts de Massane. Avec ses 25000 habitants, le quartier Mosson est plus peuplé que la majorité des villes de l'Hérault.

**PORTEUR DU PROJET :** Association Kaina, créée en mars 2000, qui encourage les animations éducatives, sociales et culturelles en utilisant comme support l'outil et la pratique audiovisuels.

**USAGE DE L'INTERNET :** internet est le support de diffusion de la web télé, gratuite et créée en 2006 (7 000 connexions par mois en 2009).

**INNOVATION SOCIALE :** Valorisation de la vie du quartier par les habitants eux-mêmes qui fournissent les idées et participent aux reportages en tant que journalistes ou techniciens bénévoles. La parole des habitants est mise en valeur à travers des portraits et des présentations d'actions. Les membres des associations, eux-mêmes, relaient la diffusion de l'agenda des manifestations culturelles et sportives.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** 22000 euros de subventions publiques par an depuis 2006. Partenaires : ministère Jeunesse et Sports, CAF Montpellier, ville de Montpellier, Conseil général de l'Hérault, Conseil régional, Fonds social européen, projet du Conseil de l'Europe « Tous différents, tous égaux ». Le succès du projet a aussi attiré un partenariat privé : LCE Sécurité, la mise en ligne des émissions sur Dailymotion est assurée par le prestataire web Nonich.com.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Le projet longuement mûri avec le réseau d'acteurs associatif de La Paillade bénéficie d'une forte participation des habitants du quartier et de la bonne interactivité entre réalisateurs et spectateurs. La mise en œuvre d'une démarche d'éducation populaire et le professionnalisme du porteur de ce projet d'expression des habitants du quartier ont rassuré les partenaires institutionnels dans un environnement marqué par un grand dynamisme de la ville en matière de politique internet et du numérique.

**IMPACT :** 7 000 connexions par mois en 2009 et 270 reportages réalisés depuis trois ans. Pour l'extérieur du quartier, la Web TV permet de mieux faire connaître la richesse et la complexité de la vie du quartier et d'en améliorer son image dans la ville et la région. Pour les habitants, elle favorise leur prise de parole et valorise les initiatives locales. Pour la cinquantaine de jeunes impliqués dans le projet, elle est un outil de formation aux techniques numériques et du journalisme ainsi que d'expression et de création.

#### **CONTACT :**

Akli Alliouat ou Nadia Benlefki  
Association KAINA  
Résidence le Neptune  
25 square Neptune - 34080 Montpellier  
Tél. : 04 67 56 30 54  
contact@kaina-tv.org

[www.kaina-tv.org](http://www.kaina-tv.org)

[www.dailymotion.com/Kaina-tv](http://www.dailymotion.com/Kaina-tv)

# Développer les usages d'internet pour l'intégration sociale

## 1. Au service de l'épanouissement des enfants

### ■ Favoriser l'épanouissement des enfants dans le cadre d'un internet plus sûr

#### Contexte

Face à la révolution numérique en marche, de nombreux constats inquiètent : l'inégalité de moyens et d'expertise des élus, la multiplicité des producteurs de contenus sans charte éditoriale précise, l'absence de feuille de route globale au plan national, le défaut de formation des enseignants à la pédagogie numérique. Générateur d'inégalités inacceptables au sein de notre système éducatif républicain, le fossé numérique se creuse entre les villes qui équipent leurs écoles et celles qui ne le font pas. Décider d'accompagner les enfants et les adolescents pour un usage critique et responsables des outils numériques, c'est leur donner les moyens de « grandir citoyen » et cela se joue autant autour de l'école que dans l'école.

Si nous disposons d'informations sur les pratiques collectives de l'internet en revanche on ignore encore beaucoup les pratiques individuelles des plus jeunes. Comment cela modifie leur approche cognitive de la vie, leur langage, leur représentation du monde, d'autant plus qu'ils vivent dans des quartiers populaires ? On sait pourtant qu'ils accumulent nombre de savoirs « non scolaires », qu'ils créent des réseaux pour échanger, se soutenir, faire les devoirs, et inventent des groupes d'affinités sur les thèmes qui les rassemblent.

Dans un contexte souvent précaire, l'éducation critique est d'autant plus fondamentale que la génération née dans la fin des années 90 considère ces outils comme « usuels, banaux » et non pas comme « rares, exceptionnels ou innovants ».

En revanche, ces outils restent nouveaux et différents pour les animateurs, les parents et plus largement tous les adultes qui les accompagnent.

Il s'agit bien de mettre le numérique au service de leur épanouissement. Cette responsabilité entre pleinement dans le champ de compétence de la ville, chargée à la fois de l'équipement, de la maintenance et de l'achat des contenus pour l'école. Comme le montrent les initiatives des écoles maternelles et primaires labellisées Écoles internet...

Fortement présents sur les territoires de la politique de la ville et largement cofinancés par l'État, les programmes de réussite éducative, les actions menées dans le cadre de l'accompagnement à la scolarité et du soutien à la parentalité ouvrent un large champ de possibilités d'initiation ou de perfectionnement à l'usage utilitaire ou créatif des outils du numérique.

#### Propositions

Concernant les activités périscolaires dans les quartiers populaires la collectivité peut particulièrement :

1. Animer la communauté éducative et organiser l'accompagnement quotidien des adultes en charge de très jeunes enfants. Les former à utiliser des dispositifs numériques qui favorisent l'éveil des tout petits. Ceci est déjà pratiqué dans de nombreuses communes françaises autour des écoles maternelles.
2. Ouvrir pour les enfants les portes d'univers protégés virtuels relayés dans des lieux réels (type maisons vertes, espaces associatifs jeunes ou centre d'information jeunesse,...) où l'accueil se fera aussi autour de parcours pédagogiques numériques adaptés à leur tranche d'âge.
3. La collectivité pourra s'attacher à produire les conditions d'une éducation critique aux médias pour l'ensemble des professionnels au contact des enfants en créant des cadres d'usages au travers de convention entre la ville, l'école et l'éducation nationale.
4. Donner aux enfants eux-mêmes des repères pour pratiquer cette critique des contenus qu'ils rencontrent en ligne (sur le modèle de la démarche Internet sans crainte, de la Délégation aux usages de l'internet).
5. Organiser des espaces virtuels d'échange et de découverte pour les adolescents qui apprécient d'être considérés comme un public à part entière. Familiers de ces outils, ils ont pourtant à en découvrir toutes les opportunités pour faciliter leur entrée dans la vie d'adulte.
6. Installer des « espaces numériques de travail (ENT) » pour tous les enfants scolarisés et particulièrement les enfants déscolarisés ou en difficulté qui gagneront à être mieux accompagnés et encadrés dans ce domaine par les adultes pour apprendre à apprendre.

*Chef-lieu du département d'Ille-et-Vilaine et de la région Bretagne, Rennes se situe à l'est de la Bretagne à la confluence de l'Ille et de la Vilaine.*

*En 2007, Rennes comptait 207 922 habitants intramuros. Rennes est la 11<sup>e</sup> plus grande ville de France en population. Son aire urbaine, avec 577 680 habitants en 2007, est en termes démographique, la 11<sup>e</sup>, au plan national.*

*41 596 habitants (20 % ) habitent sur cinq ZUS. Le périmètre des politiques de la ville inclut les cinq ZUS (Cleunay, Le Blosne, Les Champs Manceaux-Les Cloteaux, Maurepas, Villejean), un Quartiers non-ZUS (Le Blosne Suisse/H. Fréville/F.Jack), et cinq quartiers en rénovation urbaine (ZUS Cleunay, ZUS Les Champs Manceaux, Les Cloteaux, ZUS Le Blosne, ZUS Maurepas, ZUS Villejean)*

*Rennes est une ville très active dans le cadre des politiques TIC et ceci depuis de nombreuses années. Avec Montpellier, elle avait été une ville expérimentale du Plan câble, dès le début de la décennie 1980. Elle a obtenu à cinq reprises un classement en « 4 arobas » dans le cadre du Label « Villes Internet ».*

Réaliser, éditer et mettre en ligne une carte subjective du quartier et de la ville. Les enfants ont dessiné leur quartier et leur ville tels qu'ils les percevaient, avec les bons et mauvais côtés. À leur hauteur, à leur manière : ils ont recensé les odeurs, les événements qu'on leur a racontés, les gens qu'ils connaissaient sur leur plan. Une carte qui ne montre pas la ville comme elle est mais comme ils la vivent.

**QUARTIER :** Le Blosne (16 300 habitants en 2010).

**PORTEUR DU PROJET :** Maison des squares de Rennes, Cyber-base de Rennes, Collectif artistique La Glacière.

**USAGE DE L'INTERNET :** Découverte par 20 enfants de 8 à 12 ans de logiciels, tel qu'illustrator pour le dessin de la carte. En complément, mise en ligne de vidéos pendant l'élaboration du projet sur le blog de la Maison des Squares.

**INNOVATION SOCIALE :** Recueillir la perception enfantine subjective du quartier par des dessins. Accompagnés par deux designers en résidence une semaine, les enfants se réapproprient leur voisinage. L'avis de 200 enfants de six cyberbases participant à l'opération a été recueilli et analysé au préalable par des enregistrements ou des vidéos. Beaucoup d'échanges et de discussions entre les enfants, entre les enfants et les animateurs avant de saisir les crayons ou le pinceau. Lors de la visite au centre-ville, en métro, un enfant de 9 ans a confié que c'était sa première sortie hors quartier. La carte a été imprimée et mise en vente au profit d'activités dans le quartier.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Cofinancement Région, Rennes Métropole, ville de Rennes (20 000 euros pour le projet).

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Implication des enfants, aspect ludique de l'activité, respect de la parole et de la vision des enfants. Partenariat entre artistes, éducateurs, techniciens. Les enfants ont raconté ce qui leur plaisait et ce qui leur déplaisait près de chez eux. Leur vision et leur perception, très naturelle et sans hypocrisie, sont parfois dérangeantes pour les adultes, puisqu'ils pointent sans tabous, avec leurs mots, une réalité sociale.

**IMPACT :** Perspective de réunions et débats autour de la carte des enfants avec des élus et responsables associatifs du quartier

#### **CONTACT :**

Maison des Squares  
Sarah Boulanger  
Animatrice multimédia  
23 bis place de Serbie  
35200 Rennes  
Tél. : 02 99 51 03 93  
multimedia@maisondessquares.org

[www.maisondessquares.org/index.php](http://www.maisondessquares.org/index.php)

Plus de détails sur la thématique :

[www.geographiesubjective.org/carteinter02](http://www.geographiesubjective.org/carteinter02)

## ●●● Une nouvelle dimension pour les activités d'antan : jeu de pistes nature et numérique - Grigny (69)

Faire réfléchir 35 jeunes de 8 à 14 ans à des questions liées à leur pratique sur internet via une mise en situation, à travers un jeu de pistes sur le thème de l'environnement et des questions à choix multiples. Des « flashcodes » affichés en pied d'immeubles, permettent de trouver les informations nécessaires pour répondre aux questions liées à l'environnement traditionnel.

**QUARTIER :** Le Vallon.

**PORTEUR DU PROJET :** Maison de Grigny, centre social de Grigny.

**USAGE DE L'INTERNET :** Reportage photographique, travail de recherche sur internet, publication sur un blog, mise en ligne ultérieure de la vidéo du jeu. Promotion des bons usages, du respect des droits d'auteurs et des droits à l'image, incitation à l'utilisation de logiciels libres. Quatre smartphones, appartenant aux associations ou aux animateurs, en outils de liaison permettaient aux équipes, une fois le flashcode déniché, de répondre aux interrogations et de poursuivre le jeu.

**INNOVATION SOCIALE :** Dispositif ludopédagogique qui utilise internet et les outils numériques du quotidien pour aborder le thème de l'environnement et le rattacher aux lieux de vie : principe de la réalité augmentée.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Maison de Grigny, Centre social de Grigny, association Arts et Développement.

**FACTEUR DE SUCCES :** Volontariat des animateurs, bonne collaboration entre animateurs spécialisés de la M@ison de Grigny et éducateurs et animateurs sociaux (réunions hebdomadaires), reprise d'un thème travaillé pendant l'année au centre social.

**IMPACT :** Les jeunes ont pu valoriser leur activité en croisant hors de leur quartier d'autres habitants au cours du jeu de piste.

### CONTACT :

La M@ison de Grigny  
Guillaume Servant - Animateur  
36 avenue des Arondières  
69520 Grigny  
Tél. : 04 37 20 20 69  
servant@maison-tic.fr

Plus de détails sur le projet :

[www.maison-tic.org/?q=blog/2010/10/jeu-piste-dans-quartier-numerique](http://www.maison-tic.org/?q=blog/2010/10/jeu-piste-dans-quartier-numerique)

## 2. Pour l'alphabétisation et les liens intergénérationnels

### ■ Aider à l'alphabétisation et au multilinguisme

#### Contexte

Grâce à son ergonomie, internet favorise l'émergence de services adaptés aux publics qui vivent l'exclusion culturelle, économique ou sociale.

Les outils numériques permettent de simplifier l'accès à l'administration, aux démarches essentielles, notamment pour les personnes en situation d'illettrisme ou d'analphabétisme, encore trop nombreuses dans les quartiers populaires. À travers une approche ludique et interactive, internet et le multimédia peuvent se révéler des outils puissants dans l'apprentissage des langues.

Souvent le numérique est choisi dans le monde des associations à but social, pour renforcer leurs actions dans des thématiques très ciblées. Par exemple, pour les femmes, des ateliers liés à la maternité ou à la cuisine peuvent être proposés, qui favorisent en même temps lien social et alphabétisation.

Il s'agit d'une véritable offre de services complémentaires qui peut être relayée dans les lieux dédiés à l'action sociale qu'ils soient déjà espaces publics numériques ou non où les animateurs seront formés spécifiquement.

#### Propositions

1. La communication administrative pourra utiliser internet dans toutes ses fonctionnalités multimédia, pour donner un accès « universel » aux droits et aux démarches.

2. Les collectivités pourront chercher à utiliser ou à faire développer des dispositifs basés sur les icônes, le son et le multimédia pour les personnes en situation d'analphabétisme.
3. On pourra créer des cahiers des charges méthodologiques pour introduire des pédagogies nouvelles pour les animateurs. Par exemple les téléphones à écran large, très répandus incitent à l'échange de textes courts et permettent aux animateurs d'aider les personnes en demande à franchir le pas de l'oralité vers une expression plus écrite, de même l'usage de la photo ou de la vidéo.

## ●●● Apprendre à manier le français, la souris et le clavier : l'atelier sociolinguistique Espace Torcy - Paris 18<sup>e</sup> (75)

*La population du 18<sup>e</sup> arrondissement (chiffres de 2006) est de 190 854 habitants, dont 33 047 (17 %) sur trois ZUS. Le périmètre des politiques de la ville inclut trois ZUS (HBM Aubervilliers, La Goutte d'Or, Porte de Montmartre), trois quartiers non-ZUS (Amiraux Simplon, La Chapelle, Porte de Montmartre (hors ZUS)) et deux quartiers en rénovation urbaine (ZUS La Goutte d'Or, ZUS Porte de Montmartre).*

Accompagner dans l'apprentissage du français des femmes de plus de 25 ans d'origine étrangère habitant Paris, ayant élevé leurs enfants ou en ayant déjà gardé (formation de 440 heures sur 5 mois). Les ateliers sociolinguistiques sont une méthode d'apprentissage du français conduite par les centres sociaux.

**QUARTIER :** Paris 18<sup>e</sup> arrondissement.

**PORTEUR DU PROJET:** Centre social Espace Torcy, École Normale Sociale (ENS).

**USAGE DE L'INTERNET :** Les ateliers informatiques des Ateliers sociaux linguistiques (ASL) sont des séances transversales de formation à l'outil informatique et à la langue. L'atelier informatique est un complément aux cours donnés en salle. Le cours est préparé en lien avec les professeurs de français. Utilisation des CD Rom de préparation et révision au diplôme initial de langue française (DILF). Les élèves y préparent aussi leurs sorties : site internet du Louvre, de la RATP.

**INNOVATION SOCIALE :** Inscrire les outils du numérique dans un parcours d'insertion professionnelle des femmes d'origine étrangère ayant un projet en matière d'aide à la personne et à la petite enfance. Peu à l'aise à l'écrit en français, elles se perfectionnent tout en précisant leur projet professionnel. Elles apprennent les connaissances de base pour se familiariser avec un ordinateur. Alors que beaucoup n'osaient pas toucher l'ordinateur au début, elles finissent par le considérer comme un outil d'apprentissage de la langue et une aide pratique à la vie quotidienne.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Financement : Europe, Société Générale, région Île-de-France, Acsé.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Coopération accrue des enseignants pour que l'initiation à l'informatique soit en lien direct avec les cours de la semaine.

**IMPACT :** Les débutantes, encouragées par la qualité de relation établie, reviennent aux ateliers et progressent dans leur apprentissage de la langue française et de l'outil informatique.

### CONTACT :

Centre social  
Mathieu Veschambre  
2 rue de Torcy  
75018 Paris  
Tél. : 01 40 38 67 00  
epn@ensparis.fr.

<http://www.ensparis.fr/index.php?page=le-centre-social-espace-thorcy>

Coordinatrice ASL  
Marion Aguilar  
Tél. : 01 40 38 67 00  
aguilar@ensparis.fr

<http://ensparis.fr/index.php?page=formations-linguistique>

## ■ Apprendre ensemble les usages des outils numériques : un formidable creuset de liens intergénérationnels

### Contexte

Au premier rang des exclus d'internet figurent les seniors qui souffrent parfois de solitude et d'isolement. Ceci est particulièrement sensible pour les habitants des quartiers populaires. Pour les plus âgés, les freins sont nombreux : résistance ou peur de la nouveauté, coût d'acquisition du matériel, manque de formation ou crainte de ne pas y arriver, problèmes de santé. Pour ce public, il est important d'aller à leur rencontre, la soif de savoir et de découverte est indépendante des années et leur potentiel d'apprentissage rapide des outils numériques est souvent surprenant. Le besoin de nouer des contacts avec des membres de leur famille éloignés géographiquement et avec d'autres internautes qui ont les mêmes centres d'intérêt peut servir de levier à travers des échanges de mails ou du partage de photos. Par ailleurs, une fois les craintes sur l'e-commerce levées, la livraison à domicile des courses est appréciée. L'accès à internet et à ses usages courants, pour les seniors et tout particulièrement pour les femmes, fournissent aussi de vraies opportunités de création de liens intergénérationnels : devenir capable d'écrire par mail ou de chatter avec les petits-enfants, recevoir des photos d'eux, utiliser des outils comme Skype pour leur téléphoner tout en les voyant, etc.

Ce lien intergénérationnel est aussi propice à développer dans les formations aux usages du numérique encadrées au sein des EPN, des classes d'ateliers-relais, des centres sociaux... Comme l'attestent de nombreux exemples, les jeunes et les plus anciens éprouvent du plaisir à partager leurs connaissances et savoir-faire, pour les premiers des outils et de la technique et pour les seconds de l'histoire, de l'environnement, du bon sens...

### Propositions

1. Développer l'information sur la formation et l'assistance informatique pour les seniors à domicile et dans les institutions où ils résident en prenant appui sur les sociétés agréées pour le Chèque emploi service universel (CESU) et les espaces publics numériques.
2. Encourager les initiatives des associations s'appuyant sur le lien intergénérationnel dans le domaine de l'apprentissage de la maîtrise des outils numériques.

### ●●● Jeunes et vieux connectés : découverte numérique pour personnes âgées - Villeneuve d'Ascq (59)

*Avec 61 932 habitants, Villeneuve d'Ascq est une ville moyenne du département du Nord et de la région Nord-Pas de Calais. Elle fait partie de la communauté urbaine de Lille Métropole.*

*Elle compte trois quartiers non-ZUS (Pont de Bois, Résidence, Vétérans). Depuis le début de « Villes Internet », elle a été labellisée sept fois.*

Faire découvrir les TIC à une partie des 80 résidents d'un établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes – l'EHPAD Jean Baptiste Clément – en communiquant avec leurs familles et avec les jeunes du centre social Flers Sart. Il s'agit de rompre l'isolement des personnes âgées en les poussant à communiquer avec leurs familles, grâce à internet ou le téléphone, en s'appuyant sur les jeunes du centre social voisin qui deviennent des « écrivains numériques » au service des anciens le temps de l'activité. L'autonomie des seniors dans l'usage des mails est aussi envisagée pour certains participants.

**QUARTIER :** La Résidence, le Pont de Bois, Vétérans.

**PORTEUR DU PROJET :** CCAS.

**USAGE DE L'INTERNET :** Découverte d'internet à travers des échanges mail avec les proches de photos. Les photos prises par les résidents ou celles reçues de leurs proches sont affichées sur des cadres numériques.

**INNOVATION SOCIALE :** Créer du lien entre plusieurs générations : jeunes, familles et résidents. Il s'agit de motiver les anciens à reprendre contact avec leurs familles grâce aux nouvelles technologies et à la bonne volonté des jeunes. Les photos échangées par voie numérique deviennent prétextes à des discussions ou à l'évocation de souvenirs.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Centre social Flers Sart, EHPAD Jean Baptiste Clément, services Informatique et Communication de la Ville. Financement commun du CCAS et du service informatique. Budget : 7 900 euros (455 euros pour l'achat de cadres numériques, 2 945 euros pour l'achat de matériel et 4 500 euros pour la rémunération de l'animatrice et de l'intervenant).

**FACTEUR DE SUCCÈS :** C'est un partage d'expériences engageant à une modification du regard que porte la jeunesse sur la vieillesse et réciproquement. Valorisation du travail en commun. Fort investissement du personnel et des 12 bénévoles qui font office d'écrivains numériques pour faciliter les échanges avec les familles des résidents.



**IMPACT :** Démarrage de rencontres et d'ateliers entre les personnes âgées et les plus jeunes.

## **CONTACT :**

CCAS

Villa Gabrielle

59650 Villeneuve-d'Ascq

Valerie Damaye

Déléguée aux personnes âgées et retraites

Tél. : 03 20 43 50 15

Vincent Vanrechem

Chef du service personnes âgées

Tél. : 03 28 76 52 11

vanrechem@villeneuvedascq.fr

<http://e-latelier.villeneuvedascq.fr/?m=200906>

## **3. Pour les populations en situation d'exclusion sociale**

### **■ Valoriser l'image de son quartier et l'estime de soi**

#### Contexte

À la fois outil et compétence clef en matière d'inclusion sociale et professionnelle, le numérique peut aussi s'utiliser comme un média. À travers l'initiation aux usages numériques de base, de nombreuses associations se saisissent de cet outil de médiation pour traiter des problématiques d'accès aux droits, de logement, d'insertion. Comme l'a bien démontré le projet « internet de rue » de l'association ATD quart monde en 2007, les personnes très défavorisées sont des citoyens comme d'autres qui s'intéressent et désirent utiliser le numérique et internet. Les usages qu'ils en font sont liés à leurs intérêts et à leurs préoccupations et le processus d'acquisition de compétences de base constitue un levier important de reprise de confiance en soi et de sentiment d'appartenance à la société. La valeur ajoutée du numérique pour les publics en situation d'exclusion ne tient pas tant à l'outil en soi qu'à ce que cet outil peut susciter, à partir des besoins et centres d'intérêt qui constituent le point de départ d'un apprentissage directement utile, ludique et valorisant. Accompagné dans un espace d'accueil et de formation par des professionnels compétents, l'ordinateur, la photo ou la vidéo deviennent des objets médiateurs d'autonomie, de réappropriation des savoirs et de plaisir créatif. La création numérique peut permettre de retrouver et d'affirmer l'estime de soi.

L'outil numérique favorise aussi par définition la collaboration et les systèmes d'entraide mutuelle pour les apprenants et aussi pour les travailleurs sociaux qui y trouvent là une opportunité d'enrichir leur pratique d'accompagnement des publics. La mise en réseau de l'ensemble des acteurs territoriaux du champ social qui interviennent tout au long de la chaîne d'accompagnement de ces publics peut être facilitée par la création d'un portail dédié.

Avec le développement de l'e-administration, des offres d'emploi et de service uniquement disponibles en ligne sur la toile, l'accompagnement des personnes isolées, des bénéficiaires du RSA méritent qu'un important effort de sensibilisation et de formation soit réalisé auprès des travailleurs sociaux. Il est devenu essentiel pour eux d'être en mesure d'accompagner les publics démunis dans ces compétences de base, au besoin en prenant appui sur des structures adéquates comme les espaces publics numériques. Est-il encore aujourd'hui nécessaire de légitimer le numérique comme un vecteur d'insertion efficace ?

#### Propositions

1. Encourager le partenariat associatif local afin de mettre à disposition des espaces mutualisés dédiés aux outils numériques pour les associations et acteurs de l'économie solidaire et sociale travaillant dans l'accompagnement des personnes rencontrant des difficultés d'insertion.
2. Sensibiliser les travailleurs sociaux au levier que constitue l'apprentissage des connaissances de base en matière de numérique pour les personnes en difficulté et faire connaître les lieux de formation et personnes ressources.
3. Susciter des partenariats entre les EPN, les animateurs à compétence artistique numérique et les structures sociales d'accompagnement des publics.
4. Développer des ateliers d'initiation et des attestations de compétence numérique pour les publics en situation d'exclusion sociale.
5. Soutenir l'équipement en outils numériques les associations porteuses de projets construits d'accompagnement de ces publics spécifiques avec du matériel informatique reconditionné doté de logiciels adaptés aux projets en s'appuyant sur le programme Ordi 2.0.
6. Favoriser la mise en réseau des acteurs territoriaux de l'accueil, de l'orientation, de la formation et de l'accompagnement des publics en situation d'exclusion à travers la création d'un portail internet ou au sein d'un réseau social.

## ●●● La pratique artistique sans préjugés dans le quartier : les ateliers CREARTIS - Le Pré Saint-Gervais (93)

*Le Pré-Saint-Gervais est une petite ville du département de la Seine-Saint-Denis et de la région Île-de-France. Sa population est de 17 240 habitants.*

*La ville présente la particularité d'avoir le territoire communal le plus petit de la région Île-de-France, avec 70 hectares. Elle a aussi la plus forte densité de population du département de Seine-Saint-Denis (23 367 habitants/km<sup>2</sup>)*

*Deux quartiers non-ZUS (Gabriel Péri/Centre/Séverine, Sept Arpents/Stalingrad) sont classés en territoires prioritaires dans le cadre de la politique de la ville.*

Grâce à des ateliers de création artistique, mêler les personnes en situation de difficulté sociale et les autres habitants du quartier autour de l'apprentissage d'une technique et la création d'œuvres. Faire évoluer la personne hébergée à Emmaüs vers davantage d'autonomie à travers l'expression artistique et le mélange des publics. Creartis propose, toute l'année, six ateliers d'une demi-journée par semaine. Les ateliers sont ouverts à tous, aux personnes accueillies à l'association ou aux habitants du quartier. Un des ateliers se consacre à la création autour de la photo numérique, dans la Cyber-base des locaux d'Emmaüs : Cyber Creartis.

**QUARTIER :** Pré Saint-Gervais (17 300 habitants en cucs)

**PORTEUR DU PROJET :** Centre d'hébergement et de réinsertion sociale de l'association Emmaüs du Pré Saint-Gervais (28 places, ouvert depuis 1999) et le Cyberespace Emmaüs.

**USAGE DE L'INTERNET :** À travers l'usage d'internet, fournir les moyens d'être acteur de sa vie et gagner en autonomie. Utilisation de logiciels pour composer des tableaux numériques, découverte de Photoshop. L'acquisition de savoir-faire contribue au savoir être et aide à trouver sa propre voie par le biais de l'engagement dans un processus de création artistique.

**INNOVATION SOCIALE :** Promotion de la mixité sociale de proximité dans un projet numérique créatif. Ouverture des ateliers au plus grand nombre avec des prix modiques et des tarifs spéciaux pour les bénéficiaires du RSA. L'exposition-vente des objets réalisés procure de la fierté aux créateurs et active l'estime de soi.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Multifinancement : ville du Pré Saint-Gervais, cucs, DDJSCS, région Île-de-France et fondations diverses, mécénat d'entreprise. Budget annuel de 35 000 euros. Une personne en CDD.

**FACTEUR DE SUCCÈS :** Le travail d'accompagnement d'une personne en voie de se reconstruire autour des problèmes d'emploi, de logement, de santé, de démarches administratives, se fait aussi sur la dynamique de la relation aux autres et le plaisir de créer ensemble et pour soi. Volonté commune et mise en partage des savoir-faire professionnels du CHRS, du cyberespace et d'une artiste plasticienne.

**IMPACT :** 1 000 heures d'ateliers pour 121 personnes en 2009. L'acquisition des compétences numériques fait émerger l'envie d'en savoir plus et contribue à développer l'autonomie pour les participants.

### CONTACT :

Association Emmaüs  
Brigitte Rigal  
Chef de service  
42 avenue Jean Jaurès  
93310 Le Pré Saint-Gervais  
Tél. : 01 48 43 83 82  
creartis@emmaus.asso.fr

[www.association.emmaus.fr/centres/espace\\_d\\_accueil\\_emmaus\\_rencontre\\_pstg.html](http://www.association.emmaus.fr/centres/espace_d_accueil_emmaus_rencontre_pstg.html)

[www.villedupre.fr/article/articleview/1012/1/191](http://www.villedupre.fr/article/articleview/1012/1/191)

Les animateurs des ateliers TIC des Cités du Secours catholique travaillent à l'insertion sociale et professionnelle des personnes. En leur transmettant les compétences numériques de base dans un objectif de retour à l'emploi, ils diffusent des moyens d'autonomie efficaces.

**QUARTIER :** cucs de Paris

**PORTEUR DU PROJET :** Association des cités du Secours catholique d'Île-de-France (ASCS).

**USAGE DE L'INTERNET :** Accéder aux droits et aux services administratifs en ligne. Acquérir des passeports internet multimédia. Utiliser les clés USB pour être plus autonome et mobile dans son parcours.

**INNOVATION SOCIALE :** Mobilisation des individus isolés dans une dynamique collective pour la recherche d'emploi grâce à l'organisation de l'échange entre habitants des Cités. L'apprentissage collaboratif de compétence informatiques, et l'utilisation des réseaux numériques, stimule la reproduction dans la vie réelle de dynamiques de réseau. Se mettent en place des systèmes d'entraide qui renforcent l'identité du groupe et confortent l'individu au travers de son appartenance au groupe. Cette appartenance même est nourrie par l'activité en ligne sur les réseaux numériques.

**PARTENARIAT MOBILISÉ :** Participation du Fonds social européen, partenariats Public-Privé (Ateliers du Bocage, Emmaüs, Solidarités Nouvelles face au Chômage, Réseau 2000, ANSA - Microsoft France).

**FACTEUR DE SUCCES :** Partir des demandes pratiques de l'utilisateur pour conserver le référentiel de formation individuel et permettre aux stagiaires de passer le PIM (Passeport Informatique et Multimédia). Formation des travailleurs sociaux spécialisés dans l'animation d'ateliers informatique appliqués à l'insertion.

**IMPACT :** Remobilisation et valorisation des personnes hébergées dans les centres d'hébergement du Secours catholique et inscrites dans un parcours emploi coopératif intercités (PECI), apprentissage du travail en équipe . Les autres résidents des Cités, qui ont vu participer leurs voisins aux ateliers sur l'emploi se sont inscrits aux ateliers internet.

#### **CONTACT :**

Association des cités du secours catholique (ACSC)

Caroline Klein  
72 rue Orfila  
75020 Paris  
Tél. : 01 58 70 09 34  
caroline.klein@acsc.asso.fr

Coordinatrice pédagogique ASCS  
Bettina Collins  
bettina.collins@acsc.asso.fr

## EN SAVOIR PLUS

### ■ Les ressources en ligne

- Groupe de travail « Réduire la fracture numérique dans les quartiers populaires »  
[http://guides.creatif-public.net/index.php/Quartiers\\_politiques\\_de\\_la\\_ville](http://guides.creatif-public.net/index.php/Quartiers_politiques_de_la_ville)
- Groupe de travail de l'Avicca « Internet et habitat social »  
<http://numerique-social.infini.fr/index.php/Accueil>
- Financement par recours au Feder urbain : les contrats de projets État-Région  
Voir : *Guide des aides locales à l'innovation et aux TIC*  
[www.secteurpublic.fr](http://www.secteurpublic.fr)
- NetPublic  
[www.netpublic.fr](http://www.netpublic.fr)
- NetEmploi  
[www.netemploi.fr](http://www.netemploi.fr)
- NetProjets  
[www.netprojets.fr](http://www.netprojets.fr)
- Programme Ordi 2.0  
[www.ordi2-0.fr](http://www.ordi2-0.fr)
- Internet sans crainte  
[www.internetsanscrainte.fr](http://www.internetsanscrainte.fr)
- Observatoire des territoires numériques (Oten)  
[www.oten.fr](http://www.oten.fr)

### ■ Les acteurs

- Secrétariat général du comité interministériel des villes  
[www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr)
- Délégation aux usages de l'internet  
[www.delegation.internet.gouv.fr](http://www.delegation.internet.gouv.fr)
- Villes Internet  
[www.villes-internet.net](http://www.villes-internet.net)
- Avicca  
[www.avicca.org](http://www.avicca.org)
- Agence nationale des solidarités actives (Ansa)  
[www.solidarites-actives.com](http://www.solidarites-actives.com)
- Créatif  
[www.creatif-public.net](http://www.creatif-public.net)
- Fédération des centres sociaux de France  
[www.centres-sociaux.fr](http://www.centres-sociaux.fr)

Ce guide a été réalisé par l'association Villes Internet, en partenariat avec le Secrétariat général du comité interministériel des villes (SGCIV) et avec le concours de la Délégation aux usages de l'internet (DUI).

**Comité de pilotage :** Margot Beauchamps (chercheur), Mathieu Castelli (Emmaüs), Hebwig Cornet (DUI), Isabelle Defrance (SGCIV), Florence Durand-Tornare (Villes Internet), Marie-Hélène Féron (Créatif), Dominique Garet (Fédération des centres sociaux de France), Brice Lacomette (ville de Fontenay-sous-Bois), Florent Lajous (Fédération des centres sociaux de Paris), Marion Liewig (Agence nationale des solidarités actives), Serge Nédélec (SGCIV), Pierre Perez (DUI).

**Comité éditorial :** Géraud Baritou (Villes Internet), Florence Durand-Tornare (Villes Internet), Serge Nédélec (SGCIV).

**Enquêtes :** Florence Genestier (Villes Internet).

#### **Secrétariat Général du Comité interministériel des villes**

194 avenue du Président Wilson  
93217 Saint-Denis La Plaine cedex  
Tél. 01 49 17 46 46

#### **Villes Internet**

9 rue Soyer  
92200 Neuilly-sur-Seine  
Tél. 01 47 68 53 76

#### **Délégation aux usages de l'Internet**

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche  
1 rue Descartes  
75005 Paris  
Tél. 01 55 55 85 65

#### **Crédits photos couverture :**

Enfants du quartier du Blosne, Rennes - © Sarah Boulanger  
Cyber-base de Saint Denis - © Florence Genestier  
Immeubles - © Anru, © SXC  
Borne visio - © CR Auvergne



Publication en téléchargement sous les termes de la licence Creative Commons BY-SA  
(Paternité - Partage à l'Identique des Conditions Initiales).

En savoir plus : [www.creativecommons.org/licences/by-sa/2.0/fr](http://www.creativecommons.org/licences/by-sa/2.0/fr)

**Les Éditions du CIV**

Dépôt légal février 2011

**Directeur de publication :** Hervé Masurel

**Responsable des Editions du CIV :** Corinne Gonthier

**Conception et réalisation :** IDcommunes

**Impression :** IME

ISSN : 1952 479 X

ISBN : 978 - 2 - 11 - 098373 - 2

*Le développement du numérique a modifié radicalement les modalités d'accès à l'information et aux services publics. Internet, et plus largement l'ensemble des réseaux sociaux, sont devenus un outil incontournable de la vie sociale, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'accès à des services essentiels. L'accès à l'emploi et à l'éducation, notamment, ont été particulièrement transformés par cette évolution.*

*Pourtant, alors que les outils numériques se sont imposés comme levier de la cohésion sociale, un double constat s'impose :*

- la persistance de fortes inégalités d'accès aux usages des outils numériques en défaveur des habitants des quartiers populaires,*
- une prise de conscience insuffisante de ces inégalités de la part des acteurs locaux de la politique de la ville.*

*Pour modifier la donne, l'État doit impulser une dynamique par l'échange d'expériences et la mutualisation des pratiques, en partenariat avec les collectivités locales et les acteurs associatifs impliqués.*

*Cet ouvrage, préfacé par Maurice Leroy, ministre de la Ville et fruit d'une coédition du Secrétariat général du CIV, de la Délégation aux usages de l'Internet et de l'association Villes Internet, dresse différents constats assortis de propositions concrètes. Il présente plusieurs initiatives simples mais éprouvées sur le terrain qui ont permis de développer un accès aux nouvelles technologies de l'information au plus près des besoins des habitants et des associations des quartiers.*

*Ces initiatives montrent comment l'accès et la maîtrise des outils numériques sont des alliés puissants de l'action de la politique de la ville ; comment ils permettent de tisser du lien social, de favoriser les échanges et la mixité sociale, d'encourager les modes d'intervention participatifs, ou encore de développer les approches transversales sur un même territoire pour réduire les inégalités économiques et sociales.*



Secrétariat général à la Ville  
194 avenue du Président-Wilson  
93217 Saint-Denis-la-Plaine Cedex France  
Tél. : 01 49 17 46 46

[www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr)