

**BUTTET Bertrand**  
**Magistère 3**

**Mémoire de recherche**

**ETUDE DES ACTIONS PUBLIQUES LOCALES  
VISANT A LUTTER CONTRE LE RISQUE DE  
« FRACTURE NUMERIQUE »  
AU SEIN DES VILLES-CENTRE  
DES AGGLOMERATIONS URBAINES**

**- Les cas de Brest et Strasbourg -**

**CESA**  
**2001/ 2002**

UNIV.TOURS EPU DA CESA



D 251 003284 1

## Remerciements

Un grand remerciement à toutes les personnes rencontrées lors des différents entretiens effectués, pour la pertinence de leurs informations et le temps qu'ils m'ont accordés.

Un remerciement particulier pour les animateurs multimédia des cybercentres de Strasbourg pour leur sympathie et leur accueil.

Je remercie également Monsieur Demazière qui a assuré le suivi de ma recherche.

Enfin, j'exprime ma gratitude envers la personne qui a eu le courage de faire la relecture de cet imposant mémoire.



# SOMMAIRE

## **INTRODUCTION ..... p 1**

## **PREMIERE PARTIE : Internet et le risque de "fracture numérique" p 6**

### **Chapitre 1 - Internet : outil vecteur des richesses de demain ?..... p 7**

#### **1.1 - Les TIC et Internet : essai de définition ..... p 7**

1.1.2 - Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

1.1.3 - L'outil Internet

#### **1.2 - Internet, l'outil de demain ?..... p 9**

1.2.1 - Quels applications de nos jours et quels intérêts?

1.2.2 - Avenir et perspectives

1.2.2.1 - Une augmentation toujours plus grande du nombre d'internautes

1.2.2.2 - Une diffusion de l'outil Internet la sphère professionnelle et éducative

1.2.2.3 - Un battage médiatique et des initiatives de vulgarisation de cet outil

#### **1.3 - Internet et utopies ..... p 14**

1.3.1 - Les utopies vis à vis d'Internet sont-elles fondées ?

1.3.2 - Remise en cause de ces utopies

### **Chapitre 2 - Internet : reflet et amplificateur des inégalités présentes dans notre société ? ..... p 18**

#### **2.1 - La "fracture numérique" : chimère ou réalité?..... p 18**

2.1.1 - Essai de définition et critique

2.1.2 - Une disparité qui semble bien réelle

2.1.2.1 - Caractérisation des quartiers prioritaires et de leur population

2.1.2.2 - Etude typologique de la population internaute

#### **2.2 – Une fracture à plusieurs facettes..... p24**

2.2.1 – La fracture liée à l'accès

2.2.2 – La fracture liée aux usages

#### **2.3 - Quel rôle et ambition pour le pouvoir public? ..... p 27**

## **RESUME DE LA PREMIERE PARTIE..... p 30**

## **TROISIEME PARTIE : Etude de cas ..... p 50**

### **Chapitre 1 – Choix de sites étudiés et méthodologie de travail ..... p 51**

#### **1.1 – Choix des sites étudiés ..... p 51**

##### 1.1.1 - Les critères de sélections

##### 1.1.2 – Les sites retenus

#### **1.2 – La méthodologie de travail ..... p 53**

### **Chapitre 2 – Etude des sites retenus ..... p 55**

#### **2.1 –Etude du cas de la ville de Strasbourg ..... p 55**

##### 2.1.1 – Origine et objectifs de la démarche ..... p 56

###### 2.1.1.1 - Origine

###### 2.1.1.2 - Objectifs

##### 2.1.2 – Le dispositif mis en place ..... p 57

###### 2.1.2.1 - Un maillage de la ville en Espaces Publics Multimédia

###### *Le réseau des cybercentres*

###### *Le réseau citoyen*

###### *Le réseau des antennes de la mission locale de Strasbourg*

###### 2.1.2.2 - Autres actions mises en place

##### 2.1.3 – Caractéristiques des réseaux mis en place ..... p 60

###### 2.1.3.1 - Animation des espaces

###### 2.1.3.2 - Publics et modalités d'accès

###### 2.1.3.3 - Usages, contenus et équipements

##### 2.1.4 – Bilan du dispositif mis en place et perspectives d'avenir ..... p 67

###### 2.1.4.1 - Bilan du dispositif

###### 2.1.4.2 - Perspectives d'avenir

#### **2.2 – Le cas de la ville de Brest ..... p 69**

##### 2.2.1 – Origine et objectifs de la démarche ..... p 70

###### 2.2.1.1 - Origine

###### 2.2.1.2 - Objectifs

##### 2.2.2 – Le dispositif d'action mis en place..... p 71

###### 2.2.2.1 - Le groupe de travail « Citoyenneté et Nouvelles Technologies »

###### 2.2.2.2 - Maillage de la ville en espaces publics d'accès aux TIC et Internet

##### 2.2.3 – Bilan du dispositif mis en place et perspectives d'avenir ..... p 75

###### 2.2.3.1 - Bilan du dispositif

###### 2.2.3.2 - Perspectives d'avenir

### **Chapitre 3 – Comparaisons et résultats ..... p 77**

#### **3.1 – Des dispositifs adaptés ?..... p 77**

#### **3.2 – Quelques éléments de comparaison ..... p 78**

# INTRODUCTION

**agglomérations<sup>2</sup> urbaines en France métropolitaine, hors Ile de France** (selon les chiffres du recensement de la population de 1999).

Les actions qui découlent de ces politiques visent principalement à démocratiser et vulgariser ces technologies, auprès des personnes qui n'y ont pas accès.

Ces actions touchent plusieurs domaines : les écoles sont équipées d'ordinateurs reliés à Internet, des réseaux de câbles sont installés afin de promouvoir une utilisation d'Internet à haut-débit ... Dans le cadre de cette mission d'intérêt public, une des actions majeure consiste en la mise en place d' "**Espace Public Multimédia**" (EPM) où du matériel et des animateurs sont mis à la disposition du public.

**L'étude des actions publiques locales dans ce mémoire portera sur ces Espaces Publics Multimédia et les TIC seront principalement abordées par le biais de l'outil Internet.**

Toutes ces évolutions amènent à se poser un certain nombre de questions :

- L'argument justifiant toutes les actions mises en place (c'est-à-dire l'existence d'une « fracture numérique » qui mettrait en danger l'équilibre de la société), est-il fondé ?
- Est-il indispensable de maîtriser Internet pour s'insérer dans notre société et celle de demain ?
- Les actions mises en place dans les villes « centre » des agglomérations urbaines, ciblent-elles les populations des quartiers en difficultés qui sembleraient être les plus éloignés de l'accès à ces technologies ?
- Les Espaces Publics Multimédia parviennent-ils à atteindre leurs objectifs ?

L'objectif de ce mémoire de recherche est double :

→ **Il s'agira dans un premier temps de valider les arguments employés par les pouvoirs publics** : « Aux inégalités sociales et culturelles existantes pourraient s'ajouter des inégalités technologiques qui creuseraient encore davantage la fracture sociale si souvent stigmatisée. Seule l'action volontaire des pouvoirs publics serait à même d'éviter une telle dérive ».

→ **Il s'agira dans un deuxième temps d'évaluer si les Espaces Publics Multimédia répondent efficacement à l'enjeu auxquels ils se réfèrent** : mettre à disposition et démocratiser l'utilisation des TIC (dans ce mémoire, la technologie étudiée sera l'outil Internet) auprès des personnes qui en sont exclues.

---

<sup>2</sup> Rappel de la définition du terme d' agglomération : « ensemble d'habitations tel qu'aucune ne soit séparée de la plus proche de plus de 200 mètres et qui comprend au moins 2 000 habitants ».

Ce mémoire comporte trois parties :

- ***La première partie*** s'attachera à vérifier l'existence du risque d'une « fracture numérique ».

- ***La deuxième partie*** sera axée sur l'étude des politiques et modes d'actions des différents acteurs concernés par la lutte contre ce risque.

- ***La troisième partie*** sera consacrée à l'étude de cas. Les politiques et actions publiques locales menées dans deux agglomérations urbaines seront analysées.

Le développement rapide des TIC (en terme d'innovations techniques et d'appropriation par la population) et l'évolution constante des politiques publiques étudiées, rendra probablement rapidement caduque cette recherche. Celle-ci doit ainsi être appréhendée comme une photographie de ces politiques à un instant donné. **Cette recherche a pour ambition d'apporter une critique constructive sur l'état d'avancement des politiques étudiées, afin de donner des pistes de réflexion pour une éventuelle réorientation.**

# **CHAPITRE 1 - INTERNET : OUTIL VECTEUR DES RICHESSES DE DEMAIN ?**

## **1.1 - Les TIC et Internet : essai de définition**

### **1.1.1 - Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)**

Pierre Musso <sup>4</sup> nous donne une définition qui s'appuie sur la coexistence de trois domaines techniques -les télécommunications, l'audiovisuel, l'informatique- et de leur croisement (télématique), voire leurs hybridations (multimédia). Trois instruments sont devenus aujourd'hui d'usage quotidien : le téléphone, la radio-télévision et l'ordinateur. A partir de ces trois objets a été conçue une panoplie de services de plus en plus diversifiés et complexes :

- les services de l'audiovisuel, dérivés du couplage du poste de télévision et du magnétoscope, de la multiplication des programmes due aux techniques du câble, du satellite et bientôt des techniques numériques et de compression des signaux, phénomène auquel s'ajoute l'envol des jeux vidéo ou la connexion multiforme à des sources et banques d'images de sons et de données de plus en plus sophistiquées autorisant des utilisations « à la carte ».
- les services de télécommunications, c'est-à-dire les services de la téléphonie vocale fixe, les services mobiles, les services de télématique et de messagerie, la télécopie...
- les services de l'informatique, avec la révolution des années soixante-dix du « micro-ordinateur » puis du « portable », l'amélioration de l'ergonomie et des interfaces entre l'homme et la machine, l'évolution des logiciels et la multiplication des banques de données, le développement des écrans plats, la miniaturisation.

Ces services sont en passe de converger vers des outils numériques « interactifs » et multimédia. En effet, les techniques numériques permettent la possibilité de traiter en grande quantité des images, des sons et des données.

---

<sup>4</sup> Enseignant - chercheur à l'Université de PARIS I Chef du projet " CréaNET " au C.N.E.T (Centre National d'Etudes des Télécommunications).



adjonction de branches indépendantes (réseaux ou ordinateurs raccordés) qui viennent grossir l'ensemble

Internet est un moyen de communication (stockage et/ou transmission d'informations) au même titre que l'écriture, l'imprimerie, la radio et la télévision, le téléphone et le fax, il met à disposition de quiconque une immense base d'informations.

*Le secteur des TIC est en pleine évolution, les innovations y sont constantes. Le chantier des possibles ouverts par le développement de ces techniques est immense et en mutation rapide, tant et si bien que nombreux sont ceux persuadés du fait que ces outils vont rapidement bouleverser nos manières de vivre de travailler à tel point qu'il deviendra nécessaire de se les approprier pour se fondre dans la société. Qu'en est-il de nos jours ? L'usage de l'outil Internet va-il se généraliser ?*

## **1.2 - Internet, l'outil de demain ?**

### **1.2.1 - Quelles applications de nos jours et quels intérêts ?**

Il est possible de classer les principaux usages et avantages actuels issus de l'utilisation d'Internet, cette liste ne prétend pas pour autant être exhaustive (en raison de son évolution rapide, de nouvelles applications sont ou vont apparaître) :

- *La recherche d'informations* : des « moteurs de recherche » permettent de glaner une information à travers l'immense base de données sans cesse réactualisée sur le Web. Il est ainsi possible de trier et de se faire sa propre information. L'intérêt pour le grand public est qu'il peut accéder à de nombreuses informations utiles sur les sites de services publics. Par exemple, sur [www. service-public.fr](http://www.service-public.fr) (le site portail de l'administration française), l'internaute a accès à tous les renseignements sur ses droits, sur les démarches qu'il a à effectuer (sécurité sociale, aide au logement,...).

- *Le courrier électronique* : c'est, avec la recherche d'informations, l'un des usages les plus répandus sur Internet, les plus utilisés. Cette application permet d'envoyer instantanément et à l'autre bout de la planète, des fichiers textes, mais aussi du son, des images et vidéo. Le grand public l'utilise généralement pour garder contact et s'échanger des nouvelles avec des proches. Les professionnels peuvent gagner en rapidité dans leur contact. Autre usage lié au traitement de texte, le « chat » où il s'avère possible de communiquer en temps réel, avec d'autres internautes. Des espaces de discussions (forum) existent aussi, permettant d'échanger des points de vue et des informations sur un thème donné.

- *Les services* : Internet permet d'accéder à une multitude de services, dont des services publics. Il est ainsi possible d'effectuer des démarches administratives (déclaration de revenus...) à distance par le biais de « téléprocédures » pour s'affranchir des contraintes d'horaires d'ouverture des services publics ou de l'éloignement

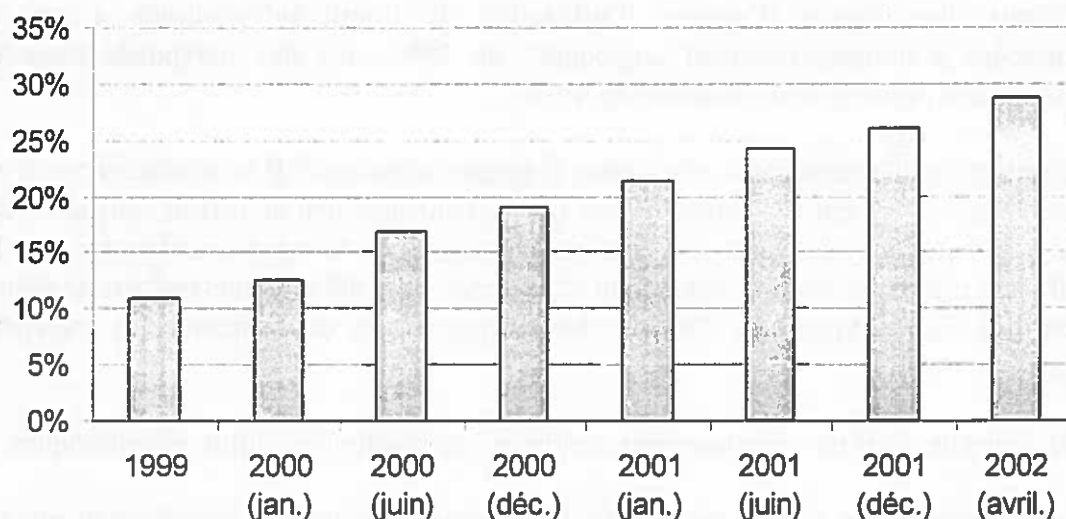
## 1.2.2 - Avenir et perspectives

Plusieurs indicateurs peuvent nous inciter à penser que nous évoluons vers une société où l'utilisation des TIC et d'Internet sera démocratisée auprès d'une part importante de la population.

### 1.2.2.1 – Une augmentation toujours plus grande du nombre d'internautes

Toutes les études qui ont été réalisées montrent une évolution toujours plus grande du nombre d'internautes et du nombre de foyers connectés à Internet.

#### Pourcentage de foyers français connectés à Internet



Source : Netvalue

Le nombre d'internautes qui était chiffré en 1997 à 1,7 millions d'individus s'élevait en avril 2002 à plus de 16 millions, soit 32% de la population française (source Médiamétrie pour une population internaute âgée de 11 ans et plus).

Les perspectives qui ont pu être réalisées annoncent aussi un développement régulier de l'utilisation d'Internet.

Selon une étude réalisée par le département interactif de Tatlor Nelson Sofres auprès de 1000 internautes français connectés à domicile sur les perspectives de l'usage d'Internet pour les trois ans à venir, 94% affirment qu'ils l'utiliseront plus souvent. Ainsi, 81% d'entre

données médicales, de dossiers, d'imageries ou de paramètres en temps réel, cela grâce à l'association de visioconférences, de serveurs d'images et de logiciels spécifiques. Faudra-t-il dans un futur proche maîtriser les TIC et Internet pour pouvoir accéder à des pans entiers de métiers et professions ?

A ce sujet, il faut noter une anecdote intéressante, fin 2001, une expérience a été tentée dans la région parisienne avec des assistantes maternelles auxquelles on a confié des terminaux afin qu'elles enregistrent leurs horaires. Cependant, cela amène à se poser certaines questions...est-il réellement indispensable pour une assistante maternelle de savoir maîtriser de telles technologies ? Si les choses évoluent dans ce sens, il est aisé de penser que dans quelques années, ne pas marquer d'adresse électronique sur un CV sera aussi pénalisant que de ne pas avoir de voiture aujourd'hui.

Ce développement de l'utilisation d'Internet est aussi perceptible dans le système éducatif français. Dans le cadre de la politique visant à réduire la fracture numérique, les différentes Institutions et Collectivités, équipent et connectent les écoles, collèges, lycées et universités afin que les élèves puissent accéder à Internet. On peut donc penser que ceux-ci, accoutumés à l'univers d'Internet, seront un facteur incitatif auprès de leurs parents pour l'obtenir chez eux et décideront d'y accéder par leur propre moyen lorsqu'ils quitteront le domicile familial.

Cette tendance à une utilisation toujours plus accrue d'Internet pourrait se voir accentuée par une évolution prochaine de la législation. En effet, un projet de loi actuellement à l'étude donnerait à la signature électronique toute sa valeur juridique. Cela offrirait de nouvelles perspectives d'utilisation, certains songent déjà à instaurer des votes par le biais d'Internet.

#### **1.2.2.3 – Un battage médiatique et des initiatives de vulgarisation de cet outil**

Internet bénéficie d'un battage médiatique important depuis quelques années. Avec l'arrivée des connections Internet haut débit (avec par exemple l'ADSL de France Télécom) qui permet de télécharger des données plus rapidement, les campagnes publicitaires pour les offres d'accès n'ont jamais été aussi importantes.

Il est désormais difficile de nos jours de ne pas être sensibilisé à l'existence et aux applications possibles de cet outil, en effet, n'importe quel magazine ou émission radio font sans cesse référence à tel ou tel site à consulter sur Internet pour obtenir plus d'informations.

Outre cette publicité ininterrompue, les offres commerciales alléchantes (où l'on propose un certain nombre d'heures de connexion gratuites pour un essai) auront sûrement un impact significatif.

donne une chance à chacun, quel que soit son itinéraire professionnel et ses diplômes. Par là, les TIC acquièrent une dimension sociale : elles représentent un peu "une nouvelle chance" pour tous ceux qui ont raté la première. Internet apparaît ainsi comme une figure de l'émancipation individuelle, ce n'est pas seulement l'abondance, la liberté, l'absence de contrôle qui séduisent, c'est aussi cette idée d'une auto promotion possible, d'une école sans maître, ni contrôle.

C'est pourquoi ces technologies bénéficient d'un immense battage publicitaire depuis une quinzaine d'années, comme aucune autre activité sociale, politique, sportive ou culturelle n'en ont eu,

Comme le constate Dominique Wolton, presque personne n'ose les critiquer, ni poser la question de savoir si elles méritent une telle place dans l'espace public. Pour beaucoup, le nombre d'ordinateurs connectés à Internet semble l'indice le plus précis du degré de développement d'un pays, voire de son degré d'intelligence...voilà pourquoi on crie en permanence à l'impérieuse nécessité de se "moderniser".

En tout cas, cette identification du progrès aux TIC est là, omniprésente dans le discours des hommes politiques, des médias, des élites. C'est aussi parce qu'ils vont tous dans le même sens que ces discours ont un impact si fort. Ils en appellent à la "révolution Internet", et affirment doctement que la société de demain est au bout des claviers :

→ François Fillon <sup>11</sup> : "La Société de l'Information n'est pas une mode passagère, elle est un paramètre structurant du XXIème siècle...Les TIC ne changent pas à elles seules nos sociétés, mais elles accélèrent ses mutations...elles participent de façon fulgurante à l'évolution des métiers, au brassage des cultures, aux changements individuels et collectifs...ce que je persiste à qualifier de révolution politico-technologique, une révolution qui n'en est qu'à ses débuts."

→ Philippe Quéau <sup>12</sup> : "Internet sera aussi banal que l'électricité. Il va s'immiscer dans tous les recoins de la vie. Il sera autant indispensable pour étudier que pour travailler. On ne pourra plus vivre sans Internet au XXIème siècle".

→ Bernard Spitz <sup>13</sup> : "Tout étudiant qui sortira d'ici quelques années sur le marché du travail sans maîtriser les outils multimédia sera aussi inadapté que celui qui, aujourd'hui, ne saurait se servir d'un stylo. (...) L'usage des NTIC relève ainsi de ce que Condorcet qualifiait de "savoir élémentaire", indispensable à la liberté des citoyens. »

*Quelle foi accorder à ces propos? Ceux-ci se fondent-ils sur des convictions ou phantasmes personnels ? Les usages et pratiques des années à venir nuanceront-ils*

---

<sup>11</sup> Ancien ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

<sup>12</sup> Directeur de la division informatique de l'Unesco

<sup>13</sup> Maître de requêtes au Conseil d'Etat

De cet exemple, la sociologie a contribué à montrer que ces technologies de l'époque (similaires aux technologies actuelles quoique moins performantes) ne pouvaient changer la société et qu'ils servaient souvent à la reproduction sociale : on y retrouvait des inégalités d'accès et d'utilisation liées à l'argent et à la culture technique.

De même, on voyait se reproduire le jeu des acteurs, nationaux ou locaux, cherchant à s'approprier tout nouvel outil d'information et d'influence.

Enfin et surtout, ces technologies étaient utilisées par le public pour renforcer les tendances qui dominaient déjà son mode de vie : ainsi, la consommation de produits et services audiovisuels et de loisir s'est accrue, les usagers n'ont pas fait preuve de créativité personnelle devant le micro-ordinateur ou le matériel vidéo, la télématique à domicile a accentué la centration de la vie quotidienne sur l'individu et le logement, enfin, la vie de quartier et la fréquentation des équipements collectifs s'est vu décliner.

Ce retour en arrière est intéressant pour nuancer l'unicité des discours qui font actuellement l'apologie des TIC et plus particulièrement d'Internet.

Il apparaît hasardeux d'avancer avec certitude les évolutions probables. Internet va-t-il envahir nos vies et notre société à un point où le fait de ne pas le maîtriser entraînera une exclusion de fait ? Internet va-t-il continuer à se développer en ayant pour seul impact un renforcement chez les individus des tendances qui caractérisaient leur mode de vie (développement de la consommation de produits et de services) ?

Il est actuellement trop tôt pour apporter une réponse à ces questionnements, nous n'avons pas le recul nécessaire. Cependant, certains indices comme l'insertion d'Internet dans la sphère professionnelle et éducative, laissent à penser que l'usage de cet outil peut rapidement devenir maîtrisé et nécessaire pour accéder à de nombreux métiers.

**Nous garderons pour le reste de la recherche, l'hypothèse selon laquelle l'utilisation d'Internet peut s'avérer être un réel avantage pour un futur proche, ne serait-ce que pour chercher ou trouver un métier<sup>14</sup>.**

*Partant de cette hypothèse, des actions publiques visant à démocratiser Internet afin de lutter contre le risque de « fracture numérique » seraient légitimées si divers obstacles privaient effectivement une partie de la population de l'accès à cet outil. Il s'agira de vérifier s'il existe une inégalité d'accès à Internet et si cela concerne principalement les habitants des quartiers dits prioritaires. Si cela s'avère être le cas, l'outil Internet pourrait être considéré comme le reflet et l'amplificateur des inégalités présentes dans notre société.*

---

<sup>14</sup> Même si l'utilisation d'Internet n'est pas encore banalisée en France, comme c'est déjà le cas en Amérique du Nord, on tend peu à peu vers cette réalité si on se réfère au nombre de CV disponibles sur Internet : 25 000 en 1994, 7 600 000 en 1999 et 11 400 000 prévus en 2001 (source : étude de Computers Economics en juin 99).

Pour Yves Lasfargue<sup>16</sup>, la fracture numérique serait souvent psychologique, renforcée par le discours optimiste et omniprésent sur les TIC : « On donne à tous ceux qui ne sont pas connectés à Internet, comme il y a quelques années à ceux qui n'avaient pas une encyclopédie en vingt volumes, le sentiment qu'ils perdent une partie de la connaissance ».

Quoi qu'il en soit, partant de l'hypothèse que l'accès à cet outil puisse s'avérer être un atout afin de mieux s'insérer dans la société, si des obstacles en privent une partie de la population, alors le risque de voir se développer cette fracture numérique est bien réel.

### **2.1.2 - Une disparité qui semble bien réelle**

Afin de déterminer si un tel risque se profile et s'il concerne principalement les habitants des quartiers prioritaires, il est nécessaire :

- dans un premier temps, de caractériser les quartiers prioritaires et leurs habitants,
- dans un deuxième temps, d'étudier la typologie de la population internaute afin de déterminer si une disparité d'accès à Internet existe.

#### **2.1.2.1 – Caractérisation des quartiers prioritaires et de leur population <sup>17</sup>**

Les quartiers dits « prioritaires » ont été définis comme des « Zones Urbaines Sensibles » par la Loi du 14 novembre 1996 de mise en œuvre du pacte de relance pour la ville. Cette Loi a défini 716 de ces ZUS en France métropolitaine, ce qui représentait (à l'époque) 4,7 millions de personnes, soit 1 habitant sur 12. Ces ZUS comprennent des « Zones de Redynamisation Urbaine » (ZRU) et des « Zones Franches Urbaines » (ZFU).

En voici quelques éléments de description :

- **L'habitat social est prépondérant dans les quartiers prioritaires :** 62% des habitants des ZUS résident en HLM, alors que cette proportion n'est que de 22% pour l'ensemble des agglomérations qui les contiennent
- **Le chômage est en général très élevé dans les zones prioritaires,** bien supérieur au taux de chômage national : 19% dans les ZUS contre 11% au niveau national lors du recensement de 1990. Si dans

---

<sup>16</sup> Directeur des études au Centre d'études et de formation pour l'accompagnement des changements

<sup>17</sup> Les chiffres et informations citées proviennent d'un article issu du n°573 d' INSEE PREMIERE, intitulé « Les Zones Urbaines Sensibles » et écrit par Marie-Françoise Goldberger, Philippe Choffel et Jean-Luc Le Toqueux.

### 2.1.2.2 – Etude typologique de la population internaute

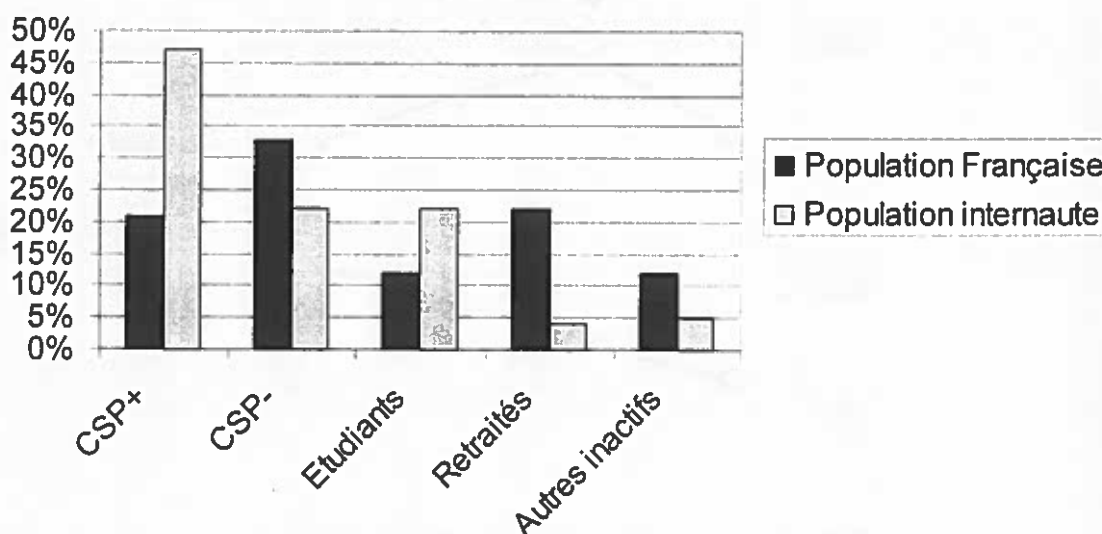
Des enquêtes sont régulièrement menées pour caractériser au mieux la population internaute.

Une étude récente réalisée par Ipsos pour le Nouvel Hebdo <sup>18</sup>, fait ressortir que le nombre d'internautes continue de progresser mais que leur profil demeure assez typé. Ainsi, en janvier 2002, 40% des Français utilisaient au moins une fois par mois Internet, dont la moitié d'utilisateurs quotidiens. Cette population était alors plutôt masculine, jeune, appartenant aux catégories socioprofessionnelles dites « supérieures » (« CSP+ ») <sup>19</sup> et concentrée dans les grandes agglomérations.

Si l'on en croit cette étude, l'accès à Internet serait l'apanage d'une certaine partie de la population au pouvoir d'achat supérieur (CSP+). Cela serait confirmé par les autres enquêtes.

Une enquête réalisée par Ipsos Mediangles en décembre 2001 fournit des chiffres intéressants :

#### Profil des internautes\* en décembre 2001



\* population d'internautes âgés de 15 ans ou plus

<sup>18</sup> Etude réalisée auprès de 1020 individus âgés de 15 ans et plus, par téléphone, suivant la méthode des quotas (représentativité de l'échantillon au niveau sexe, âge, PCS du chef de famille) du 4 au 5 janvier 2002

<sup>19</sup> « CSP+ » = Chefs d'entreprises, artisans, commerçants ; professions intermédiaires ; cadres et professions intellectuelles supérieures.

« CSP- » (catégories socio professionnelles au pouvoir d'achat inférieur à celui des CSP +) = Employés ; ouvriers ; agriculteurs

Difficile de répondre à cette question, notamment par le fait que l'étude réalisée par Ipsos en janvier 2002 pour le Nouvel Hebdo a souligné le fait que la population qui souhaitait prochainement se connecter à Internet était surtout issue des foyers aisés.

Un exemple intéressant à étudier est celui des Etats-Unis puisque ceux-ci sont plus en avance que la France dans ce domaine et connaissent aussi ce phénomène :

Jusqu'en octobre 2000, le thème de la « fracture digitale » consacre des rubriques entières sur le site du ministère du commerce américain. Depuis, on parle là-bas d'« inclusion numérique ». En effet, les différents rapports menés<sup>20</sup> ont souligné la forte augmentation du niveau de connexion des Américains, même chez les groupes qui se trouvaient auparavant exclus de ces technologies, et qui commencent à rattraper leur retard. Ces rapports concluent par le fait qu'Internet n'est plus un objet de luxe, mais une ressource utilisée par une grande part de la population ». Cependant, ces rapports ont aussi insisté sur le fait que les écarts de connexions qui existaient entre les groupes selon leurs revenus, niveau d'étude, âge et origine raciale ont continué de s'approfondir...

Des situations similaires se retrouvent aussi dans d'autres pays comme le Canada ou l'Australie (un des pays où la population est la plus connectée au monde) où différents rapports<sup>21</sup> ont conclu que le niveau de revenus et d'éducation était un facteur discriminant à l'accès à Internet.

Cet exemple conforte la tendance qui semble se dessiner en France depuis quelques années. Il y aurait ainsi une augmentation progressive du taux de connexion des populations aux revenus les plus faibles, mais les disparités d'accès initiales resteraient importantes.

*Il s'agit maintenant de comprendre la nature des obstacles et freins qui empêchent une partie de la population d'accéder à cet outil.*

---

<sup>20</sup> Rapport du National Telecommunications and Information Administration (NTIA), « Falling Trough the Net : A Survey of the "Have Nots" in Rural and Urban America" de 1995, réactualisé en 1998, 1999 et 2000.

<sup>21</sup> Rapport du Centre National d'étude économique et social australien, du Conseil australien des services sociaux, rapport de « Statistique Canada. »



- soit la personne n'a qu'une vague idée de ce qu'est cet outil, voire une méconnaissance totale de celui-ci.

Le second cas s'explique par un éloignement culturel de cet outil. Comme nous l'avons vu précédemment, d'avoir accès et d'utiliser cet outil sur le lieu de travail, est un facteur incitatif pour la connexion à domicile. Or, ce sont des personnes à haut niveau d'études, tels que les cadres, qui sont le plus souvent en contact avec cet outil et qui ont ainsi l'opportunité d'en cerner les avantages. En revanche, une personne qui n'aura pas un niveau d'études élevé, aura moins l'habitude de travailler avec ce type d'outil et en sera culturellement éloignée.

Dans ce cas-là, il est difficile de cerner en quoi cet outil peut avoir une quelconque utilité. Une anecdote souligne ce fait, le projet « Moulins Habitat », lancé par l'organisme HLM pour 2 000 logements situés dans les quartiers de l'agglomération de Moulins, classés en zones urbaines sensibles. Il s'agissait de développer la qualité de service offert aux locataires en équipant gratuitement chaque logement d'un accès complet à Internet via la télévision. 400 premiers logements ont été équipés en phase test et le responsable du projet a eu la surprise de constater que durant cette phase, très peu de personnes ont utilisé le service. La raison : la majorité n'en percevait pas l'utilité. Des séances d'initiation individuelle ont alors été organisées en partant des intérêts de chacun (par exemple, on montrait à une personne intéressée par la pêche toutes les informations qu'elle pouvait obtenir...) et très vite, l'usage de cet outil s'est développé (une partie de la population y restant cependant réfractaire).

Concernant l'obstacle du coût de l'accès à Internet, il s'avère évident que posséder un ordinateur n'est pas donné à tout le monde, payer un abonnement ou des frais téléphoniques mensuels parfois coûteux reste pour beaucoup un luxe... Avec un prix moyen avoisinant les 1500 euros, un ordinateur est loin d'être à la portée de toutes les bourses sachant que 7% des ménages vivent avec un revenu inférieur au seuil de pauvreté, soit 524 euros (source Insee).

Aux obstacles du coût et de l'éloignement culturel se surajoutent d'autres obstacles comme « la barrière technique » : posséder le savoir technique et logique minimal requis pour utiliser l'outil informatique n'est pas universel... comme le souligne Yves Lasfargue<sup>24</sup> « Le travail sur les outils technologiques relève de l'abstraction, on ne voit pas ce que l'écran représente réellement, cela fait appel à une certaine tournure d'esprit ».

Beaucoup de personnes, notamment ceux vivant dans une certaine précarité n'ont jamais utilisé un ordinateur et cette technologie peut leur faire peur. De même, l'utilisation même de l'outil Internet nécessite un certain apprentissage qui peut s'avérer long et décourager l'apprenti. En effet, une recherche sur Internet n'est pas aussi naturelle qu'il n'y paraît, de véritables techniques de navigation doivent être acquises pour ne pas se contenter d'une traditionnelle passivité devant le nouvel outil. Enfin, il ne faut pas l'oublier, utiliser Internet nécessite de savoir lire et écrire.

---

<sup>24</sup> Directeur des études au « Centre d'études et de formation pour l'accompagnement des changements ».

Comme l'explique Valérie Georgeault<sup>26</sup>, « Le pouvoir ne réside plus dans la détention de l'information mais dans son exploitation ». Une quantité énorme d'informations est disponible sur Internet, la personne qui va sur Internet y a accès... en théorie.

Trouver les « bons sites » qui contiennent les informations utiles est tout un challenge en soi. De même, exploiter les informations qui y sont présentes n'est pas donné à tout le monde, en particulier pour les plus « démunis », comme ont pu le démontrer certains travaux de recherche<sup>27</sup> (illettrisme, métalangage...).

*Nous avons précédemment vu que des inégalités d'accès et d'utilisation de l'outil Internet existaient, et que celles-ci touchaient plus particulièrement les personnes en difficultés (situation de précarité, faible revenus...) rendant ainsi le risque d'une fracture numérique bien réelle. Il est maintenant nécessaire de s'interroger sur le rôle qu'aurait à jouer le pouvoir public afin de déterminer si les politiques menées actuellement peuvent être légitimées.*

### **2.3 - Quel rôle et ambition pour le pouvoir public?**

Si l'on s'en tient à une approche purement libérale, la question de la nécessité d'une intervention des pouvoirs publics pour lutter contre les inégalités existantes se pose.

En effet, la sociologie a souvent mis en lumière que la diffusion d'un bien dans le temps se faisait en respectant une hiérarchie sociale. Le bien commence à toucher une petite minorité, le démarrage est lent dans les premiers temps de la diffusion puis la pente se redresse. Au moment du phénomène de percée, les inégalités sociales sont les plus importantes. Ainsi, la fracture numérique serait un phénomène classique lorsque l'on aborde une pente de diffusion.

Partant de cette logique, les principaux obstacles devraient ainsi s'atténuer avec le temps :

- Le coût des équipements et de l'accès à Internet devrait diminuer avec la loi du marché (plus de gens accèdent à un produit, plus les prix baissent),

---

<sup>26</sup> Consultante au sein du pôle collectivités territoriales, sur les premières conclusions d'une étude relative à l'usage interne des TIC

<sup>27</sup> Mémoire de recherche de DEA Science de la Ville (université François Rabelais de Tours) de Mélanie Jumel, « L'information, équité spatiale, équité sociale, les implications en aménagement du territoire », septembre 2000.

L'acteur public agirait donc dans une perspective d'intérêt général et de mise à disposition pour les citoyens de nouveaux outils de sociabilité, de connaissance, d'informations et de formations...

Si l'on s'en tient à notre précédente analyse, les politiques et actions publiques, afin d'atteindre leurs objectifs de démocratisation de l'accès et l'usage d'Internet, se doivent de poursuivre trois objectifs :

1) Lutter contre les obstacles qui excluent les personnes qui ont envie d'accéder à Internet.

2) Mettre en place des actions de communication et sensibilisation en direction des gens qui ne connaissent pas cet outil afin de leur montrer quels usages peut en être fait (ceci sans tomber dans une idéologie de l'Internet, puisqu'il ne s'agit pas ici de faire l'apologie de cet outil auprès de l'individu ni de le convaincre à l'utiliser, mais de lui montrer les utilisations possibles : recherche d'un emploi, informations pratiques sur la santé, facilitation des démarches administratives,...).

3) Favoriser le développement d'un usage pertinent et constructif de cet outil en veillant à promouvoir des informations facilement accessibles à tous et utiles.

*Il s'agit maintenant d'étudier si les politiques et actions mises en œuvre répondent à ces exigences.*

## **DEUXIEME PARTIE :**

### **Politiques et actions mises en place face au risque du développement d'une « fracture numérique »**

*Cette partie se structure en deux points :*

*- Dans un premier temps, afin de mieux appréhender les politiques menées au sein des villes- centre des agglomérations urbaines par les acteurs publics locaux, il est nécessaire d'analyser les politiques menées actuellement en France par les différents acteurs (publics, privés et associatifs), afin de comprendre les liens qui les unissent.*

*- Dans un second temps, seront étudiées plus en détail les politiques menées au sein des agglomérations urbaines par les acteurs publics locaux et sera approfondi le terme d'«Espace Public Multimédia ».*

*L'ensemble de cette analyse permettra d'aborder l'étude de cas qui confirmera ou infirmera la seconde hypothèse de recherche de ce mémoire.*

## **1.2 – La politique de l'Etat**

L'Etat, même s'il n'a pas été le précurseur du développement des actions visant à lutter contre le risque de fracture numérique, s'avère être un acteur clef.

### **Origine :**

La politique de l'Etat vis-à-vis des TIC est née d'un constat, « Au cours des années 90, la France avait accumulé un retard préoccupant en matière d'équipement et de diffusion des nouvelles technologies »<sup>30</sup>

C'est à partir de 1996 que les réflexions politiques de l'Etat en matière de société de l'information s'orientent assez nettement vers la question de l'accès des technologies de l'information et de la communication à la population. A partir de cette période, l'attention se porte sur le défi social que représente désormais la société de l'information. La politique nationale s'intègre dans des orientations européennes exposées notamment dans le rapport *Construire la société européenne de l'information pour tous* (Janvier 1996). Au rapport Bangemann, d'orientation économique, succède un modèle aux préoccupations plus sociales, fondé sur une approche de la société de l'information au service des citoyens

C'est cependant par le rapport Miléo (1996) que l'Etat consacre pleinement sa réflexion sur la question sociale, notamment pour ce qui concerne la formation des citoyens aux TIC. Le rapport Martin-Lalande (1997) avec la proposition 11 relative à "L'Internet pour tous" installe la réflexion.

La volonté politique de l'Etat est alors clairement affichée lors du discours de Lionel Jospin à Hourtin en Août 1997 : " Nous sommes décidés à combler le retard français en matière de technologies de l'information, qui pourrait avoir rapidement de graves conséquences en terme de compétitivité et d'emploi (...) Mais nous refusons que le fossé séparant ceux de nos concitoyens qui maîtrisent ces nouveaux outils du reste de la population s'accroisse (...) Faciliter le développement de la société de l'information en France tout en permettant l'accès du plus grand nombre aux nouveaux services : telle est l'ambition de mon Gouvernement."

### **Le Programme d'Action gouvernementale :**

Suite à ce discours, fut lancé en janvier 1998 le PAGSI (Programme d'Action Gouvernementale pour la Société de l'Information) et instauré le CISI (Comité Interministériel pour la Société de l'Information).

Une organisation fut ainsi mise en place, le CISI (présidé par le Premier Ministre et composée des ministres, décidant de la politique gouvernementale) et le PAGSI concrétisant ses objectifs.

---

<sup>30</sup> La lettre du gouvernement – Cahier spécial – 24 janvier 2002

**prioritaires de la politique de la ville**<sup>31</sup>: dans un premier temps prioritairement axé sur les sites en grand projet de ville ou en opération de renouvellement urbain, avec le concours des crédits de droit commun des différents ministères ou des crédits de ville.

- Afin d'assurer la formation dans les Espaces Publics Numériques, 4000 emplois jeunes seront créés (80 % de leur rémunération étant pris en charge par l'Etat).
- Mise en place d'un module de formation aux TIC (micro-informatique, Internet et multimédia) dans les stages de formation professionnelle suivis par les demandeurs d'emplois. 1,2 millions de personnes devront bénéficier de ce module avant fin 2002

A travers ces démarches, la volonté de l'Etat est notamment de **donner aux initiatives des différents acteurs (collectivités, entreprises, associations ou simple particulier) un cadre et des moyens techniques nécessaires.**

La volonté gouvernementale est aussi d'apporter une cohérence et de structurer la multiplication des projets visant à mettre en place des « Espaces Publics Multimédias » (cf p 45). Il existe actuellement plus de 3000 de ces espaces visant à garantir au public un accès à Internet, ce nombre étant en constante augmentation. Chaque acteur (public, privé, associatif) crée son propre réseau d'espace, qui peut ainsi prendre des formes relativement différentes.

L'Etat a ainsi mis en place plusieurs réseaux nationaux d'Espaces Publics Multimédia au travers de ses différents ministères : Points d'informations jeunesse pour le Ministère de la jeunesse et des Sports, « Espaces Cultures Média » (ECM)<sup>32</sup> porté par le Ministère de la Culture... et a encouragé la mise en place d'autres réseaux comme les « Cyberbases » portés par la Caisse des Dépôts et Consignations, les « cyberpostes » portés par la Poste.

---

<sup>31</sup> La politique de la ville est née du constat d'un clivage important entre des quartiers où tendent à se concentrer les « problèmes sociaux » et le reste de la ville. Afin de lutter contre ce clivage, les pouvoirs publics ont mis en œuvre ce qu'il a été convenu d'appeler une « discrimination positive ». Ce terme désigne un ensemble d'interventions publiques urbaines et sociales visant à contrebalancer les facteurs de discrimination qui touchent les habitants de ces quartiers : aménagement du cadre de vie, emploi, éducation, accès au service public, à la culture... Ainsi était visé le rétablissement d'une égalité réelle de traitement et d'accès au droit. Depuis quelques années, la politique de la ville est passée à l'échelle des agglomérations et a vu ses moyens se renforcer : les Contrats de Ville 2000-2006 ont été mis en place et simultanément, le Ministre délégué à la ville a engagé 50 grands projets de ville et trente opérations de renouvellement urbain.

<sup>32</sup> Les ECM sont implantés dans des structures culturelles ou socio-culturelles existantes qui accueillent déjà un public pour des activités artistiques ou culturelles. Ils sont gérés par du personnel qualifié qui met en œuvre des actions de sensibilisation, d'initiation et de formation au multimédia. Les objectifs des ECM peuvent être définis comme suit « Ils facilitent l'accès aux contenus culturels multimédia, par la constitution et la mise à disposition d'un fond conséquent de programmes multimédia hors lignes (CD-rom, DVD), culturels, artistiques et éducatifs et par un travail de veille, de sélection et de promotion des contenus et des sites en lignes les plus innovants ».

## **1.3 – La politique des régions et départements**

### **Les régions :**

A la fin de l'année 2001, la majorité des régions était pourvue d'un programme d'aide à l'accès public à Internet.

Ainsi, nombreuses sont les régions qui, au travers des crédits déconcentrés de l'Etat (Contrats de Plan Etat- régions...), soutiennent la mise en place d'Espaces Publics Multimédia sur leur territoire.

#### **→ Exemple de la région Centre :**

Les TIC prennent une place importante dans le Contrat Etat - région 2000/2006 adopté par la région Centre. Une mission TIC a ainsi été créée pour réaliser les actions à mener.

La politique mise en place est fondée sur l'équité de l'accès d'Internet pour tous. Elle possède deux volets importants pour l'année 2002 :

1) La mise en place d'un grand réseau haut-débit qui irriguera tous les lieux publics qui en feront la demande (collectivités, hôpitaux, bâtiments de l'enseignement supérieur...).

2) Création d'Espaces Publics Numériques (les appels à projets ayant été passés en 2001 auprès des collectivités locales et structures intercommunales).

Pour la mise en place des Espaces Publics Numériques, la région Centre poursuit un objectif de maillage du territoire régional de façon à ce que chaque habitant se situe à moins de 10 à 15 km de l'un de ces espaces.

En milieu spécifiquement urbain, les zones d'implantation privilégiées correspondent aux quartiers prioritaires concernés par la politique de la ville.

Pour les dossiers éligibles (qui répondent à la Charte des EPN), les aides financières sont de l'ordre de 46 000 à 92 000 euros, afin de couvrir l'achat d'équipements, l'accordage au réseau régional haut-débit, deux emplois jeunes à temps plein.

### **Les départements :**

Comme les régions, nombreux sont les départements qui se sont engagés dans des politiques ambitieuses visant à favoriser à l'accès de tous aux TIC et à Internet.

l'Association des Villes Câblées et du Multimédia), OUI, Siner'j , les Webtrotteurs des quartiers...

### **L'association VECAM :**

VECAM est une association loi 1901 qui consacre ses efforts à une appropriation sociale des technologies de la communication et de l'information. Son objectif est de faire comprendre les enjeux sociaux liés à ces technologies, aux différents acteurs concernés et de donner de la visibilité aux initiatives sociales, culturelles, et démocratiques les utilisant. Elle a été créée en réaction au G7 sur la Société de l'Information de 1995, à l'initiative de la revue Transversales Sciences culture, et de la Fondation Charles Léopold Mayer.

Son action s'inscrit autour de quatre pôles :

- 1) Des actions de sensibilisation auprès des collectivités locales afin qu'elles s'emparent des TIC dans un sens favorable à la démocratie locale, la participation citoyenne et l'intégration de tous dans la société en réseaux. C'est ainsi que la dynamique Villes-internet, à travers l'organisation d'un label <sup>34</sup>(140 villes labellisées en 2001), de rencontres régionales, d'un centre ressources pour les collectivités locales, contribue à la mise en place de politiques innovantes dans les territoires.
- 2) L'interface avec les politiques institutionnelles : VECAM participe ponctuellement à certains espaces institutionnels où se discutent les politiques publiques. Elle cherche à s'y faire le porteur d'une vision des TIC portée par le tiers secteur. VECAM participe ainsi aux travaux de la MAPI (Mission interministérielle sur les points d'Accès Publics à Internet) et de la Dotforce (structure chargée par le G8 de travailler sur les enjeux de fracture numérique Nord-sud)...
- 3) L'articulation des réseaux de l'Internet citoyen existant à l'échelle nationale, européenne et internationale
- 4) Un travail autour de la création de contenus par les jeunes. Le projet Fragments du monde, fait travailler à distance des jeunes de différents continents, leur permettant non seulement de se former aux TIC mais aussi de devenir créateurs de contenus sur les réseaux et non simples consommateurs d'informations.

### **L'association de l'Observatoire des Télécommunications dans la Ville (OTV) :**

---

<sup>34</sup> Ce label, illustré par l'octroi d'une à cinq @, offre à la ville la possibilité de montrer son implication et sa volonté dans la promotion et la mise en œuvre d'un Internet Local Citoyen à la disposition de tous pour l'intérêt général.



France Télécom propose aux collectivités, au travers de l'une de ces filiales (CITCOM remplacée en juin 2000 par Régie T France), la mise en place d'un espace « clef en main » permettant de vulgariser les TIC et Internet auprès de la population.

France Télécom finance les études préalables, assure la mise en place de différents services (bibliothèque de CD-rom, parcours pédagogiques, animation du réseau des Espaces Multimédia...), s'occupe de l'encadrement des équipes essentiellement composées d'emplois-jeunes. Par contre, l'achat des équipements, la rémunération du personnel et les frais d'utilisation sont à la charge de la ville.

Lors du lancement de cette formule, l'objectif de France Télécom était l'ouverture de 100 de ces espaces en trois ans. En avril 2001, 55 de ces espaces avaient déjà été ouverts (notamment à Angers, Metz, Poitiers Toulouse).

Cette formule est intéressante pour les collectivités du fait du savoir-faire et de l'image de marque de France Télécom, cependant celle-ci n'est pas subventionnée et représente un coût relativement lourd à assumer.

Le secteur privé accompagne parfois les démarches locales avec notamment le prêt de logiciels, de matériel, le parrainage,...

*L'analyse des politiques menées par les précédents acteurs a montré que des liens les « inter-reliaient ». Ainsi, les politiques menées au sein des agglomérations urbaines sont souvent la somme de ces politiques : les acteurs locaux soutiennent et s'appuient sur les initiatives engagées par le tissu associatif local, ils bénéficient aussi des subventions des partenaires institutionnels afin de mettre en place des Espaces Publics Multimédias ou des offres de certains privés comme France Télécom.*

*Il s'agit maintenant d'étudier les politiques et actions menées au sein des villes-centre des agglomérations urbaines par les municipalités ou structures intercommunales qui en ont la compétence.*

## **2) L'approche liée aux services publics :**

Les agglomérations étant l'un des premiers niveaux de contact du citoyen avec l'action publique, certains acteurs locaux conçoivent les TIC et Internet comme un moyen d'améliorer, de développer et de rationaliser la qualité des services rendus.

En effet, la commune gère, organise et développe de plus en plus de services aux administrés, les TIC étant un moyen d'assurer la permanence du service et l'exhaustivité de l'information, mais aussi de garantir la fiabilité et la rapidité des procédures.

C'est notamment le cas à Lorient où la politique mise en place a pour objectif de « Transformer le micro-ordinateur en une mairie annexe ». Le site portail de la ville a ainsi été réalisé dans ce sens. Comme l'explique Dominique Truy<sup>37</sup> : « Nous essayons de faire en sorte que tout ce qui concerne l'état-civil puisse être obtenu via ce site portail (...), que les inscriptions des enfants à la cantine scolaire par exemple, soient disponibles via le site de la ville ».

L'un des aspects de cette politique consiste à rendre ces services accessibles au plus grand nombre et ainsi concourt à lutter contre le risque d'une fracture numérique.

## **3) L'approche liée à « la nouvelle économie »**

Cette approche est adoptée par les acteurs locaux qui voient dans les TIC et Internet les moteurs de ce qui est communément appelé, « la nouvelle économie ».

Les TIC sont ici abordés comme un levier au développement économique et l'un des aspects essentiel de cette politique consiste à fournir aux entreprises des infrastructures de communication performantes, c'est-à-dire la mise à disposition de réseaux haut-débit, qui permettent une utilisation optimisée d'Internet.

Aussi, l'un des points tout autant essentiel de cette politique consiste à former le plus grand nombre de citoyens à ces technologies afin, notamment, de pouvoir garantir aux entreprises qui viendront s'implanter, que la population locale est accoutumée à ces technologies et qu'une main d'œuvre est à disposition. Cette action peut aussi être considérée comme la volonté municipale de garantir aux personnes qui n'en auraient pas les moyens de recevoir une formation leur permettant de pouvoir postuler à des emplois dans ces entreprises.

Ce type d'approche a été notamment réalisé à Amiens et Saint-Etienne (cf **Annexe n° 2 p 86, compte rendu d'entretien avec l'adjointe au maire chargée des TIC**).

Certaines politiques menées par les acteurs locaux si elles englobaient plusieurs de ces approches pourraient ainsi être qualifiées « de politiques globales des TIC ».

---

<sup>37</sup> qui a pour but de clarifier l'utilisation et les missions du service public via le support Internet à la ville de Lorient.

## 2.2 – Les Espaces Publics Multimédias

Un EPM est un espace (créé ou intégré à une structure déjà existante : bibliothèques, centres sociaux, médiathèques,...), équipé en matériel multimédia et ouvert au public.

Malgré la multiplicité de ces structures, une approche générique permet de distinguer un objectif commun à chacun de ces espaces : **l'initiation et la sensibilisation du public à l'univers informatique et à Internet.**

Cet objectif peut se décliner par des approches variées selon les attentes particulières des porteurs de projets vis-à-vis de la mise en place d'un tel dispositif (attentes liées à une situation locale particulière). L'approche de ces espaces peut donc se réaliser autour de thèmes précis :

- **L'emploi** : accueillir de manière particulière les personnes en recherche d'emploi, et faciliter leur démarche par l'utilisation des ressources (bureautique pour rédiger un CV, accès à Internet pour les consultations des offres d'emploi).

[C'est l'objectif majeur des EPM à Chatellerault où les jeunes se heurtent à de nombreuses difficultés pour trouver un emploi, un stage ou une formation]

- **Le développement économique** avec l'assistance aux créations d'entreprises : utilisation d'Internet pour les démarches de recherche de clients, partenaires et financements.

[C'est le cas à Orléans où les EPM mis en place visent à soutenir les entreprises et les créateurs de projets]

- **La formation** : développer des ateliers de création multimédia (infographie, développement de pages web)...

[C'est le cas à Strasbourg où l'un des objectifs majeurs est de « favoriser l'accès au savoir et à l'éducation hors du système scolaire]

- ...

Selon les approches, objectifs recherchés et publics visés, la localisation de ces espaces varie. Ainsi, un EPM plus orienté vers l'emploi pourra être implanté près de l'ANPE local, un EPM qui visera à initier les jeunes à Internet pourra être implanté dans une école...

Il est aussi fréquent que les différents EPM se spécialisent selon des approches diversifiées de façon à proposer un panel de services plus variés.

## **- La participation financière du public :**

Différentes approches existent et dépendent fortement du contexte local et politique.

On distingue soit la gratuité de l'accès, soit un système payant dont le coût reste généralement modeste et accessible à tous.

*La description des politiques visant à mettre en place de tels dispositifs et le mode de fonctionnement de ces espaces amène à se poser un certain nombre de questions quant à leur capacité à remplir leurs objectifs en vue de lutter contre l'apparition d'une fracture numérique.*

## **2.3 - Un dispositif suffisant ?**

Jusqu'à présent, le nombre d'enquêtes visant à évaluer ces dispositifs apparaît très restreint.

La première partie de ce mémoire de recherche a mis en évidence les obstacles pouvant être à l'origine d'un risque de fracture numérique étaient liés à une question d'accès et à une question d'usage.

Afin de démocratiser les technologies étudiées, les politiques et les dispositifs mis en place se doivent de traiter ces deux aspects, ce qui amène à se poser certaines questions :

### Au niveau de l'accès :

- Le mode d'implantation de ces espaces est-il réalisé de façon à garantir un maillage suffisant pour que les habitants puissent avoir un accès de proximité ?
- Ces espaces sont-ils implantés dans les zones où les difficultés d'accès sont les plus importantes, à savoir les quartiers prioritaires ?
- Les habitants de ces quartiers bénéficient-ils d'un accès facilité à ces espaces (gratuité d'utilisation...) ?
- Les moyens techniques et humains sont-ils suffisants pour répondre à la demande du public ?
- Des actions de communication sont-elles menées pour informer la population de l'existence de ces espaces ? Des animations et événements sont-ils organisés pour toucher et sensibiliser un public qui ne viendrait pas de lui-même dans ces espaces (par crainte que l'apprentissage soit trop compliqué...) ?

## RESUME DE LA SECONDE PARTIE

*Les politiques menées en France dont l'objectif est de lutter contre le risque d'une fracture numérique sont nombreuses et dirigées par des acteurs variés.*

*L'une des actions les plus couramment utilisée est la mise en place d'Espaces Publics Multimédia où du matériel et personnel sont mis à disposition du public pour leur permettre d'avoir accès aux TIC et Internet.*

*Afin de mettre en place un tel dispositif dans les villes- centre des agglomérations urbaines, les acteurs publics locaux peuvent notamment s'appuyer sur le tissu associatif local et sur les subventions accordées par les partenaires institutionnels.*

*De nombreuses questions peuvent se poser quant à la capacité qu'a ce dispositif de lutter contre le risque de développement d'une fracture numérique.*

*La partie suivante, par une enquête de terrain, permettra de répondre à ces interrogations et de confirmer ou d'infirmer la seconde hypothèse de ce mémoire de recherche.*

## **CHAPITRE 1 - CHOIX DES SITES ETUDIES ET METHODOLOGIE DE TRAVAIL**

### **1.1 - Choix des sites étudiés**

#### **1.1.1 - Les critères de sélections**

Plusieurs critères ont été pris en compte pour le choix des sites étudiés<sup>39</sup> :

1) Critère de taille : les sites étudiés se réfèrent aux villes- centre de plus de 100 000 habitants (selon les chiffres du recensement de la population de 1999) des agglomérations urbaines de France métropolitaine, hors région Ile de France.

#### **2) Critères d'ancienneté et de reconnaissance :**

- L'étude des politiques et dispositifs mis en place nécessite un certain recul pour réaliser une observation et analyse pertinente. Les cas choisis devaient avoir une certaine ancienneté. Il a donc été choisi que les politiques étudiées devaient avoir été initiées avant 1998 ;

- Afin de valider ou non la deuxième hypothèse de recherche, la solution la plus pertinente aurait été l'étude de l'ensemble des politiques et actions qui ont été mises en place. Cette exhaustivité était impossible dans le cadre de ce mémoire. Cependant, sachant que ces politiques s'inspirent généralement d'« expériences modèles » reconnues comme telles au niveau national (ce qui explique la similitude des dispositifs mis en place), les cas d'études choisies devaient posséder cette caractéristique, afin de posséder une certaine représentativité de l'ensemble des politiques.

---

<sup>39</sup> Le critère du type d'approche choisi par les acteurs publics locaux pour aborder les TIC et Internet n'est pas pris en compte car quelle que soit l'approche, l'objectif de démocratisation de ces technologies est le même et le dispositif mis en place suit la même logique.

## 1.2 - La méthodologie de travail

Le travail entrepris repose sur une démarche empirique : il s'agit, de partir d'un travail de terrain, c'est-à-dire de l'observation des expériences retenues, pour tirer de leur analyse individuelle et de leur confrontation, des enseignements généraux qui permettront de valider ou non l'hypothèse de recherche.

Le travail de terrain mené sur les sites de Strasbourg et Brest a été réalisé à partir d'une série d'entretiens :

Dans un premier temps, avec l'un des acteurs responsable de la politique menée (et ayant participé à la mise en œuvre de l'expérience à ses débuts).

Dans un deuxième temps, avec les responsables et animateurs de plusieurs Espaces Publics Multimédia.

Ces entretiens (d'une durée d'une heure trente à deux heures) ont été abordés à partir d'une grille (cf annexe n°1 p 85), composée de quatre parties :

- *La première partie* s'apparente à un état des lieux reprenant l'ensemble des caractéristiques qui définissent le projet : date de création, objectifs poursuivis, partenariats et moyens techniques, humains et financiers engagés, ...

- *La deuxième partie*, s'attache à analyser la politique mise en œuvre sous l'angle de « la fracture liée à l'accès » et sous l'angle de « la fracture liée aux usages ». Il s'agit de comprendre comment les acteurs publics locaux ont appréhendé ces deux composants du risque de développement d'une fracture numérique.

- *La troisième partie*, s'attache à effectuer cette même analyse, mais à l'échelle des Espaces Publics Multimédia.

- *La quatrième partie* vise à reprendre les enseignements qui auraient déjà pu être tiré par d'éventuelles évaluations du dispositif mis en place.

## **CHAPITRE 2 – ETUDE DES SITES RETENUS**

### **2.1 – Etude du cas de la ville de Strasbourg**

#### **Informations générales :**

→ Enquête de terrain effectuée du mardi 16 avril au jeudi 18 avril.

→ *Entretiens menés avec :*

- **Jean Claude BOURNEZ** : Responsable du service jeunesse éducation populaire et Président de l'association CREATIF (cf compte-rendu d'entretien p 90).
- **François MICOUSI** : Coordonnateur du réseau citoyen (cf compte-rendu d'entretien p 96).
- **Plusieurs animateurs multimédia des Cybercentres** du quartier Neuhof, de la galerie à l'En-verre et de la Meinau (cf compte-rendu d'entretien p 91).

→ *Nombre d'habitants* : 267 051 (Ville) et 427 245 (Agglomération)<sup>40</sup>

→ *Localisation* : Bas-Rhin (67)

---

<sup>40</sup> Selon les chiffres du recensement de la population de 1999



- Les TIC offrent l'opportunité d'une démocratie directe entre citoyens et élus.

Ces axes ont été fondateurs d'une stratégie de développement de l'accès et l'usage de ces technologies auprès de la population.

#### **2.1.1.2 – Objectifs**

Les objectifs initiaux du dispositif mis en place étaient la mise à disposition de ces technologies auprès de la population afin de « Favoriser l'accès au savoir et à l'éducation hors système scolaire ». Un public prioritaire était visé : les jeunes (de 15 à 25 ans) « dont les attentes n'auraient pas été comblées à l'école ». Il s'agissait alors de les initier à ces technologies.

Les objectifs ont ensuite évolués, le public visé s'est élargi et l'initiation individuelle n'est plus considérée à l'heure actuelle comme la vocation première du dispositif mis en place. Il s'agit désormais de privilégier les usages des TIC et d'Internet dans le cadre de projet collectif (ces technologies étant des outils parmi d'autres).

### **2.1.2 – Le dispositif mis en place**

Plusieurs types d'actions ont été réalisées afin de répondre aux précédents objectifs.

#### **2.1.2.1 – Un maillage de la ville en Espaces Publics Multimédia**

Le principal outil créé afin de démocratiser l'accès et l'usage des TIC et d'Internet a été la construction d'un maillage de points d'accès publics à Internet : à moins de 400 mètres, quel que soit l'endroit où il se trouvait, un strasbourgeois devait pouvoir trouver un accès à Internet.

Pour ce faire, différents réseaux ont été créés et se sont superposés :

- « Offrir des informations, des accès aux services publics en ligne et une nouvelle opportunité de dialogue entre les administrations, leurs représentants et les citoyens ».

En s'appuyant sur l'expérimentation des cybercentres, des espaces d'accès libre au public à Internet ont été mis en place dans les différentes structures et un « accompagnateur animateur » a été recruté (grâce au dispositif emploi-jeune de l'Etat) pour chaque espace, afin d'animer et d'accompagner la formation du public.

Chaque structure a signé une « charte-qualité » avec la Fédération des Centres socioculturels et le service Jeunesse Education Populaire.

Un second réseau du même type s'est constitué fin 1999 :

### ***Le réseau des antennes de la mission locale de Strasbourg :***

Ce réseau, regroupant 14 antennes de Mission Locale, s'est développé en créant des « bornes multimédia », afin de renforcer l'accès à Internet auprès des publics en difficulté, en s'attachant à développer plus particulièrement la thématique emploi/formation.

*Au total, depuis la création des quatre premiers cybercentres en 1997 et 1999, c'est plus d'une trentaine d'espaces d'accès public aux TIC qui ont vu le jour permettant à tous les Strasbourgeois d'avoir un accès de proximité <sup>47</sup>. Outre ce maillage, d'autres actions ont été mises en place.*

#### **2.1.2.2 – Autres actions mises en place**

→ Lors de manifestations européennes ou nationales (comme « les Netdays », « les Fêtes de l'Internet »), ou locales (festival Strasbourg méditerranée...), des plaquettes sont éditées et les Espaces Publics Multimédia (cybercentres, bornes multimédia...) participent aux événements : stands multimédia avec démonstration, animations, initiations...

→ La ville de Strasbourg a créé un site Internet depuis 1996. A l'époque, il était considéré comme un site vitrine avec comme motivation principale le tourisme. Peu à peu l'objectif a évolué, aujourd'hui, ce site est considéré comme un moyen de faciliter l'accès des citoyens aux services et informations. Sont notamment disponibles : un service interactif avec commande de fiches d'Etat-civil, mise en ligne d'informations locales mises à jour quotidiennement, compte-rendu et ordre du jour des conseils municipaux... Avec un budget annuel de près de 20 000 Euros (hébergement et mises à jour, hors ressources humaines).

<sup>47</sup> Le service éducation populaire a aussi pour objectif d'équiper les écoles, en 1999, 16 sites pilotes ont été lancés dans 16 écoles situées dans des zones prioritaires, avec la mise en place d'une « salle multimédia »

#### **b) Concernant le réseau citoyen**

Comme pour le réseau des cybercentres, il y a un coordonnateur du réseau. Il est rattaché à la Fédération des Centres Socioculturels.

Les animateurs multimédia sont des emplois-jeunes (leur rémunération est garantie à 80% par l'Etat, 10% par la ville et 10% reviennent à la charge du centre socioculturel ou de l'association) il y a au minimum un par site.

Au départ, le pari a été d'employer des jeunes (non issus des quartiers mêmes) qui n'avaient pas forcément de formation mais qui avaient une sensibilité pour l'informatique et l'animation. Ils « s'auto formaient » ensuite. Les résultats ont été assez mitigés. Face à ce constat, le recrutement a ensuite privilégié des jeunes au profil marqué d'animateurs et ayant une sensibilité au multimédia. Une capacité au dialogue et au développement de projet est requise. Ces jeunes suivent deux stages de formation d'une semaine par an et ont, comme les animateurs des cybercentres, des plages horaires réservées à l'auto formation.

Une expérimentation de professionnalisation est en cours avec l'AFPA, l'objectif étant de valider l'expérience professionnelle des animateurs afin que ceux-ci puissent la valoriser dans leurs projets professionnels.

La maintenance des ordinateurs est effectuée par les animateurs, secondés par le coordonnateur.

#### **c) Concernant le réseau des antennes de la Mission Locale**

Comme pour les réseaux précédents, un coordonnateur des bornes multimédia encadre les animateurs et les actions mises en place. Il est rattaché à la Mission Locale de Strasbourg.

Les antennes de mission locale n'ont pas voulu recruter spécifiquement du personnel afin d'assurer l'animation des bornes multimédia. Les agents d'écoute et d'insertion se sont donc vu attribuer une mission supplémentaire et ont reçu une formation au multimédia. L'expérience a montré que cette solution n'était pas adéquate, la motivation qui est l'une des conditions indispensable pour ce métier, n'étant pas toujours au rendez-vous...

consultation de la messagerie électronique, accessible une fois par jour pendant 20 minutes, l'impression de documents est limitée...

Toutes ces limitations horaires ont été établies pour :

- Canaliser le grand nombre d'utilisateurs
- Limiter les pratiques « consommatrices » des outils : après l'initiation, la personne entre soit dans une logique évolutive (demande de progression dans la pratique), soit dans une logique de consommation de ce qui a été appris (pratique répétitive de « chat »...), ce qui n'est pas le but recherché.

Concernant le planning hebdomadaire, chaque cybercentre a le sien et réserve des créneaux spécifiques à certains types d'activités et de publics. Par exemple, au cybercentre du quartier Neuhof, le mardi soir (17H-20H30), le mercredi (14H-19H) et le samedi (10H-17H) sont réservés pour le grand public<sup>49</sup>. Cependant, les cybercentres se coordonnent entre eux de façon à proposer une ouverture continue au public sur l'ensemble de quatre sites.

#### **b) Concernant le réseau citoyen**

Le public accueilli est de tout âge

Pour ce réseau, les tarifs sont payants contrairement aux cybercentres qui privilégient la gratuité. Cependant ce coût est plus symbolique qu'autre chose et un système de coefficients familiaux calculés à partir des relevés d'imposition, permet de faire varier les tarifs afin de rendre ceux-ci accessibles même aux plus défavorisés. Ainsi, il est en général demandé 1 euro par heure pour l'accès libre, une formation de deux à trois heures coûte 10 euros, une initiation bureautique entre 5 et 10 euros.

#### **c) Concernant le réseau des antennes de la Mission Locale**

Le public est ciblé et concerne les personnes en difficulté (demandeurs d'emploi...), l'accès à la borne (micro-ordinateur) est gratuit.

---

<sup>49</sup> Cet emploi du temps n'apparaît pas aussi rigide dans les faits : si une personne a un besoin urgent d'un ordinateur (pour taper une lettre de motivation...) les animateurs lui laissent un poste même si c'est dans un créneau horaire non consacré à cette activité.

Durant le créneau ouvert au grand public, celui-ci a le choix entre une initiation (pour Internet elle dure 1H et pour le reste : bureautique avec Word... 2H) ou une pratique libre.

L'initiation permet de découvrir les bases en ce qui concerne Internet et la bureautique. Le but est de rendre l'individu autonome. L'initiation peut-être pratiquée individuellement ou en petits groupes de même niveau, mais le suivi se fait au cas par cas, l'animateur apportera son soutien à la personne lorsque celle-ci passera en pratique libre. **L'initiation est adaptée à la personne, à son langage, à ses difficultés propres.** Ainsi, l'animateur s'adapte à la personne rencontrée. Afin de faciliter l'apprentissage, les animateurs ont rédigé de petits guides qui comprennent explications, exercices et informations utiles (listes de sites pour la recherche d'emploi...).

Concernant les personnes en grandes difficultés (analphabètes...), l'outil multimédia est intégré dans les programmes d'aide et l'initiation à ces outils est effectuée en parallèle. Ainsi, par exemple, des femmes d'origines étrangères peuvent écrire quelques phrases à leur famille restée dans le pays d'origine et garder contact.

Pour les enfants, l'initiation à Internet se fait à partir d'un thème tel que le chocolat, ou lors d'un évènement (St Valentin...), des recherches sur le sujet sont alors effectuées. L'initiation à cet outil est à la portée de tous, tout le monde y arrive en plus ou moins de temps selon ses difficultés initiales.

Initialement, les cybercentres étaient uniquement centrés sur les initiations et pratiques libres, depuis 2 ans, la politique a changé et une grande part du planning est réservée aux projets de groupes : groupes scolaires, associations, comité d'entreprise, etc. En effet, certains utilisateurs en avaient « assez » de faire toujours la même chose et voulaient aller plus loin.

L'un de ces projets consiste, avec un groupe d'adolescents à réaliser un reportage sur un sujet d'actualité, un évènement, puis, de le diffuser sur Internet. Ainsi, un groupe est parti une semaine au festival d'Avignon pour y interviewer des artistes. Dans le même registre, une des animatrices multimédia du cybercentre du quartier Neuhof a eu l'idée de faire réaliser un journal (« les cybercurieux ») par des jeunes (9 à 14 ans). Le premier numéro est sorti en Février 2002 et est diffusé sur Internet. Les articles traitent d'évènements relatifs au quartier, de sujets plus vastes tel que le ramadan et donnent des recettes de cuisine. Tous ces projets de groupes permettent d'explorer les réelles potentialités de l'outil multimédia au travers d'une approche très pédagogique et attractive.

Dans la même logique de développement d'usages instructifs et utiles aux individus, un projet est en cours et sera opérationnel en septembre 2002 : le projet « EVA » (Espace de Valorisation de l'Administration). Ce projet est établi et soutenu par la Fédération des centres socioculturels du Bas-Rhin, la municipalité strasbourgeoise, la préfecture et la CAF. Il consiste à **former les animateurs multimédia de l'ensemble des réseaux à l'utilisation des sites de services publics existants** (téléprocédures...). Ces animateurs formeront ensuite à leur tour les professionnels sociaux locaux qui aideront aux démarches administratives du public en leur montrant les différentes possibilités offertes par l'outil Internet.

## 2.1.4 – Bilan du dispositif mis en place et perspectives d'avenir

### 2.1.4.1 – Bilan du dispositif mis en place

#### a) Concernant les cybercentres

→ Une analyse des publics et usages réalisée fin 1998 ainsi que de récentes observations ont montré **une fréquentation très importante des cybercentres** (en 1998, les deux premiers cybercentres ont eu plus de 4000 inscrits) et un public varié.

→ Les usages les plus fréquents à cette époque était l'initiation (bureautique et Internet), l'acquisition de connaissances de certains logiciels, l'utilisation de la bureautique (pour taper un CV...). Certaines dérives sont aussi apparues dans l'utilisation massive de jeux et de « chat » par les jeunes.

→ Une évolution de la demande des usagers s'est fait ressentir avec le temps, les personnes ayant appris les bases demandant des informations toujours plus poussées : création de page Web... ce qui a conduit à modifier l'organisation des cybercentres.

→ Les animateurs multimédia ont pu observer différentes motivations chez les individus venant s'initier, voici quelques exemples :

- certains ont le souhait de s'équiper d'un ordinateur et souhaitent savoir s'en servir avant de l'acheter ;
- certains sont déjà équipés mais ne savent pas l'utiliser ;
- certains souhaitent savoir utiliser Word ou Internet pour taper leur CV, lettre de motivation, rechercher du travail ;
- certains parents dont les enfants s'équipent désirent apprendre à utiliser Internet pour surveiller leurs pratiques (pour ne pas qu'ils aillent sur certains sites « dangereux ») ;
- certains retraités viennent pour ne « pas être largués », avoir des sujets de conversations avec leurs petits enfants et pouvoir garder contact avec eux par la messagerie électronique ;
- des personnes d'origines étrangères souhaitent s'initier à Internet pour garder contact avec leur famille restée dans leur pays d'origine et pour avoir des

*Il s'agit maintenant d'étudier le cas de la ville de Brest.*

## **2.2 – Etude du cas de la Ville de Brest**

### **Informations générales :**

→ Enquête de terrain effectuée du mercredi 24 avril au vendredi 26 avril.

→ *Entretiens menés avec :*

**M. GUENE** : Responsable du service démocratie locale à la mairie de Brest (cf compte rendu d'entretien p 99).

**M. KERVERDO Alain** (Directeur de l'Espace Public Multimédia de la Maison Pour Tous du Valy-hir) et **l'animateur multimédia** (cf compte rendu d'entretien p 104).

**M. BELLANDE** : Directeur de l'Espace Public Multimédia de la MPT de Pen Ar Créach (cf compte rendu d'entretien p 106).

→ *Nombre d'habitants* : 156 217 (pour la ville) et 210 055 (pour l'agglomération)<sup>50</sup>

→ *Localisation* : Finistère (29)

---

<sup>50</sup> Selon les chiffres du recensement de la population de 1999

années de son existence, étaient extrêmement faibles (environ 46 000 euros) et ont limité la marge de manœuvre quant aux actions pouvant être réalisées.

### **2.2.1.2 – Objectifs de la démarche**

Afin de contrer le risque d'un développement des inégalités sociales existantes et tirer parti du formidable potentiel de ces technologies, un dispositif d'action fut mis en place avec pour objectif de créer les conditions d'une dynamique locale d'appropriation des TIC au service d'une citoyenneté active.

Deux grands axes d'actions se sont ainsi dessinés :

→ Mettre en réseaux des acteurs locaux (associations, particuliers, entreprises, acteurs publics...), afin de créer les conditions d'une réflexion et d'une coopération concernant différents domaines relatifs aux TIC.

→ Mailler l'ensemble de la ville de « PAPI » (Point d'Accès Public à Internet), afin que chaque Brestois se trouve à moins de 500 mètres de l'un de ces espaces.

## **2.2.2– Le dispositif d'actions mis en place**

### **2.2.2.1– Le groupe de travail « Citoyenneté et Nouvelles Technologies »**

En 1996, Michel Briand lança le groupe de travail municipal « Citoyenneté et Nouvelles technologies » (CNT).

Cette démarche visait à favoriser la mise en réseaux d'acteurs locaux autour de leurs centres d'intérêt concernant les TIC. L'objectif recherché étant de fédérer et susciter des initiatives et des projets.

Ce groupe de travail regroupe environ 120 personnes aux origines diverses selon leurs centres d'intérêt (permanents ou bénévoles d'association, professionnels de l'enseignement, d'administration ou d'institution, ainsi que quelques rares particuliers et entreprises) autour de « cercles » de travail :

- Un cercle « association » dont l'objectif est de favoriser l'appropriation des TIC dans les associations (chaque année, la ville de Brest fournit près d'une centaine d'ordinateurs déclassés aux associations pour les équiper) ;



la ville de Brest avait édité et diffusé un guide de la recherche d'emploi sur Internet », donnant des conseils, informations...)

*L'autre grand axe de développement de la politique menée à Brest est le maillage de la ville par un ensemble d'espaces publics d'accès aux TIC et à Internet.*

#### **2.2.2.2 – Maillage de la ville en espaces publics d'accès aux TIC et Internet**

##### **a) Le réseau des « PAPI » (Points d'Accès Publics à Internet)**

Initiés par la ville de Brest en 1997, une quarantaine de ces espaces ont été créés jusqu'à aujourd'hui.

Ceux-ci ont été progressivement ouverts dans les lieux ordinaires de la vie des quartiers (bibliothèques, équipements de quartiers, locaux associatifs ouverts au public...), quartiers prioritaires ou non, afin de toucher tous les groupes sociaux et faciliter l'appropriation de ces outils par les acteurs du service public local.

L'objectif du dispositif de maillage étant que chaque Brestois se retrouve à moins de 500 mètres de l'un de ces espaces.

Le mode de mise en place de cette stratégie de maillage et de création de ces espaces a été fortement influencé par la faiblesse du budget dont disposait le service Démocratie Locale de la Ville de Brest due à la faible conviction des élus brestois qui n'étaient pas acquis à la culture de réseaux. C'est donc par le soutien politique fort de Michel Briand qu'a pu se mettre en place ce réseau, avec des moyens très limités.

Des appels à projets ont été lancés pour la création de ces espaces, avec une subvention plafonnée à environ 2 286 euros par espace. L'un des principaux critères de sélection était la motivation de la structure, en effet, l'expérience locale avait démontré que lorsque le projet était imposé « par le haut », celui-ci n'aboutissait généralement pas. Il s'avérait ainsi indispensable de posséder au moins une personne motivée dans la structure.

Pour les projets retenus, la municipalité finançait l'achat d'un ordinateur et l'organisme signait une charte d'engagement (où il est notamment demandé que le ou les ordinateurs soient accessibles au public le plus large possible).

Concernant les critères d'organisation interne (planning d'accès, coût...), ceux-ci étaient définis par la structure. En effet, l'accès à Internet était intégré comme une nouvelle activité, ainsi, chaque structure porteuse avait ses objectifs propres quant à cet outil.

Par exemple, en ouvrant des PAPI dans les bibliothèques, les responsables souhaitaient tout d'abord offrir une source documentaire supplémentaire. De ce fait, lorsque l'utilisateur ne trouvait pas certains renseignements, il pouvait s'y référer. En revanche, dans les équipements de quartiers, le but essentiel était de faire découvrir les TIC et Internet aux adhérents en les proposant sous différentes formes avant de s'adresser aux autres publics.

Exemples : l'EPM de la Maison Pour Tous du Valy-Hir (cf compte rendu d'entretien p 104) et l'EPM de la Maison Pour Tous de Pen Ar Créac'h (cf compte rendu d'entretien p 106).

### **c) L'équipement des écoles**

Un des volets de la politique brestoise de démocratisation des TIC et de l'outil Internet passe aussi par l'équipement progressif (selon les demandes) des écoles.

Un engagement tripartite a été pris par la ville de Brest avec l'éducation nationale et le CDDP depuis quelques années afin de remplir certains objectifs.

Ainsi, les 36 écoles élémentaires de Brest ont été connectées à Internet, un ordinateur multimédia a été mis en place pour chaque maternelle, deux ordinateurs (dont un multimédia) devraient équiper les classes élémentaires avant fin 2002.

Afin de compléter ce dispositif, des « salles multimédia » (équipées de plusieurs ordinateurs reliés à Internet) sont installées dans les écoles qui en font la demande et sont disponibles pour les personnes du quartier hors des heures d'ouverture aux scolaires.

Des opérations sont aussi menées comme « les Webtrotters des lycées brestois » et « les Webtrotters des collèges », qui s'inscrivent dans l'opération nationale des « Webtrotters », consistant à faire réaliser des reportages à des jeunes pour les diffuser sur Internet.

## **2.2.3 – Bilan du dispositif mis en place et perspectives d'avenir**

### **2.2.3.1– Bilan du dispositif mis en place**

Brest a mis en place un dispositif d'évaluation :

Deux études ont été réalisées : la première sur l'usage des PAPI en mai 1999, la seconde sur les usages associatifs des TIC en juin 1999. Une seconde vague d'études est en cours de réalisation en 2002.

Ces études ont fait ressortir plusieurs éléments, qui ont ensuite servi à faire évoluer le dispositif mis en place :

- L'animation des PAPI est un aspect primordial (accueil, suivi de la personne...) et est apparu comme l'un des points faibles du dispositif :

## **CHAPITRE 3- COMPARAISONS ET RESULTATS**

### **3.1 – Des dispositifs adaptés ?**

Afin de déterminer la pertinence des dispositifs mis en place, il s'agira d'analyser si leurs actions répondent à certains enjeux (précisés dans l'analyse réalisée dans la première partie de ce mémoire) concernant l'accès et l'usage des TIC et d'Internet :

<b>ACTIONS MISES EN PLACE CONTRE LES DISPARITES D'ACCES</b>	<b>BREST</b>	<b>STRAS-BOURG</b>
1) L'implantation des EPM est-elle réalisée de manière à garantir une équité géographique d'accès à l'ensemble des habitants (notamment dans les quartiers prioritaires) ?	<b>OUI</b>	<b>OUI</b>
2) Les personnes « en difficulté » (faibles revenus...) bénéficient-elles d'un accès privilégié à ces espaces : gratuité ou autres facilités ?	<b>DIFFERTS SELON LES STRUCTURES</b>	<b>OUI</b>
3) L'autorité publique locale mène-t-elle des actions de communication et organise-t-elle des manifestations, pour informer la population de l'existence des dispositifs mis en place ?	<b>OUI</b>	<b>OUI</b>
4) Les moyens matériels et humains sont-ils suffisants pour répondre de manière satisfaisante à la demande du public ?	<b>DIFFERTS SELON LES STRUCTURES</b>	<b>OUI</b>
6) L'autorité publique locale appuie-t-elle les initiatives (associatives, privées, individuelles) qui visent à favoriser l'accès et l'usage des TIC et d'Internet auprès de la population ?	<b>OUI</b>	<b>OUI</b>
<b>ACTIONS MISES EN PLACE POUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES</b>	<b>BREST</b>	<b>STRAS-BOURG</b>
7) Existe-t-il une volonté politique de développer un contenu utile et accessible à tous sur Internet ?	<b>OUI</b>	<b>OUI</b>
8) Les animateurs multimédia qui initient le public ont-ils été recrutés pour leurs qualités pédagogiques ? Suivent-ils des formations ? Leur méthode d'initiation s'adapte-t-elle aux différents types de public rencontrés ?	<b>DIFFERTS SELON LES STRUCTURES</b>	<b>OUI</b>
9) Les animateurs cherchent-ils à promouvoir une utilisation « utile » de l'Internet (apprendre à se servir des sites de services publics, à chercher du travail...) ?	<b>DIFFERTS SELON LES STRUCTURES</b>	<b>OUI</b>

Ces deux stratégies s'expliquent par deux contextes distincts :

→ A Strasbourg, le projet a été impulsé et soutenu en la personne de Catherine Trautmann lors de son second mandat par la création du service Jeunesse et Education Populaire. Service dont l'objectif était la mise en place d'une politique innovante afin de répondre au contexte urbain de l'époque (nombreux quartiers prioritaires, jeunes en échec scolaire...). Le programme des cybercentres a été l'un des fers de lance de cette politique et a bénéficié d'un budget conséquent...

→ A Brest, c'est par la personne de Michel Briand, adjoint au maire à la citoyenneté et aux nouvelles technologies que le projet a émergé. En effet, cet élu, contrairement à la majorité du conseil municipal, a rapidement perçu les enjeux et potentialités relatifs aux TIC et à Internet. C'est sans appui politique et avec un budget très limité (six fois inférieur à celui de Strasbourg), que le dispositif a été créé. Le but était de démontrer qu'une politique de démocratisation de l'outil Internet pouvait s'effectuer avec peu de moyens. La voie choisie a ainsi été de susciter, fédérer et soutenir des initiatives locales, en s'appuyant sur la motivation des structures comme élément garant de réussite.

Bien que les deux stratégies diffèrent, elles se sont toutes les deux basées sur les dynamiques descendantes et ascendantes (cf p ).

Les deux dispositifs, ont souvent dû **évoluer pour s'adapter aux circonstances** : dans les deux cas (pour les cybercentres et les PAPI), la nécessité s'est fait ressentir d'évoluer de la logique « initiation-pratique libre », à une logique plus axée sur un approfondissement de l'usage de l'outil multimédia (création de site, Musique Assistée par Ordinateur...).

Ainsi, après plusieurs années d'évolution, **les dispositifs semblent finalement se rejoindre** puisque Brest s'oriente vers la mise en place d'espaces plus conséquents type cybercentres et Strasbourg cherche à étendre son maillage auprès de nouvelles structures de quartier (bibliothèques municipales...).

Il est également intéressant de noter que les acteurs en présence soulignent que sans l'appui des différents partenaires institutionnels, peu d'actions auraient pu être réalisées. L'Etat, les régions et départements ont ainsi joué un rôle clef dans la concrétisation de ces politiques.

Autre point commun aux deux cas d'étude, chacun a fait face à certaines difficultés, la principale étant la faible conviction des élus, qui freine considérablement les projets (depuis le changement d'équipe municipale à Strasbourg, le projet est en perte de vitesse et des incertitudes se font ressentir quant à l'avenir du dispositif mis en place). Plusieurs explications peuvent expliquer ce fait :

- Crainte des élus que la mise en réseaux aille à l'encontre de la transparence des informations et que système soit trop complexe (difficultés à gérer le « trop-plein d'informations ») ;
- Sentiment que les TIC et Internet sont « un effet de mode » qui ne mérite pas la précipitation ;
- ...

# CONCLUSION

La vérification de la seconde hypothèse de recherche de ce mémoire, a permis de démontrer que les dispositifs mis en place par les acteurs publics locaux au sein de villes de plus de 100 000 habitants pour lutter contre un risque de fracture numérique étaient adaptés à certains enjeux concernant l'accès et l'usage des TIC et d'Internet.

La recherche engagée ne peut cependant s'arrêter là et nécessite la réalisation d'études précises sur le sujet.

Pour un travail rigoureux et exhaustif, il semble tout d'abord primordial d'étendre l'analyse comparative engagée à l'ensemble des sites d'étude potentiels.

Il semble également essentiel d'envisager de nouveaux questionnements.

En effet, ce mémoire a traité de la variété des approches menées par les acteurs publics locaux vis à vis des TIC. Si Brest et Strasbourg les ont abordé sous l'angle du thème de la citoyenneté, d'autres villes ont une approche axée sur le domaine économique ou sur le développement des services publics « électroniques ».

Des questions se posent : ces approches modifient-elles de manière significative les stratégies de démocratisation des TIC ? Certaines stratégies sont-elles plus efficaces pour démocratiser ces technologies ? Faut-il combiner différentes approches ?...

Concernant les structures de type « Espaces Publics Multimédia » étudiées, il apparaît que celles-ci n'ont pas vocation à permettre un usage fréquent (plusieurs fois par jour à toutes heures) d'Internet pour l'individu. Or, l'un des avantages majeur de cet outil est le gain de temps qu'il offre...s'il faut attendre une semaine pour avoir accès à Internet dans un EPM afin de réserver son billet de train, l'usage de cette technologie perd de son intérêt. C'est pourquoi il semblerait nécessaire de réfléchir à la mise en place de nouvelles actions qui permettraient une réelle équité d'accès à cet outil. Par exemple envisager des mesures fiscales afin d'aider les foyers les plus démunis qui le souhaitent à s'équiper ?

Des pistes de réflexions peuvent aussi être lancées quant à la pérennité de telles structures. Lorsque la majorité de la population aura été formée à l'utilisation de ces outils et que l'équipement à domicile sera généralisé, ces équipements deviendront-ils obsolètes ? Ne pourrait-on pérenniser leurs existence en tant qu'outil au service de la politique de la ville ?

**Annexe n° 1 : Grille d'entretien utilisée lors des enquêtes de terrain**

<b>I - ORIGINE, CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET</b>
2) Qui a été à l'origine de la mise en place du projet ? Quand ? Dans quel contexte ? 3) Quels étaient les objectifs initiaux du projet ? Ont-ils évolués ? 4) Quelle a été la démarche partenariale développée ? Quels moyens (techniques et humains) ont été mis en œuvre ?
<b>II - ANALYSE DE LA POLITIQUE MENEÉE</b>
<b>► Concernant « l'accès »</b>
5) Quelle est la politique d'implantation de ces espaces sur l'agglomération ? y a-t-il un dispositif de maillage ? ces implantations sont-elles favorisées dans les quartiers prioritaires ? 6) L'autorité publique locale (municipalité ou structure intercommunale) mène-t-elle des actions de communication (édition de plaquettes...) ou de sensibilisation (animations lors d'événements...), à destination du grand public et des personnes qui seraient culturellement éloignées de ces technologies et dispositifs ?
<b>► Concernant « les usages »</b>
6) La municipalité ou structure intercommunale locale appuie-t-elle les initiatives associatives locales qui visent à favoriser l'usage des TIC et d'Internet auprès des personnes en difficultés ? 7) Existe-t-il une volonté politique de développer un usage « pertinent » d'Internet pour les citoyens ? (par exemple favoriser la création de sites ou portail pour faciliter la recherche d'un emploi...)
<b>III - ANALYSE DES ESPACES PUBLICS MULTIMEDIA MIS EN PLACE</b>
<b>► Concernant « l'accès »</b>
8) Les personnes « en difficultés » (faible revenus...) bénéficient-elles d'un accès privilégié à ces espaces : gratuité ou autres facilités ? 9) Les moyens matériels et humains sont-ils suffisant pour répondre de manière satisfaisante à la demande du public ?
<b>► Concernant « les usages »</b>
10) Les séances d'initiation sont-elles adaptées à tous les publics ? Quelle est la méthode d'apprentissage ? 11) Les animateurs multimédias qui initient le public ont-ils été recrutés dans ce sens (pour leurs qualités pédagogiques...) et ont-ils suivis des formations ?
<b>IV – EVALUATION DU DISPOSITIF MIS EN PLACE (enquêtes...)</b>

- Ou le réseau des « Espaces Multimédia dans la ville », mis en place par France Télécom. Ces EPM sont coûteux car pas subventionnés, mais fournis « clef en main » et bénéficiant d'une grande expérience.

Le premier EPM verra le jour en 2002 ( le lieu reste à définir, mais sera sûrement dans un quartier prioritaire selon le Grand Projet de Ville), un deuxième suivra en 2003.

De même, des réflexions sont en cours pour savoir si tous les moyens financiers doivent être investis dans un quartier pilote ou si ceux-ci doivent être répartis entre plusieurs quartiers.



types de services qu'ils offriront (avec un matériel adapté en conséquence) : un de ces espaces sera spécialisé dans la recherche d'emploi, l'autre dans la Musique Assistée par Ordinateur, etc.

➤ Concernant le profil recherché pour les animateurs multimédia, celui-ci a évolué au fil des années puisqu'il est passé d'un profil de « technicien bidouilleur » très versé dans ces technologies, à celui d'une personne ayant la capacité d'animer des projets, d'être un bon pédagogue...l'aspect technique étant relégué au second plan.

➤ Poursuivant ses réflexions concernant la possibilité d'accès aux TIC et à Internet par le plus grand nombre, la Ville de Tours a plusieurs projets :

- 1) Afin de développer une proximité toujours plus grande avec la population, la ville de Tours souhaite équiper des minibus de 6 microordinateurs pour créer un EPM itinérant capable de se déplacer au cœur des quartiers, dans les écoles, de servir de centre de loisirs pendant les vacances... (projet qui a déjà été réalisé en France).
- 2) Constatant que certaines personnes ne se déplacent pas pour aller dans les EPM (par crainte de la complexité de cette technologie...), une idée en cours est qu'un animateur multimédia, muni d'un ordinateur portable, effectuerait du porte à porte dans les quartiers pour proposer une initiation gratuite à l'outil !

En 1997, deux cybercentres ont été ouverts, suivis de deux autres en 1999. Les animateurs devaient alors initialement se relayer sur les différents cybercentres et être au moins au nombre de deux par site.

Les deux premières années, les cybercentres étaient surtout axés sur l'initiation du public (à la bureautique, à Internet, à certains logiciels...) et le libre-accès des postes. L'initiation en particulier a demandé un accompagnement relativement « lourd » car celle-ci était faite au cas par cas.

La démarche engagée a toujours été celle d'une expérimentation. Régulièrement, des réunions entre animateurs et responsables ont permis de faire le point sur ce qui fonctionnait ou non, réorientant alors les actions mises en place.

Au fil des années l'orientation des actions a évolué. Ainsi, le public prioritaire s'est élargi pour inclure toutes les personnes et catégories d'âge des quartiers prioritaires. De même, d'une logique surtout axée sur l'initiation du public, la priorité a ensuite été donnée au suivi de projet de groupes. Cela s'explique par une demande du public déjà initié qui voulait aller plus loin et par l'apparition d'une logique consommatrice de certains utilisateurs (qui venaient régulièrement pour faire du « chat »...). Ce changement de politique se place aussi dans une orientation liée au projet initial qui visait à créer, avec les cybercentres, de véritables centres de ressources.

Le planning hebdomadaire varie selon chaque cybercentre. Des jours sont ainsi réservés selon l'activité proposée (initiation, projets de groupes, formation...) et selon le public. Ce planning fait en sorte qu'un individu souhaitant s'initier ou utiliser ces outils multimédia puisse y accéder toute la semaine.

Il faut noter qu'un cybercentre n'est pas forcément uniquement axé sur ça spécificité de départ. Par exemple, le cybercentre de la Galerie à l'En-verre dans le quartier de la gare, orienté vers la création artistique et culturelle (équipé d'outils bureautique classiques mais aussi de logiciels de graphisme et de composition musicale), anime un atelier de recherche d'emploi en partenariat avec un site ANPE situé à proximité.

Actuellement, les cybercentres accueillent un public assez vaste, très jeune comme des personnes âgées, de tous horizons culturels... Le cybercentre du quartier de la gare accueille ainsi l'été de nombreux étrangers qui viennent visiter la ville. Ceux-ci sont d'ailleurs toujours agréablement surpris de la gratuité du lieu.

La publicité relative aux cybercentres est majoritairement faite par le bouche à oreille. Cependant, lors de certaines manifestations nationales ou européennes (comme les fêtes de l'Internet ou les netd@ys) ou des événements typiquement strasbourgeois (festival Strasbourg méditerranée...) des plaquettes sont éditées et les cybercentres participent aux événements (stands multimédia avec des démonstrations, initiations, animations...).

Concernant les personnes en grandes difficultés (analphabètes...). L'outil multimédia est intégré dans les programmes d'aide et l'initiation à ces outils est effectuée en parallèle. Ainsi, par exemple, des femmes d'origines étrangères peuvent écrire quelques phrases à leur famille restée dans le pays d'origine et garder contact.

## **Compte rendu d'entretien avec les animateurs multimédia des Cybercentres du quartier Neuhof, de la galerie à l'En-verre et de la Meinau**

Mercredi 17 Avril 2002

➤ Le cybercentre du quartier Neuhof est le premier à avoir été créé à Strasbourg (durant la première année de sa création, de nombreux élus de France et d'Europe sont venus le visiter, c'était l'un des premiers EPM de France). Il a été inauguré en Mai 1997. Ont ensuite été créé le cybercentre de la galerie à l'En-verre (quartier de la gare), puis celui du quartier de la Meinau, enfin le dernier a été greffé à la Maison de l'image en mai 1999.

➤ Chaque cybercentre a été initialement axé sur des spécificités propres :

- Le cybercentre du quartier Neuhof est plutôt orienté vers des applications relatives à l'insertion professionnelle (logiciel de bureautique pour création de CV, recherche d'emploi sur Internet...). Il a ainsi été intégré au sein d'une Maison de l'insertion et du développement économique, il est aussi relié à un centre de formation et à une mission locale.

- Le cybercentre de la Galerie à l'En-verre est lui orienté vers la création artistique et culturelle (équipé de logiciels spécifiques tel que Photoshop. Il est situé dans un lieu de grand passage.

- Le cybercentre du quartier de la Meinau est plutôt consacré au soutien périscolaire et post scolaire. Il a d'ailleurs été aménagé dans le sous-sol d'une école (« la Canardière »). Il est ainsi souvent mis à la disposition des enseignants et des élèves, mais accueille aussi les habitants du quartier (hors temps scolaire).

- Le cybercentre greffé à la Maison de l'image est lui plutôt axé sur la communication sociale. Il met ainsi à disposition du public les outils et moyens nécessaires à la maîtrise de l'image audiovisuelle et informatique, à l'accès à ses modes de fabrication.

➤ Même si chaque cybercentre a son orientation propre, celle-ci n'est pas exclusive. Par exemple, le cybercentre de la gare mène des ateliers relatifs à la recherche d'emploi et d'insertion professionnelle en partenariat avec l'ANPE. Aussi, le cybercentre du quartier Neuhof réserve le mercredi après-midi à l'accueil des jeunes du quartier afin qu'ils utilisent notamment des logiciels éducatifs.

➤ Les cybercentres sont équipés d'environ une dizaine de postes informatiques. Il y a actuellement 12 animateurs pour les quatre cybercentres. Ils ont reçu une formation initiale et continuent à suivre une formation dans le domaine qui les intéresse le plus. Chacun a donc son domaine de prédilection. Aussi, plusieurs heures par semaine sont réservées à l'autoformation.

- certains ont le souhait de s'équiper d'un ordinateur et souhaitent savoir s'en servir avant de l'acheter ;

- certains sont déjà équipés mais ne savent pas l'utiliser ;

- certains souhaitent savoir utiliser Word ou Internet pour taper leur CV, lettre de motivation, rechercher du travail ;

- certains parents dont les enfants s'équipent souhaitent apprendre à utiliser Internet pour surveiller leurs pratiques (pour ne pas qu'ils aillent sur certains sites « dangereux ») ;

- certains retraités viennent pour ne « pas être largués », avoir des sujets de conversations avec leurs petits enfants et pouvoir garder contact avec eux par la messagerie électronique ;

- des personnes d'origines étrangères souhaitent d'initier à Internet pour garder contact avec leur famille restée dans leur pays d'origine et pour avoir des nouvelles de l'actualité du pays (en consultant les journaux locaux qui sont en ligne) ;

...

➤ Les animateurs ont remarqué que suite à leur initiation, beaucoup sont ceux qui s'équipent en achetant des ordinateurs d'occasion. Ils viennent donc demander conseil aux animateurs, afin de faire un bon achat ! De même, il arrive souvent aux animateurs de venir aider ces personnes chez elles pour installer le matériel ou pour résoudre un problème. En général, l'usage qui est fait de ces équipements est de la bureautique, peu de personnes s'abonne à Internet à cause de son coût encore assez élevé.

➤ En grande majorité, les gens sont très contents du cybercentre et des services offerts et l'expriment par des mots et parfois de petits cadeaux ! (ça a été notamment le cas d'une dame qui grâce à l'aide reçue a réussi à trouver un emploi).

➤ Selon les cybercentres, leurs spécificités et leur localisation, le public peut être fort différent. Ainsi, pour le cybercentre du quartier de la Meinau, le public provient très majoritairement du quartier, mais pour le cybercentre de la Galerie à l'En-verre, situé près de la gare, le public varie beaucoup, notamment l'été où de nombreux touristes sont accueillis.

➤ Depuis qu'ils existent, les cybercentres ont eu un impact sur le tissu associatif puisque les coopérations avec les associations sont de plus en plus nombreuses et les demandes de subventions que ces dernières font à la municipalité sont de plus en plus en lien avec leur équipement informatique. L'équipe du cybercentre du quartier de Neuhof a pour objectif d'initier chaque association du quartier pour que celle-ci puisse créer son site et à terme le regrouper sur le site du quartier.

- *Le niveau de partenariat* (ceci à deux niveaux) :

→ partenariat interne : au niveau du centre social entre les actions des différents « secteurs » (secteur jeunesse...)

→ partenariat externe (au niveau de la ville) : partenariat avec différents espaces du réseau PAPI pour compléter leurs actions (ex : un groupe en stage d'insertion professionnel va suivre des cours par des animateurs de centre socioculturel, de mission locale, de cybercentres...) et partenariat avec des groupes (associations, écoles...) pour mener à bien différents projets.

- *Le niveau de fonctionnement en réseaux* : ici, un projet est appliqué à l'ensemble du « réseau PAPI » de la ville, par exemple, pour la formation interne des animateurs multimédia qui vont de sites en sites pour apprendre le dépannage de réseaux, la création de sites...

- *La maintenance* : les animateurs multimédia s'occupent eux-mêmes de la maintenance du matériel informatique et multimédia (dans le réseau des cybercentres, cette fonction est assurée par un technicien qui a été recruté pour cela).

➤ Dans le cadre du niveau de fonctionnement en réseaux, un projet nommé « VEDEK » (« la voix des Quartiers ») a été mis en place (ce projet est similaire au projet de l'association Initiale de Marseille : « les Webtrotteurs des quartiers » qui se situe lui, à l'échelle nationale, les deux ayant été créés à la même époque). Ce projet prend sur 17 espaces du réseau PAPI et s'est monté à partir d'un constat : les jeunes des banlieues ne reçoivent qu'un seul discours qui leur paraît crédible : celui des « grand frères ». Le but étant ainsi de les mener en dehors de la cité et d'y aller en reporter. Equipés d'un mini-disc et d'un appareil photo numérique, un groupe de jeunes réalise des reportages sur des thèmes de société ou sujets d'actualité à l'issue d'événements particuliers. Le reportage est ensuite diffusé sur le web (<http://vedek.dna.fr/>). Le site est très fréquenté (600 à 800 connexions par jour) ce qui montre le succès de l'opération. François Micousi et d'autres animateurs multimédia ont déjà été appelés par des professeurs qui ne comprenaient pas comment certains de leurs élèves qui ne travaillaient pas en classe et qui avaient participé à ces reportages avaient pu réaliser un tel travail. Avec de tels projets, les objectifs du réseau citoyen et du réseau cybercentres se concrétisent sur le terrain.

➤ Le réseau citoyen est, comme le réseau des cybercentres, évolutif. Des évaluations régulières des dispositifs mis en œuvre sont régulièrement effectuées, cela afin de les réorienter si nécessaire. Ainsi les responsables du réseau PAPI se rassemblent régulièrement et des idées et projets émergent. Par exemple, un des objectifs initial du réseau qui était de développer un échange entre les citoyens et les élus n'a jamais vraiment fonctionné. Un nouveau projet dénommé « EVA » (Espace de Valorisation de l'Administration) va être mis en place en septembre 2002. Ce projet est établi et soutenu par la Fédération des centres socioculturels du Bas-Rhin, la municipalité strasbourgeoise, la préfecture et la CAF. Il consiste à former les animateurs multimédia du réseau PAPI concernant les sites de services publics existants. Ces animateurs formeront ensuite à leur tour les professionnels sociaux locaux qui aideront les

## **Compte rendu d'entretien avec M. GUENE (Responsable du service démocratie locale à la mairie de Brest )**

**Mercredi 24 Avril 2002**

(Contact : 02.98.00.84.08)

➤ Les premières démarches visant à vulgariser l'outil Internet à Brest ont pris naissance en 1995 avec un groupe d'informaticiens internautes, issus du secteur public, qui ont souhaité favoriser l'accès local à Internet. Ces derniers ont ainsi créé l'association « Infini » ainsi qu'un serveur local, cela afin de vulgariser l'utilisation de cet outil et de développer les usages.

Concernant la municipalité Brestoise, tout a commencé en 1997 lors de la création du service démocratie locale, placé sous la direction de Michel Briand (adjoint au maire de Brest). Une réflexion a alors été entreprise et deux constats ont été à l'origine de la politique mise en place :

- Le développement des TIC et plus particulièrement d'Internet se faisait de manière inégale, privilégiant certaines couches de la population. Le risque d'une fracture numérique était présent et il s'avérait nécessaire de démocratiser ces technologies pour l'ensemble de la population, en particulier pour celle qui pour diverses raisons s'en trouvait exclue de fait.
- Ces technologies pouvaient être de formidables outils pour favoriser les échanges, la coopération et les actions entre les individus. Notamment permettre aux citoyens de se rapprocher des élus et de dialoguer avec eux.

[Le champ de l'appropriation des TIC au travers de l'aspect équipement-réseaux est pris en charge à Brest par la Communauté Urbaine qui a des compétences dans le domaine relatif à l'économie. La municipalité quant à elle a des compétences dans le domaine social et culturel et s'occupe donc de l'appropriation sociale des TIC au travers d'espace public multimédia.]

➤ A partir de cette réflexion, deux grands axes d'actions se sont dessinés :

→ Mailler l'ensemble de la ville de « PAPI » (Point d'Accès Public à Internet), afin que chaque Brestois se trouve à moins de 500 mètres de l'un de ces espaces.

→ Mettre en réseaux des acteurs locaux (associations, particuliers, entreprises, acteurs publics...), afin de créer les conditions d'une réflexion et d'une coopération concernant différents domaines relatifs aux TIC.

➤ Le groupe de travail « Citoyenneté et Nouvelles Technologies » (CNT) qui regroupe environ 200 personnes de statuts différents (entreprises, membres d'associations, particuliers, agents de différents services publics, etc.).

insuffisants pour initier et faire découvrir l'outil Internet à une grande partie de la population, cela dans de bonnes conditions.

[Il est important de noter que le dispositif PAPI et ses limites ont été conditionnés par le budget très restreint du service démocratie locale lors des premières années de son existence : environ 45 000 euros (300 000 francs) en 1997 (ce budget a ensuite peu à peu augmenté pour atteindre environ 457 300 euros (3 millions de francs) de nos jours). Du fait de ce budget, la municipalité n'a pas pu créer d'espaces conséquents comme les cybercentres de Strasbourg. Elle a donc lancé des appels à projets et ainsi a subventionné les organismes qui étaient motivés par une telle démarche. En effet, un tel projet, afin qu'il fonctionne, nécessite toujours au moins une personne motivée qui va porter le projet dans la structure. L'expérience a montré que lorsque le projet était « imposé » par le haut, sans aucune motivation de l'organisme, il ne fonctionnait pas et était un. Il est donc impératif que les acteurs du terrain fassent la démarche de s'engager, de s'approprier le projet et puis demander l'aide de la municipalité. Le projet de démocratisation de l'outil multimédia doit ainsi s'insérer dans leur politique. Par exemple, dans les bibliothèques, Internet est vu comme l'opportunité d'approfondir des recherches qui n'auraient pas abouti avec le fond documentaire proposé.

Du fait du budget limité du service démocratie locale, la subvention par PAPI a été plafonnée à environ 2 286 euros (15 000 frs). Ce qui est très peu pour un projet de démocratisation de l'Internet.]

Face à l'aspect limitatif du dispositif PAPI et grâce à un budget plus conséquent, la stratégie du service démocratie locale s'est tournée vers la création d'espaces plus importants, sur un modèle assez similaire aux cybercentres de Strasbourg : espace équipé d'au moins six postes avec une thématique principale (Musique Assistée par Ordinateur, insertion professionnelle, etc.). Ces espaces ont été appelés « Espaces Publics Multimédia ». Chaque année, un appel à projets d'environ 45 700 euros (300 000 francs) est lancé pour la création de deux ou trois de ces espaces. Chacun de ces espaces reçoit environ 15 200 euros (100 000 frs) pour s'équiper en matériel informatique, pour l'installation du câblage et réseau, et éventuellement en personnel d'encadrement si celui-ci est inexistant.

Actuellement, il existe 13 de ces EPM : six sont situés dans des équipements de quartier (et ont des thématiques dominantes spécifiques) et sept situés dans des écoles. Ces derniers sont disponibles durant la journée pour les élèves et leurs professeurs et sont ouverts le soir aux habitants des quartiers, l'espace étant alors géré par une association. [Il faut noter que la municipalité brestoise a eu une politique d'équipement des écoles depuis 1997, ainsi, chaque école primaire est connectée à Internet avec un ordinateur par classe et chaque école maternelle l'est avec un ordinateur par école.]

Outre les subventions d'équipement versées aux PAPI et EPM pour s'équiper, la municipalité met à disposition de ces espaces chaque année une centaine d'ordinateurs déclassés, ainsi que des logiciels libres qui tiennent peu de place sur le disque dur.

➤ Outre les deux grands axes d'actions de la municipalité brestoise traitées précédemment, le service démocratie locale crée et met à jour régulièrement différents sites portails qui regroupent des informations extrêmement utiles.

multimédia), une quarantaine d'espaces multimédia ont vu le jour dans le pays. Cependant, les animateurs multimédia de ces espaces manquent de soutien et d'encadrement. Comme cette problématique se retrouve à Brest, il est envisagé de créer un centre de ressources afin de mutualiser les moyens et compétences et de les mettre à disposition de tous. Il est ainsi envisagé d'élargir les sites portails existants à l'échelle du pays. Un tel centre de ressources nécessitera un budget de 152 450 euros (1 million de francs), en partie financé par la région, le département et éventuellement la DATAR.



- Le libre-service :

→ Gratuit et à volonté pour la bureautique avec la salle d'informatique ouverte aux mêmes horaires que la MPT,

→ Payant et limité en plage horaire et temps de connexion pour Internet : du mardi au vendredi de 16h à 18h (en fonction de la disponibilité de la salle) et un temps de connexion limité à 2 heures (sauf si priorités comme une recherche d'emploi...). Les utilisateurs font en général de la recherche d'informations et du « chat » pour les jeunes.

Outre ces activités Internet à l'EPM, celui-ci accueille des centres de loisirs.

Rq : il n'y a pas de « Charte d'utilisateur », mais comme la salle informatique est accolée au secrétariat et séparée par une vitre, la surveillance est constante.

➤ Au niveau du coût d'utilisation : celui-ci n'est pas gratuit et repose sur le système de l'achat d'une carte d'abonnement.

L'arrivée du haut-débit avec l'ADSL a révolutionné le coût d'abonnement proposé aux utilisateurs :

Auparavant, la MPT payait un forfait de 25 euros pour 30 heures de connexion et facturait 1,5 euros l'heure de connexion pour les utilisateurs. Ce coût étant relativement élevé pour les jeunes, ceux-ci ne venaient pas. Avec l'ADSL, la MPT paie un forfait de 487 euros par an avec connexion illimitée. Ce coût étant facile à couvrir, la carte d'adhésion à l'année est proposée à 7,62 euros (il faut aussi être adhérent à l'association : 3,8 euros pour les enfants et 10,6 euros pour les adultes), un coût relativement modeste et accessible à tous. Cela rejoint d'ailleurs l'état d'esprit de l'association qui est de partager le savoir au moindre coût.

➤ Il n'y a pas de problèmes de dégradation du matériel puisque les jeunes se plaignent du faible nombre d'ordinateurs mis à leur disposition.

Internet. Ces cessions sont réalisées par un informaticien et sont payantes (300 frs par personne pour le stage qui dure un mois avec quatre séances de 2 heures).

Le public qui suit ces stages est composé d'adultes et près de 50% de retraités, les raisons de leur venue sont diverses : ils ont acheté un ordinateur mais ne savent pas encore s'en servir, ils (les retraités) souhaitent ne pas être « perdus » face à cette technologie et pouvoir avoir un sujet de discussion avec leurs petits enfants, ils désirent garder contact avec des proches partis à l'étranger en utilisant la messagerie électronique, etc.

- Concernant les usages des utilisateurs de l'espace multimédia, les jeunes en majorité font souvent beaucoup de « chat ». Cela a entraîné certains débordements et les animateurs qui considéraient cet usage comme une bonne première approche de l'outil Internet se sont rendus compte de la nécessité d'encadrer les jeunes afin de les initier, dans un deuxième temps, à une utilisation « plus constructive » : recherche d'informations utiles pour partir en voyage, trouver un job d'été...
- L'utilisation de l'espace multimédia n'est pas gratuit mais le coût est plus symbolique qu'autre chose : 1 euro par heure. Il faut également posséder la carte d'adhésion à la MPT (adultes : 12 euros par an et adolescents : 3 euros).
- Un règlement d'utilisation est affiché dans la salle.
- Le public vient en grande majorité du quartier
- La publicité se fait principalement par le bouche-à-oreille ;
- Il y a 1 500 adhérents à la MPT et selon leurs besoins, ceux-ci peuvent être orientés vers l'espace multimédia.

## REVUES ET ARTICLES :

Ascher F. La troisième révolution urbaine moderne, In : Le temps des ruptures, 01 décembre 2000, p117-126.

Ascher, F., Godard, F., Demain une autre ville, la Recherche, supplément au n°337, 2000, p 6-7.

Goldberger M-F., Choffel P., Le Toqueux J-L., Les Zones Urbaines Sensibles, INSEE PREMIERE n°573.

La lettre du cadre territorial n°218, Signature électronique, vers une seconde étape, 15 septembre 2001.

Le journal de l'Observatoire des télécommunications dans la ville. novembre 2001.

Le journal de l'Observatoire des télécommunications dans la ville, juin 2002.

Le journal des maires, Internet, quels enjeux pour les communes ?, décembre 2001.

Michell, W.J., L'avènement des cyberquartiers, La recherche, supplément au n°337, 2000, p 14-19.

## COLLOQUES :

Les 11èmes rencontres de l'Observatoire, Stratégies territoriales et e-initiatives, 29 janvier 2002, Cnit-Paris La Défense

## SITES INTERNET :

[www.espacemultimedia.com](http://www.espacemultimedia.com)

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

[www.internetcitoyen.net](http://www.internetcitoyen.net)

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

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

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

[www.villes-internet.net](http://www.villes-internet.net)