



## Colloque Internet pour tous, Internet solidaire

# Actes

Organisé par :



En partenariat avec :



Rencontre du 3 février 2010 – Fontenay-sous-Bois  
Maison du Citoyen  
16 rue Révérend Père Aubry 94120 Fontenay

# Colloque Internet pour tous, Internet solidaire

Organisé par le [Secrétariat général du Comité interministériel des villes](#), la [Délégation aux usages de l'Internet](#), la [Ville de Fontenay-sous-Bois](#) et [Villes Internet](#).

Dans le cadre des Etats généraux de la ville numérique de Fontenay-sous-Bois.

En partenariat avec : la [Datar](#), la [Caisse des Dépôts](#), l'[Acsé](#), [Brest métropole océane](#), [CRÉATIF](#), l'[Agence nouvelle des solidarités actives \(Ansa\)](#), [Association Emmaüs](#), l'[IR-DSU](#), l'[Acidd](#), l'[ANIS](#), la [Fédération nationale des centres sociaux](#).

Animation : Florence Durand-Tornare, déléguée générale de Villes Internet

Retranscription des interventions et débats réalisée par Nomadéis

# Programme

## MATINEE de 10h à 13h30

### **Introduction**

par M. le Sénateur-Maire Jean François Voguet et M. le Délégué aux usages de l'Internet Bernard Benhamou.

### **Le numérique pour tous dans les quartiers populaires ? Situation, état des lieux et freins.**

par Michel Briand, CRÉATIF et Benoît Boissière, IRDSU.

### **Table ronde n°1**

#### **Tous connectés - Internet et habitat social : quels enjeux, quelles difficultés pour les personnes aux revenus modestes – Quelles implications pour les quartiers Politiques de la ville ?**

Animée par Jean Yves Hollinger, journaliste, membre de l'Ansa ; avec Eric Lamoulen du Toit Angevin, Régine Roué, Ligue de l'enseignement FOL29 à Brest, Margot Beauchamps, chercheur.

### **Table ronde n°2**

#### **Tous équipés - Une démarche éco-sociale**

Animée par Julie Bailleul, ANIS ; avec Pierre Pérez, Délégation aux usages de l'Internet, Gilles Berhault, Acidd, Hervé Baulme, Ecodair, Jacques Houdremont, M@ison de Grigny.

### **Table ronde n°3**

#### **Tous usagers - Un enjeu citoyen : l'accessibilité numérique et la diffusion des compétences, comment faire en sorte que tout le monde ait accès aux contenus et comment transmettre des compétences numériques aux personnes qui accompagnent les publics en difficulté ?**

Animée par : Florence Durand-Tornare avec Pierre Guillou, IDEOSE, Denis Robert, Microlithe, Elisabeth le Faucheur-Joncour, Ville de Brest, Véronique Le Bihan, Ville d'Aubervilliers -La Plaine Commune.

## APRES-MIDI 14h30 – 16h30

### **Atelier A**

#### **Réunion du groupe de travail numérique et politique de la ville**

Partir des recommandations de l'étude de la CDC pour proposer une stratégie concrète de leur mise en œuvre pour les territoires prioritaires de la politique de la ville. La question de la mise en relation des EPN avec les ENT de l'Education nationale mérite d'être abordée ou la question de la formation au numérique des personnes relais proche des personnes éloignées à l'exemple des adultes-relais.

### **Atelier B**

#### **Réunion des acteurs locaux et des partenaires pour initier un projet de recyclage éco-citoyen à Fontenay-sous-Bois**

### **Atelier C**

#### **Création du groupe de travail permanent Accessibilité numérique pour Fontenay-sous-Bois**

## Conclusions 16h30-17h30

### Restitution des ateliers et conclusion de la journée

par Marc Laget, responsable du pôle aménagement numérique du territoire de la Datar, Hervé Masurel, secrétaire général du Comité interministériel des villes, et Loïc Damiani-Aboulkheir, conseiller municipal, délégué à la ville numérique.

Synthèse des débats sur : <http://www.fontenaynumerique.net/colloque-internet-pour-tous-3-2-10/synthèse/>

Dossier du participant su <http://www.fontenaynumerique.net/colloque-internet-pour-tous-3-2-10/documents-de-référence/>

# Introduction

*Jean François VOGUET, sénateur-maire de Fontenay-sous-Bois*

*Bernard BENHAMOU, délégué aux usages de l'Internet*

## **Jean François VOGUET**

Simplement quelques mots pour vous souhaiter la bienvenue et vous dire quel plaisir nous avons à vous accueillir à Fontenay-sous-Bois. Je suis accompagné de Loïc Damiani, conseiller municipal en charge des technologies d'aujourd'hui. Il est la cheville ouvrière en ce qui concerne ces questions dans notre ville. Je suis également accompagné de mon adjointe Nathalie Coupeaux, chargée de la solidarité et de Bernard Bénédic, chargé de la communication. Je voudrais aussi saluer collectivement l'ensemble des intervenants qui constituent un plateau de haut niveau de réflexion et de haute qualité.

Je tiens évidemment à remercier l'ensemble des partenaires qui se sont associés afin de mettre sur pied cette journée, les représentants d'organismes gouvernementaux, des collectivités locales, les chercheurs, les membres d'associations de terrain. Bienvenue au préfet Monsieur Hervé Masurel, du Secrétariat général du Comité interministériel de la ville ainsi qu'à Monsieur Bernard Benhamou, délégué aux usages de l'Internet (DUI) qui doit intervenir juste après moi. Je voudrais évidemment remercier l'ensemble des personnalités.

Notre ville a tenu à organiser cette rencontre et ce fut une joie de vous accueillir. D'abord, il nous semble intéressant, et c'est le cœur de notre démarche, de partir des besoins sociaux et humains. Ils sont évidemment nombreux en temps de crise tant pour les familles, qui sont pour un certain nombre d'entre elles durement touchées, mais aussi pour l'ensemble des habitants de nos villes situées à la périphérie de Paris.

Le thème de la solidarité est, je crois, un thème fondamental pour nous qui voulons continuer à construire dans l'action ce que nous appelons « une ville pour tous ». Lorsque nous parlons du numérique en général et de l'Internet en particulier, nous disons parfois qu'il s'agit d'outils nouveaux, encore que la nouveauté date maintenant. Mais dans la société d'aujourd'hui, il faut bien le constater Internet est bien plus que cela.

Nous sommes, avec les usages d'Internet, au cœur des pratiques sociales qui changent concrètement, la vie de nombre de nos concitoyens dans tous les domaines : les relations avec les autres, le savoir, les apprentissages ainsi que l'accès aux services. Nous comprenons dès lors que tous les habitants et en particulier ceux des quartiers populaires doivent avoir accès à ce monde. Il suffit de voir l'importance qu'il y a à être capable de se connecter pour effectuer les démarches auprès de Pôle emploi, pour se rendre compte de la prégnance des enjeux. La question des publics éloignés, des publics socialement en difficulté, est majeure.

C'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles nous avons installé dans notre ville quatre points d'accès à Internet gratuits et que nous avons généralisé dans l'ensemble des écoles, une classe avec 20 ordinateurs, pour que tous les élèves de notre commune puissent avoir accès à cet outil. Pour nombre de personnes touchées par la précarité, ce que l'on nomme rapidement la fracture numérique, le manque de machines, de connexions, de formations aux usages est évidemment un handicap supplémentaire.

Je suis convaincu de la portée essentielle de la révolution numérique mais il faut qu'elle soit partagée par le plus grand nombre et je crois qu'il y a urgence. Si l'invention de l'imprimerie par Gutenberg a effectivement changé le monde, les façons de penser, l'accès aux connaissances, elle l'a fait sur une longue période, et encore, au début pour une élite. Aujourd'hui la révolution numérique change le

monde en profondeur dans des proportions que nous n'imaginons pas encore réellement. On estime le taux de connexions, vous le savez mieux que moi, à plus de 70%, pour les foyers urbains. 93% des jeunes de 15 à 17 ans possèdent un téléphone portable et la moitié se connectent avec à Internet. Comme nous pouvons le constater, c'est une portée extraordinairement importante.

La gratuité, les relations interpersonnelles, l'accès illimité et instantané aux savoirs du monde est une transformation formidable. Voilà pourquoi, en ce qui me concerne, avec mon groupe au Sénat, nous nous sommes battus en tant que parlementaires, lors du débat sur la loi Hadopi pour que l'accès au net soit reconnu comme un droit fondamental. L'enjeu de l'intervention des décideurs publics face au marché me semble important. Aussi, promouvoir un tarif social de connexion et une politique digne de ce nom, est nécessaire. J'ajouterai d'ailleurs que se pose, y compris pour moi, la question de la gratuité.

Fontenay, ville Internet, vient d'être remarquée une nouvelle fois avec maintenant cinq Arobases et nous en sommes très fiers. Nous avons le souci permanent de coller aux enjeux avec en particulier les Etats généraux de la ville numérique qui se tiendront le 10 avril prochain et où vous êtes bien sûr tous chaleureusement invités.

Le projet « Internet pour tous » a été adopté par notre conseil municipal au mois de janvier dernier. Le but est de faire du quartier des Larris, quartier où habitent des milliers de familles victimes de problèmes financiers et en prise directe avec la crise de la société, un laboratoire social numérique. Il s'agit d'une expérimentation. Elle sera suivie d'une évaluation des résultats de cette politique publique avec nos partenaires.

Vous avez vu les thèmes abordés par les tables rondes: « Tous connectés - Internet et habitat social », « Tous équipés – une démarche éco-sociale », « Tous usagers – Un enjeu citoyen ». Toutes ces problématiques ainsi que la question de l'accessibilité numérique sont des enjeux sur lesquels nous réfléchissons et sur lesquels nous agissons. Mettre en pratique des actions est nécessaire. Mais pour cela il faut des moyens. Il convient également de se poser un temps pour réfléchir, échanger, partager des retours d'expériences, des pratiques que nous jugeons bonnes.

Donc merci à tous les partenaires, qu'Internet soit encore plus pour tous un des outils du développement social et *in fine* de l'émancipation humaine, ce à quoi nous tendons tous, en tous les cas dans notre action quotidienne.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je laisse la parole à Bernard Benhamou, délégué à la Délégation aux usages de l'Internet qui est le deuxième partenaire important de cette journée avec le Secrétariat général du Comité interministériel des villes, la Ville de Fontenay et Ville Internet.

### **Bernard BENHAMOU**

Nous sommes à un moment clé du développement de l'Internet vers un plus large public et en particulier vers les publics populaires. Cela fait l'objet d'un groupe de travail mené conjointement avec le Secrétariat général du Comité interministériel des villes. L'Internet est devenu un enjeu de solidarité et un enjeu social et cela à deux niveaux.

Tout d'abord il n'est plus possible, et c'est une chose récente, de rechercher un emploi pour qui ne possède pas la maîtrise des technologies de l'Internet. Cela semble désormais évident mais si nous regardons, ne serait-ce que quelques années en arrière, ce n'était pas le cas. Il y a cinq ans, il était encore possible globalement de chercher un emploi sans faire référence à des sites ou à une maîtrise personnelle de l'outil. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas. Par ailleurs, il n'est pas nécessaire de revenir sur l'impact qu'a désormais Internet dans l'exercice d'une profession quelle qu'elle soit.

Notre mission, à la Délégation aux usages de l'Internet, est de faire en sorte que la maîtrise de l'Internet soit plus largement répartie dans la sphère sociale, dans la sphère professionnelle mais aussi dans la sphère culturelle. Et globalement dans l'accompagnement de la formation tout au long de la vie. Aider à cela, fait partie des objectifs clés de l'ensemble des politiques publiques dans le domaine du numérique. Les quartiers dits « populaires » sont pour nous un baromètre. C'est-à-dire qu'ils sont l'un des indicateurs qui marqueront ou non le succès des politiques publiques dans ce domaine.

Nous avons en France encore deux publics cibles prioritaires qui sont parmi les moins connectés d'Europe. Les seniors de plus de 65 ans, et les foyers défavorisés. Par rapport à nos voisins européens, ce sont dans ces deux catégories que le décrochage s'est opéré. Si nous ne faisons pas en sorte, pour des raisons évidentes de cohésion sociale, que ces populations rejoignent l'ensemble des populations déjà connectées et soient en mesure d'échanger avec elles, nous prenons le risque encore plus important d'une remise en question du lien social. Il est nécessaire de rappeler que malgré tous nos efforts nous ne sommes pas encore arrivés au bout de ce problème. Est-ce spécifique à la France ? Peut-être pas, mais en tous les cas, spécifique à certains pays en Europe.

Il convient aussi d'observer un deuxième point. Nous sommes à la fin d'un cycle, à l'issue des vingt premières années du web tandis que l'Internet a plus de 40 ans. Il est désormais question de savoir si l'Internet et particulièrement le web ont tenu leurs promesses en termes de démocratisation et d'accès au savoir. La réponse est à nuancer.

Oui, parce que maintenant plus de 60 % des foyers sont connectés. La montée en puissance ne s'est pas démentie ces dernières années en termes d'accès à domicile. Néanmoins nous nous apercevons aussi qu'au-delà d'une certaine fraction de la population, nous ne progressons plus. Ces pourcentages gagnés sur les deux cibles précitées demandent désormais des efforts considérables à la fois pour des raisons culturelles, sociales ou personnelles car les gens n'en perçoivent pas toujours l'intérêt, ce qui justifie l'action que nous devons avoir sur le terrain. Enfin, nous voyons bien que la complexité des machines reste un handicap lourd. Les obstacles décrits dans toutes les études sont : « trop cher », « trop compliqué », « ne sert à rien ».

- « Trop cher ». L'évolution est en route même si, comme le rappelait Monsieur le Maire, il reste un travail important à effectuer. Des travaux sont en cours en ce moment pour tout ce qui concerne les labels comme « le logement numérique ». La progression dans ce domaine fait partie des axes de travail que nous essayons de promouvoir. Mais je le rappelle, les dépenses totales de communication des ménages, qui incluent télévision, Internet, téléphone etc. constituent le troisième poste de dépense après le logement et l'alimentation mais devant l'habillement. Et ce poste a explosé en volume ces dernières années. Il faut donc se rendre compte du décalage entre le discours : « nous allons vers le moins cher », et la réalité économique : les dépenses de communication des ménages ont littéralement explosé.
- « Trop compliqué » est la deuxième critique adressée à l'Internet. En effet, nous avons tous tendance à oublier la difficulté que nous avons à assurer la maintenance de nos machines informatiques. Cette maintenance est un véritable métier que nous sous-estimons souvent. Vous tous, qui êtes au premier chef intéressés par l'accompagnement des usagers au quotidien, vous le savez, les EPN<sup>1</sup> sont justement un des lieux clés pour essayer d'accompagner le plus large public vers ces technologies. Mais il est vrai, et c'est bien pour cela que l'on évoque les mutations de ce secteur, qu'au-delà d'un certain seuil de fonctionnalités offertes aux usagers, il devient difficile de rendre une machine simple. Ce qui implique un questionnement sur les différentes façons de se connecter à l'Internet dont, le téléphone mobile qui sera et qui est déjà un enjeu clé. Un chiffre important qui a été donné par Monsieur Didier Lombard, directeur général de France Télécom : 77 %, c'est le pourcentage de smartphones vendus parmi tous les téléphones vendus en novembre et décembre par France Télécom.

---

<sup>1</sup> Espaces publics numériques

Nous assistons donc à des changements profonds en termes d'usages. Ainsi, 2012 devrait être l'année où se croiseront les courbes des Mobinautes et des Internautes. Ce croisement de courbes, dont on nous indiquait qu'il se produirait en 2014, 2015, se serait rapproché selon les analystes. Le terme *smartphone* a été inventé il y a 15 ans – ne s'est développé que ces deux dernières années. Cette tendance est désormais inscrite dans la réalité sociale. La France est dans ce domaine, l'un des pays les plus en pointe en termes d'usages de l'Internet sur mobile. Le nombre des personnes utilisant régulièrement l'Internet mobile a doublé en un an (passant de 2,5 millions à 5 millions). L'accompagnement à l'usage du mobile, surtout pour les démarches sociales sera, un objectif stratégique à terme des EPN et Hedwige Cornet qui s'occupe au sein de la délégation des EPN en est le témoin privilégié. Pour l'instant nous aidons les utilisateurs à se former sur les ordinateurs. Il est clair que dans un futur proche, la demande sera à peu près équivalente, voire supérieure sur des postes mobiles quelle qu'en soit la nature.

Mais il est clair que maîtriser un système d'exploitation avec menus, icônes et souris est encore rebutant pour beaucoup. De plus, les personnes touchées par l'illettrisme, qui seraient dans les hypothèses les plus hautes entre 14 et 17 % des usagers, ont des difficultés à lire des panneaux de signalisation ; elles ont encore plus de difficulté à maîtriser un système d'exploitation sur ordinateur.

Les quartiers populaires sont ainsi exposés à un double risque. Le premier est celui de la fracture numérique qui existe déjà. Le risque de voir une population de purs consommateurs, là où d'autres tireraient les bénéfices sociaux, professionnels, humains, culturels de ces technologies, a été souvent cité par des études récentes du Credoc. La réduction de cette fracture des usagers au sein même de la population connectée est également devenue un objectif prioritaire pour la Délégation.

Enfin, je rappellerai que nous lançons en plus des initiatives coordonnées et amplifiées ces derniers mois au sein de la délégation en matière d'EPN, notamment une cartographie des EPN et un portail sur la recherche d'emploi sur Internet. Je souhaitais aussi annoncer le prochain lancement, le 18 février, du premier portail de services aux citoyens gratuit sur téléphone mobile. Le téléphone mobile qui ne semblait pas être un outil pour les plus défavorisés l'est devenu ces derniers mois et nous ferons en sorte qu'il le devienne plus encore.

De nombreux utilisateurs se saisissent désormais du mobile en lieu et place d'un petit ordinateur en particulier au sein des foyers les plus modestes. L'un des objectifs cruciaux sera de négocier auprès des opérateurs un tarif social d'accès à l'Internet mobile. Vous savez sans doute qu'il existe maintenant toute une série de démarches sur l'accès social à l'Internet fixe et des tarifs sociaux d'accès. Il sera nécessaire d'étendre cette notion à l'Internet mobile. Il faudra évidemment que les acteurs de terrain en prennent conscience pour faire évoluer cette situation, ce que nous essaierons de faire avec l'ensemble de nos équipes et nos partenaires dont Ville Internet.

Les technologies irriguent désormais la vie des gens dans tous ses aspects : sociaux, culturels, politiques. Il est important maintenant de bien mesurer que nous vivons une période de mutation. C'est au cours de cette période qu'il faut mettre en avant le besoin de solidarité puisque c'est l'un des thèmes de cette journée dans l'accès, dans le partage, dans la production et dans le débat.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Nous avons ce matin trois tables rondes qui vont traiter de trois enjeux qui nous ont semblé prioritaires. Cet après-midi, nous aurons trois ateliers dont un touche le national et deux qui traitent plutôt des enjeux locaux. Vous allez pouvoir participer cet après-midi à ce travail vers lequel nous allons tous élaborer des propositions de politiques publiques à la fois au plan local et au plan national. Après l'exposé de Monsieur Benhamou qui introduit un état des lieux général et national, je donne la parole à Michel Briand, président de l'association Créatif qui travaille depuis plus de dix ans sur ces sujets, puis à Monsieur Boissière de l'IR-DSU, association qui regroupe des réseaux de politiques et de professionnels de politique de la ville. Ils vont essayer de nous brosser un portrait un peu plus fin des enjeux.

# Le numérique pour tous dans les quartiers populaires ?

## Situation, état des lieux et freins

*Michel BRIAND, Président de l'association Créatif*

*Benoît BOISSIERE de l'IR-DSU*

### **Michel BRIAND**

Je suis à la fois élu local sur Brest en charge des questions d'appropriation sociale du multimédia depuis maintenant une quinzaine d'années et je préside l'association Créatif. Cette association regroupe des dispositifs d'accès public à Internet en France et travaille avec un certain nombre d'acteurs et d'organismes de cette rencontre comme Ville Internet, le Secrétariat général du CIV ou la Délégation aux usages de l'Internet et d'autres, également présents dans la salle.

Confronté notamment à l'absence de lieux d'accès publics dans nombre de quartiers populaires, il est nécessaire de s'interroger sur les causes des difficultés d'une réelle appropriation des questions du numérique dans l'action de la politique de la ville et de voir où nous en sommes aujourd'hui. Pour cela nous allons utiliser une enquête qui a été réalisée par l'Inter-réseaux DSU. Mais avant je donnerai quelques éléments plus généraux. Puis je reprendrai les questions de l'enquête pour vous faire part de quelques réflexions et de quelques propositions afin d'éclairer l'action à mener dans la prise en compte des quartiers dans la politique de la ville pour ce qui est de l'appropriation des usages.

Comme l'a évoqué Bernard Benhamou, le terme de fracture numérique n'est plus tout à fait adapté. Il existe un certain nombre de groupes sociaux pour lesquels le décalage reste important mais si nous regardons le taux de connexion moyen, y compris dans les quartiers populaires nous obtenons des forts taux de connexion. Eric Lamoulen, présent aujourd'hui, cite 60% de connectés dans des cités d'habitat social. Plus frappant, et il ne peut y avoir de doute, toutes les études du Credoc ainsi qu'une enquête exhaustive menée sur l'ensemble des collégiens de Brest, montre qu'aujourd'hui plus de 95% des collégiens ont un ordinateur à la maison et s'en servent. Dans les quartiers populaires, la plupart des collégiens ont accès à un ordinateur. Néanmoins dans les familles monoparentales et chez les seniors, il existe encore un grand écart qui est long à résorber. Aujourd'hui, y compris dans les quartiers populaires, de larges fractions de la population ont accès à un ordinateur, un peu moins à Internet, encore très peu ont accès aux Iphone qui sont très socialement marqués dans la population même si, comme le disait Monsieur Benhamou, cela se développe très vite. Nous ne pouvons pas raisonner en termes de fracture directement, il est nécessaire de regarder les groupes sociaux.

Dans la note réalisée par Margot Beauchamps, Annabelle Boutet et Eric Lamoulen : [En quoi les acteurs de la politique de la ville sont-ils concernés par la lutte contre l'exclusion numérique ?](#), nous observons une fracture de plus en plus grande au niveau des usages : pour accéder aux services publics, pour être producteur et pas uniquement consommateur d'information ou même dans la façon dont on utilise son réseau social. Or les enfants qui vivent dans un quartier « en difficulté », souvent n'en sortent pas. Leur réseau social s'en trouve donc limité au quartier et les usages sont différents. Il est nécessaire de qualifier les usages, accompagner les gens et de travailler sur les compétences numériques. Bernard Benhamou indiquait aussi tout à l'heure qu'il était assez complexe de gérer un ordinateur et savoir bien l'utiliser. Les enquêtes réalisées par les chercheurs du laboratoire Marsouin ont montré que dans les quartiers populaires, le taux d'abandon des ordinateurs était deux fois supérieur au taux d'abandon moyen en Bretagne.

Un autre élément qui semble important d'aborder avant de rentrer directement dans l'enquête : les questions de l'aménagement numérique du territoire. Cette action politique qui vise d'une part à réduire les zones blanches et faire en sorte que tout le monde puisse avoir un accès, au moins à 2 mégabits et d'autre part à développer le très haut débit dans les centres urbains et dans les zones denses

en général est important. Les budgets qui y sont consacrés sont énormes. Sur Brest, c'est de l'ordre de 1,5 million d'euros par an. Le Conseil général du Finistère vient de dépenser 12 millions d'euros pour réduire les zones blanches. Dans n'importe quelle agglomération, que ce soit en Ile-de-France ou dans des zones plus rurales, vous verrez des chiffres qui se situent en dizaine de millions d'euros pour ces questions d'aménagement numérique.

Je suis persuadé qu'à côté de l'aménagement numérique « zone blanche », de l'attractivité des territoires et du travail sur les zones d'activité, il y a un troisième volet, qui fait d'ailleurs l'objet d'un groupe de travail au sein de l'Avicca (Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel), qui est celui du « numérique social ».

Aujourd'hui, il ne semble pas déraisonnable de consacrer 10% de nos budgets à de l'accompagnement. Nous retrouvons un peu les mêmes problèmes que sur une opération d'aménagement d'un quartier. Nous investissons des centaines de millions pour réaménager un quartier mais rien n'est fait pour que les gens s'approprient ce nouveau quartier. Or, nous aurons du mal à trouver ne serait ce que 100 000 euros pour cet accompagnement humain qui nécessite un temps assez long.

À l'inverse, si au moment du démarrage du projet, vous décidez que 5% ou 10% du budget sera consacré à l'accompagnement, cela devient réalisable. Et comme nous le verrons dans l'enquête, il est nécessaire d'avoir un accompagnement au quotidien et de proximité. Dire aujourd'hui que l'aménagement numérique du territoire, ce sont aussi les quartiers populaires, ce sont aussi les groupes sociaux éloignés, me semble être une question qui doit être posée aux élus politiques qui sont dans la salle. Il faut qu'une partie des budgets soit consacrée, non pas aux tuyaux mais à l'accompagnement des usages.

Enfin, dernier constat, il existe aujourd'hui beaucoup de quartiers inclus dans la politique de la ville en France sans accès public à Internet, sans personnels à temps plein pour accompagner les habitants. De façon plus générale, pourquoi les animateurs du DSU<sup>2</sup>, souvent issus de l'animation sociale, de développement territorial et de l'éducation populaire, pourquoi ces personnes ou les élus qui les accompagnent, n'ont pas pris en compte le développement des questions numériques dans le développement social urbain ?

Je vais donc laisser la parole à Benoît Boissière pour présenter l'enquête qui a été réalisée conjointement avec nous et Serge Nédélec du Secrétariat général du Comité interministériel des villes et je rebondirai ensuite sur les éléments qu'il va présenter.

### **Benoît BOISSIERE, IRDSU**

L'Inter-réseaux est une association nationale qui fédère une quinzaine de réseaux de professionnels de la politique de la ville. Cette association a maintenant plus de dix ans et regroupe principalement des chefs de projet politique de la ville, Cucs, rénovation urbaine tels que vous les connaissez sûrement sur vos territoires. Pour simplifier, nous travaillons sur un axe horizontal qui est un axe d'échanges de pratiques, d'information, de soutien parfois psychologique entre professionnels qui sont sur des sites en politique de la ville. Nous travaillons aussi ensemble sur des questions de fond comme le développement durable, les projets éducatifs etc. Nous avons aussi un axe plus vertical qui nous permet de porter la parole des professionnels de la politique de la ville pour essayer de peser sur les politiques publiques que ce soit avec l'Etat ou avec les élus locaux.

Sur la question du numérique, l'enquête flash [\*Comment la question de la fracture numérique est-elle prise en compte dans les projets de territoire ?\*](#), que nous avons menée, rassemble tout un tas d'outils que l'on utilise sur notre site : des forums, des enquêtes en ligne, nos listes de diffusion, nos blogs etc. Je vais vous présenter les résultats de cette enquête mais je pense que vous n'allez pas apprendre grand-chose. Ce qui nous intéresse c'est de démarrer un travail avec les chefs de projet Politique de la

---

<sup>2</sup> Développement social urbain

ville pour réfléchir sur cette question. Pourquoi, alors que tout le monde est d'accord sur le fait que c'est un enjeu essentiel aujourd'hui, est-il encore difficile de mettre en œuvre cet enjeu-là dans les projets locaux ?

Les professionnels qui ont répondu à cette enquête sont déjà tous engagés sur ces questions. Ce n'est qu'une première étape pour ensuite réfléchir avec le groupe de travail SG-CIV- Créatif, qui nous a permis de produire de l'argumentaire et travailler sur différentes questions : pourquoi s'engager dans cette voie ? Comment le faire ? Avec quels moyens ?

Vous pouvez retrouver une synthèse de cette enquête sur internet. Il y a 32 professionnels qui ont répondu de façon exhaustive au questionnaire. Les 2/3 sont des chefs de projet généralistes et 1/3 sont des associatifs ou des agents de développement spécialisés sur la question du numérique. Nous avons donc touché des gens qui intègrent le numérique dans une mission plus large.

Premier élément à retenir : dans plus de 2/3 des réponses, la question du numérique apparaît dans les objectifs des contrats urbains de cohésion sociale. Rarement sous le terme de réduction de la fracture numérique mais il va apparaître plus généralement dans un volet culture, éducation, insertion sociale et professionnelle. Les actions qui sont mises en œuvre, je ne les détaille pas car vous les connaissez.

Une partie intéressante de cette enquête a été de commencer à identifier comment les professionnels de la politique de la ville expliquent les freins et pourquoi ils ne s'engagent pas dans cette voie là.

Le premier frein évoqué par les professionnels : le politique et le financier.

- Ces opérations coûtent cher en investissement et surtout en fonctionnement pour être à la hauteur des objectifs fixés.
- Pour une partie des élus, ce n'est pas une priorité. Nous observons un effet de génération où certains élus n'ont pas pris conscience de l'enjeu car ils ne sont pas des usagers de ces outils.

Il est nécessaire de rappeler que les personnes interrogées sont des chefs de projet Politique de la ville investis dans ces questions. Or j'observe les mêmes réactions du type : « ce n'est pas prioritaire », « je n'y connais rien » « on se débrouille » « je ne sais pas, je n'y comprends rien » « déjà que le blog mis en place pour le conseil d'administration, je n'arrive pas à y accéder ». C'est donc une question d'appropriation et de priorité.

Autre frein repéré et intéressant, au-delà de ce qui est propre aux outils du numérique (les espaces publics d'accès, les formations etc.) nous observons que la machine même de l'action sociale ne s'est pas appropriée les outils numériques. Dans les centres médico-sociaux, les assistantes sociales ont très rarement les outils, la formation, la disponibilité pour accompagner les publics dans des démarches qui aujourd'hui se font à travers les outils numériques. Les associations ne sont pas forcément poussées à utiliser les outils numériques par les chefs de projet Politique de la ville. Les réponses ne ciblent pas uniquement les outils typiquement numériques mais le système, de façon générale.

Je passe rapidement sur les freins liés au public qui sont pour vous très classiques : difficultés d'appropriation, outils pas assez intuitifs, coût d'accès important en ce qui concerne les équipements.

Les pistes de réflexion qui ressortent de cette enquête pour le travail avec les chefs de projet Politique de la ville sont les suivants :

- D'abord, il est nécessaire de réaffirmer l'enjeu de l'accès au numérique surtout dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Ce qui veut dire : développer des moyens. Non seulement des moyens à la hauteur des enjeux mais aussi une réflexion sur la pérennisation de tout ce qui est lancé sur des crédits type appel à projet, crédits exceptionnels de la politique de la ville. Ce que l'on appelle dans notre jargon, le passage vers le droit commun. Comment imagine-t-on que ces espaces financés sur des crédits exceptionnels de la politique de la ville, vont être dans les deux ans, cinq ans, dix ans à venir, pris en charge par les politiques de droit commun ?

- Deuxième point, une réflexion que l'on peut accompagner avec les associations d'élus : comment donne-t-on vraiment sa place à l'enjeu du numérique ?
- Troisième piste de réflexion sur laquelle je voulais insister est la question de la formation de tous les acteurs de l'action sociale. Les chefs de projet nous parlent des travailleurs sociaux de terrain mais je parlerai aussi des chefs de projet Politique de la ville qui ont besoin de mieux comprendre, mieux connaître ces outils et à qui nous devons aussi proposer des outils plus intuitifs, plus opérationnels de façon simple.
- Dernier point qui est ressorti dans plusieurs réponses et qui nous intéresse : pouvoir partager toutes les expériences qui touchent à des outils communautaires et collaboratifs de proximité, pour pouvoir développer à travers le numérique tout ce qui favorise le lien social et les échanges au niveau d'un quartier.

Nous restons disponibles avec nos outils pour valoriser des expériences au niveau des professionnels de la politique de la ville, pour organiser des échanges comme pour cette enquête ou si vous le souhaitez, donner un retour vis-à-vis des professionnels de la politique de la ville.

### **Michel BRIAND**

Je vais reprendre quelques éléments pour essayer d'éclairer les questions évoquées.

Sur la mise en réseaux, nous progressons. Dernièrement à Autrans (38) nous avons organisé une rencontre avec les 7 ou 8 projets retenus dans l'appel à projet de la Délégation aux usages d'Internet sur des outils de formation qui ont fait le choix de coopérer et de mutualiser leurs contenus (réutilisables par une licence Creative Commons) Je crois que sur ces questions du numérique social, Ville Internet, Créatif, l'IRDSU, le Secrétariat général du CIV, l'Avicca, l'Ansa et la DUI sont tous impliqués dans des réflexions et je pense que partager et travailler en réseaux est important.

Sur la formation : pourquoi ne pas imaginer une sorte de « C2I<sup>3</sup> » en direction des professionnels du DSU. Faire en sorte que les gens suivent un cursus de formation et puissent s'auto-évaluer et mesurer la distance qui leur reste à parcourir. Des outils vont être mis au point avec la DUI ou d'autres, de façon à ce que cette appropriation des compétences numériques et collaboratives du web 2.0 soit une réalité. Il est assez compliqué de conduire quelque chose si on ne la connaît pas soi-même et si on ne la pratique pas soi-même. Ce qui vient d'être dit sur la formation des acteurs du DSU est un élément important. L'appropriation demande un temps long. Nous venons de le constater une nouvelle fois sur le site participatif de l'action sociale à Brest : <http://www.reperes-brest.net/> , qui sera présenté ici. Il nous a fallu un an pour faire en sorte que des acteurs de 50 associations deviennent administrateurs du site c'est-à-dire que les gens soient suffisamment en confiance pour donner à voir ce qu'ils font, le publier. Et ce n'est pas seulement de la communication, après cela il y a une vraie mise en réseaux des acteurs. Les gens ont besoin de travailler en réseaux.

Un autre axe à développer concerne la formation. Vous considérez que de faire un atelier par semaine sur un territoire coûte cher. C'est une demi-journée pour l'atelier, une autre pour le préparer, cela prend donc une journée par semaine : un cinquième de temps plein ! Avec cela, ce qui n'est pas grand chose par rapport au nombre de personnes qui travaillent sur les politiques de la ville ou dans les dynamiques associatives, vous êtes capable de proposer un atelier par semaine. Cette formation aux compétences de base des acteurs est extrêmement importante. Et dans les ateliers les personnes se croisent et apprennent à travailler en réseau, reconquièrent une confiance en eux.

La fonction d'animation de réseau est un autre élément structurel important. Aujourd'hui tous les projets qui vont de l'avant impliquent les habitants et les acteurs locaux et reposent en fait sur des personnes qui localement deviennent agent de développement du territoire, animateur du territoire et

---

<sup>3</sup> Certificat Informatique et Internet

ne se contentent pas de faire de l'accès public dans un lieu d'espace public. Elles travaillent avec la Protection judiciaire de la jeunesse, avec le centre social, avec la bibliothèque de quartier, la mairie de quartier, avec les dizaines de travailleurs sociaux qui sont présents dans les quartiers. Je crois qu'il est très important aussi d'amener les animateurs multimédia qui se sentent en capacité de devenir animateur du territoire, à acquérir ces compétences. Mais il faut les reconnaître professionnellement et dans les salaires. Aujourd'hui les fonctions d'animateur, d'agent de développement sont encore assez peu reconnues, assez peu présentes dans les concours de la fonction publique territoriale alors que c'est un élément structurant important.

Quelques éléments importants de l'enquête :

- Les situations sont très variables. À Lorient, une association comme Défi porte des projets. Ailleurs un bailleur social comme le Toit l'Angevin dirigé par Eric Lamoulen ou un élu local portent également des projets. Les situations varient. Il n'y a pas un modèle unique. Il est nécessaire d'être capable de poser un diagnostic sur les territoires et de voir comment développer les choses en fonction de la diversité des situations.
- La prise en compte du multimédia pour les jeunes. Aujourd'hui lorsque vous proposez de monter une radio, un blog, de la vidéo avec des jeunes, de faire de la musique, vous intéressez les jeunes des quartiers. Le multimédia et Internet sont l'un des angles d'attaque par lesquels nous pouvons les impliquer. C'est aussi un élément structurant que l'on peut prendre en compte dans les politiques de la ville.
- Aujourd'hui nous ne savons pas faire passer le B2I<sup>4</sup> adulte dans les lieux d'espace public des quartiers. Or, dans les quartiers populaires, les gens n'iront pas spontanément suivre une formation dans un Greta, habilité à délivrer le B2I adulte. La plupart des animateurs multimédia ont les compétences professionnelles pour le faire passer, pour accompagner les gens, mais pas pour le valider. Je pense qu'il est vraiment important aujourd'hui de faire en sorte qu'en grande proximité, dans les lieux publics que les gens fréquentent, les compétences numériques soient abordées. C'est un problème essentiel.
- Sur la ville de Brest, on a 100 points d'accès publics dans la ville. Il est extrêmement important que l'accès public à Internet ne se fasse pas simplement dans les espaces publics numériques, même si cela reste un volet important, mais également dans une bibliothèque de quartier, dans un lieu d'accueil de la jeunesse. Dans tous ces lieux qui accueillent des publics, il doit y avoir des professionnels qui dans leur métier intègrent des outils multimédia qu'ils s'agissent des jeunes en difficulté, des gens qui sortent de prison, des SDF ou toute population qui en serait éloignée.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Merci beaucoup à Michel Briand et à Benoît Boissière qui ont posé le ton de cette journée. Nous sommes dans un « entre-nous » professionnel, que ce soit professionnels de la politique de la ville ou professionnels de l'Internet citoyen. Le ton de la journée est bien celui-là : échanger mais surtout proposer. Nous sommes dans l'exposition rapide des solutions apportées dans les quartiers par vous tous mais surtout dans la proposition. C'est l'objectif général de cette journée.

Nous allons laisser la parole aux habitants car n'oublions pas que c'est pour eux que nous travaillons. Nous avons tenu à ce qu'ils aient leur place ici.

---

<sup>4</sup> Brevet informatique et Internet

## **Diffusion d'un film : [« Paroles des habitants de Fontenay-sous-Bois »](#)**

**Florence DURAND-TORNARE**

Nous tenions à ce que la parole de tous les Fontenaysiens soit portée. Même si vous rencontrez ces gens chaque jour dans votre vie quotidienne, il était important qu'ils figurent aujourd'hui parmi nous. Vous allez entendre une quinzaine d'intervenants en deux heures qui vont vous présenter toute une série d'actions et de propositions. Cet après-midi on aura encore deux heures et là vous aurez tous la parole pour écrire ensemble des propositions, essayé d'avancer sur l'expression de ces propositions. Je demande à Jean-Yves Hollinger de l'Ansa (Agence nationale pour les solidarités actives) de venir nous rejoindre. Il va animer une table ronde à laquelle vont participer Eric Lamoulen du Toit Angevin, Régine Roué, de la ligue de l'enseignement FOL29 à Brest, Margot Beauchamps, chercheur. Ils vont nous parler de la question de l'accès dans l'habitat social et de l'organisation de cette connexion de tous. Je tenais à remercier tous ceux qui parmi vous sont venus des quatre coins de France.

# **TABLE RONDE N°1 :**

## **Tous connectés – Internet et habitat social**

*Animée par Jean-Yves HOLLINGER, journaliste et membre de l'Ansa*

*Eric LAMOULEN directeur général du Toit Angevin, président de Delphis (association comprenant 20 sociétés HLM qui mutualisent leurs actions d'innovation et de recherche développement)*

*Régine ROUE, salariée de la ligue de l'enseignement FOL29 à Brest*

*Margot BEAUCHAMPS, chercheur*

### **Jean-Yves HOLLINGER**

L'accès à l'habitat social pour les personnes défavorisées est le thème de cette table ronde. Autrement dit : comment résoudre les difficultés que rencontrent les personnes aux revenus modestes pour avoir accès à Internet. Ce que l'on peut résumer à trois grandes questions :

- Comment câbler les équipements collectifs ?
- Comment amener les personnes aux revenus modestes à Internet ?
- À quel prix, à quel coût ?

Cette dernière question est importante.

Trois personnes pour répondre à ces questions : Margot Beauchamps qui est universitaire et en train de faire une thèse. Elle a également publié plusieurs articles sur les inégalités de l'accès à Internet. Régine Roué qui anime l'espace public numérique de Kérourien à Brest et Eric Lamoulen qui dirige le Toit Angevin, organisme HLM qui gère 7000 logements.

Pour commencer, Eric Lamoulen, la loi de modernisation de l'économie du mois d'août 2008 donne le droit à la fibre optique à tous les habitants d'un immeuble collectif. Est-ce que pour les logements sociaux ce droit s'applique actuellement ou est-ce un vœu pieu ?

### **Eric LAMOULEN**

À ma connaissance, la loi commence à s'appliquer sur les programmes nouveaux mais la question se pose pour les programmes plus anciens. Je crois n'avoir reçu actuellement aucune demande de quiconque. Je ne suis pas certain que la question de la fibre optique soit celle qui préoccupe le plus nos locataires. Ce sont les conditions d'accès qui les intéressent et si l'on concentre notre attention sur les quartiers en politique de la ville, plus particulièrement les conditions matérielles dans lesquelles cet accès est possible. Les conditions financières ont été décrites par différents intervenants mais de manière encore plus intéressante par le jeune garçon qui a conclu le film tout à l'heure.

### **Jean-Yves HOLLINGER**

Pouvez-vous nous parler de votre expérience puisque depuis un an vous vous êtes lancé dans l'équipement en câblage des logements sociaux dont vous vous occupez ?

## **Eric LAMOULEN**

Oui, nous travaillons sur les meilleures manières de permettre aux gens d'avoir accès à Internet au moindre coût. Les enjeux d'accès sont clairs. Nous avons la desserte. C'est réglé pour les quartiers Politiques de la ville. Il n'y a pas de difficultés particulières. D'autres que moi parleront des questions d'appropriation. Je voudrais centrer mon intervention sur la question de l'accès et je voudrais revenir sur la question financière qui a été évoquée.

La question de l'accès n'est pas résolue. Les chiffres montrent que le taux de connexion moyen augmente mais montrent aussi qu'il y a un facteur trois entre le taux de connexion chez les gens qui gagnent moins de 900 euros et le taux de connexion chez les gens qui gagnent plus de 3000 euros. La fracture est là. Elle est au sein des classes moyennes mais elle est extrêmement forte chez les gens qui ont des très faibles revenus. La question du coût est essentielle.

Un Premier ministre qui intervient pour dire que l'Internet social est important, c'est un véritable acquis et nous devons tous nous en féliciter - pour autant 20 ou 30 euros, cela représente 240 euros par an, or, c'est un petit peu plus de la moitié d'un RMI mensuel. La question d'un accès minimum se pose.

Les gens ont le choix entre s'abonner ou se ruiner. Certains font le choix de ne pas s'abonner et d'autres font le choix de se ruiner. Il y a une catégorie parmi ceux-là que j'aimerais cibler, ce sont les gens qui ont des adolescents à leur domicile. Nous nous apercevons que dans les catégories les plus défavorisées, les familles ont un taux d'équipement élevé. Comment font-ils pour payer ces sommes alors qu'ils sont dans des conditions de tension de budgets familiaux extrêmement élevées ?

J'ai suivi le fil et je les ai retrouvés aux Restos du cœur. Ainsi pour payer Internet, les familles ne pouvant plus subvenir à leurs besoins fondamentaux, se tournent vers le caritatif. Il faut en avoir bien conscience car c'est une des motivations principales pour intervenir sur la question sociale de l'Internet. L'internaute moyen n'existe pas. Il y a des internautes qui ont Internet et d'autres qui ne l'ont pas. La fracture continue d'exister. Il est donc nécessaire de réfléchir à un certain nombre d'avantages collatéraux que peut procurer Internet dans le logement social.

Il existe des applications de l'Internet quand il est généralisé qui permettent de faire des économies. Si nous fournissons cet accès, nous pouvons donc générer des économies d'eau, d'énergie, un accès plus facile aux besoins fondamentaux. Il faut arriver à échapper au paradoxe que les personnes qui ont le plus besoin d'accéder aux services publics gratuits vont devenir ceux qui y auront le moins accès. Il est nécessaire de trouver des solutions.

Je conçois tout à fait ce qu'a dit Monsieur Benhamou sur la mobilité. J'ai simplement une vision différente de la mobilité. Je vois bien la montée de l'appareillage mobile y compris dans les quartiers qui concentrent les difficultés sociales. En revanche, j'y vois plus une question d'individualisation de l'accès qu'une question de mobilité. Nous avons à faire à des populations très peu mobiles. Elles ont un téléphone portable parce que c'est devenu une nécessité sociale. Il existe une forte demande, et notamment de la part des jeunes, pour avoir Internet sur ce téléphone mobile. Je pense que nous avons encore intérêt à promouvoir l'Internet à domicile parce qu'il constitue le meilleur rapport qualité-prix pour obtenir le service qui est nécessaire.

Pour revenir sur nos actions à Angers, nous essayons par des techniques de mutualisation d'Internet de faire en sorte que les gens puissent avoir accès à très bas coût. Nous menons deux types d'expériences : pour la première expérience, les gens ne payent rien et pour l'autre, les gens fonctionnent avec le [service Numéricable SUN](#) à 4 euros.

## **Jean-Yves HOLLINGER**

Comment arrivez-vous à ce prix ?

## **Eric LAMOULEN**

Le service SUN est un service de marché. C'est un service d'Internet mutualisé mais qui malheureusement ne se limite qu'aux logements qui sont desservis par Numéricable et par le réseau optique de Numéricable. C'est un service de marché aux alentours de 4 euros qui a un avantage malgré tout. Il se substitue au droit d'antenne que les gens payaient auparavant. Même si il est payant, il est indolore au moment où la mutation technologique se produit.

D'autre part, nous avons pris l'option de passer nous-mêmes l'optique, développée à partir d'une boucle optique de deux réseaux terminaux : un réseau CPL et un réseau coaxial.

Nous détenons donc un dispositif de mutualisation plus fort. Nous avons une prise en charge de l'investissement par le bailleur qui permet aux opérateurs de diminuer d'autant le montant de leur redevance. Ainsi notre prix de revient est aux alentours de 2 euros. Nous payons 2 euros à nos fournisseurs. Pour tenter l'expérience de la généralisation et pour expérimenter un certain nombre de services complémentaires, nous avons fait le choix de ne pas le faire payer. Il n'est en réalité pas gratuit, il est inclus dans le loyer et non pas dans les charges.

## **Jean-Yves HOLLINGER**

Vous travaillez avec Numéricable mais vous avez été contacté ou vous avez contacté d'autres opérateurs ?

## **Eric LAMOULEN**

Oui, nous avons fait de multiples appels d'offres mais avec très peu de succès.

## **Jean-Yves HOLLINGER**

Il existe près 24 millions de foyers, seuls 8 millions intéressent directement les opérateurs, 16 millions risquent donc d'être délaissés ?

## **Eric LAMOULEN**

Je pense qu'il y a deux sujets. Il y a effectivement l'intérêt que les opérateurs peuvent avoir pour tel ou tel abonné mais il y a autre chose. L'Internet mutualisé est assez récent. Pendant longtemps cela a été un combat. Nous avons vu arriver Numéricable sur ce créneau, je ne suis pas certain que beaucoup d'autres opérateurs soient sur cette question de l'Internet mutualisé. Du côté des collectivités territoriales ou du côté des opérateurs immobiliers, personne ne s'est précipité sur la gestion de l'Internet en direct. Nous mettons toujours un certain temps à nous adapter. Nous sommes encore dans la phase d'adaptation. Je suis certain qu'il existe un modèle économique de l'Internet *low cost*. Je suis certain que les quartiers Politique de la ville sont typiquement le genre de quartiers dans lequel ce modèle peut se développer.

Pour une fois, nous ne sommes pas dans une contrainte supplémentaire dans les quartiers Politique de la ville, nous sommes plutôt dans des quartiers où il serait plus facile qu'ailleurs de le développer. Nous avons de vraies opportunités techniques. Là où le marché de l'Internet est segmenté différemment de la segmentation française - je pense en particulier à la Suède - les opérateurs de logements sociaux qui gèrent les quartiers les plus importants en nombre, non seulement desservent leur propre quartier mais sont devenus des opérateurs de ville. Cette masse critique atteinte grâce à un grand nombre d'abonnés en accès direct sur un même lieu leur offre des opportunités.

En France, nous ne sommes pas dans ce schéma. Néanmoins dans les quartiers où les personnes n'ont pas accès à Internet, ce type de dispositif pourrait être mis en place. Même si mon souhait le plus cher serait que les opérateurs du marché s'emparent de cette question et proposent des produits. Nous avons

tenté plusieurs expériences mais pour le moment aucune n'est généralisable. Simplement à chaque fois cela fait bouger un peu les lignes et certains opérateurs s'y intéressent. Nous avons vu des opérateurs s'intéresser à l'intégration entre l'accès Internet et les services au logement. Nous voyons réapparaître une problématique comme la gestion technique des bâtiments qui a eu sa période de gloire avant de retomber. Nous pouvons ainsi imaginer des modèles qui soient économiquement rentables y compris pour les opérateurs et qui puissent avoir comme effet bénéfique de permettre aux gens d'accéder à Internet à très bas coût. Faut-il encore, mais ça serait trop long, développer les aspects télévision et téléphone ?

**Jean-Yves HOLLINGER**

Quel est l'intérêt pour les sociétés HLM de câbler ? Bien sûr, la responsabilité sociale. Mais avez-vous un intérêt particulier autre que l'Internet qui vous permet d'équiper plus largement votre parc de logements ?

**Eric LAMOULEN**

Vous ne me poseriez pas la question pour l'eau ou l'électricité. Il va falloir un certain temps pour se rendre compte qu'Internet est un réseau obligatoire. C'est quelque chose qui fait partie de l'offre de logement.

**Jean-Yves HOLLINGER**

À partir de 2011, ça sera d'ailleurs obligatoire pour tout nouveau logement.

**Eric LAMOULEN**

Oui, pour les nouveaux logements, nous allons être obligés de les câbler ce qui est différent d'une offre de service. Concernant cette offre de service, il existe des conceptions assez différentes. Certains opérateurs immobiliers pensent que leur avenir est dans un métier relativement cantonné avec un nombre minimum de services offerts et donc préfèrent rester durablement sur le métier de base. D'autres pensent qu'il faut au contraire avoir une vision de l'opérateur immobilier qui s'élargit et qui intègre une série de services.

La mutualisation dont je parlais tout à l'heure ne s'applique pas qu'à l'Internet. Nous pourrions imaginer d'acheter en gros des tas de choses dans des quartiers collectifs. Il existe des options un peu différentes qui s'opposent. Pour ce qui nous concerne, nous intégrons cela dans une approche sociétale de notre activité. Nous avons aussi dans l'idée de nous différencier des opérateurs qui travaillent sur les mêmes sites que nous, en nous donnant la possibilité d'attirer des clientèles assez différentes : les jeunes, les étudiants, par exemple. Mais aussi faciliter le maintien à domicile des personnes âgées en utilisant les nouvelles technologies.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Arrivez-vous à mesurer la demande d'accès à Internet à l'intérieur de vos logements ?

**Eric LAMOULEN**

Techniquement notre affaire est au point depuis début 2009 et je considère qu'il faut trois ans pour évaluer ce genre d'expérience. La demande a été extrêmement forte pour les gens qui n'étaient pas équipés. Lorsque nous avons lancé notre affaire, nous avons aussi permis un premier équipement à bas coût avec du matériel d'occasion ou du matériel neuf discounté. Nous avons tout de suite vu arriver 80 ménages qui n'étaient pas du tout équipés et qui ont trouvé intéressant de bénéficier de cette opportunité. Aujourd'hui la demande est plus faible. Nous avons des gens qui par opportunité prennent notre système à la place d'un système payant, ce que nous pouvons comprendre.

Nous sommes à la recherche d'un second souffle pour le début de l'année 2010. Par de la visite à domicile, nous tentons de convaincre les personnes de l'intérêt qu'elles ont à utiliser Internet dans leur fonctionnement familial pour celles qui en sont le plus éloignées. Je dis bien la visite à domicile parce que très rapidement nous épuisons l'influence des espaces publics numériques, qui sont très importants par ailleurs, à continuer d'augmenter l'appétit des gens à Internet. Il faut aller voir les personnes et c'est dans un contact très individualisé que les choses se font. L'évaluation sera réalisée à la fin 2011.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Vous nous avez parlé du logement collectif mais pour le logement individuel, y a-t-il des solutions envisageables actuellement ?

**Eric LAMOULEN**

Nous sommes beaucoup plus limités pour les logements individuels. C'est une question que nous nous posons avec les collectivités locales. Les logements individuels qui ont la chance d'être sur des réseaux câblés Numéricable profitent de l'offre SUN. Je n'ai pas aujourd'hui de solution sur l'individuel diffus si ce n'est de suivre l'évolution des trains de normes mais ça ne changera rien quant à la capacité d'accéder de ces personnes. Sachant que nous avons pris l'habitude de mettre les personnes les plus en difficulté socialement et culturellement dans de l'habitat individuel, c'est une question qu'il faudra peut-être traiter à l'unité.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Régine Roué, nous venons de parler de l'équipement des logements. Nous avons également parlé du prix, mais nous y reviendrons plus tard avec Margot Beauchamps. Vous, votre rôle est d'amener les personnes à revenus modestes à Internet. Pouvez-vous nous parler du récent programme que vous avez mis en place à Kerourien ?

**Régine ROUE**

Je suis arrivée sur l'espace public multimédia en 2003. Nous avons multiplié des projets d'Internet de quartier afin de varier les approches et favoriser l'appropriation des gens par des outils très simples. Cela peut-être le code de la route, l'accompagnement scolaire, des animations parents/enfants. Des choses basiques pour les amener à l'ordinateur. Depuis décembre, nous avons lancé sur le quartier Kerourien de Brest l'offre SUN. Nous n'avons pas encore beaucoup de recul et de possibilité d'évaluation. Il y a 596 logements sur le quartier de Kerourien pour 1 400 habitants. Pour le moment 62 personnes ont profité de l'offre SUN mais il y avait déjà 60% de personnes qui étaient connectées dans le quartier. Nous avons fait une enquête qui montre que l'équipement et la connexion Internet étaient quand même une priorité<sup>5</sup>.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Vous avez fait des démarches auprès de ces personnes ?

**Régine ROUE**

Non, car j'étais toute seule jusqu'à présent mais nous avons recruté une personne pour l'accompagnement. Nous avons trois sortes d'interventions : d'abord l'espace public multimédia qui est dans le centre social où nous accueillons chaque jour les gens et nous faisons des initiations. Mais certaines personnes ont des réticences à aller dans les centres sociaux. Le centre était auparavant dans

---

<sup>5</sup> <http://www.a-brest.net/rubrique88.html>

un logement HLM. Il n'a intégré le centre social que depuis l'année dernière. Ensuite, nous avons récupéré un local associatif que nous avions auparavant avec l'espace. Les gens viennent dans ce lieu-là également pour se former. Enfin, nous intervenons à domicile.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Quel programme leur proposez-vous ?

**Régine ROUE**

Nous avons des initiations à l'ordinateur basic du style « Passeport Internet multimédia ». Nous réalisons aussi de l'accompagnement sur la téléphonie par Internet parce que dans l'offre SUN il y a le téléphone entrant mais pas sortant. Nous leur apprenons donc à téléphoner par Internet. On fait aussi des animations en réinsertion et emploi. Je mets en place des animations au net pour la recherche d'emploi et des petits déjeuners emploi.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Nous entendons dire souvent qu'Internet permet de réinsérer des personnes en difficulté. Avez-vous des exemples de personnes qui ont été réinsérées, qui ont retrouvé un emploi ?

**Régine ROUE**

Il s'agit de plusieurs champs d'interventions. Il existe des personnes qui ont retrouvé un emploi. Nous avons mené des enquêtes dans le quartier car Kérourien a un peu été un terrain d'expérimentation. Nous avons essayé de faire des binômes : chercheur/demandeur d'emploi. Ces personnes-là se sont réinsérées socialement très vite. Nous avons aussi des animations au code de la route pour favoriser la mobilité pour l'emploi. Nous avons des personnes avec des problèmes d'illettrisme dans le quartier, nous leur permettons de reprendre confiance en eux avec le code de la route.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Quelle sorte de population vient vers vous ?

**Régine ROUE**

Nous avons vraiment tous les âges, de 2 à 89 ans.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Ce n'est pas particulier à une certaine catégorie de personnes ?

**Régine ROUE**

Non, c'est pratiquement à égalité dans toutes les tranches d'âge. Ce n'était pas le cas au départ. Quand je suis arrivée dans le quartier, il ne s'agissait que des jeunes. Avant, c'était un animateur homme et lorsque je suis arrivée, j'ai vu venir une population féminine qui était un peu exclue jusque-là.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Pourquoi exclue ?

**Régine ROUE**

Elles s'excluaient naturellement. Elles laissaient la place aux jeunes.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Eric Lamoulen, vous avez aussi monté un cyber-centre ?

**Eric LAMOULEN**

Nous n'avons pas monté un cyber-centre, il existait avant notre expérience. En revanche, nous avons articulé en mise à disposition du matériel avec des formations assurées par le cyber-centre. Nous avons d'ailleurs donné une priorité à ceux qui se formaient pour acquérir ce matériel à bas coût. Le cyber-centre en tant qu'animation sur ces questions est essentiel et puis il y a eu une initiative municipale extrêmement forte sur un portail interactif de quartier, <http://www.angerslaroseraie.fr/>, qui s'est monté en même temps et qui nous a permis de rendre visible la vie de quartier de manière plus forte que ça ne l'était auparavant. Ce portail a permis de susciter des actions d'animation, des réunions pour fournir des contenus. Notre démarche a accompagné ce type d'actions.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Toute cette formation est gratuite ou demande un apport des personnes qui en bénéficient ?

**Régine ROUE**

Tout est gratuit. Nous avons travaillé aussi avec une association afin de mettre à disposition comme Eric Lamoulen des ordinateurs recyclés.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Cela vous paraît-il une bonne chose que cela soit entièrement gratuit. Demander une contribution ne motiverait-il pas un peu plus les personnes ?

**Régine ROUE**

Non, car ce n'est pas parce que c'est gratuit que les gens ne s'engagent pas. Ils restent sur le long terme. Cela ne pose aucun problème.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Margot Beauchamps, je crois que c'est important de revenir sur le prix. N'avons-nous pas aujourd'hui une offre complètement inadaptée ? Nous nous rendons compte que les personnes qui ont des revenus assez conséquents sont plus favorisées que ceux qui sont en bas de l'échelle. Car elles peuvent s'offrir les *box* avec des forfaits moins chers que du prépayé aussi bien pour le téléphone mobile que pour Internet ?

**Margot BEAUCHAMPS**

En effet, le frein financier qui est aussi l'objet de cette table ronde est un des freins fondamentaux de l'accès. Mais il faut aussi tenir compte du frein lié aux compétences en termes d'usage. En revanche pour revenir sur ce frein financier, je voudrais rappeler qu'une étude du Credoc montre que parmi les 10% de personnes qui ont les revenus les plus bas, une fois enlevées les dépenses impondérables comme le logement, le transport, les charges locatives et énergétiques ainsi que les dépenses contraintes c'est-à-dire l'alimentation et les frais de scolarité des enfants, le reste à vivre est de 80 euros par mois. Donc avec des offres commerciales à 30 euros par mois et même avec le tarif social à 20 euros annoncé par le gouvernement, l'accès à Internet est trop cher pour ces 10 % de ménages aux revenus les plus faibles.

Il existe une évolution dans la prise de conscience par les pouvoirs publics de l'importance de promouvoir un accès universel à Internet qui est devenu un droit fondamental. Ce qui rejoint la question du Service universel de télécommunication qui existe pour l'accès aux lignes téléphoniques fixes.

Le Service universel tel qu'il existe ne concerne que l'abonnement à France Télécom et permet à des personnes aux revenus modestes d'avoir un abonnement à 7 euros par mois au lieu de 16 euros par mois. Or, ce service de téléphonie traditionnel est de plus en plus délaissé au profit de la téléphonie mobile ou des offres multi-services incluant télévision et Internet. Alors que 2 millions de personnes ont les critères sociaux qui leur permettraient d'avoir accès à ce service universel, seules 430 000 personnes y ont recours.

### **Jean-Yves HOLLINGER**

Cela ne concerne que le téléphone fixe. Or la plupart des personnes qui ont des revenus modestes utilisent le mobile prépayé, cette offre est totalement inadaptée.

### **Margot BEAUCHAMPS**

Voilà l'exemple type de l'offre inadaptée à l'évolution des offres commerciales qui permettent d'accéder à Internet et donnent également accès à la téléphonie fixe par le biais des *box* etc. L'ARCEP qui est l'autorité de régulation des télécommunications souligne ce besoin d'élargir ce Service universel des télécommunications à des offres d'accès à Internet.

### **Jean-Yves HOLLINGER**

Il y a du *triple-pay*, on ne pourrait pas faire du *double-play* : téléphone + Internet ?

### **Margot BEAUCHAMPS**

L'ARCEP réfléchit à du *triple-pay* universel c'est-à-dire à une offre qui ressemblerait à ce que propose actuellement Numéricable avec son Service universel numérique. Mais ce Service universel numérique est une offre commerciale développée par un opérateur privé et qui n'est accessible qu'aux logements qui sont déjà câblés. Cela concerne une grande partie des habitats sociaux. Pour une fois les quartiers en politique de la ville sont relativement bien lotis du point de vue de l'accès à des offres Internet à bas coût. Mais cela ne concerne que 4 des 8 millions de logements sociaux. Se pose donc la question de la généralisation de ce Service universel numérique afin que ne soient pas uniquement concernés les logements câblés à Numéricable. Se pose également la question du monopole de Numéricable sur ce Service universel numérique puisque c'est le seul aujourd'hui à proposer ce service et c'est aussi le seul opérateur qui ne soit pas obligé de mutualiser ses infrastructures. Tous les opérateurs sont invités à mutualiser leurs infrastructures c'est-à-dire à permettre aux autres opérateurs de se positionner sur les logements câblés.

L'enjeu du service universel des télécommunications est de pouvoir proposer en tout point du territoire aux personnes à faibles revenus une offre Internet à tarif social.

### **Jean-Yves HOLLINGER**

Régine Roué ou Eric Lamoulen, compte tenu de votre expérience, à quel niveau faudrait-il situer un tarif social Internet pour qu'il soit socialement attractif ?

## **Régine ROUE**

En ce qui nous concerne, tout est pris en charge par la collectivité jusqu'en septembre 2010. Ensuite ce qui est préconisé c'est 1 euro par mois.

## **Eric LAMOULEN**

Quel est le bon prix ? Pour la partie Internet et télévision pour la part TNT, il faut rester dans le symbolique. Quelque chose entre 0 et 5 euros. Ensuite pour la partie téléphonique si nous arrivions à développer des offres mutualisées en illimité sur les fixes, aux alentours de 7 ou 8 euros, cela serait très bien. L'offre Numéricable est dans la cible pour l'internet. Les offres que nous faisons les uns et les autres le sont également. Nous avons encore un petit souci pour articuler l'offre Internet/télévision avec une offre téléphonique à bas coût. Nous avons encore un travail à faire pour obtenir une offre convenable, il faudra convaincre les opérateurs.

## **Jean-Yves HOLLINGER**

François Fillon a donné six mois aux opérateurs pour qu'ils se mettent d'accord. Est-ce que vous pensez qu'ils vont jouer le jeu ou freiner autant qu'ils le peuvent ?

## **Eric LAMOULEN**

Je n'en ai pas la moindre idée. J'ai l'impression que les opérateurs évoluent mais qu'ils restent extrêmement liés à cette notion d'abonnés. Un peu comme si leur valeur d'entreprise était fonction du nombre de contrats qu'ils ont signés avec des personnes différentes. Dès que nous rentrons dans des logiques de mutualisation, il existe un aspect financier, est-ce qu'ils gagnent ou est-ce qu'ils perdent.

Numéricable nous affirme qu'avec le service SUN, ils ne perdent pas d'argent ce qui voudrait dire que le modèle économique existe peut-être. Mais il y a ensuite une notion de valorisation d'actif que je maîtrise moins bien et qui peut perturber un peu le raisonnement.

## **Jean-Yves HOLLINGER**

Si je ne me trompe pas, France Télécom avait fait une proposition à 20 euros, il y a quelques mois pour Internet. Personne n'en a entendu parler ou ça n'a pas eu d'effet ?

## **Eric LAMOULEN**

Il existe d'autres sujets. Il est nécessaire qu'il y ait des offres et qu'ils les vendent. Free a fait une offre encore plus attractive à 0 euro. Mais ils n'en ont pas vendu une seule. Les gens qui travaillent sur l'Internet social ont une négociation à mener avec les opérateurs. Il faut également que nous soyons attentifs à ce qu'ils ne se servent pas d'offres très attractives pour pénétrer un marché et ensuite construire par des propositions additionnelles un chiffre d'affaires qui se ferait au détriment des objectifs sociaux que l'on s'est fixés. Nous avons des *gentlemen agreement* à passer avec eux pour que leur politique commerciale soit conforme aux objectifs de l'Internet social. Ce sont des sujets qui sont ouverts. Nous n'avons pas eu de fin de non recevoir dans la discussion. Nous avons parfois un peu de mal à avoir la proposition dans un délai raisonnable. Par exemple sur le téléphone complémentaire du service SUN à 10 euros. Cela paraît déjà cher mais il faudrait au moins que nous obtenions ce prix. Pour l'instant Numéricable ne refuse pas. Il m'a été proposé différentes solutions mais finalement je n'ai jamais rien vu sortir. Au point que si cela continue, nous allons faire une offre à 8 euros sur le CPL en complément de Numéricable parce qu'on ne va pas rester avec une offre qui est partielle et où on ne traite pas la question téléphonique. Il faut d'ailleurs aussi que l'on traite la question de la téléphonie pour des gens qui ont des familles à l'étranger. Ils ciblent un pays sur lequel ils vont avoir des temps de communication importants.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Pouvons-nous déjà dire qu'une offre à 20 euros ne sert à rien ? C'est trop cher.

**Eric LAMOULEN**

Pour ceux qui n'ont rien d'autre, c'est mieux que 30.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Bien sûr mais parmi ceux qui sont à 30 euros par mois, il y a ceux qui sont en haut de l'échelle des revenus et ceux qui sont en bas. Tandis que si vous proposez 20 euros pour du social, personne ne va venir.

**Eric LAMOULEN**

Les gens qui ont actuellement de très faibles revenus payent 30 euros. Si demain ils payent 20 euros, ils auront gagné 10 euros. L'idée qu'il y ait une gestion sociale de l'Internet au travers d'un tarif différencié, c'est une avancée. Il ne faut pas le nier. Ensuite il faut discuter le prix.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Pour terminer cette table ronde, j'aimerais demander à chacun une proposition pour faciliter l'accès à Internet dans l'habitat social. Pour le prix, tout le monde est d'accord. Mais en dehors du prix ?

**Régine ROUE**

L'importance, c'est la mise en place d'un accompagnement. Sans accompagnement, l'accès à Internet sera limité.

**Eric LAMOULEN**

Je voudrais faire une proposition qui ne coûte rien. La puissance publique a encore un rôle dans ce pays et elle peut financer ou inventer des choses mais elle peut aussi tout simplement dire que les opérateurs, quels qu'ils soient, sont légitimes pour développer des initiatives dans le champ de l'Internet social. Le dire, le faire savoir aux institutions, aux agences spécialisées, nous aiderait beaucoup.

**Margot BEAUCHAMPS**

En dehors de ce Service universel numérique dont je parlais tout à l'heure, je pense aussi pour reprendre les propos de Monsieur Benhamou : comment éviter de faire des personnes appartenant aux classes populaires de purs consommateurs mais aussi de purs pirates ? Pour éviter d'engager les ménages modestes dans une spirale de la consommation, il est important de développer l'usage des logiciels libres, car lorsqu'on parle de l'accès à Internet, on parle aussi de tout ce qui va derrière et notamment le fonctionnement de la machine, les systèmes d'exploitation et les logiciels qui vont avec. Les institutions publiques, et notamment l'éducation, ont un rôle à jouer dans le développement de ces logiciels libres.

**Jean-Yves HOLLINGER**

Merci à tous <sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Pour aller plus loin consulter le wiki du groupe de travail sur habitat social et numérique : [http://guides.creatif-public.net/index.php/Quartiers\\_politiques\\_de\\_la\\_ville](http://guides.creatif-public.net/index.php/Quartiers_politiques_de_la_ville)

## **TABLE RONDE N°2 :** **Tous équipés – Une démarche éco-sociale**

*Animée par Julie BAILLEUL, ANIS*

*Pierre PEREZ, DUI*

*Gilles BERHAULT, Acidd*

*Hervé BAULME, Ecodair*

*Jacques HOUDREMONT, M@ison de Grigny (69)*

### **Julie BAILLEUL**

Je suis responsable d'une association qui s'appelle ANIS (Association nord Internet solidaire) qui œuvre depuis près de neuf ans pour la valorisation des usages citoyens et solidaires d'Internet et des TIC (Technologies de l'information et de la communication). ANIS a eu la chance en 2009 de collaborer avec la Délégation aux usages de l'Internet dans le cadre de la réalisation et de l'animation du site Internet national : ordi2.0 <http://www.ordi2-0.fr> .

Nous venons d'aborder les problématiques de tarification sociale. En parallèle, la question de l'accès au matériel informatique reste d'actualité. Les prix du marché des ordinateurs restent très élevés pour certains types de publics, notamment les personnes à bas revenus. Malgré la présence d'accès public à Internet, d'espaces publics numériques, l'absence d'équipement personnel, au domicile, de certaines populations engendre des inégalités face à l'accès au numérique et à l'appropriation de ses usages. Or, nous le savons, l'accès aux usages du numérique apparaît comme une nécessité à l'heure actuelle, aussi bien dans le cadre de la recherche d'emploi que dans le domaine de l'éducation, de l'accès à l'information, à la connaissance mais également aux droits, aux services publics, au maintien du lien social (avec la famille, les proches), etc. La question qui se pose d'emblée et à laquelle nous allons essayer de répondre dans le cadre de cette table ronde : comment faire pour ne pas accentuer une société à plusieurs vitesses, avec d'un côté une population équipée, voire suréquipée en matériel informatique et de l'autre certaines populations qui sont non équipées et donc non utilisatrices du numérique ?

Des solutions existent, et les intervenants présents aujourd'hui vont l'illustrer, par leurs témoignages et la présentation de quelques actions et expérimentations locales. Des solutions existent, notamment basées sur le reconditionnement de matériels informatiques. De la collecte à la rénovation, l'ordinateur suit toute une chaîne de transformation pour être ensuite réemployé. Ce processus permet notamment d'équiper certaines populations défavorisées, éloignées de l'Internet. Il permet également de réduire l'empreinte écologique des équipements informatiques et de développer de nouveaux emplois dans la filière du reconditionnement.

Je vais laisser la parole à nos quatre intervenants que je vais vous présenter rapidement. Pierre Perez de la Délégation aux usages de l'Internet est notamment en charge du dispositif ordi2.0 à l'échelle nationale. Jacques Houdremont directeur de la [Maison de Grigny](#) association basée en région Rhône-Alpes et qui porte un projet d'éducation populaire dont l'objectif est de sensibiliser les populations aux

usages de l'Internet, aux usages du multimédia, notamment en ayant recours au matériel réemployé et aux logiciels libres. Hervé Baulme, responsable d'[Ecodair](#), une structure qui travaille sur les questions d'équipement en matériel informatique. On appelle cela un reconditionneur. Gilles Berhaut directeur d'Acidd, [Association communication et information pour le développement durable](#).

Je vais laisser la parole à Monsieur Perez pour que vous nous expliquiez en quoi consiste le dispositif ordi2.0. Quels sont les objectifs de ce dispositif et ses enjeux ?

### **Pierre PEREZ**

C'est un dispositif qui est né il y a deux ans dans le cadre d'un groupe de travail réunissant différents ministères, différentes associations dont Ville Internet, Acidd, Afnet, etc. L'objectif étant d'obtenir un dispositif afin de faciliter la collecte, la rénovation et la redistribution d'ordinateurs aux bénéficiaires des populations en difficulté ainsi que des écoles qui sont sous-équipées. Il a fallu créer une marque : ordi2.0. Une marque emblématique qui permet d'attirer un certain nombre de partenaires intervenants aux diverses étapes du reconditionnement : les donateurs d'ordinateurs, les reconditionneurs, les transporteurs, les formateurs et accompagnateurs. L'idée est de mettre en place un dispositif efficace qui permettrait d'apporter ces ordinateurs à moindre coût aux personnes les plus défavorisées.

Trois objectifs majeurs :

- L'inclusion numérique. Faire en sorte que tout le monde accède à Internet et à ses avantages.
- L'insertion par l'économie. Le reconditionnement d'ordinateurs donne du travail qui valorise des personnes et en particulier des personnes défavorisées, handicapées.
- Le développement durable car on prolonge la vie des ordinateurs.

C'est dans ce contexte-là que nous avons lancé cette démarche qui s'est caractérisée par un site Internet [www.ordi2-0.fr](http://www.ordi2-0.fr). Nous avons commencé à référencer à la fois ceux qui donnent, ceux qui reconditionnent, ceux qui distribuent, ceux qui facilitent, ceux qui accompagnent.

### **Julie BAILLEUL**

Pourriez-vous préciser la signification du vocabulaire utilisé ? Qu'est-ce qui se cache derrière chaque terme employé ? Les donateurs, les facilitateurs, etc.

### **Pierre PEREZ**

Les donateurs sont les entreprises, les collectivités qui acceptent de céder soit directement à leurs salariés les plus démunis, soit à des associations engagées dans des démarches de solidarité. Ils décident de mettre dans un lieu accessible le matériel pour que des reconditionneurs puissent venir les prendre, les rénover, les nettoyer, enlever les données à caractère personnel, réintégrer les logiciels, apporter une garantie nouvelle et les mettre à la disposition de ceux qui en ont le plus besoin.

Ce sont généralement des associations qui vont représenter les utilisateurs. Il est difficile de mettre en place des actions qui s'adressent immédiatement aux utilisateurs finaux parce qu'il y a cette nécessité de maîtriser la destruction propre des matériels en fin de vie. Ces structures intermédiaires, associations ou écoles vont garantir le retour du matériel, une fois devenu inutilisable et prêt à la destruction et s'assurer d'une destruction propre. Les acteurs de la formation des structures comme les espaces publics numériques sont les bienvenus dans cette démarche. Ceux qui acceptent de s'engager et qui adhèrent au règlement de la marque ordi2.0 se voient reconnaître le droit d'utiliser le signe ordi2.0. Ce label leur apporte une certaine notoriété et atteste de la qualité de leur intervention dans la chaîne du reconditionnement d'ordinateurs. Cette démarche mérite d'être connue, d'être relayée dans les territoires car elle aboutit à des effets d'échelle qui permettent de réduire le coût du reconditionnement et de la logistique associée. Peu importe le dispositif économique mis en place : que ce soit des donneurs qui payent pour aider des structures qui en ont besoin, les associations qui

achètent à moindre coût ou que des mécènes financent, l'important est que l'utilisateur final ait accès gratuitement ou à très bas coût au matériel (50 ou 100 euros pièce).

**Julie BAILLEUL**

Vous intervenez donc sur la limitation du gaspillage du matériel informatique mais également sur l'accélération de l'équipement à bas coût pour les populations les plus éloignées. Quels sont les premiers résultats de ce dispositif ?

**Pierre PEREZ**

Les résultats de la démarche sont néanmoins modestes. En un an, un an et demi, il y a 20 000 ordinateurs ordi2.0 qui ont été redistribués. Nous sommes bien en dessous de ce qu'il faudrait atteindre comme objectif. C'est la raison pour laquelle l'année dernière nous avons lancé un appel à projet pour la constitution de pôles interrégionaux ordi2.0 pour avoir un dispositif qui maille le territoire et qui se rapproche des acteurs locaux. L'objectif de ces pôles est à la fois identifier les volumes disponibles, les besoins des populations concernées et d'assurer une communication adaptée qui informe les donateurs potentiels de l'intérêt du don et valorise auprès des utilisateurs l'image de ce matériel de seconde main souvent assimilé à du déchet.

Il faut donner du sens à cette démarche, valoriser l'image de l'ordinateur reconditionné et surtout convaincre les donateurs. La faiblesse de ce dispositif est l'insuffisance d'ordinateurs à reconditionner. Si le particulier accepte facilement de donner facilement, ce matériel s'avère trop hétérogène et empêche la mise en place d'un processus industrialisé de rénovation qui permette de tirer vers le bas le coût du reconditionnement. C'est donc vers des grandes entreprises qui peuvent offrir des lots importants de matériels que la démarche de ordi 2.0 doit concentrer ses efforts.

**Julie BAILLEUL**

Si je comprends bien, vous allez fonctionner dans les mois à venir avec des correspondants régionaux qui vont être chargés de l'animation de cette filière. S'il y a un message aujourd'hui à faire passer c'est d'essayer de mobiliser les acteurs présents pour participer à la valorisation de ce dispositif.

**Pierre PEREZ**

L'appel à projet que nous avons lancé au mois d'août a abouti et je profite de cette occasion pour donner publiquement les noms des lauréats. Ce sera aussi l'occasion d'une première rencontre pour que l'on essaie de se coordonner.

- Pour l'Aquitaine/Midi-pyrénéen : [association AG2I](#)
- Pour Bretagne/Haute/Basse Normandie : [association DEFI](#)
- Pour Alsace/Franche-Comté : [association Humanis](#)
- Pour Pays de Loire/Poitou-Charentes/Limousin : [association Active Ouest](#)
- Pour Nord-Pas-de-Calais/Picardie : [association ANIS](#)
- Pour Champagne/Ardennes : [association Recycle ta planète](#)
- Pour l'Ile-de-France : deux associations : [Actif DPS](#). Cette association vise aussi la réinsertion professionnelle des personnes et [Renaissance numérique](#).
- Pour Rhône-Alpes/PACA : région que l'on a scindée en deux, compte tenu de la taille. [La Maison de Grigny](#) et l'association [« Une idée derrière l'écran »](#) qui a une spécialité d'équipement des écoles.

**Julie BAILLEUL**

Nous avons bien compris le fonctionnement du dispositif Ordi2.0, ses objectifs et enjeux. Monsieur Berhault, en tant que président d'Acidd, co-président du [Cluster green and connected city](#), délégué du développement durable de la direction scientifique de l'Institut Télécom, vous avez

participé dès le départ à l'élaboration du dispositif Ordi2.0. Quel regard portez-vous sur ce dispositif ? Comment est née l'idée, notamment dans une logique de gouvernance ?

## Gilles BERHAULT

Ce qui est intéressant c'est que ce projet a été effectivement mené dans une logique de gouvernance. Ce n'est pas quelqu'un qui s'est dit seul : « voilà une bonne idée, je vais accélérer les choses ». La DUI, Afnet, l'Agence mondiale de solidarité numérique, Acidd et d'autres se sont mis autour de la table pour voir comment travailler, car le vrai problème que nous avons sur ce sujet, comme toutes les démarches du développement durable, ce n'est pas de trouver un bon exemple, une chose bien qui se passe dans son coin, mais de massifier les choses. Comment le faire à très grande échelle ? Et c'est là que toute la démarche engagée a été intéressante, car il a fallu élaborer une marque, un règlement de marque, etc. Et cela prend beaucoup de temps. Il a fallu vraiment impliquer des gens dans des groupes de travail et l'on sait à quel point tout cela est de plus en plus compliqué. Il est de plus en plus difficile de monter des réunions d'autant que l'on n'a pas encore tous les outils de travail à distance.

Le deuxième élément, tout aussi important en termes de développement durable, c'est la créativité. Il a fallu essayer de trouver des idées, des astuces pour régler les problèmes. Le premier étant de trouver des ordinateurs. Nous avons eu de réelles difficultés parce que même si il y a effectivement beaucoup d'ordinateurs dans la rue, il faut vraiment raisonner en termes de besoins et non d'offres. Nous avons tous de vieux ordinateurs dont on ne sait que faire. Le vrai problème c'est le lien entre les deux. Tout le travail de nettoyage, de réorganisation, d'en prendre deux pour en faire un, coûte de l'argent. Ce qui est intéressant c'est de voir que ce sont souvent des travailleurs sociaux, des personnes en vraies difficultés, des handicapés qui agissent.

Néanmoins le problème est d'arriver à financer ces étapes-là. Et ces étapes ne coûtent pas beaucoup moins cher que le coût d'un ordinateur neuf sur le marché. Par contre lorsque nous parlons de coût, on parle de coût financier direct. Nous ne parlons pas de coût social ni de coût environnemental. Nous avons eu, je crois quelques pressions d'industriels sur nos têtes pendant cette affaire faisant valoir que les ordinateurs neufs consomment beaucoup moins que les anciens. Mais ils ne tenaient pas du tout compte d'une chose : 50% de l'énergie consommée dans la durée de vie d'un ordinateur provient de sa fabrication. Et je ne compte pas le transport. Je ne connais pas beaucoup d'usines en France qui fabriquent des ordinateurs. Nous travaillons aussi beaucoup sur ces aspects là. Par exemple, nous étudions l'idée d'aller chercher de l'argent au niveau des mécanismes de compensation carbone. Ce n'est pas plus idiot d'augmenter la durée de vie d'un ordinateur sur un plan environnemental que de financer un four solaire par exemple. Donc la question est vraiment : comment trouver les bonnes idées pour trouver de l'argent ? Cette question de gouvernance est fondamentale et la DUI est très attachée à gérer ce projet en gouvernance avec tout le monde.

Ensuite, la question de la mutualisation. Une des grandes clés aujourd'hui, et d'ailleurs le Toit Angevin y a travaillé ainsi que d'autres organismes HLM, est de se dire : est-ce que l'ordinateur que l'on donne aux gens ne peut pas servir à autre chose que ce dont on parle aujourd'hui ? Ne peut-il pas servir par exemple à gérer des panneaux solaires sur le toit, à informer des gens sur les comportements à avoir. Par exemple, à Moulin, ils ont donné des ordinateurs à des gens qui n'en avaient pas avec des outils qui permettent de mesurer la température, la consommation de l'eau, etc. On s'est rendu compte que lorsque l'on informe les gens sur leur propre comportement, ils arrivent à les changer. Ils ont ainsi baissé leur consommation d'eau et d'énergie. Il faut dire que ce qui est mis sur les ordinateurs ce ne sont pas des kilowatts ni des mètres cubes. Non, ce sont des euros, des unités que peuvent comprendre les gens. Cela a donc des conséquences directes. Lorsque l'on arrive à gagner 15% sur sa consommation électrique, ce n'est pas rien.

Nous ne sommes qu'au tout début de cela parce que les problèmes d'électricité sont très complexes mais ce sont des questions concrètes. Si demain nous arrivons vraiment à inciter les gens à réduire leur consommation à certaines heures, nous allons baisser considérablement la consommation du réseau. Nous en parlons beaucoup en ce moment. Vous avez dû entendre parler de *smart green*. C'est aussi rendre les gens autonomes par rapport à une réalité environnementale et pas seulement sur l'aspect

économique et social. Je crois beaucoup à la mutualisation. Il y a un exemple que j'aime prendre. Je joue de la guitare et j'ai un *Iphone* car je fais partie de ceux qui gagnent plus de 3 000 euros. Même si je ne suis pas sûr que ce soit vraiment un critère. Il y a des bascules très surprenantes qui sont en train de se faire. Quand nous travaillons dans des bidonvilles dans les pays d'Amérique du sud, nous nous rendons compte que les habitants n'ont pas l'électricité, ils n'ont pas l'assainissement mais ils ont la télévision et le téléphone portable. Nous ne savons même pas comment ils les alimentent. Ce ne sont pas forcément les téléphones portables les plus bas de gamme et ils ne sont pas forcément tous volés. Il existe vraiment des bascules très curieuses qui sont en cours et en tous les cas il y a des enjeux extrêmement importants de mutualisation.

Pour revenir à l'exemple que je voulais utiliser, je joue un peu de guitare. Mon accordeur de guitare est tombé en panne. J'ai acheté pour 2 euros sur l'*Iphone* un outil accordeur de guitare. D'abord c'est moins cher qu'à l'achat et en plus il ne s'agit que d'un outil. Plus la peine de transporter un deuxième objet électronique avec une alimentation électrique, des batteries etc. C'est un exemple très anecdotique mais je crois important.

Dernier élément de mon intervention. Il s'agit de cette question des outils. Il existe des solutions autour du *Tool computing* qui permet d'utiliser plus facilement les ordinateurs 2.0 puisque les outils d'aujourd'hui nécessitent moins de capacité mémoire. Mais derrière tout cela se joue l'enjeu du web collaboratif, le web 2.0. L'intérêt n'est pas seulement de jouer sur *Facebook* mais aussi de savoir, par exemple, travailler à distance. Nous avons besoin d'être extrêmement vigilants en termes d'éducation, de formation. Il y a urgence au niveau de l'école, de l'apprentissage collaboratif car pour trouver du travail aujourd'hui, il ne suffit pas seulement d'envoyer un CV, il faut aussi être capable de travailler sur des plates-formes collaboratives, de travailler en télétravail, et ce n'est pas simple. Ce n'est pas dans notre culture ni dans notre éducation. Pour le télétravail, il s'agit d'une question de bande passante et d'ordinateur. Il est quand même plus facile de travailler sur de vrais outils de vidéoconférence que sur *Skype*. Il y a une vraie démarche d'évolution sociale. L'école n'y répond absolument pas. Il existe des EPN qui commencent à s'y intéresser. C'est une très bonne nouvelle, mais nous en sommes au tout début de quelque chose. Il existe un risque de la fracture sociale du web 2.0 et nous avons besoin d'être très vigilants.

## **Julie BAILLEUL**

Au-delà de ce dispositif ordi2.0, il existe depuis de nombreuses années des acteurs qui mènent des actions efficaces sur le terrain. Nous allons écouter le témoignage d'Hervé Baulme de la structure Ecodair. Vous menez depuis quelques années une expérimentation locale intéressante. Vos métiers tournent autour du reconditionnement de matériel informatique, notamment en intégrant des personnes handicapées (des personnes souffrant principalement de handicaps psychiques) ou en difficultés sociales. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur les activités d'Ecodair et la manière dont vous fonctionnez ?

## **Hervé BAULME**

Ecodair, située en région parisienne du côté d'Aubervilliers, est une structure d'accueil de personnes handicapées. Notre vocation et notre mission est plutôt le handicap psychique. Pour les réinsérer par le travail, nous leur faisons remettre à neuf des ordinateurs. Ces personnes correspondent à plusieurs types de situation. Les personnes vraiment en souffrance psychique prononcée sont dans un ESAT, ce qu'on appelait autrefois un CAT. On touche à l'autisme, à des maladies très difficiles.

Ensuite, nous avons des personnes moins frappées par la maladie, comme la schizophrénie, qui peuvent être plus indépendantes dans leur travail et qui ont pu faire des études. Lorsqu'ils ne sont pas en crise, ils sont opérationnels mais ils ont besoin d'être aidés pour prendre confiance en eux. Ces personnes sont dans une entreprise adaptée.

Parce qu'on ne voulait pas remettre à neuf du matériel sans vouloir accompagner les installations, sans pouvoir former, sans pouvoir maintenir, on a créé depuis deux ans une entreprise d'insertion qui est ouverte à des personnes qui sont en difficultés sociales.

Notre vocation pour le handicap empêche les personnes que l'on reçoit d'aller vers les autres, de comprendre leur problème, de communiquer pour aller dépanner en cas de bug ou en cas de problème de réseaux, de pouvoir offrir une solution. Il fallait que l'on trouve une alternative. Nous accueillons donc des personnes qui ont connu plus de sept ans de chômage mais qui ont eu des compétences et qui pour une raison ou une autre se sont retrouvées sans emploi. Vous imaginez les problèmes psychiques de ces personnes même si elles ne sont pas reconnues comme handicapées.

En ce qui concerne l'organisation du travail, nous avons mis au point un processus pour encourager ces personnes. Nous nous servons ainsi de toutes les compétences. Certaines personnes ont besoin de reprendre confiance en eux. Au lieu de leur faire effectuer des gestes répétitifs, nous travaillons au contraire avec eux le changement de poste. Cela peut aller du nettoyage d'un écran ou d'un clavier au test d'écran ou de clavier en passant par la barrette mémoire ou le test de lecteur DVD. Tout cela ce sont des postes accessibles à beaucoup de monde. En revanche effacer un disque dur, réinstaller un système d'exploitation, remettre toute une série de logiciels bureautiques, nécessite plus de travail et est donc plus adapté à la deuxième entreprise. On a mis en place une chaîne de production de remise à neuf adaptée à chaque handicap.

### **Julie BAILLEUL**

D'où provient le matériel informatique ? Quelles sont les structures avec lesquelles vous travaillez ?

### **Hervé BAULME**

Nous essayons de récupérer ce matériel auprès d'entreprises et de collectivités. C'est une vraie belle chaîne de solidarité puisque ces entreprises nous donnent le matériel amorti comptablement. En nous le donnant, elles permettent à des personnes en situation de handicap de se réinsérer par le travail. Le fruit de ce travail sert une population qui n'a pas les moyens d'acheter du neuf mais qui en a besoin. C'est vraiment une chaîne vertueuse qui, en plus, respecte l'environnement puisque prolonger la vie d'un ordinateur c'est mieux que de le détruire, même proprement.

### **Julie BAILLEUL**

À l'autre bout de la chaîne, qui sont les bénéficiaires que vous touchez ? Avez-vous quelques exemples de publics qui bénéficient de la redistribution ?

### **Hervé BAULME**

Oui, nous allons parler d'abord des particuliers. Par le bouche à oreille, des personnes qui veulent s'équiper mais n'en ont pas les moyens viennent nous voir. On a beaucoup de personnes du XVIIIème, XIXème arrondissement de Paris ainsi que de Saint-Denis.

Ceux qui ont accès à Internet peuvent nous connaître par ce biais mais également par les organismes sociaux comme les Caisses d'allocations familiales ou les Caisses primaires qui nous confient des personnes. Certains n'ont même pas de chèque. Ils arrivent avec un chèque de la CAF pour s'équiper d'un ordinateur à 60 euros ou à 99 euros qui sont les premiers prix que l'on propose. Nous conduisons aussi beaucoup d'actions avec les mairies. Les CCAS sélectionnent dans leur commune les personnes qui n'ont que le RMI ou qui ont une famille nombreuse sans informatique et n'ont pas les moyens de l'offrir à leurs enfants en âge scolaire qui pourtant ont besoin d'Internet.

Nous touchons aussi les gens à travers les entreprises. Par exemple la Mairie de Paris nous confie plusieurs milliers d'ordinateurs par an et les redistribue. Il y a deux ans ils ont choisi de les redistribuer à toutes les associations de la ville de Paris pour 8 euros. Maintenant ils sont passés au personnel de la

ville de Paris. 750 salariés de la ville de Paris qui ont des enfants et qui n'avaient pas d'équipements sont venus chercher leur premier ordinateur. Le fait que l'on joue sur cette dimension du handicap pour rénover le matériel permet à toutes ces structures aussi bien entreprises que collectivités ou mairies de bénéficier d'une réduction de la taxe Agefi PH ou la taxe FI PHP qu'elles paient lorsqu'elles n'ont pas 6% de personnes handicapées alors qu'elles sont dans l'obligation d'atteindre ce quota.

### **Julie BAILLEUL**

En fait les critères de sélections sont très variables en fonction des structures avec lesquelles vous travaillez ?

### **Hervé BAULME**

Oui, à partir du moment où les ordinateurs sont la propriété d'une entreprise ou d'une collectivité. HSBC par exemple en garde la propriété. Il nous demande la remise à neuf pour bénéficier de cette réduction de taxe et les distribue gracieusement à son personnel.

Nous avons aussi des actions pour des maisons de retraite. Pour encourager et former. Nous avons une entreprise d'insertion qui peut former, aller installer, assurer la maintenance de toutes ces structures qui n'ont pas les moyens d'avoir un directeur informatique. Il y a également énormément d'écoles en région parisienne ou ailleurs qui n'ont pas les moyens d'employer un directeur informatique et qui ne peuvent pas se permettre d'avoir une informatique en panne. Ils peuvent s'équiper chez nous mais ensuite il faut des serveurs, construire un réseau et ils n'ont pas cette compétence.

### **Julie BAILLEUL**

Il s'agit d'un bel exemple de projet, qui doit parler à un certain nombre d'entre vous. Un exemple concret d'expérience menée autour du réemploi de matériel informatique, issu du travail de personnes handicapées, visant la réduction de la fracture numérique, tout en respectant l'environnement.

Nous allons maintenant laisser la parole à Monsieur Houdremont qui mène également des actions concrètes de terrain au sein de la maison de Grigny notamment en utilisant du matériel reconditionné, des logiciels libres, etc. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur vos actions ?

### **Jacques HOUDREMONT**

Oui, je vais essayer de boucler la boucle par rapport à ce qui a pu être dit en introduction notamment dans le cadre des quartiers Politique de la ville. C'est vrai que la Maison de Grigny depuis la création de son projet en 2002 utilise du matériel de récupération, afin de permettre à des gens qui hésitaient à s'équiper ou qui n'avaient vraiment pas les moyens, de faire le premier pas. Mais pour que ça marche, la question de l'accompagnement s'est posée. C'est bien de recycler du matériel, c'est bien de lui donner une seconde vie mais il faut que ce matériel soit réellement utilisé pour répondre à des enjeux de formation et de retour à l'emploi. C'est pourquoi la Maison de Grigny s'est d'abord appuyée sur un réseau d'acteurs. Je reprends ce qui a été dit dans le cadre de la mini étude. À Grigny, le projet se développe avec l'ensemble des acteurs sociaux de la politique de la ville et des associations caritatives. Ce sont elles qui sont sollicitées en premier pour accompagner ce matériel vers les publics bénéficiaires. Cela a un double effet : ces associations sont formées et sensibilisées non seulement à la technique mais aussi aux enjeux de société que posent l'avènement de la société de l'information et de la communication.

Quelques exemples : le Secours populaire a mis en place un lieu de convivialité. Le Secours populaire a d'abord été sensibilisé à travers un projet de [portail des solidarités](#) qui n'a rien de prétentieux en termes de web mais qui a le mérite d'avoir mobilisé les associations autour de ces enjeux. Par contre coup, ils ont mis en place cet espace de convivialité qui a été créé avec des ordinateurs recyclés dans le

cadre d'une collaboration avec une filière de maintenance informatique du lycée de Givors. La dernière étape qui est mise en place maintenant est une base de prêt d'ordinateurs notamment à destination des enfants qui sont de plus en plus confrontés au manque d'équipement alors qu'au collège un certain nombre de professeurs ne se posent plus la question de savoir si les enfants sont équipés ou pas.

Deuxième exemple : les Potagers du Garon qui est une association d'insertion soutenue par [les jardins de Cocagne](#). Eux aussi ont intégré que dans l'accompagnement de leur bénéficiaire pour rechercher un emploi, il est impossible de ne pas utiliser ces outils-là. D'autant plus que c'est devenu aussi un critère de recrutement. De plus en plus de témoignages montrent que si je n'ai pas envoyé mon CV par Internet ou via le site dédié, c'est un handicap pour accéder à l'emploi. Donc avec les Potagers du Garon, nous avons eu la même démarche. Nous avons sensibilisé les éducateurs de ce type d'organisation pour qu'il y ait ensuite un résultat sur les publics bénéficiaires. La Maison n'agit jamais en direct avec le public. Ce choix n'est pas une recette. C'est un choix propre à notre territoire. Il faut prendre en compte l'environnement des différents territoires pour imaginer ce qui peut se faire. Je crois que c'est fondamental.

Dernier exemple : une collaboration avec Handicap Réussir qui est une association d'enseignants qui œuvre pour que les enfants handicapés puissent suivre une scolarité la plus normale possible. De nouveau, appel au matériel de récupération pour permettre à ces familles d'y accéder.

En termes de prospective, il faut se dire que même si on est dans la seconde vie d'un ordinateur, on doit aussi être dans l'anticipation. Nous avons beaucoup parlé du mobile, Gilles Berhault vient d'aborder la question du web 2.0. Nous allons développer un projet dans ce sens. Toujours dans le cadre du matériel de récupération avec ces associations caritatives qui s'appelle « [Serveur solidaire](#) ». L'idée est de récupérer un serveur que l'on a déjà, pour que les associations non seulement puissent développer leurs actions mais également parer aux questions de maintenance. C'est bien de proposer du matériel mais les associations se trouvent confronter très rapidement au problème de la maintenance. Donc nous allons nous appuyer sur un dispositif connu qui est porté par une petite société qui s'appelle *Dot River*. Il va nous permettre de pouvoir utiliser du matériel en terminaux et de mettre en place un serveur réellement dédié à ces actions de solidarité de façon à faciliter le lien entre les publics de ces différentes associations. Mais il va aussi nous permettre d'envisager dans le cadre des logiciels libres, l'accès à des espaces de travail collaboratif, de visioconférence etc. Il est également nécessaire de ne pas faire dans le misérabilisme y compris vis-à-vis de ces publics. Notre responsabilité c'est d'anticiper sur les nouvelles pratiques, les nouveaux usages qui seront indispensables demain.

## **Julie BAILLEUL**

Il est effectivement essentiel de rappeler qu'au-delà de l'équipement en matériel informatique, l'accompagnement reste nécessaire ! Un grand merci pour vos témoignages qui, je pense, ont bien illustré en quoi l'ordinateur reconditionné peut répondre à des problématiques d'accès pour des populations à bas revenus.

## **TABLE RONDE N°3 :** **Tous usagers – un enjeu citoyen**

*Animée par Florence DURAND-TORNARE*

*Pierre GUILLOU, Ideose*

*Denis ROBERT, Microlithe*

*Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR, Ville de Brest*

*Véronique LE BIHAN, maire-adjointe d'Aubervilliers – conseillère communautaire de l'agglomération Plaine commune*

### **Florence DURAND-TORNARE**

Après avoir observé les enjeux liés à la connexion, puis ceux liés à l'équipement, nous allons nous rapprocher de l'utilisateur au travers des enjeux de l'accompagnement.

Pierre Guillou, d'Ideose, Denis Robert de Microlithe, Elisabeth le Faucheur Joncour de la Ville de Brest et Véronique Le Bihan de la Ville d'Aubervilliers. Je vous ai proposé un exercice d'échanges parce que je pense que sur ces sujets d'accessibilité au sens large et d'accompagnement, nous allons pouvoir écouter des points de vue très complémentaires puisque l'on a une élue, une responsable de service Démocratie et citoyenneté, un acteur associatif et un acteur du secteur privé. Nous avons un panel dont on rêverait chacun dans toutes nos villes Internet, c'est-à-dire une dynamique regroupée d'acteurs. Je voudrais laisser la parole à chacun d'entre vous sous forme de débat afin de voir comment vous abordez la question de l'accompagnement chacun à votre niveau.

### **Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

Je suis responsable de projets dans un service de la Ville de Brest qui s'appelle « Internet et Expression multimédia » depuis 2003. Je pourrais évoquer un certain nombre de données générales mais je souhaite vous présenter un projet en particulier qui traite directement du multimédia, de la médiation, de l'isolement social, de la précarité. C'est en fait la rencontre d'acteurs des Technologies d'information et de communication que nous sommes et des acteurs du social. Nous l'avions dénommé : « Multimédia, médiation, isolement social » mais il a été renommé par les acteurs eux-mêmes *Repères dans la cité* ( <http://www.reperes-brest.net/> ) en référence à un site qui est une première étape de ce projet et dont je peux expliquer un peu l'origine.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Quels sont les acteurs rassemblés dans ce projet ?

### **Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

Les acteurs sociaux sont venus vers nous. Quand je dis acteurs du social, c'est un peu large. Il y a eu quelques années auparavant la création d'un réseau des acteurs de l'isolement social sur Brest à l'initiative des associations et du CCAS. Ces acteurs de l'isolement social travaillent avec des publics en grande précarité. Ce sont des personnes en grande difficulté psychique, avec des problèmes d'addiction, de logements, des problèmes sociaux divers. Il n'existe que très peu de gens sans domicile fixe mais des personnes en logement temporaire, etc. Mais il n'y avait pas de coordination entre ces

acteurs. Parmi ces publics, il y a par exemple, les personnes qui sont dans les rues avec leurs chiens. Lorsque les acteurs du social en parlent, ils disent : « ce sont des personnes qui, lorsqu'ils se lèvent le matin, n'ont pas d'envie... ».

Les membres du réseau, professionnels et bénévoles, sont donc venus nous voir en nous disant qu'ils avaient un petit document qui s'appelle « Repères dans la cité ». C'est un répertoire de toutes les bonnes adresses pour se loger, se nourrir... Ils voulaient le mettre sur Internet parce qu'ils pensaient que c'était contemporain, qu'Internet fait partie de la vie courante et que les gens en ont besoin dans leurs démarches administratives etc. Le service les a donc accompagnés dans ce projet. Ce qui est très intéressant ici c'est la rencontre de deux réseaux, de deux compétences ou de plusieurs compétences des deux côtés. Lorsque nous avons travaillé avec eux sur les objectifs de leur projet de mise en ligne du petit répertoire, on leur a expliqué que par expérience - car nous travaillons sur la question des publics éloignés depuis très longtemps - les TIC sont aussi un outil pour créer du lien social, un outil de valorisation des personnes qui ont des difficultés voire des grandes difficultés sociales. Nous avons retravaillé les objectifs, nous leur avons fait redécouvrir les usages, nous leur avons fait explorer les outils, nous leur avons montré à quoi peut servir Internet. Finalement, on s'est rendu compte que les acteurs du social étaient eux-mêmes assez éloignés d'Internet.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Il existe donc un premier travail auprès des acteurs du social qui leur permet, eux-mêmes, de se mettre en réseaux. C'est peut-être cela qui a été le détonateur, qui les a amenés à travailler ensemble et à dresser, en quelque sorte, l'état des lieux des services qu'ils avaient à rendre puis de les prioriser pour arriver à donner une dynamique cohérente.

### **Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

Trois objectifs sont ressortis. Ils ont immédiatement pensé qu'Internet pouvait les aider à travailler ensemble en réseau. Le deuxième objectif était de mettre cette information à disposition des publics mais aussi des professionnels, des bénévoles de l'isolement social pour mieux communiquer, mieux se connaître. Troisième volet que l'on a apporté : développer ces usages avec ces publics en difficulté.

Sur la façon dont nous avons procédé, sans détailler, il y a d'abord eu un premier niveau que j'évoquais sur la formation. Leur faire toucher du doigt ces technologies afin qu'ils s'approprient le langage, les outils, les usages. Le deuxième volet a consisté à les aider à construire le cahier des charges du site, à les accompagner sur le choix du développeur. Nous leur avons conseillé quelqu'un qui soit en capacité de prendre en compte leur demande et qui soit capable de parler des technologies avec des mots simples, sans jargon. Le choix s'est porté sur un logiciel libre de co-publication (Sip) mais nous avons quand même voulu simplifier le squelette pour les usagers futurs. Le travail a été passionnant car les gens ont abordé l'outil sans appréhension et ce du fait de l'accompagnement. C'est vraiment fabuleux. Des gens qui n'avaient jamais touché la partie privée d'un site, ont vite été très à l'aise.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Parce qu'ils avaient une bonne raison.

### **Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

Oui, parce qu'ils avaient une bonne raison et parce qu'il y avait un climat de confiance. Nous étions là en accompagnement, pour eux. Ils n'avaient pas peur de casser. Ils étaient d'une aisance très étonnante comparativement à d'autres séances d'initiation que l'on a pu faire par ailleurs.

## **Florence DURAND-TORNARE**

À Aubervilliers, nous sommes dans un contexte où il y a des publics similaires, de grandes exclusions et avec des difficultés variées. Comment vous, en tant qu'élue cette fois-ci, le vivez-vous ?

## **Véronique LE BIHAN**

Je suis maire-adjointe sur la ville d'Aubervilliers et j'ai la responsabilité depuis moins d'un an de la compétence Nouvelle technologie au niveau de l'agglomération. Ce qui donne des possibilités par rapport aux médiathèques par exemple. Nous avons un réseau de 23 médiathèques sur l'agglomération. Nous avons un public en grande difficulté et parmi les projets que je souhaiterais développer, il y a un travail avec les acteurs sociaux notamment avec les assistantes sociales. J'aimerais leur transmettre une culture numérique pour qu'ensuite par proximité avec leur public, elles puissent elles-mêmes transmettre ces compétences. Je pense précisément à la présentation d'un outil d'accès aux droits : [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr). Je souhaiterais réunir les différentes structures responsables d'assistantes sociales comme les services sociaux ou les circonscriptions départementales afin de leur présenter cet outil puis fonctionner avec les villes partantes pour que cela devienne un outil de travail pour les assistantes sociales. Ce qui n'est pas évident parce qu'il y a aussi un problème d'équipement.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Vous allez pourvoir à leur équipement au travers de l'inter-communalité, par exemple ?

## **Véronique LE BIHAN**

Ce serait un souhait. J'espère que nous allons avancer sur cet aspect-là. Nous avons entendu Ecodair, dont le travail ouvre des perspectives intéressantes.

Nous avons la volonté de travailler avec les acteurs sociaux sur l'agglomération. Nous voulons également poursuivre les ateliers numériques qui ont pu avoir lieu dans les médiathèques. Ces ateliers visent à ne pas avoir uniquement un public consommateur de contenu. Nous voulons les éduquer à avoir une approche critique des contenus, à produire des contenus, à avoir une connaissance diversifiée des logiciels. Il y a eu divers ateliers sur la ville en partenariat avec l'association [Synesthésie](#), avec qui nous avons également travaillé sur les Nuits Blanches. Nous aimerions renforcer ces ateliers numériques pour poursuivre le partenariat mené avec le département.

L'autre axe que je souhaiterais développer c'est le multilinguisme. Par rapport à toutes nos politiques, on rencontre le problème de la communication en différentes langues. Nous avons 120 nationalités et 35% d'étrangers avec des problèmes de compréhension du français. Nous travaillons actuellement sur des traductions multilingues de nos documents qui pourront être diffusés sur Internet. Par rapport à ce problème d'accès à la langue française, les médiathèques jouent aussi, parmi d'autres acteurs, un rôle d'apprentissage puisque les médiathèques se sont dotées d'un logiciel d'apprentissage de la langue qui s'appelle [Rosetta Stone](#).

## **Florence DURAND-TORNARE**

C'est un logiciel libre ?

## **Véronique LE BIHAN**

Je ne pourrais pas vous dire. De manière plus large ce qui me tient à cœur, c'est de développer le *e-learning*, les logiciels de formation. À la fois avec ce réseau de médiathèques ou en aidant au financement pour les particuliers. C'est un ensemble d'orientations que je vais présenter au bureau communautaire prochainement.

## **Florence DURAND-TORNARE**

J'espère que ces journées vous aideront à le formuler. Cela sert aussi à cela, à ce que les élus trouvent précisément les éléments de discours qui vont convaincre le conseil municipal ou l'agglomération.

Je voudrais revenir sur les assistantes sociales car vous êtes partie de là. Quelle était la demande ? Comment avez-vous déterminé précisément ce public des assistantes sociales ? Vous vous êtes dit qu'elles étaient le meilleur vecteur et donc vous alliez passer par elles ou est-ce vous avez senti qu'il y avait une demande ?

## **Véronique LE BIHAN**

J'ai testé l'idée auprès des services sociaux qui apparemment l'ont trouvée intéressante. La démarche a plus été de répondre à la difficulté de ne pas exclure de l'accès aux nouvelles technologies les populations les plus en difficulté et de voir comment les accompagner.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Vous avez finalement choisi cette médiation par les assistantes sociales. Nous allons parler d'un acteur local avec l'exemple de Microlithe. Nous parlions de la question des langues et je pense que c'est un sujet que vous abordez régulièrement. Denis Robert, comment cela se passe-t-il avec la ville ? Comment êtes-vous aidé ? Comment concrètement orientez-vous votre travail ?

## **Denis ROBERT**

Je suis coordinateur pour l'espace public numérique Microlithe qui est une association loi 1901 intégrée aux réseaux des espaces publics numériques de la ville de Paris. Chaque structure a un fonctionnement indépendant, en particulier pour les associations. Il y a un soutien de la ville en termes d'organisation du réseau, de mutualisation des échanges et bien sûr financier avec une enveloppe qui est allouée aux associations et également aux fédérations. En effet, la Fédération des centres sociaux gère la grande majorité des espaces publics numériques intégrés dans les centres sociaux sur Paris.

En ce qui nous concerne, en termes d'accès aux nouvelles technologies et en termes de lutte contre l'illettrisme, nous proposons des activités de soutien à la scolarité comme dans beaucoup d'espaces publics numériques. Ce qui permet aux gens d'utiliser Internet, d'utiliser des logiciels dédiés pour assister les enfants dans leur réussite scolaire. Nous avons aussi des activités pour les adultes. Si, dans ce cas-là, il faut réussir à gommer les appréhensions que certains adultes ressentent par rapport à l'outil, les enfants, eux se saisissent spontanément de l'outil informatique. Mais nous avons constaté que dans les séances d'accompagnement à la scolarité, en particulier dans les petites classes, du CP au CE2, il y a beaucoup de difficultés liées à la langue écrite.

Nous proposons initialement des sessions d'accompagnement à la scolarité car nous sommes intégrés dans le dispositif de politique de la ville sur le quartier Belleville-Amandier du contrat local d'accompagnement de la scolarité sur le réseau d'aide subventionnée en partie par la Caisse d'allocations familiales et par tout un réseau d'acteurs de la politique de la ville. Nous nous sommes aperçus qu'il y avait beaucoup de freins en termes d'acquisition du langage. Beaucoup d'enfants subissaient l'échec scolaire en partie en raison de l'incompréhension des énoncés. Pour les équipes, cela a été difficile, car les animateurs étaient plus là pour sensibiliser à l'utilisation de l'outil plutôt que de creuser les problèmes d'acquisition de la langue.

Nous avons alors mutualisé nos compétences avec une association constituée d'orthophonistes qui a développé un logiciel qui s'appelle Dialogo pour permettre de favoriser par l'utilisation de l'ordinateur l'apprentissage de la langue. Sachant que c'est un moyen, parmi d'autres, qui ne remplace pas un suivi par les orthophonistes ou les équipes enseignantes. Ce dispositif est qualifié de audio-phonatoire. Il transforme des ordinateurs sur la base d'un serveur en laboratoire de langue. Un peu sur le même principe que ce qui est pratiqué pour l'acquisition de l'anglais. Dans ce cadre-là, nous recevons des

enfants du CP au CM2, pour ceux qui ont de grosses difficultés. En plus des sessions d'accompagnement de scolarité classique avec l'utilisation des logiciels, l'aide au devoir via Internet, nous proposons aux enfants qui ont vraiment de grosses difficultés, des séances supplémentaires, pour tout ce qui est acquisition des syllabes, des phonèmes, etc. Ce logiciel est modulaire. Il peut correspondre à un niveau primaire : acquisition basique. Mais nous souhaitons le développer en direction d'un public de femmes en situation d'alphabétisation en lien avec des centres sociaux. Pour l'instant, nous sommes en phase d'expérimentation car le logiciel n'est encore qu'un prototype. Il n'existe que deux structures sur Paris qui l'utilisent. Nous réaliserons un bilan de l'activité sur les enfants. Nous avons commencé à associer les équipes enseignantes, car en tant qu'animateur multimédia, nous ne pouvons pas prétendre à se substituer aux enseignants.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Vous êtes combien ? Vous touchez combien de personnes ?

### **Denis ROBERT**

Pour les sessions d'accompagnement à la scolarité, au niveau de l'équipe de Microlithe, il y a trois salariés à temps plein. Sachant que je ne fais que coordonner les activités. Ce sont donc mes deux collègues qui animent ces sessions, dont un référent plus particulièrement chargé des partenariats avec les orthophonistes et les équipes enseignantes. L'accompagnement à la scolarité se développe : 1h30 chaque jour avec deux séances le mercredi matin.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Vous touchez une trentaine d'enfants.

### **Denis ROBERT**

Comme le dispositif Dialogo nécessite un suivi, l'effectif est plus restreint. Il existe l'accompagnement à la scolarité et il y a trois heures par semaine consacrées à l'entraînement. Il est nécessaire maintenant d'approfondir la mutualisation avec les professionnels, les orthophonistes, les équipes enseignantes. Mais aussi le lien avec les bibliothèques de quartier puisque le système Dialogo est ouvert. En effet, il y a d'abord l'acquisition des syllabes puis, en fonction de leurs progrès, les enfants lisent des phrases entières tirées d'ouvrages. Il y a donc tout un travail de numérisation des ouvrages et calage de textes de ces ouvrages dans le logiciel.

### **Florence DURAND-TORNARE**

C'est un témoignage d'accompagnement fort, précis, structuré, motivé et formé mais aussi dans une logique de mettre en réseaux les acteurs et de faire des partenariats. Vous avez entendu qu'il y a une personne dont la responsabilité est l'organisation ou l'animation des partenariats. Le témoignage est donc aussi intéressant de ce point de vue là, puisque l'enjeu probablement pour nous tous est de se mettre en réseaux pour travailler ensemble et toucher le plus grand nombre de personnes.

Pierre Guillou, que l'on a connu pendant des années au sein d'Accessiweb, s'occupe maintenant d'une structure commerciale qui s'appelle Ideose. Il travaille sur cet enjeu de l'accessibilité plus spécifiquement vers les personnes handicapées. Pouvez-vous nous expliquer comment vous avez construit votre projet et comment vous en êtes arrivé là ?

### **Pierre GUILLOU**

En effet, j'ai agi pour l'accessibilité du web au sein d'une association pendant plusieurs années et en début d'année dernière, je me suis dit que je pouvais avoir aussi une action de réalisation auprès du secteur public et privé sur la mise aux normes des services numériques, sur l'accompagnement de la réflexion stratégique dans le secteur privé, de la prise en compte de la loi pour le secteur public et du

dépassement de la mise aux normes techniques. L'accessibilité du web est vue encore aujourd'hui dans un champ purement technique et strictement réservé au handicap pour ne pas dire au handicap visuel. C'est souvent les deux mots clés qui reviennent lorsque l'on demande à quelqu'un : à quoi vous fait penser cette expression « accessibilité du web » ?

Technique pour le service informatique et personne aveugle parce qu'on peut imaginer sans l'avoir vu ou entendu qu'avec une synthèse vocale, une personne aveugle peut entendre ce qu'une personne voyante voit à l'écran. Je me suis donc dit qu'il y avait peut-être un chemin à faire pour intégrer l'accessibilité du web comme une véritable accession transversale aussi bien dans une entreprise que dans le secteur public. Se dire qu'une obligation légale, ce qui est le cas pour le secteur public, j'y reviendrais peut-être rapidement, peut devenir un atout de communication, un atout pour toucher différents publics.

Une manière également de transformer un effort fait a priori pour des personnes handicapées, en usage pour une population plus grande. Pour les seniors par exemple. Il faudrait passer toute une journée pour définir ce qu'est un senior et son usage du web mais on peut assez rapidement se dire, qu'une personne qui avance en âge et qui va avoir des difficultés de vision, de motricité, va avoir un comportement par rapport au web qui est comparable à l'usage que peut en avoir une personne handicapée.

Donc faire un effort d'accessibilité pour les personnes handicapées peut avoir des conséquences pour un public qui a priori n'est pas concerné au départ par ma thématique. Voilà mon approche. J'essaye d'aider par la formation et le conseil, non seulement à la prise en compte des normes, de la loi, etc. mais surtout d'aider à une réflexion qui va plus loin. En quoi cette accessibilité du web peut m'amener dans un web d'aujourd'hui pour tous et non à une obligation uniquement décrite par la loi ?

**Florence DURAND-TORNARE**

Est-ce que ces enjeux de l'accessibilité des handicapés sont pris en compte dans vos différents programmes ?

**Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

Oui, nous avons travaillé l'ergonomie du site parce que beaucoup de gens ont des difficultés de lecture, parfois aussi des problèmes de retard intellectuel. Donc nous avons travaillé à partir d'images. Nous avons essayé avec les travailleurs sociaux et les bénévoles d'avoir un site ergonomique. Mais plus globalement sur la ville de Brest, nous travaillons déjà depuis plusieurs années sur la question du handicap. Concrètement il existe des lieux en proximité. Les [PAPI](#) sont le socle de l'accessibilité sur Brest car ce sont des points d'accès dans la ville situés dans des lieux fréquentés par tous les publics.

**Florence DURAND-TORNARE**

Il y en a combien ?

**Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

Il y en a 100. Sur la question du handicap, nous avons une association qui s'appelle Défi Visu que nous avons équipée d'une synthèse vocale pour pouvoir former les personnes en situation de handicap à l'usage de l'outil, à la navigation. Nous avons aussi un point d'accès à l'APF. Dès qu'il y a une demande d'une association, nous essayons de répondre le plus largement possible en pensant aux publics éloignés, que leur éloignement soit physique, psychique, ou lié à des difficultés sociales.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Nous parlons là de difficultés additionnées puisque l'on parle du handicap en général mais également du handicap dans les quartiers. Nous nous retrouvons parfois dans des situations individuelles extrêmes. Nous pourrions nous demander ce que l'on pourrait faire pour satisfaire au mieux cette demande réalisée par les acteurs sociaux, les assistantes sociales par exemple à Aubervilliers. Si nous identifions la demande, on est capable de répondre au mieux, évidemment. Il faudrait que l'expression des personnes en besoin soit claire, de manière à ce qu'on les entende pour ensuite apposer une politique. Comment, par exemple à Aubervilliers, où vous êtes très à l'écoute de vos populations, peut-on résoudre cette complexité à identifier le besoin de la personne et répondre au mieux avec le meilleur équipement ?

### **Véronique LE BIHAN**

Nous voulons passer par les réseaux pour accéder à des publics qui sont fragmentés. Il est fondamental d'avoir une information au caractère public mais ce n'est pas suffisant. Par une information publique, on n'arrive pas à toucher tout le monde. C'est pour cela qu'il faut passer par différents réseaux. Cela peut être les assistantes sociales qui accompagnent un public exclu et qui effectuent un suivi, une connaissance et un travail d'autonomisation. Cela peut-être avec les réseaux jeunesse, l'espace multimédia pour la jeunesse, les médiathèques, les associations de seniors. En fonction des différents quartiers, on pourra toucher un public d'autant plus large.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Vous avez des Conseils de quartiers à Aubervilliers ?

### **Véronique LE BIHAN**

Oui avec des blogs de quartiers depuis un an, des équipes d'animation sur les Conseils de quartiers. Mais il y a encore beaucoup à faire pour que cela soit bien approprié par la population.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Nous pouvons imaginer que les Conseils de quartiers soient des lieux d'expression ou de relais pour accompagner ces politiques au plus près des habitants.

### **Véronique LE BIHAN**

Exactement, c'est ce qu'on attend de cette démocratie locale.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Pour avancer un peu vers les usages. Jusqu'ici on a abordé les enjeux et comment accompagner, tenir compte des demandes de chacun avec des réponses appropriées. Que ce soit l'exclusion en parlant du handicap ou les exclusions en général. Quels sont les besoins d'usage qui ressortent le plus dans la demande des habitants de ces quartiers populaires ?

### **Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

C'est une vaste question !

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je vous l'accorde, mais tout ce dont on vient de parler, pour répondre à quoi ? Qu'est-ce qui ressort d'études que vous avez pu faire les uns et les autres ?

## **Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

C'est difficile d'avoir une réponse globale parce que les contextes sont toujours singuliers. La réponse apportée dans un quartier comme celui dans lequel travaille Régine est certainement différente de celle que je peux apporter aux acteurs de l'isolement social. Les acteurs sociaux ont conscience que pour formaliser un dossier Pôle emploi, il faut avoir accès à Internet, il faut se débrouiller avec l'outil. Il existe des usages très concrets du quotidien qui concernent ces personnes. Accès aux droits, à l'administration, etc. Finalement les usages de l'Internet sont non seulement une fin, mais surtout un moyen. Au quotidien c'est une façon d'animer, de faire de la médiation en proximité pour que ces gens se raccrochent à quelque chose.

Dans un lieu d'accueil destiné aux personnes que j'évoquais tout à l'heure avec leur chien dans la rue, il y a une initiative émergente autour d'un projet vidéo. Cela pose tout un tas de problèmes. Mais pour les gens qui vont réussir à s'accrocher, à s'inscrire dans une durée, il y a quelque chose en termes de lien social qui ressort. L'enjeu est là sur cette question du lien. Comment raccroche-t-on des gens à d'autres personnes ? Comment leur fait-on regarder le monde différemment ?

Il existe quelque chose d'important dans la façon dont nous travaillons à Brest : la participation des habitants. Nous développons chez les gens des pratiques, qu'elles soient par l'écrit ou par des productions multimédias en général. On est vraiment sur des projets d'expression. C'est là aussi une trame. Il existe des enjeux qui visent à lutter contre l'exclusion par rapport aux outils mais il y a aussi vraiment des enjeux en termes de lien, en termes d'expression des habitants.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Cela touche à l'estime de soi, la valorisation des personnes. Je repose ma question pour Microlithe parce que vous avez fait le choix d'un travail extrêmement pointu et spécifique pour les personnes en nécessité d'acquisition des langues. Comment pouvez-vous confirmer que c'est bien cela qui est prioritaire aujourd'hui ?

## **Denis ROBERT**

Par rapport au diagnostic que nous avons pu faire avant de se tourner vers cette solution, nous avons constaté en faisant cet accompagnement à la scolarité que la maîtrise de la langue était un des freins essentiels.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Dans les besoins, vous avez identifié d'autres champs vers lesquels vous aimeriez aller ?

## **Denis ROBERT**

En ce qui concerne les enfants, ce besoin-là est déjà essentiel. Nous proposons aussi des ateliers multimédias plus classiques sur l'initiation à la vidéo, l'initiation à l'écriture journalistique, l'initiation à la mise en page assistée par ordinateur. Mais on s'est rendu compte que l'écrit était un des freins et empêchait d'accéder aux ressources du réseau. Il y a un travail de déchiffrage, à faire même si c'est une toute petite goutte d'eau car il faut qu'il y ait une synergie entre les équipes éducatives, les spécialistes de l'orthophonie et les associations.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Mais les gouttes d'eau font les grands océans et puis vous êtes là pour cela, pour mutualiser. Pierre, je te poserai la même question par rapport aux usages mais avec une question subsidiaire. Dans les

besoins que tu as identifiés, comment travaille-t-on sur l'accessibilité quand on change de support ? Est-ce que cette question est abordée aujourd'hui et comment ?

### **Pierre GUILLOU**

Les normes disent que si vous créez une information électronique de manière accessible, cette information n'est plus dépendante pour sa lecture du support. Elle doit pouvoir être lue sur un ordinateur, sur un téléphone mobile, sur le frigidaire numérique, sur tout support numérique de lecture. C'est la promesse des normes. La réalité est un peu plus complexe, tout simplement parce que dans la lecture d'une information électronique, il y a deux paramètres : l'aspect technique, il faut y accéder, qu'elle puisse s'afficher sur votre support et l'usage de lecture, c'est-à-dire : est-ce qu'elle a été bien pensée ? Est-ce qu'il n'y a pas trop d'informations qui s'affichent sur l'écran ? S'il y a trop d'informations sur un petit écran, cela pose problème. Ensuite on touche à des champs connexes comme l'ergonomie, l'usage utilisateur et donc la technique et les normes ne peuvent pas répondre à toutes ces promesses. Oui, c'est possible de faire de l'accessibilité numérique sur d'autres supports que l'ordinateur. Il va falloir rentrer dans le jeu les utilisateurs.

C'est certainement une des raisons pour lesquelles je suis passé dans l'accompagnement, c'est que l'accessibilité du web reste trop souvent dans la sphère technique. On donne dans le secteur public le RGAA : Référentiel général d'accessibilité des administrations. C'est le document technique qui contient toutes les règles que l'équipe informatique ou le prestataire doit mettre en place. Souvent on donne ce document et on ne pense pas assez aux utilisateurs. Or, il y a une manière simple de vérifier que l'on fait un bon travail, c'est de le tester par des utilisateurs. Contacter les associations de personnes handicapées dans votre ville et demander à ce qu'une personne aveugle ou avec un problème de motricité au niveau des bras et qui ne peut pas utiliser la souris, teste la page d'accueil de votre site et déjà vous verrez des retours intéressants, concrets. Là, on n'est pas dans la technique, on est dans l'usage.

Donc, l'entrée des utilisateurs dans le monde de l'accessibilité du web devrait vraiment se faire au niveau local, ne pas se contenter d'une approche technique. Dans la loi pour l'égalité des droits et des chances de février 2005 ([Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#)), l'article 47 concerne le numérique du secteur public. Cet article dit que les sites web du secteur public doivent être accessibles. Depuis 2005, il y a eu un décret et un arrêté l'année dernière. Aujourd'hui, les ministères ont jusqu'à mai 2011 pour rendre accessible leurs sites Internet et les collectivités jusqu'à mai 2012.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Dans cette dynamique de politiques publiques locales ou nationales, sur les enjeux de l'Internet solidaire ; si nous vous disions aujourd'hui : vous êtes susceptible d'amener une idée, de la poser clairement sur le développement du numérique dans les quartiers dits populaires, qu'est-ce que vous porteriez en priorité ? Cela va être le sujet du débat du groupe de travail sur l'Internet solidaire en début d'après-midi. On a entendu des propositions tout à l'heure, est-ce que vous voudriez en formuler publiquement maintenant ?

### **Véronique LE BIHAN**

Il faudrait un tarif social bien sûr, pour accéder à Internet. Investir dans la formation en ligne, l'accompagnement à la scolarité dans les quartiers, aider à l'installation d'espaces multimédia en pied d'immeuble, mêler la culture numérique professionnelle et celle de loisir. Faire que les professionnels de différents milieux se rencontrent pour partager ce savoir. C'est d'autant plus vrai sur notre territoire que l'exclusion et la misère sociale côtoient l'excellence avec un pôle de compétitivité Cap Digital et un ensemble d'entreprises et de laboratoires de recherche. Il y a certainement des synergies à créer à ce niveau-là.

## **Pierre GUILLOU**

Cela serait en fait une idée pour le faire savoir. L'accessibilité du web, nous savons le faire. Il existe un document technique, une loi. Il commence à y avoir pleins de prestataires qui savent faire. Sur la question du faire, on a les éléments. Par contre, le faire savoir pose problème. Aujourd'hui qui sait que la ville de Fontenay a un site accessible, a fait des efforts pour mettre un logiciel supplémentaire pour aider les utilisateurs ? Qui sait qu'il y a une magnifique association [« J'accède »](#) qui grâce à son site web permet de dire si tel lieu public, restaurant est accessible ou non ? Il existe beaucoup de réalisations d'accessibilité du web aussi bien sur des choses classiques que sur de vraies idées d'innovation. Que le téléphone mobile permette la circulation urbaine, c'est de l'accessibilité numérique.

Aux Etats-Unis, ils ont un service pour les étudiants. Un étudiant, qui a besoin d'avoir un cours en format électronique accessible, sait où le demander sur un site web et l'obtenir. Donc il y a des idées et ma proposition serait de créer un observatoire du numérique accessible où justement toutes ces innovations, toutes ces idées, seraient mises en avant par les collectivités locales en particulier. Ce qui permettrait aux autres collectivités locales de voir ce qui a été fait, d'avoir le contact de la personne et de passer d'une étape « on a une obligation, une règle technique », à une étape, « il y a vraiment des choses intéressantes. Reprenons les bonnes idées. »

## **Denis ROBERT**

Je crois que c'est très important de privilégier le sens, le contenu et l'accessibilité par le contenu. Les gens s'intéressent à l'aspect technique une fois qu'ils ont saisi les avantages qu'ils peuvent tirer des outils numériques en particulier des sites Internet.

## **Elisabeth LE FAUCHEUR JONCOUR**

Il existe des enjeux en termes de rencontres de réseaux. Je suis persuadée, comme beaucoup de gens maintenant dans le secteur des TIC, que le développement numérique c'est un levier en termes de cohésion sociale. Je ne suis pas sûre qu'aujourd'hui les acteurs de la politique de la ville soient convaincus de cela. C'est ce qui ressort, parce qu'ils sont sur des missions généralistes et qu'ils ne voient pas les TIC comme telles. Les acteurs de l'action sociale sur Brest ne voyaient pas cela non plus car ce n'est pas leur univers. Je pense que de la rencontre de ces deux mondes peut ressortir une connaissance partagée de ces outils et des usages notamment comme support à la cohésion sociale. Il y a un enjeu dans la rencontre de ces deux réseaux : acteurs des TIC et de la politique de la ville. Il faut aussi des moyens car l'accompagnement que j'évoquais tout à l'heure c'est du temps et du temps long. Le temps est déterminant dans l'appropriation de ces outils par les acteurs et si on veut aller trop vite, on n'y arrive pas. Je pense que ce temps là c'est aussi des moyens. Il est nécessaire d'organiser des rencontres mais aussi de proposer des moyens pour financer l'accompagnement.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Vous avez évoqué des politiques finalement assez locales, mais est-ce que vous pensez à des politiques nationales ? Il y a l'enjeu du financement parce que ces populations ne sont pas des populations ciblées par le marché prioritairement. On sait qu'il y a des possibilités au niveau local, département, région, ville, intercommunalité. Mais qu'est-ce qu'il faudrait demander au niveau national ?

## **Véronique LE BIHAN**

Le national peut faire en sorte que les choses avancent plus vite. Par exemple il y a un programme « Banlieues et numérique » qui est en cours de développement. Nous, on veut bien être territoire

d'expérimentation pour voir comment on peut associer les habitants au dynamisme numérique. Au niveau des tarifs, l'Etat a un rôle à jouer. Au niveau de l'éducation également, il me semble que l'éducation nationale est une compétence d'Etat. Il aurait toute sa place. Évidemment pour l'investissement sur les espaces numériques, cela nous aiderait.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Une remarque là-dessus. Je pense que la proposition que vous formuliez s'adresse à tout le monde : faire savoir. C'est un peu le travail de nos réseaux, notamment du réseau Ville Internet que d'essayer de faire le lien entre les acteurs, les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs. Nous voyons émerger ici et là dans les collectivités, comme vous l'avez fait depuis longtemps à Brest, des idées pour impliquer les usagers dans les démarches. Etre donc dans des logiques de participation, de comités usagers, de groupes, etc.

Fontenay-sous-Bois a organisé les Etats généraux de la ville numérique, à ma connaissance c'est la première fois qu'une collectivité locale monte une véritable démarche, un véritable processus participatif sur cette question-là. Et je voudrais les saluer parce que c'est une dynamique qui n'est pas évidente à mettre en place. Nous arrivons à animer les agents, les élus. Nous arrivons éventuellement à former les élus. Nous avons beaucoup parlé de la formation et je crois qu'il faut que tous les publics en soient la cible de ces formations. Les élus en font partie. C'est fondamental pour forger une volonté politique.

L'implication des habitants, nous le voyons à chaque réunion au cours de ces Etats généraux, n'est pas si simple. On a souvent des agents habitants, des élus habitants mais les habitants « cibles », sont très difficiles à impliquer parce qu'ils ont leur vie quotidienne et leurs problèmes quotidiens.

Il existe bien une logique d'acteurs intermédiaires mais elle doit questionner le besoin et impliquer les habitants. Nous retrouvons là les enjeux de démocratie et les enjeux de mise en musique au niveau des habitants au travers des espaces publics numériques, par exemple. Il existe des démarches qui sont faites pour les animateurs des espaces publics numériques. La DUI porte une démarche d'animation de ces réseaux avec différents outils qu'ils sont en train de démultiplier. Je le souligne parce que notamment avec les outils de formation qui vont être mis en place, il va y avoir une ressource formidable. Là aussi, le faire savoir, c'est aussi une des responsabilités de l'Etat de marquer de la volonté politique.

Nous savons que Nathalie Kosciusko-Morizet le fait sur un certain nombre de sujets. Nous pourrions lui en proposer d'autres. Nous savons que le Secrétariat général du Comité interministériel des villes est moteur. Serge Nédelec, présent aujourd'hui, se fera le porte-parole des propositions qui vont sortir de cette réunion pour que dans les prochains contrats urbains de cohésion sociale, le numérique ait sa place et que nous puissions avoir une politique nationale, claire plus facilement relayable par les politiques locaux. Nous avons de la chance car nous savons que ce sont des dynamiques transversales, quels que soient les courants politiques. Il existe une urgence qui a été rappelée ce matin. Il s'agit effectivement de faire savoir.

Nous constatons au travers du réseau d'animateurs que l'on a mis en place, du réseau des Villes Internet et des réseaux d'acteurs nationaux, qu'il existe des initiatives absolument partout. Depuis le plus haut de l'Etat jusque dans les territoires, mais il y a un problème de maillage, de reconnaissance de l'enjeu, de reconnaissance des acteurs et de reconnaissance de besoins des usagers.

Les outils sont là pour nous aider. Nous allons vous donner la parole cet après-midi dans la réunion de groupe de travail. C'est vous, cette fois-ci, qui vous exprimerez sur ce que vous avez ressenti, sur ce que tout cela vous évoque, sur votre travail et les propositions que vous avez à faire. Nous essayerons de faire une forme de cahier des propositions à la sortie de cette journée. Mais également de porter cela en ligne et de continuer à animer ce réseau. Je voudrais passer la parole à Loïc Damiani, de la

Ville de Fontenay-sous-Bois qui est élu adjoint à la ville numérique. Cela lui revient de conclure cette matinée.

**Loïc DAMIANI**

Je vais vous remercier. Remercier tous les intervenants. Effectivement nous avons brassé énormément de choses ce matin et il y a eu beaucoup d'idées, beaucoup de matières grises et aussi pour nous, beaucoup de retours d'expériences qui peuvent nous être utiles dans ce qu'on cherche à faire et qui peuvent faire avancer aussi au niveau national un certain nombre d'enjeux. J'ai été très sensible à la question de l'accès numérique à tarif social. C'est quelque chose sur laquelle on travaille mais sur laquelle il y a encore des blocages. C'est quelque chose que nous pourrions développer cet après-midi dans les ateliers.

## Atelier A

# Réunion du groupe de travail numérique et politique de la ville

*Partir des recommandations de l'étude de la CDC pour proposer une stratégie concrète de leur mise en œuvre pour les territoires prioritaires de la politique de la ville. La question de la mise en relation des EPN avec les ENT de l'Education nationale mérite d'être abordée ainsi que la question de la formation au numérique des personnes relais proches des personnes éloignées à l'exemple des adultes-relais.*

### **Serge NEDELEC**

Ce groupe de travail ayant pour thème « [La réduction de la fracture numérique dans les quartiers](#) », est une initiative de l'Etat (à travers la Délégation aux usages de l'Internet et le Secrétariat général du Comité interministériel des villes), qui a invité un certain nombre de partenaires à y contribuer en vue de la prochaine contractualisation entre l'Etat et les collectivités territoriales dans le champs de la politique de la ville.

En matière de politique de la ville, il est aussi nécessaire de prendre en compte la question du numérique, notamment du point de vue de la réduction des inégalités (en matière d'accès aux équipements, d'usage, etc.) entre les populations habitant un même territoire.

Dans le prolongement des débats qui se sont tenus ce matin à travers trois tables rondes, l'idée est aujourd'hui d'élaborer des propositions (ou tout du moins d'avancer sur des propositions) qui pourraient être retenues dans cette nouvelle contractualisation.

Comme vous le voyez, nous sommes nombreux et le temps est limité. Il est donc nécessaire que chacun se prête à l'exercice en privilégiant des interventions brèves, qui soient des propositions qui pourront par la suite être rediscutées et renégociées. Le but étant qu'un maximum de personnes puissent s'exprimer et apporter leur contribution.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je propose à ceux ayant des idées précises de propositions que nous en fassions un rapide relevé.

### **Clémence AVOGNON-ZONON, adjointe au maire et déléguée à la politique de la ville et au contrat urbain de cohésion sociale à Fontenay sous Bois**

J'ai réalisé dans le cadre de ma fonction d'élue que la plupart des concitoyens du grand ensemble n'étaient pas forcément conscients de l'existence de services de proximité. Dans les quartiers « Les Larris », par exemple, j'ai découvert à ma grande surprise qu'il suffisait parfois de traverser simplement une rue pour avoir un centre de services d'accès au droit ; nul n'est censé ignorer la loi encore faut-il la connaître. En même temps, il ne faut pas faire des citoyens des consommateurs abusifs de droit. Ce lieu est un point d'accès à la justice de proximité avec plusieurs intervenants.

Sur le plan pénal, un certain nombre d'affaires peuvent se régler localement (médiation, rappel de la loi...) grâce au correspondant du Parquet, représentant du procureur de la République du Tribunal de grande instance.

A noter la présence aussi du médiateur de la République, du délégué du médiateur de la République, d'un conciliateur de la justice et de plusieurs associations. La mise en réseau de tous ces acteurs (associations, élus, services communaux) est un point essentiel qu'il faut retenir et renforcer.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je retiens donc : « Mise en réseau des acteurs pour l'accès à la loi et au droit ».

#### **De la salle**

Un plan public des centres d'accès numérique à Fontenay-sous-Bois serait indispensable.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je retiens: « Cartographie des accès publics à Internet ».

#### **De la salle**

S'agissant du remboursement des chèques emploi service pour les chômeurs de plus de trois mois, ce remboursement pourrait être effectué immédiatement et non l'année suivante.

Vous savez que pour les services d'aides à la personne, dont peut faire partie le service d'installation d'Internet à domicile, les dispositions fiscales prévoient une réduction d'impôt de 50% pour les personnes imposables ou pour les chômeurs de plus de trois mois, un remboursement par le Trésor Public de 50% des sommes dépensées pour tout service à domicile. Pour les personnes qui ont des difficultés financières, attendre un an pour se faire rembourser un chèque est très pénalisant et n'incite pas à la consommation de services à domicile.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je retiens : « Faciliter le fonctionnement des chèques emplois service et le remboursement des CU ; pouvoir les utiliser pour accéder à des services en ligne, à l'installation ou à la formation à domicile et plus généralement à l'accompagnement informatique ».

#### **De la salle**

Il est nécessaire et fondamental de mettre le numérique au service de l'innovation sociale et inversement. Il faut passer d'une politique de la ville à la poétique de la ville, c'est-à-dire qu'il faut « ré-enchanter » le citoyen par l'accès à la culture, parent pauvre de la politique de la ville. Pourtant cet accès à la culture est trop souvent délaissé. Il faut l'affirmer de manière plus large : le droit au numérique est une mission de service public ; n'hésitons pas à avoir une approche keynésienne plutôt que strictement sociale.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je note donc « Accès à la culture, utilisation du milieu culturel d'une manière générale ».

#### **Dans le public :**

Pour faire suite à ce qui a été dit par Michel Briand, il est nécessaire qu'une partie significative du budget soit consacrée, à travers les politiques de développement de réseaux numériques haut débit, à l'accompagnement, et notamment à l'accompagnement de contenus.

#### **Michel BRIAND**

Une précision rapide par rapport à ce qui a été dit ce matin : 5 à 10% du budget d'aménagement numérique porte sur l'accompagnement des usages.

### **De la salle**

Tous les usages sont importants, non seulement la prise en main des outils informatiques mais aussi la création de contenus, pour aller au-delà du simple usage de l'ordinateur. C'est un aspect très important, monsieur parlait du ré-enchantement de la culture, cela en fait partie. Il ne s'agit pas seulement de savoir se servir d'un ordinateur, remplir des formulaires etc. mais aussi de savoir utiliser cet ordinateur autrement.

### **De la salle**

Je note un besoin de « Référentiel de compétences numériques pour les acteurs sociaux ».

### **De la salle**

Il est important que les gens puissent regarder l'écran afin de pouvoir reformuler s'ils ne sont pas d'accord avec ce que l'on y a écrit.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Donc nous devons faire connaître les services de proximité d'accès au droit, notamment par la création d'une carte numérique des centres d'accès ; des ressources existent en la matière : la Délégation à l'usage de l'Internet a mis en place un référencement national de l'ensemble des espaces publics numériques. Nous pourrions donc ajouter à cette proposition la possibilité pour les villes de compléter les informations les concernant. Nous pourrions imaginer que cette carte soit mise à la disposition des villes.

### **De la salle**

C'est déjà le cas depuis longtemps avec l'application de recensement et de mise à disposition des espaces numériques sur l'ensemble du territoire, grâce à laquelle il est possible d'entrer ou modifier une information simplement. Par la suite, une validation est faite soit par la collectivité, soit par la Délégation à l'usage de l'Internet pour éviter les erreurs et abus, mais l'application est ouverte à tout le monde. Cette application est dorénavant cartographiée et nous avons la possibilité d'exporter des fichiers et de les mettre à disposition des collectivités qui peuvent facilement avoir accès à la carte de leur espace public numérique sur leur territoire.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Nous pourrions alors ajouter la proposition de ce matin : faire connaître l'existant. Il existe en effet tant au niveau national que local un problème de manque d'information et méconnaissance des outils permettant de faciliter l'accès et l'usage à internet.

### **De la salle**

Tous les lieux d'accès public sont référencés, qu'ils soient EPN ou non, qu'ils proposent un accompagnement ou non. Tous les lieux d'accès public qui proposent un accompagnement ont pour vocation à être référencés.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Il en existe 4 300, je crois, aujourd'hui.

## **De la salle**

Sur le sujet de la facilité d'utilisation et de l'ergonomie, le site Poliville, qui pourrait être éventuellement utile pour les porteurs de projets, devrait être un site rapide et ergonomique.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Remarque importante : « Amélioration du site Poliville »,

## **De la salle**

Le site Poliville est un site qui permet de faire des demandes de subventions en ligne. Poliville n'est pas en fonction dans tous les départements. Actuellement, il y a des travaux en cours sur la mise en œuvre d'autres télé-procédures concernant les demandes de subventions en ligne mais je crois que l'IR-DSU y est associé donc je vais laisser la parole à Benoit Boissière.

## **Florence DURAND-TORNARE**

« Amélioration du site de demandes de subventions des acteurs politique de la ville ».

## **Benoît BOISSIERE**

Il existe une réflexion qui a été lancée par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes et la DGME, Délégation générale à la modernisation de l'Etat, sur la mise en place d'un outil performant de saisie, de suivi d'instructions des demandes de subventions avec pour ambition que cet outil soit effectivement partagé par les différents signataires. C'est un travail qui est en cours, qui démarre suite à une expérimentation qui a été faite en Languedoc-Roussillon et en PACA. Donc, je suis disponible pour vous donner plus d'informations, mais il s'agit vraiment d'un travail qui est en cours.

## **Michel BRIAND**

Une idée qui fonctionne très bien localement est de faire en sorte que tout accord d'une subvention publique soit justement rendue publique. Si nous subventionnons une association, c'est donc bien que son action est intéressante, alors pourquoi ne pas en informer le plus grand nombre ? C'est très simple et cela ne coûte rien. Commençons à le faire localement, chacun dans notre ville.

## **De la salle**

Dans le cadre de l'appropriation citoyenne, cela me paraît important aussi de permettre aux citoyens victimes de la fracture numérique de mieux s'approprier le web avec différents soutiens, pourquoi pas l'aide de journalistes, etc. Par exemple, nous pourrions réaliser un journal issu du quartier. La démarche, différente du journal de quartier, est complètement exogène et non pas fermée sur le quartier. Il est nécessaire de s'ouvrir sur la diversité et sur le monde.

## **De la salle**

Il serait utile de créer un wiki<sup>7</sup> pour la Ville de Fontenay-sous-Bois en particulier mais aussi un centre d'accès au droit dans chaque quartier en commençant par le Bois Cadet.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Une autre proposition peut être la formation des gardiens d'immeuble dans les quartiers défavorisés.

---

<sup>7</sup> Un wiki est un site web dont les pages sont modifiables par tout ou partie des visiteurs du site.

Orientons-nous vers le tableau qui avait été mis en place suite à l'étude de la Caisse des dépôts et qui propose quelques grandes lignes de propositions.

### **Eric LAMOULEN**

Simplement pour faire le lien avec les évolutions des politiques de la ville, l'Agence nationale pour la rénovation urbaine avait mis en place des projets qui arrivent maintenant à leur terme.

Aujourd'hui, la question qui se pose est comment gérer ces projets sur le long terme. Il existe donc tout un dispositif qui se met en place autour de la gestion urbaine de proximité et qui mobilise l'ensemble des personnes qui ont à gérer le quotidien des quartiers. C'est donc l'occasion de développer soit des portails, des listes de discussion, un ensemble d'outils utilisant Internet et qui rendent plus facile ce fonctionnement qui est multi-opérateur et à la fois le rendent ouvert sur les habitants eux-mêmes. Les habitants pourront de la sorte y exprimer directement leurs éventuelles doléances par exemple concernant des problèmes de propreté ou d'entretien.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je note donc l'idée d'un « Cahier de requêtes ou d'échanges ».

#### **De la salle :**

Pour rebondir sur l'amélioration des relations entre voisins, soulignons la question des nuisances sonores dans ces habitats et des relations avec les bailleurs : pourquoi ne pas se servir de l'outil numérique pour favoriser une meilleure communication entre les locataires et les bailleurs suite à des problèmes d'entretien, de non-suivi, etc.

### **Clémence AVOGNON-ZONON**

Toujours pour abonder dans le sens de la gestion urbaine de proximité, il est nécessaire qu'il existe une convention dont les signataires seraient l'Etat, les bailleurs sociaux locatifs, la commune et qui impliquerait un certain nombre d'autres acteurs comme les gardiens, les associations, les habitants... Internet pourrait être un outil très important pour renforcer la coordination du travail réalisé au niveau de tous ces acteurs. Nous revenons donc toujours à la question de la mise en réseau.

#### **De la salle**

Pour compléter toutes ces idées, une expérience intéressante a été tentée à Alfortville dans des HLM, [ma-résidence.fr](http://ma-résidence.fr) où nous avons installé un dispositif comprenant notamment des fonctions de réseau social (avec accès dans les ascenseurs me semble-t-il). Ce genre d'application pourrait être décliné dans d'autres contextes (habitat vertical, signalisation des nuisances...). Nous pourrions trouver de nombreuses façons ou lieux pour faciliter la communication.

### **Benoit BOISSIERE**

Il est vrai que nous ne sommes pas présents sur cette question du numérique, non sans raison. Effectivement pour les chefs de projets il ne s'agit pas toujours d'une priorité.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Les professionnels ne sont donc pas tant en réseau que cela !

## **Benoit BOISSIERE**

Si, mais pas sur la question du numérique. Nous avons des réflexions sur le développement durable, les projets éducatifs, la santé mais pas le numérique... La proposition de l'inter-réseau est de voir avec vous comment nous pourrions relayer votre travail en direction des professionnels, pour une valorisation d'expériences, l'utilisation de nos outils qui sont par exemple des bourses d'échanges d'expériences, des forums, et puis pour relayer ce que vous allez produire. J'ai utilisé le mot d'argumentaires ce matin car ce n'est pas que les propositions pour les Cucs mais vraiment des argumentaires pour les acteurs locaux, parce que les Cucs même s'il y a des directives, restent un cadrage plus ou moins précis de l'Etat au niveau national. Aujourd'hui, il est impensable que les acteurs locaux ne disent pas eux-mêmes ce qu'ils ont envie d'intégrer dans le projet local. Donc c'est au niveau des élus locaux et des professionnels que va se jouer la question de faire ou non d'Internet un axe fort de travail pour le territoire. Nous sommes prêts à relayer cela ; néanmoins, il faut vraiment que vous nous alimentiez et que nous vous aidiez à structurer un point de vue construit sur la question du numérique.

## **Florence DURAND-TORNARE**

C'est justement l'exercice auquel nous nous livrons actuellement.

## **Benoit BOISSIERE**

Mon CA m'a demandé de suivre ce groupe de travail et de faire des propositions très opérationnelles pour diffuser la culture de ce que vous défendez dans les réseaux de professionnels.

## **De la salle**

Je pensais qu'il serait intéressant d'avoir une permanence dans les villes pour permettre des échanges de compétences et de bonnes pratiques pas seulement entre professionnels mais aussi entre les habitants eux-mêmes, jeunes ou moins jeunes, et que cela puisse se faire de façon informelle dans un lieu où nous puissions proposer des compétences dans tous les domaines qui concernent le numérique (compétences techniques, pédagogiques, réunions entre parents pour échanger des idées sur ces questions d'éducation des jeunes aux médias...), dans un esprit de convivialité et de libre-échange.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Je note l'idée d'un espace associatif ou « espace public numérique ».

## **Emilie BERDELLOU, CDC**

Je souhaite rebondir sur les propos de l'IRDSU sans revenir sur l'ensemble des propositions faites par la Caisse des dépôts dans le cadre d'une étude d'évaluation de la fracture numérique (vous avez le détail des huit recommandations dans la [Synthèse sur la fracture numérique et les territoires sensibles](#)). Par rapport aux actions de formation et de sensibilisation des acteurs de terrain dont nous avons déjà parlé plusieurs fois ce matin et concernant la valorisation et le partage d'expériences, il serait nécessaire de mettre en place un observatoire numérique des initiatives menées dans les quartiers. Dans le cadre de la formation et de la sensibilisation, on pourrait chercher à démontrer que le numérique est un sujet transversal à tous les axes qui intéressent les acteurs de terrain et qui ont été cités concernant l'habitat, le développement économique, le logement, l'insertion, toutes les thématiques de la politique de la ville, et d'essayer d'encourager une contribution du numérique à d'autres thèmes.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Vous parlez d'un observatoire national, qui pourrait être un observatoire des réseaux locaux?

## **Emilie BERDELLOU**

Oui, qui s'alimenterait des initiatives locales.

## **Michel BRIAND**

Je l'avais évoqué indirectement ce matin, il s'agirait de faire en sorte que les animateurs multimédias qui sont en position d'animer un territoire soient accompagnés dans l'acquisition de ces compétences. Animer un espace multimédia n'est pas la même chose qu'animer un quartier ou une commune. Il est donc nécessaire d'avoir des compétences d'animation de projets, de travail collaboratif. Cela mériterait donc de réaliser un référentiel de compétences. Nous travaillons avec la DUI sur un projet pour que ces compétences soient à la fois reconnues et valorisées en termes de salaires.

### **De la salle**

Il serait intéressant, pour toutes les structures éducatives disposant d'Espaces numériques de travail, (ENT) de bien veiller à ce que toutes les familles y aient réellement accès.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Je note « Accès à tous les ENT qui existent ou qui vont exister pour toutes les familles. ». Les ENT sont des Espaces numériques de travail qui sont mis en place par l'Education nationale. Dans le réseau d'animateurs de quartiers que nous animons, j'avais observé une question également sur les transports, pour que nous incitions plus les habitants des quartiers populaires à utiliser les transports, grâce à l'utilisation d'Internet, par exemple par l'organisation de pédibus ou par le covoiturage, ou en faisant la promotion d'une meilleure connaissance de la circulation des autobus, des outils de proposition pour modifier les plans de déplacements.

### **De la salle**

Ce matin, j'ai entendu parler pour la première fois de services universels numériques, or je ne suis pas une spécialiste et cela me semblerait intéressant à la fois pour la population et pour l'ensemble des acteurs de recenser les entreprises et outils existants ainsi que toute la diversité de leurs offres. Nous avons évoqué ce matin de nouvelles idées de services qui pourraient être proposés à la population et pourraient donner lieu par la suite à de multiples propositions commerciales. Selon l'idée de mettre en relation, en réseau et de faire connaître les autres acteurs, il serait positif d'intégrer les acteurs qui sont forces de proposition, y compris à la marge des entreprises privées.

### **De la salle**

En ligne avec toutes ses propositions, des ateliers de logiciels libres et *open source* pourraient être intéressants.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Dans le cadre de l'aide à la parentalité, il serait intéressant de prévoir de l'aide, des espaces où l'on puisse évoquer la question des usages de l'outil numérique et travailler pour que les parents comprennent eux-aussi ce qui est en train de se passer pour les jeunes générations, et d'en faire un lieu de convivialité et d'apprentissage.

## **Michel BRIAND**

Dans le prolongement de l'intervention sur l'innovation sociale et les TIC, je souhaite préciser que les outils multimédias et de type web 2 permettent aujourd'hui de travailler de manière horizontale et

collaborative, ce qui constitue une profonde transformation sociale par rapport à la manière de travailler des collectivités territoriales ou même de grandes associations éducatives populaires. Donc les TIC induisent une autre façon de travailler, plus horizontale, plus égalitaire, où sont mis en évidence ceux qui agissent, pas nécessairement les responsables et les élus. Et je souhaiterais qu'il y ait une réflexion sur ces manières plus collaboratives de travailler entre acteurs, élus et collectivités.

#### **De la salle**

Nous avons souligné aussi les clauses d'insertion, il me semble que cela a été relevé dans l'étude, 5% des heures travaillées sur chantier doivent bénéficier aux habitants des quartiers dans les programmes en rénovation urbaine et il semblerait qu'il y ait des logiques de budget participatif dans l'utilisation de ces pourcentages, afin que les habitants décident eux-mêmes (en référence aux clauses d'insertion mentionnées dans l'étude de la Caisse des dépôts).

#### **De la salle**

La question de la clause d'insertion n'est pas obligatoire et il s'agit d'un point central de la rénovation urbaine. De nombreux acteurs travaillent pour avancer sur ce sujet particulièrement complexe. On évoque là la participation des habitants.

#### **De la salle**

Lorsqu'il existe un budget dédié aux habitants, ces derniers doivent pouvoir participer à l'élaboration budgétaire.

#### **De la salle**

Ce ne sont pas des budgets dédiés aux habitants.

#### **De la salle**

Non, des budgets dédiés à l'amélioration du cadre de vie donc à la rénovation urbaine.

#### **De la salle**

Cela est prévu par les textes et très compliqué à mettre en œuvre. C'est une grande partie le travail des régies de quartier.

#### **Florence DURAND-TORNARE**

Nous allons faire la lecture du tableau.

#### **Emilie BERDELLOU**

La première recommandation est partie du constat que le numérique en tant que tel n'est pas une thématique concrètement prise en compte dans le cadre des rénovations urbaines, et c'est effectivement ce qui a été dit ce matin suite à l'enquête de l'IR-DSU. La recommandation serait donc d'associer à chaque programme de rénovation urbaine, un diagnostic numérique qui porte à la fois sur les infrastructures, les services ou les usages et de faire un état des lieux permettant de formuler des recommandations.

La deuxième recommandation, et nous en avons également parlé ce matin, consiste à systématiser le fibrage des immeubles dans le cadre de l'obligation suite à la loi LME, même si nous savons que cela ne concerne que les nouvelles constructions.

La troisième recommandation, que j'ai évoquée il y a quelques minutes, porte sur la mise en place d'un observatoire numérique qui permettra de valoriser et de capitaliser l'ensemble des bonnes pratiques.

La quatrième recommandation consiste à mettre en place des actions de formation et de médiation à la fois auprès des acteurs de terrain mais aussi auprès des élus pour que justement chacun soit sensibilisé à cette question et que cela puisse apporter un certain nombre de réponses.

La cinquième recommandation : mettre en place un service universel de l'Internet, ainsi que des actions visant à soutenir l'équipement des ménages modestes (c'était notamment l'objet de la table ronde de ce matin « Tous équipés »).

Une action spécifique porte sur l'accompagnement et l'accueil de public ciblé : les plus exclus, qui sont, selon l'étude menée, en particulier les femmes (fait souligné notamment par une animatrice d'un espace numérique à Brest, qui constatait que jusqu'ici les femmes fréquentaient peu le lieu). De plus, les populations d'origine étrangère rencontrent aussi des difficultés liées au multilinguisme. La dernière recommandation qui découle de ce fait est de développer de nouveaux services pour une meilleure accessibilité. Nous pouvons d'ailleurs reprendre un exemple cité ce matin par la ville d'Aubervilliers avec une traduction des principaux documents en plusieurs langues.

Voici donc l'ensemble des recommandations issues de l'évaluation qui en terme de méthodologie de travail, s'était basée sur une enquête Ipsos : un sondage en miroir entre les habitants de quartiers et la population nationale par dix-huit visites de quartier en rénovation urbaine, avec un certain nombre d'entretiens auprès de différents acteurs, et par deux groupes de travail d'experts ou de partenaires dont certains sont aujourd'hui présents.

### **Michel BRIAND**

Je souhaiterais ajouter un point car je pensais qu'il était mentionné dans l'étude de la CDC : il s'agit de faire passer l'équivalent du B2I adulte ou de formation un cran au-dessus du passeport du multimédia dans les quartiers. Si cela est mené en très grande proximité, le public touché sera bien plus large que si l'on s'appuie sur des structures spécialisées comme le Greta et les Afpa. L'objectif est de mobiliser les 10 ou 20% d'usagers difficiles à atteindre pour les inciter à recevoir les formations concernées dans les espaces publics numériques.

### **De la salle**

Si nous nous adressons à un public éloigné des TIC, il est préférable de commencer par un niveau de formations le plus basique possible et de prévoir des attestations de compétences numériques.

### **Michel BRIAND**

L'un n'empêche pas l'autre.

### **Serge NEDELEC**

Je suis d'accord avec Michel Briand, nous pouvons faire énormément de choses. Malheureusement, la réalité est différente. Par rapport à l'ensemble des propositions qui ont été faites, y compris celles issues de la Caisse des dépôts, nous nous apercevons que si nous souhaitons avoir une traduction concrète pour les territoires et les habitants, il est nécessaire d'affiner chacune d'entre-elles ou au contraire quelques-unes qui nous apparaissent comme particulièrement stratégiques et qui vont pouvoir faire évoluer la situation. Etant donné qu'ici, nous sommes tous convaincus que la réduction de la fracture numérique est un sujet essentiel et un véritable levier.

Nous nous apercevons parfois que dans notre société, cette question du numérique reste pourtant subalterne et est perçue comme un luxe, non essentiel. Parfois nous entendons dans les quartiers que les habitants n'ont pas d'emplois, qu'ils ont faim, et donc si nous arrivons à développer des initiatives de proximité comme les Restos du Cœur, accompagnées d'aides sociales et que nous laissons ces quartiers vivre entre eux, une sorte de paix sociale médiocre s'instaurera.

Finalement c'est de cette paix que notre société se satisfait, aujourd'hui en tout cas, j'en suis convaincu, et je travaille en tant que fonctionnaire dans ce domaine. Alors si nous souhaitons aller un peu plus loin que cela, si nous voulons espérer que nos objectifs puissent être transformés en actions concrètes, nous aurions tout intérêt collectivement à cerner un peu mieux quelques-unes de ces recommandations et peut-être arriver à les approfondir, en se posant la question de leur faisabilité mais aussi des moyens à engager par chacun.

L'Etat ne peut pas mener d'actions concrètes. Il a un rôle d'impulsion et de cadrage et de mobilisation de financements modestes. Ces financements seront mis en place dans la prochaine contractualisation. Mais je crois, et c'est mon souhait, que nous aurions tout intérêt à avancer dans ce sens-là pour la deuxième partie de notre travail.

### **Michel BRIAND**

Je pense qu'il y a à la fois du local et du global. Mais si chaque responsable correspondant d'une préfecture qui suit les projets des politiques de la ville avait l'obligation, dans son cahier des charges, de faire un diagnostic de la situation sur son territoire, le diagnostic serait fait. Cela ne coûte pas très cher à faire.

Par exemple à Brest, l'appréhension des équipes DSU ne sont plus les mêmes aujourd'hui qu'il y a cinq ans. Il y a cinq ans, le multimédia Internet était perçu comme secondaire, voire superflu. Aujourd'hui, les acteurs du DSU ont bien compris que l'appropriation sociale du multimédia contribue au lien social, à la reconquête de l'estime de soi. Donc, comment passer de cette perception du « secondaire », qui est à mon avis erronée, à la compréhension des enjeux sociaux qui se jouent, c'est un peu le référentiel de compétences que nous évoquions tout à l'heure et cela relève du local. C'est à chacun de nous de le faire sur son territoire et ce n'est pas l'Etat qui pourra le faire.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Nous avons parlé de la mise en réseau des acteurs, une des conclusions de nos discussions est vraiment de les aider pour mieux travailler ensemble, donc effectivement l'impulsion de l'Etat est importante mais aussi l'action des collectivités, voire de certains habitants eux-mêmes.

#### **De la salle :**

Nous oublions souvent qu'il faut susciter l'intérêt des gens pour utiliser un ordinateur. Je travaille dans l'insertion, nous vendons des ordinateurs à des gens en difficulté. Il ne faut pas oublier l'aspect ludique de l'ordinateur. Beaucoup de gens achètent leur premier ordinateur non pas pour aller sur le site de l'ANPE ou sur le site de la ville, mais pour jouer ou apprendre à leurs enfants. Donc je pense qu'insérer des éléments ludiques sur le site de la ville serait intéressant. Nous utilisons l'ordinateur dans un premier temps pour jouer.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Concernant la partie ludique, nous en avons beaucoup parlé aussi en ligne, avec des espaces de loisirs, de fêtes. Nous savons que certains réseaux de quartier fonctionnent bien, parce qu'ils aident à monter des soirées, des rencontres, des dîners.

## **De la salle**

Il serait intéressant de savoir qui est touché par la fracture numérique, ce n'est peut-être pas les plus jeunes mais plutôt leurs parents, parce que les jeunes ont déjà compris et intégré beaucoup de choses.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Cela m'évoque les questions d'enquêtes auprès de la population. Comment amener la population à s'exprimer sur ses besoins, ses réalités, ses usages, ses capacités en l'état actuel ? Puisque visiblement dans ces témoignages villes-Internet, il y a une méconnaissance dans les quartiers des réalités des usages, des accès. Il existe effectivement une disparité extrêmement importante. Nous pourrions passer par les conseils de quartier.

## **Michel BRIAND**

Juste un bémol, cela dépend de la taille de la ville, prenons l'exemple d'une ville de plus de 100 000 habitants, le conseil de quartier ce n'est même pas la représentation d'une commune de 10 000 habitants. Quand on a sept conseils de quartiers sur une ville de 150 000 habitants, c'est comme si on avait un conseil municipal pour 20 000 personnes. Donc dans les petites ou moyennes villes de 20 000, 30 000 ou 50 000 habitants, cela peut avoir un sens mais dès que l'on parle d'agglomérations plus importantes, les conseils de quartiers comptent très peu d'habitants des quartiers politiques de la ville.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Comment réinvestissons-nous une instance participative obligatoire sur des enjeux et avec des outils ? Ici, les conseils de quartiers sont très actifs.

## **De la salle :**

Je voulais faire suite à ce qui venait d'être dit sur la politique de la ville. Je coordonne des actions politiques de la ville. Et nous avons tenté d'installer un cyber espace qui a rassemblé plusieurs associations. Ces associations avaient le même souci avec leur public constitué de femmes en alphabétisation, des enfants qui venaient au soutien scolaire, des seniors qui venaient à des cours de gymnastique, il y avait aussi un club de prévention, le service municipal de la jeunesse. Chacun constatait qu'avec son public, il y avait des difficultés d'accès et d'usages à l'outil. Ils ont ensemble imaginé un projet collectif pour concevoir un accueil. Le problème rencontré a été de trouver un animateur numérique. Ils avaient imaginé un espace où chacun donnait de son temps, un local commun qui serait donc mixte (personnes apportant leur savoir et demandeurs). C'est possible et cela s'inscrivait dans le contrat urbain de cohésion sociale. Nous ne sommes pas tant en retard que cela, mais il est vrai que du côté de la CDC, nous pourrions attendre des subventions qui pourraient permettre de rémunérer l'animateur par exemple, ou du côté de la ville, nous pourrions réaliser des installations et trouver le matériel via le Cucs.

## **Florence DURAND-TORNARE**

N'est-ce pas plutôt l'inverse ? Le national finance de l'équipement et le local du fonctionnement ?

## **De la salle**

Oui, ici c'est l'inverse et en plus différé car le lieu n'a pas pu être disponible de suite. Mais le projet existe toujours. Ce qui était intéressant, c'est la démarche collective.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Oui, inter-associations, ou inter-croisement.

### **De la salle**

J'ai beaucoup aimé tout à l'heure l'intervention sur le ré-enchantement du monde. Il me semble qu'il y a une chose qui n'a pas été bien abordée, à savoir une meilleure articulation autour du numérique entre la politique de la ville et une politique culturelle. Il y a une nécessité à avoir une telle articulation car la culture n'est pas seulement le supplément d'âmes, cela doit s'insérer au cœur du social. C'est une dimension qu'il faut défendre et auquel il faut être particulièrement attaché et vigilant.

### **De la salle**

Sur la question des enjeux, et les derniers échanges l'illustraient bien, ce qui est compliqué sur ces questions c'est que nous pouvons valoriser des expériences réussies mais à chaque fois que nous allons dire que cela doit passer par les conseils de quartier parce que cela a bien fonctionné dans tel ou tel territoire, nous ferons face à des cas particuliers. Sur mon territoire, le conseil de quartier n'est pas le bon outil, par contre ce sont les associations de parents d'élèves. Mais un autre va dire : « oui mais moi je n'ai plus d'association de quartier ». Il faut valoriser des expériences réussies mais nous savons que c'est plus par la diffusion ou l'infusion des principes que vous portez, qu'après localement, les acteurs vont trouver des solutions. C'est pour cela que c'est compliqué pour l'Etat d'être à la fois sur un rôle d'impulsion, de dire ce qu'il faut faire et de ne pas tomber dans le travers des appels ascendants, où il faut faire et vous ferez comme ça. Sur la question des travailleurs sociaux, c'est une piste de travail, il faut aussi imaginer avec les IRTS ou toutes les écoles de formation de travailleurs sociaux sur ces référentiels : comment inclure cette question de l'accès au numérique dans la formation des travailleurs sociaux ?

## **Florence DURAND-TORNARE**

On retiendra ce qui est dit sur le sens, les principes, les valeurs, la posture politique au sens très large du terme, peut-être qu'une charte nationale qui rassemble ces principes et ces valeurs pourrait être évoquée.

### **De la salle**

Je voudrai apporter un témoignage. Je m'occupe d'un espace culturel multimédia à Mantes-la-Jolie au Val Fourré donc un quartier typiquement politique de la ville. Je suis aussi un EPN, j'ai donc l'avantage de jouer avec deux casquettes : une casquette culture, multimédias essentiellement et une introduction aux pratiques du numérique. Il ressort de cette expérience qu'Internet n'est qu'un outil. Le numérique est une technique de communication nouvelle et plus pratique qu'une autre mais ensuite il reste la question des contenus. Il faudrait travailler en réseau avec les associations qui sont engagées dans l'alphabétisation, cela changerait les choses (nous apportons les compétences, le travail que l'on mène depuis trois ans mêlant l'utilisation d'un ordinateur et l'alphabétisation...)

L'outil informatique permet de faire de grandes avancées. Il nous a fallu beaucoup de travail et d'études. Nous nous sommes aperçus que la validation des compétences des gens qui venaient apprendre était extrêmement importante au niveau d'un quartier. Elle est importante pour trouver un emploi mais aussi pour redonner une certaine valeur aux habitants des quartiers qui se trouvaient souvent dans des situations particulièrement difficiles. Cela leur permet de se valoriser eux-mêmes, au niveau de la famille (cohésion familiale). Pour le projet sur les politiques de la ville, se sont en effet les techniques de l'information et de la communication qui sont principales, mais le plus important ce sont les contenus et les projets, et ensuite nous nous servons des outils de communication comme point d'entrée.

**Cédric ROUILLON**, association La Passerelle à Metz

Le numérique rejoint des réalités très éclatées, il n'y a pas une fracture mais un puzzle et un éclatement. Il y a aussi une fracture avec les plus jeunes : on a tendance à penser que forcément les plus anciens ont plus de difficultés, alors que la génération mono-usage (*Facebook, MSN*) est dans une situation presque plus inquiétante que d'autres. Et c'est la même génération qui maîtrise aussi *You Tube*. Le terme « numérique » me gêne.

**Florence DURAND-TORNARE**

Nous sommes en pleine recherche sémantique. Vous utiliseriez quel terme ?

**Cédric ROUILLON**

J'utiliserais le terme « multimédias » même si cela peut paraître un petit peu ringard aujourd'hui.

**Florence DURAND-TORNARE**

Non, il vous semble que « multimédia » est plus adapté ?

**Cédric ROUILLON**

J'aimerais revenir sur les 5 à 10% destinés à l'accompagnement, que recouvrent-ils ? Prend-t-on en compte dans ce financement les parents, sujet élémentaire ? Il est nécessaire de comprendre ce que nous mettons derrière le terme accompagnement. Pour moi, l'accompagnement comprend les parents et pas seulement pour des questions techniques. Nous sommes dans l'hyper-proximité, le plus souvent. Et cela représente des coûts.

**De la salle :**

Je représente un groupe de 65 personnes dans le midi qui s'occupent de passerelles d'insertion, formation, chantier. Nous avons constaté depuis vingt ans que nous faisons de l'alphabétisation à partir du multimédia et des ordinateurs, et que massivement tous les jeunes ou moins jeunes qui arrivent derrière un ordinateur découvrent une intelligence qu'ils possédaient mais n'avaient au bout de quelques semaines. Leurs progrès sont fulgurants grâce aux médias.

**Dominique GARET**

Les fédérations des centres sociaux sont engagées depuis deux ans sur une refonte des outils du web ancien pour obtenir une réelle appropriation de l'outil par les membres du réseau, bénévoles ou salariés. Un autre projet est partagé aussi avec les autres fédérations d'éducation populaires, « [Paroles partagées](#) » qui a le soutien du ministère de la Culture, Délégation à la langue française et à la langue de France et pour lequel nous travaillons sur un site Internet qui permettra la mise en réseau d'une multitude d'associations locales qu'elles sont fédérées ou pas. Ainsi dès qu'il y aura une expression de citoyen quel qu'elle soit, elle pourra être portée à connaissance par tous. Nous rencontrons pour ces deux projets, trois types de freins :

- La dimension culturelle : tous les bénévoles n'ont pas les mêmes sensibilisations sur ce thème.
- Le financement : il est nécessaire d'avoir des moyens qui reconnaissent le temps passé pour l'accompagnement. Auparavant nous utilisions des contrats Emploi jeunes, aujourd'hui des contrats aidés. Nous avons donc du mal à sortir de quelque chose de précaire et d'obtenir une reconnaissance d'une spécificité et d'un vrai savoir-faire.
- La formation pour des personnes qualifiées : il est nécessaire de créer des formations continues et formations d'adaptation communes pour être mis en place pour des professionnels.

## **Michel BRIAND**

Je souhaiterais répondre sur le dernier point. Le référentiel de compétence des acteurs du social est récent, nous avons donc besoin de relever l'ensemble des compétences nécessaires à un animateur. Une page sur wiki sera d'ailleurs ouverte sur le site du Secrétariat général du Comité interministériel des villes. Nous démarrons. Par contre Edwige a lancé un appel à projet l'année dernière sur la formation des animateurs du multimédia. Les modules de formation qui vont être développés courant 2010 et présentés au [Forum des usages coopératifs](#), Brest, au mois de juin vont déjà répondre à ces questions. Ces modules vont être réutilisables puisque neuf projets sur onze adoptent une licence *creative commons* qui le permet explicitement.

C'est mettre en œuvre la formation qui représente un coût. Nous nous adressons aujourd'hui à des personnes qui sont animateurs, responsables de centre social, etc. Il est nécessaire qu'elles puissent s'auto-évaluer pour ensuite inscrire dans leur plan de formation, l'acquisition de ces compétences. Sachant que dans le projet lancé par la Délégation aux usages de l'Internet, un certain nombre d'outils seront utilisables dès mi 2010.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Formation en ligne et accessible à tous.

## **Michel BRIAND**

Pas toutes, les neuf associatives le seront.

### **De la salle :**

« Parler Cités » est sur le point de démarrer un projet qui va consister à la création de médias citoyens dans onze cités sur lesquelles nous aurons dans les centres sociaux, une MJC ou une régie de quartier, une personne « média citoyen » qui aura pour fonction d'animer l'aide à la réalisation de contenu. Est-ce qu'il est prévu qu'il ait des choses d'emblée mises en ligne, puisque nous mettons en place une formation, nous avons nos expériences et perspectives sur le travail d'accompagnement et sur le travail de mobilisation de la population ? Nous allons passer à l'action dans un mois et demi. Je considère qu'il est nécessaire d'avoir déjà un outil en ligne afin d'échanger sur la question. Nous avons déjà mis en place des outils collaboratifs afin que les douze structures puissent échanger entre elles. Un des objectifs clés est la création d'un espace collaboratif pour les onze animateurs de médias citoyens où ils puissent mutualiser leurs expériences. Les financements viennent de la Région mais aussi la Fondation Abbé Pierre qui souhaite obtenir des informations sur le logement et la prévention des expulsions.

### **De la salle :**

Pour reprendre, il est donc nécessaire de mutualiser des formations qui existent déjà ou créées par des acteurs intermédiaires, ou par des réseaux. Ce travail de recensement pourrait être effectué par la DUI à travers peut-être le [Portail des métiers de l'Internet](#), que nous sommes en train de créer qui va s'adresser à toutes les personnes qui accompagnent la découverte et l'utilisation des services numériques. Ce portail en cours de réalisation sera ouvert à la fin du mois et permettra de mutualiser un certain nombre de choses et notamment des formations. Ce portail disposera d'un forum d'échanges entre les acteurs de terrain.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Comment dans un espace comme celui là, sera-t-il possible d'avoir un espace qui regroupe les enjeux de la politique de la ville ? Car nous ne sommes pas tout à fait sur les mêmes compétences, besoins

entre les acteurs qui sont dans les quartiers politique de la ville et les acteurs qui sont dans des quartiers divers (centre-ville, village...).

### **Anna ANGELI, maire adjointe au Près St Gervais, Seine Saint-Denis**

La question des bailleurs n'est pas évoquée, est ce que ce sont des financeurs potentiels à mettre dans la boucle pour différents projets ? Ce sont tout de même des acteurs importants pour les questions de l'habitat. Lorsque l'on parle de l'habitat les problèmes cruciaux sont d'intervenir sur les projets de réhabilitation, de pouvoir avoir un regard sur les questions énergétiques et environnementales, la gestion des déchets et éventuellement le tri sélectif qui est difficile dans les logements collectifs, etc.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Il y a eu une table ronde lors de laquelle ces sujets ont été abordés, mais effectivement il n'y a pas eu cet après-midi des propositions sur ces thèmes qui interpellent les bailleurs.

### **Anna ANGELI**

Il est donc nécessaire d'impliquer les bailleurs pour répondre aux problèmes des villes afin de réaliser les travaux nécessaires.

### **Clémence AVOGNON-ZONON**

Il me semble que nous touchons à une question qui relève de la politique de la ville sur les problèmes de gestion de proximité en lien avec le cadre de vie et la thématique des Cucs. Il existe de nombreuses villes signataires de cette convention de gestion urbaine de proximité mais nous avons l'impression que ce sont des déclarations d'intention. Il est nécessaire de donner du sens et du contenu à cette convention et renforcer l'existant.

### **De la salle**

Pour rejoindre les propos de Serge Nédélec, nous avons effectivement un catalogue de propositions qui ne sont pas toutes réalisables. Il serait donc intéressant que chacun développe deux ou trois propositions dans son territoire pour ensuite mutualiser les expériences. Pour améliorer l'estime de soi, il est donc nécessaire de créer du lien avec l'ensemble des acteurs : les acteurs sociaux, les élus, les entreprises, les associations. Pour ainsi générer une synergie de l'ensemble des acteurs et une acculturation de tous au numérique afin que tous puissent développer cette politique qui est peu coûteuse. Nous sommes en pleine période de changement où l'importance des réseaux devient plus importante que les hiérarchies, il est donc nécessaire de tous se prendre en charge et ne pas rester passif.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Besoin de coordination des puissances publiques, d'impulsion et de coordination des moyens.

### **Dans le public**

Deux points ont été peu abordés : l'accès au droit (PAD), des structures peu équipées et l'accès à l'éducation à la santé, problèmes de mal-logement : les actions qui ont débuté avec des familles fonctionnent très bien lorsque cela est fait autour du numérique.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Lors des échanges des animateurs, il a été évoqué l'idée d'espaces où les personnes qui travaillent à distance peuvent se retrouver dans des bureaux communs en lien avec des entreprises qui sauraient que leurs salariés peuvent avoir accès à un tel endroit près de chez eux, notamment pour les femmes.

### **Dans le public**

Il ne faut pas oublier les partenaires sociaux. Les échanges qui ont eu lieu cet après-midi devraient aussi relever du dialogue social territorial et notamment des commissions départementales qui traitent de l'emploi et du développement.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Nous sommes à quelques minutes de la fin. Nous avons abordé des points extrêmement concrets.

### **Serge NEDELEC :**

Les propositions seront mises en ligne sur le wiki « réduire la fracture numérique dans les quartiers ». Je pense que ces éléments figureront à l'ordre du jour de notre prochaine réunion qui se tiendra le 25 février. Ces éléments vont nous aider en vue de la prochaine contractualisation. Des éléments intéressants vont contribuer à la réflexion collective et pourront alimenter des futurs projets.

# Conclusions

*Marc LAGET, responsable des pôles numériques de l'aménagement des territoires, Datar*

*Hervé MASUREL, secrétaire général du Comité interministériel des villes*

*Loïc DAMIANI, conseiller municipal, délégué à la ville numérique, Fontenay-sous-Bois*

## **Marc LAGET**

L'ensemble des échanges a permis de constater que pour les participants, l'ordinateur, le numérique, Internet sont beaucoup plus qu'un média auquel il faudrait permettre un accès égalitaire. Les ressources de la société de l'information sont devenues des outils de la vie quotidienne, utiles dans tous les domaines : emploi, loisirs, tourisme, administration. Mais surtout c'est le potentiel de réorganisation des relations sociales dans les quartiers qui témoigne d'une maturité des acteurs devant les techniques mobilisables. Le tableau suivant récapitule l'ensemble des questions et attentes posées, souvent assorties de propositions d'organisation ou de mesures concrètes.

Face à la fracture numérique (géographique), et au fossé numérique (de nature sociale), on réalise combien les participants perçoivent la pertinence de l'outil. Un des témoignages portant sur la capacité de l'utilisateur de se révéler à lui-même, car c'est probablement là que se situe la fracture la plus importante : entre ce que l'on veut faire et de ce que l'on se sent capable de faire.

Les attentes d'ordre individuel et utilitaires, les intentions collectives et techniques, et les demandes d'actions sont :

### **Attentes d'ordre individuel et utilitaires**

- ▶ Connexion à tarif réduit ou gratuit, avec une transparence des offres, matériels compétitifs à prix accessible
- ▶ Prise en compte de la prise de conscience individuelle du potentiel que peut révéler l'utilisation de l'informatique
- ▶ Accès aux services publics, et notamment aux ressources du droit Amélioration des relations entre voisins, aide à la parentalité, accès aux ENT
- ▶ Formation des individus, des parents, des gardiens d'immeuble, les chefs de projets des quartiers politique de la ville, Passeport Internet, B2I
- ▶ Valoriser le profil des animateurs, leurs salaires, référentiel de compétences
- ▶ Le très haut débit et la fibre dans les immeubles collectifs, implication des bailleurs
- ▶ Réappropriation des savoirs, découverte des potentiels individuels qui ont pu être occultés dans d'autres espaces collectifs et notamment à l'école

### **Intentions collectives et techniques**

- ▶ Faire et savoir et faire connaître l'existant : cartographie des services, sites Internet, wiki...
- ▶ Faire évoluer le site poliville, mise en place d'un outil efficient de demande
- ▶ Faire en sorte que les subventions versées aux associations soient connues, valorisation d'expériences, infusion locale
- ▶ Permanence pour échange de compétences et de bonnes pratiques : agora numérique, produire un journal issu du quartier
- ▶ Wiki pour la ville de Fontenay-sous-Bois, mise en réseau des acteurs
- ▶ Expérience Alfortville : ascenseurs dédiés à la communication
- ▶ Construction d'un quartier numérique, logiciels libres, créative commons

## **Demande d'actions**

- ▶ Le numérique au service de l'innovation sociale et inversement, nécessité de développer des applicatifs, enchantement des citoyens par l'accès à la culture
- ▶ Référentiel de compétences numériques à acquérir par les acteurs sociaux
- ▶ Accompagner à la création de contenus et l'accompagnement des usages à hauteur de 5 % à 10 % du budget des infrastructures numériques
- ▶ Développer des cartes éco-citoyennes : en fonctionnement sur le répertoire des Espaces publics numériques
- ▶ Anru : gestion urbaine de proximité : portails , listes de discussion, etc.
- ▶ Observatoire national des initiatives numériques dans les quartiers
- ▶ Etat des lieux, fibrage des immeubles, observatoire numérique, formation et médiation auprès des acteurs de terrain, service universel de l'Internet, soutenir l'équipement des personnes modestes, inclusion femmes, étrangers, traduction multilingue des documents, aspect ludique de l'ordinateur

A travers ces histoires de fossés et de fractures, il y a un témoignage que j'ai trouvé intéressant, c'est celui sur la confiance que l'on peut retrouver quand finalement on s'aperçoit que nous sommes capables. Saint-Exupéry disait : « Il ne savait pas que c'était impossible alors ils l'ont fait ». C'est un peu cela qui se passe pour des personnes qui découvrent Internet. L'aventure est intéressante car il se passe des choses dans les quartiers à travers les réseaux numériques.

## **Florence DURAND-TORNARE**

Merci pour ce témoignage qui nous a servi de mise au point de l'ensemble de la journée et notamment sur l'appel à la société civile que nous sommes ici nombreux à relayer pour essayer de mettre en valeur les initiatives des acteurs et les besoins des utilisateurs, des usagers et donc des citoyens.

## **Hervé MASUREL**

Je souhaite tout d'abord remercier la mairie de Fontenay Sous Bois qui contribue à l'organisation de ce colloque, je remercie également la Délégation aux usages de l'Internet, l'association Villes Internet. Je remercie également Monsieur Serge Nédélec qui au sein du SG-CIV s'est beaucoup impliqué dans l'organisation de cette manifestation. Il était vraiment utile qu'il y ait cet échange et cette rencontre très libre et très spontanée entre tous ceux qui, au quotidien, s'impliquent et se passionnent pour ces sujets.

Il est très important pour nous de recueillir vos témoignages et vos idées. Nous avons plusieurs enjeux devant nous :

- L'accès à l'équipement : certes, les chiffres dont nous disposons, bien qu'ils soient à prendre avec certaines précautions, ne sont apparemment pas inquiétants. Mais il ne faut pas se laisser leurrer. Ces quartiers concentrent des phénomènes de pauvreté extrêmement importants. Et c'est d'ailleurs pour cela qu'ils ont été retenus dans le cadre de la politique de la ville. Nous avons dans ces quartiers, des personnes très marginalisées qui ne bénéficient pas de ce type d'équipement car leur coût reste bien trop élevé. Ces personnes marginalisées sont nos cibles prioritaires. Nous avons besoin tous ensemble (Etat, collectivités, bailleurs sociaux, entreprises, associations...) de leur tendre la main. Nous devons avoir pour objectif de diffuser Internet et d'autres équipements vers ceux qui n'ont pas encore aujourd'hui les moyens d'y accéder.
- Un usage « intelligent » de l'Internet : nous percevons une fracture entre ceux qui utilisent Internet de manière utile dans leur vie sociale et citoyenne, et ceux qui n'y voient que les aspects ludiques. Ceci n'est absolument pas condamnable ou répréhensible, mais simplement préjudiciable dans le cadre des politiques d'égalité des chances que l'on souhaite mettre en œuvre. Cette politique de promotion d'une plus grande égalité concerne aussi les usages de l'Internet et nécessite des actions de très longue haleine qui supposent une implication de tous ceux qui sont en contact avec ces quartiers.

- Le numérique doit faciliter l'accès au service de proximité et à tous les dispositifs mis en place au bénéfice des habitants. Il peut, par exemple, faciliter les relations des habitants avec les bailleurs sociaux, et contribuer à un meilleur accès au droit. Pour cela, nous sommes confrontés à un défi : comment aller à la rencontre de ceux qui pourraient véritablement en bénéficier ?
- Il existe aussi le défi de la définition du devenir du quartier, et les nouvelles technologies peuvent être mises à profit utilement sans sacrifier le contact de personnes à personnes.

C'est donc sur ces quatre axes que nous devons travailler et nous avons devant nous l'échéance de la nouvelle contractualisation de la politique de la ville qui va être initiée dans les prochains mois. Après avoir déterminé les quartiers qui dans nos villes ont le plus besoin de la politique de la ville, nous devons ensemble réfléchir comment le numérique peut être partie prenante de ces nouveaux contrats. Je ne pense pas qu'il soit opportun d'ajouter un chapitre nouveau aux Cucs. Il faudra par contre avoir le réflexe de regarder pour chacune des actions que nous devons mettre en œuvre comment le numérique peut contribuer au succès et à la diffusion de ces initiatives.

Marc Laget a fait une synthèse sur ce que vous pouviez attendre de la puissance publique et les collectivités locales en font naturellement partie. Il y a un besoin de coordination de tous les intervenants sur des domaines extrêmement variés ; les témoignages l'ont pleinement illustré. Il y a aussi un besoin d'impulsion, de diffusion de toutes les idées ou de toutes les expériences, qu'elles soient même ratées pour ne pas les renouveler, donc un besoin de capitalisation. Il est important de pouvoir trouver les coordonnées des personnes qui ont déjà expérimenté ces voies nouvelles. De la puissance publique, nous attendons également des financements : des financements dans les contrats urbains de cohésion sociale, des financements exceptionnels par le grand emprunt pour des montants extrêmement importants, des financements européens. Nous n'y recourons pas souvent, mais je pense que l'Europe serait tout à fait disposée à financer des projets dans le numérique. Il faut donc mieux s'organiser et mobiliser des dispositifs avec la Datar pour arriver à surmonter la difficulté d'accès au financement européen.

La journée a été particulièrement utile, nous avons une moisson d'idées, de propositions. Il va donc être nécessaire de mettre tout cela en ordre et de l'exploiter dans le cadre du groupe de travail qui va suivre ces travaux. Notre objectif est, dans les documents que nous allons mettre à disposition pour la renégociation des contrats urbains de cohésion sociale, que cet aspect soit pleinement pris en compte.

### **Florence DURAND-TORNARE**

Je laisserai la conclusion à Loïc Damiani. Je tiens juste à rappeler que le temps que nous avons passé ensemble aujourd'hui marque une séquence importante dans les Etats généraux de la ville numérique. A ma connaissance c'est la première ville qui associe les habitants au projet numérique d'une manière aussi intense, cela va faire un an de travail avec les habitants sur quatre grandes thématiques : l'éducation, la solidarité, la démocratie et le développement durable. Je pense que nous pouvons souligner et apprécier ce type d'initiatives que nous verrions bien mutualiser dans d'autres collectivités locales.

### **Loïc DAMIANI**

Je tiens à remercier les intervenants, tous les participants à cette journée, en particulier les particuliers les partenaires qui ont permis le montage de cette manifestation avec la ville de Fontenay (la Délégation aux usages de l'Internet, l'association Ville Internet et le Secrétariat général du Comité interministériel des villes). C'est ce que l'on appelle une mise en réseau, une synergie, nous avons pu balayer l'ensemble des pratiques sociales qui sont au cœur des enjeux d'aujourd'hui. Les enjeux sont colossaux et ce type de rencontres permet d'impulser des projets et des actions publiques.

Encore faut-il que cet accès à Internet apporte une ouverture sur le monde. Et ce n'est pas forcément acquis car les jeunes restent souvent dans le quartier et en ont une utilisation restreinte. Des idées

intéressantes sont de travailler vers les publics en difficulté sociale et entre les différentes générations par le numérique. Les éléments obtenus apportent pour les élus locaux, les décideurs et les acteurs de terrain, une plus-value sociale. Cela nécessite un retour sur expérience.

Le nom même de cette journée : « Internet pour tous, Internet solidaire » est un appel à la continuité des actions menées localement. Par exemple, dans un quartier populaire de Fontenay-sous-Bois, nous allons mettre en place un projet « Internet pour tous ».

Vous retrouverez sur le site [www.fontenaynumerique.net](http://www.fontenaynumerique.net) des éléments pour commencer à faire le point sur cette rencontre.

Cette démarche est extrêmement prometteuse et devrait être renouvelée prochainement pour continuer cette synergie et nous permettre de progresser tous ensemble.