



Cahier de partage d'expériences N°2

L'accessibilité pour tous aux TIC

Comment toucher et intéresser les publics les plus éloignés ?

Sous la direction de Philippe Cazeneuve



«Dix moi comment faire»

1. Sortez de votre Espace public multimédia pour aller à la rencontre des publics : sur les marchés, dans les associations, les maisons de retraites...
2. Travaillez en réseau et en partenariat : animateurs multimédia, professionnels de l'insertion, de la santé, du développement social... doivent agir de façon concertée sur un même territoire.
3. Montez des projets avec les personnes plutôt que pour elles.
4. Donnez du sens et montrez l'utilité. L'informatique n'est pas une fin en soi. Mettez en avant les usages concrets pour la personne : communiquer avec des parents éloignés, rechercher un emploi...
5. Recherchez la facilité d'utilisation. Débuter avec la photo numérique est plus facile et moins intimidant que le clavier et le traitement de texte.
6. Prenez le temps de discuter, de répondre aux questions, de faire émerger les craintes et les préjugés. Montrez ce qu'on peut faire avec l'outil avant de proposer au public de manipuler.
7. Ne minimisez pas la difficulté : «vous allez voir c'est très simple », cela dévalorise les efforts des débutants. Pour rassurer, il vaut mieux dire « Vous pouvez y arriver».
8. Ne soyez pas pressés. Il faut beaucoup de temps pour identifier les partenaires, monter les projets, adapter son intervention au rythme d'apprentissage des personnes.
9. Si possible, choisissez un médiateur proche du public, en âge, sexe, profession, situation familiale, origine culturelle... Les publics éloignés se méfient des spécialistes et de leur jargon, mais sont sensibles à l'exemple de réussite des personnes qui leur ressemblent.
10. Respectez la liberté de ceux qui ne souhaitent pas utiliser les TIC et garantisiez leur les mêmes droits et services que ceux proposés aux internautes.

Le réseau CRÉATIF (Collectif des Réseaux d'Accès aux TIC en France), rassemble des personnes engagées dans la conduite et la promotion d'actions de sensibilisation du public aux technologies de l'information et de la communication (TIC) pour le compte de collectivités territoriales, d'associations ou d'administrations décentralisées. Il souhaite favoriser l'appropriation sociale et citoyenne des technologies de l'information par :

- l'échange des pratiques et le travail en réseau des animateurs et des responsables,
- le soutien et la diffusion des réalisations et des projets,
- l'observation et l'évaluation des usages,
- l'encouragement d'une participation active de la population.

Philippe Cazeneuve est consultant-formateur, spécialisé en ingénierie pédagogique et TIC. Il a dirigé pendant 5 ans le Centre de ressources multimédia de la MJC Monplaisir à Lyon.

Dans la même collection, le cahier N°1 "L'accueil adapté de personnes handicapées dans un Espace public multimédia" est disponible en téléchargement sur www.creatif-public.net



p.4/7

Enjeux et problématique

- Internet pour tous, mythes et réalités
- Introduction : Moderniser sans exclure, les mots pour le dire
- Pour l'inclusion numérique et sociale

p.8/12

Qui sont les publics éloignés des TIC ?

- La 1ère fois : inquiétudes et craintes des «publics éloignés»
- Techno mordus ou techno exclus ?
- Un «fossé numérique» impossible à combler ?

p.13/16

Aller à la rencontre des publics les plus éloignés

- Le multimédia au service des personnes en multi-difficultés
- «Travailler et Apprendre Ensemble» : recycler des ordinateurs pour réinsérer des personnes
- L'Internet de rue : aller au devant des familles les plus pauvres

p.17/27

Mettre l'utilisateur au centre du projet

- Il ne suffit pas que les gens utilisent, il faut faire en sorte qu'ils s'approprient
- Mettre en place une charte de l'utilisateur
- MiNiNet et Troc'Matic à Belleville
- Développons «le pouvoir d'agir» des habitants
- Multimédia et prévention routière
- Migrants créateurs de dialogue
- Les téléboutiques de Château-Rouge

p.28/32

Des territoires se mobilisent

- Le programme insertion.emploi.net
- Sésame Multimédia : un chéquier qui ouvre des portes ...
- L'Internet sur roulettes : une spécialité Maison
- Prendre ses distances avec l'illettrisme

p.33/34

Repères sur ...

- la pauvreté et l'exclusion
- L'accès public en chiffre



Internet pour tous : mythes et réalités



Il était beaucoup question de l'accès public durant la première période de diffusion de l'internet en France. Aujourd'hui, lorsqu'un gros tiers des Français est devenu usager de l'internet, très peu de politiques publiques prennent en compte la majorité des personnes qui n'y ont pas accès. Finis les emploi-jeunes, qui ont permis à des centaines de milliers de personnes de découvrir le multimédia ou d'accéder à des services de recherche d'emploi. L'élan d'innovation, l'énergie de ces milliers de jeunes a pourtant été une richesse, pour nombre de nos communes. L'éclatement de la bulle de la

net-économie n'a pas freiné la diffusion de l'internet dans la société, dans les écoles, les entreprises, les services publics. Ces outils d'échange entre personnes, d'accès aux services, à la culture, aux loisirs sont aujourd'hui devenus **un bien social**. Mais ces habiletés nouvelles, ces usages de communication, d'expression, la disponibilité d'un ordinateur ou l'accès au réseau lui-même, sont très inégalement partagés. Plus la place des échanges numériques s'accroît dans la société, plus celles et ceux qui n'y ont pas accès se sentent écartés de cette société en mutation. Face à cet enjeu social, des dizaines d'initiatives montrent qu'**un accompagnement est riche de lien social, de créativité, d'intégration**.

Créée en 2001 avec le souci d'une prise en compte des personnes éloignées des TIC et de leurs usages, l'association **CRÉATIF** (Collectif des réseaux d'accès aux technologies de l'information en France) est fière aujourd'hui de donner à voir ces personnes, ces associations qui ont à coeur un progrès partagé qui ne laisse pas de côté des millions de personnes, déjà isolées.

Toutes les initiatives n'ont pu être reprises ici et nous vous donnons rendez-vous sur le site de **CRÉATIF** : <http://www.creatif-public.net> pour aller plus loin et enrichir ce guide par vos propres contributions. Ce guide, coordonné par Philippe Cazeneuve et publié **avec le soutien de la Caisse des Dépôts et Consignations**, est aussi un appel lancé aux acteurs publics : Etat, Régions, Départements, Communes, ... pour qu'ils s'impliquent et accompagnent les initiatives associatives, les acteurs des lieux d'accès publics, dans cet objectif commun d'**un progrès partagé**.

Merci à toutes celles et ceux qui par leur témoignage et leur action ont contribué à ce deuxième guide.

Michel Briand, Président de CRÉATIF - Novembre 2004



Moderniser sans exclure, les mots pour le dire

Philippe CAZENEUVE

Réduire la fracture ...

Mythe fondateur de la politique en faveur du développement de lieux d'accès public au multimédia et à Internet, le concept de «fracture numérique» introduit une vision déformée des problèmes sociaux auxquels nous devons faire face. Ce concept de «fracture numérique», tout comme celui de «fracture sociale», présuppose une société constituée d'un seul tenant, un corps social unique. Cette vision monolithique de la société ignore l'existence de forces antagonistes, celles qui font que les hommes tiennent debout par un jeu de tensions musculaires opposées. Elle masque aussi le rôle de corps intermédiaires : les articulations, qui permettent d'éviter de rester bloqué dans des attitudes figées.

... ou enjamber le fossé ?

Le concept anglo-saxon initial, «*digital divide*», promu par l'action politique du vice-président américain Al Gore, aurait mérité la traduction plus fidèle de «*fossé numérique*». Cette métaphore géologique évoque un phénomène ancien et évolutif : **un fossé creusé par le temps**. L'exclusion ne naît pas d'une rupture accidentelle du tendon d'Achille de notre société : le lien social.

Au cours des siècles, le fossé s'est illustré dans sa fonction défensive. Le fossé qui nous sépare des autres, nous permet aussi de vivre tranquillement sur notre petite île. Et si les exclus des TIC se considéraient comme des naufragés volontaires, des irréductibles gaulois bien à l'abri des romains colonisateurs ? **Si notre rôle est de construire des passerelles, il n'est pas en notre pouvoir d'obliger qui que ce soit à les emprunter pour se rendre sur l'autre rive.**

Les «sans-claviers», nouveaux exclus... ou exclus à nouveau ?

Lorsque nous nous engageons pour promouvoir la diffusion des usages des TIC, nous devons être vigilants aux questions d'équité, afin d'**éviter que l'exclusion numérique ne vienne renforcer les différentes formes d'exclusion sociale**. Mais comme le souligne Mark Warschauer :

«Le but poursuivi en utilisant les TIC avec les groupes de personnes marginalisées, n'est pas de combler le «fossé numérique», mais plutôt de poursuivre un processus d'inclusion sociale.» (Sce : Warschauer, 2002)

Dans cette perspective, il n'est pas de solutions 100 % numériques, et un mélange de technologie, de ressources humaines et de relationnel est indispensable.



Aller à la rencontre des «publics éloignés»

Si les publics visés initialement par les programmes d'actions pour la «*Société de l'Information*» ne viennent pas spontanément dans les lieux d'accès publics créés à leur attention, il est sans doute temps que les professionnels s'interrogent sur les moyens à mettre en place pour **aller au devant des publics prioritaires**, du point de vue de l'équité sociale. C'est l'objectif de ce guide que de clarifier **Qui sont ces publics ?** et **Comment les toucher et les intéresser ?**

Pour autant, vous ne trouverez pas dans ce guide de recettes toutes faites. Si vous ne deviez retenir qu'une seule chose de cette lecture, voici une formule qui transparaît en filigrane dans la plupart des témoignages et expériences : **Faire AVEC les personnes plutôt que POUR elles.**

«Apprivoiser» les TIC

Voici lâchée une nouvelle métaphore : celle de l'éloignement, de la distance. Ce qui est proche de moi, m'est familier, voire intime. Ce qui est loin de moi me semble étrange, voire étranger. Et si on prenait le problème dans le bon sens ? Si l'on parlait de «**technologies lointaines**» plutôt que de «**publics éloignés**» ? Des technologies étranges, sauvages, non domestiquées, qu'il nous appartiendrait d'apprivoiser afin de vivre en bonne intelligence avec elles...

Le Petit Prince - (...) *Qu'est-ce que signifie «apprivoiser» ?*

Le Renard - *Ça signifie «créer des liens...» (...) On ne connaît que les choses que l'on apprivoise. Les hommes n'ont plus le temps de rien connaître. Ils achètent des choses toutes faites chez les marchands.*

Antoine de SAINT-EXUPERY, *Le Petit Prince*, Paris, Gallimard, 1946.

«*Moderniser sans exclure*», pour reprendre la formule lancée par Bertrand Schwartz, cela suppose de prendre avec chacun le temps qu'il faut. Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin.

Pour terminer, je vous laisse méditer sur les derniers conseils du renard au Petit Prince : «*Tu deviens responsable pour toujours de ce que tu as apprivoisé.*»

Pour aller plus loin :

CAZENEUVE Philippe, *Pour en finir une fois pour toutes avec la «fracture numérique»*, 2003.

http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=12

SAINT-EXUPERY Antoine de, *Le Petit Prince*, Paris, Gallimard, 1946.

SCHWARTZ Bertrand, *Moderniser sans exclure*, La Découverte, Paris, 1994.

WARSCHAUER Mark, *Reconceptualizing the Digital Divide*, First Monday, Vol.7 N°7, Juillet 2002.

http://www.firstmonday.dk/issues/issue7_7/warschauer/



Pierre L. Carrolaggi

Nous souhaitons une société de l'information égalitaire dans ses dimensions culturelles, sociales et politiques. Pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle de tous, les techniques numériques doivent être porteuses de valeurs et améliorer la participation démocratique ainsi que les conditions de vie des individus. L'objectif de cette charte, **rédigée par un collectif européen**, est de faciliter la réflexion et l'action pour mettre en place un environnement d'*e-learning* (*) socialement inclusif.



Une Déclaration en 10 points pour une société de l'information participative et égalitaire

1. Dépasser les barrières psychologiques est aussi important que résoudre les problèmes d'accès au réseau et à l'équipement, car la fracture numérique n'est pas seulement matérielle : elle est aussi dans les mentalités.
2. Il faut développer des programmes de recherche pour mieux comprendre les besoins des différents groupes exclus du numérique ainsi que les liens entre les différents facteurs d'exclusion, comme l'âge, l'origine ou le genre.
3. Il faut rechercher des solutions adaptées à chaque handicap. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour identifier les domaines les plus sensibles et éviter une approche généraliste.
4. Insister sur le côté ludique des techniques numériques permet d'augmenter la motivation des apprenants. Il ne suffit pas de montrer leur importance dans le monde professionnel.
5. Faire des TIC une composante du statut socioculturel est un facteur de motivation pour l'inclusion. Cependant, pour éviter des blocages supplémentaires, il convient d'informer les individus que l'existence est possible sans Internet.
6. Les actions de formation peuvent s'appuyer efficacement sur les valeurs positives véhiculées par les TIC, car, même à un niveau modeste d'utilisation et de maîtrise, les TIC sont synonymes d'intégration.
7. L'*e-learning* doit être participatif : ne pas définir les interfaces a priori, à partir de modèles préexistants, mais impliquer les utilisateurs en amont des dispositifs pour qu'ils puissent les évaluer.
8. L'*e-learning* doit favoriser l'apprentissage coopératif : permettre à des personnes appartenant aux groupes cibles de devenir des appuis qui jouent un rôle de modèle et redonnent confiance à leurs pairs.
9. Développer des modèles mixtes : la combinaison de l'utilisation de l'ordinateur avec un contact humain est plus efficace que le «tout *e-learning*». Les relations interpersonnelles avec des éducateurs sont nécessaires quand l'apprentissage est complexe et démotivant.
10. Les politiques et stratégies d'inclusion doivent également favoriser le développement personnel de ceux, qui, pour des raisons économiques, personnelles ou pour cause de handicap lourd, n'adhéreront pas à la société de l'information.

Pour consulter la Charte dans son intégralité ou pour la signer :

<http://charte.velay.greta.fr>



QUI SONT LES PUBLICS ÉLOIGNÉS DES TIC ?

> La 1ère fois : inquiétudes et craintes des «publics éloignés»



«J'avais peur de casser l'ordinateur...»

Quelques personnes expriment ici ce qu'elles ont ressenti, lorsqu'elles sont venues pour la première fois dans un lieu d'accès public pour apprendre à utiliser un ordinateur :

- J'étais gêné-e à cause de mon manque de connaissances en informatique.
- **Je me trouvais stupide de ne pas savoir**, à mon âge, utiliser un ordinateur, alors que tout le monde a l'air de savoir s'en servir.
- Je me trouvais **trop âgé-e pour apprendre**.
- Je pensais mon **niveau de français insuffisant**.
- Je ne voyais vraiment pas à quoi cela pouvait me servir dans ma vie de tous les jours. Ce sont mes enfants qui ont insisté pour que

j'apprenne à utiliser un ordinateur.

- J'étais **effrayé-e à l'idée de perdre des informations**.
- J'étais inquiet-e de **me retrouver face à un instructeur impatient** et d'être obligé-e de quitter le cours.
- Je pensais que si je suivais une formation, je devrais **subir un test à la fin**, et cette idée me paniquait.

Extrait d'un guide de bonnes pratiques réalisé dans le cadre du programme britannique d'accès publics aux TIC Uk Online «*Ensuring Equal Opportunities : a good practice guide*»
<http://www.helpisathand.gov.uk>

«J'ai aimé avoir accès à des choses... »

Les participants d'un atelier informatique organisé par ATD Quart Monde témoignent :

- Moi au début j'avais le trac... **j'avais peur de faire des bêtise et de ne pas comprendre ...** et puis à force de manipuler l'appareil, on y arrive... **Les personnes autour de moi m'ont respecté**, m'ont accepté tel que j'étais, m'ont parlé et donc m'ont donné l'envie de continuer...
- **Il a fallu vaincre ma peur** et pour moi ce n'était pas facile. J'ai fini par aller au bout, parce qu'il y avait autour de nous des gens qui sont calmes, **des gens qui ne disent pas : celui-là il ne va pas y arriver...**
- Avant j'étais contre les ordinateurs, parce que je pensais que cela enlevait du travail aux hommes. Maintenant, j'en ai un à la maison. Peut-être je pourrai apprendre à quelqu'un à s'en servir et **pour l'encourager, je lui dirai que moi, je n'avais jamais touché à un ordinateur avant.**

Extraits d'un article de **Brigitte Bourcier** et **Corinne Chevrot**, «*Un atelier informatique*» in **Internet : au service de qui ?**, Revue Quart Monde, N° 187, Août 2003
<http://www.atd-quartmonde.org>



QUI SONT LES PUBLICS ÉLOIGNÉS DES TIC ?

> Techno mordus ou techno exclus ?



Il nous faut organiser la société pour que ceux et celles qui ont le plus de difficultés à maîtriser le monde virtuel puissent continuer à vivre dans le monde réel, et n'en soient pas exclus. On doit pouvoir vivre et travailler sans savoir cliquer ou lire un message électronique, et il faut tout faire pour éviter le «totalitarisme numérique».

Selon Yves LASFARGUE, La maîtrise des systèmes informatiques repose sur 6 conditions :

1. Savoir LIRE (ou décoder) les informations qui sont affichées sur l'écran.

On a cru longtemps que l'utilisation d'icônes (...) permettrait de se passer de la lecture d'un texte écrit : dans les faits, aujourd'hui, on s'aperçoit que toutes les icônes sont accompagnées d'un texte écrit en précisant le sens.

2. COMPRENDRE le vocabulaire (ou le codage) et les concepts utilisés.

Dans le traitement de texte, la différence entre «Quitter» et «fermer» est loin d'être évidente à assimiler. Au-delà des mots, C'est le concept même qui est parfois difficile à appréhender.

3. Accepter la «règle du jeu» et accepter d'OBEIR aux instructions du système.

Croire que les techno-exclus sont toujours ceux «qui ne comprennent rien» est faux car sont exclus aussi ceux qui «veulent tout comprendre».

4. Accepter d'obéir VITE

L'interactivité exige des réponses rapides car souvent le système est programmé avec un temps d'attente limité. (...) Cette obligation de rapidité qui est à la base du caractère ludique de l'interactivité et qui provoque tant de plaisir chez certains (...), engendre un stress insupportable chez d'autres.

5. Accepter de DECOUVRIR le mode d'emploi au fur et à mesure de l'utilisation

Le mode d'emploi d'un système abstrait et interactif n'est jamais linéaire (...) Si bien qu'on ne (le) trouve jamais dans un livre que l'on peut apprendre à tête reposée. Il faut accepter de découvrir le mode d'emploi en utilisant le système. Cela demande beaucoup d'humilité et de tâtonnements.

6. Ne pas craindre la situation d'APPRENTISSAGE à chaque nouveau système.

Il faut beaucoup de temps pour apprendre à maîtriser les TIC et l'apprentissage et le rodage sont de plus en plus chronophages. Ce temps nécessaire à la maîtrise des TIC n'est supportable que s'il est accompagné de plaisir.

D'après Yves LASFARGUE, Techno mordus Techno exclus? Vivre et travailler à l'ère du numérique, Editions d'Organisation, 2000.

Voir aussi son intervention dans le cadre d'une journée organisée en 2003 par le réseau Public de l'Insertion des jeunes en Ile-de-France :

http://www.generationcyb.net/article.php3?id_article=285#nb1



QUI SONT LES PUBLICS ÉLOIGNÉS DES TIC ?

> Un «*fossé numérique*» impossible à combler ?

Huit angles de vue

- L'âge : la proportion d'utilisateurs réguliers diminue avec l'âge, mais les seniors sont de plus en plus nombreux à se socialiser via Internet et les préretraités viennent gonfler les rangs.
- Le genre : les disparités entre hommes et femmes persistent, mais elles s'atténuent lorsque la diffusion d'Internet se généralise (Finlande, Danemark, Pays-Bas, Amérique du Nord).
- Les revenus : il existe une relation quasi linéaire entre le niveau de revenu et le taux d'utilisation régulière d'Internet ; cette inégalité persiste dans les pays où Internet atteint une diffusion plus large.
- Le niveau de formation : ici aussi, il existe une relation directe entre le niveau de formation et l'usage d'Internet, mais certains efforts ciblés d'éducation permanente peuvent réduire les écarts de manière significative.
- Les professions : la prédominance des professions intellectuelles et des étudiants persiste, mais Internet fait une percée significative parmi les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi.
- *La composition familiale* : les familles biparentales ayant des enfants en âge scolaire sont les plus nombreuses à utiliser Internet. Les isolés et les femmes seules avec enfants font partie des groupes défavorisés.
- *Les caractéristiques régionales* : partout en Europe, les disparités régionales sont liées aux écarts de développement économique. Par contre, il y a peu de différences entre zones urbaines et rurales.
- *Nord Sud* : Au niveau mondial, la fracture numérique prend l'allure d'une crevasse. Les écarts entre pays du Sud sont encore plus profonds qu'entre le Nord et le Sud, mais la créativité des usages y est étonnante.

(Source : Vendramin P., Valenduc G., *La Lettre EMERIT* n° 39, Namur, juin 2004)



Quelques sous-groupes de la population en marge d'Internet :

- la tranche d'âge des 65 ans et plus (87% de non-utilisateurs)
- ceux qui n'ont pas de diplôme du secondaire (79%),
- ceux qui n'ont pas d'activité professionnelle et ne sont pas demandeurs d'emploi (62%),
- les femmes seules (69%).



Dans une moindre mesure :

- les chômeurs (49%),
- les ouvriers (49%),
- les familles monoparentales (42%).

Source : VENDRAMIN Patricia & VALENDUC Gérard, 200

La côte des fossés ;-)

- **Un fossé socio-économique** : les cadres et professions intellectuelles supérieures utilisent Internet 6 fois plus que les ouvriers (76,3 % contre 12,9 %). (Sce : *ROUQUETTE, INSEE, 2002*)
- **Un fossé d'éducation** : 68 % des diplômés de l'enseignement supérieur utilisent Internet contre 14 % des sans-diplôme. (Sce : *BIGOT, CREDOC, 2002*)
- **Un fossé de générations** : 68 % des 15-24 ans l'utilisent, mais plus on avance en âge, moins on utilise l'Internet : 39 % des 35-49 ans sont utilisateurs, et seulement 3 à 5 % des plus de 65 ans. (Sce : *BIGOT, CREDOC -2002*)

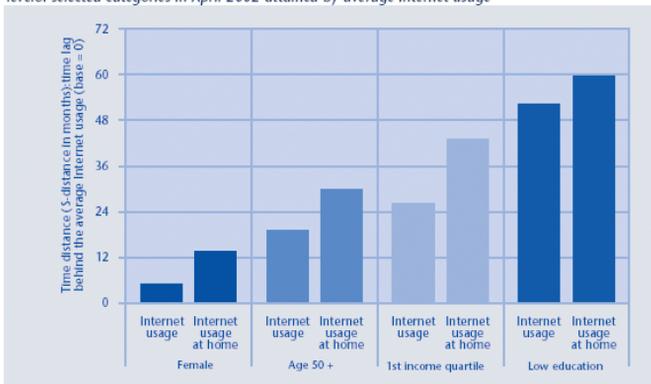
Des écarts qui se mesurent en années

En France, en avril 2002 :

- **Les personnes disposant des revenus les plus faibles** (1er quartile) ont un niveau d'utilisation de l'Internet comparable à celui de la moyenne de la population en février 1999... soit 38 mois ou **3 ans de décalage**.
- **Les plus de 50 ans** ont un niveau d'utilisation de l'Internet comparable à celui de la moyenne de la population en octobre 1998, soit 42 mois ou **3 ans et demi d'écart** !

Au niveau européen, le graphique ci-dessous montre que les personnes ayant les niveaux d'éducation les plus faibles, présentent un décalage de 4 à 5 ans avec la moyenne de la population, dans les taux d'utilisation d'Internet constatés. (Sce : SIBIS, 2002-03)

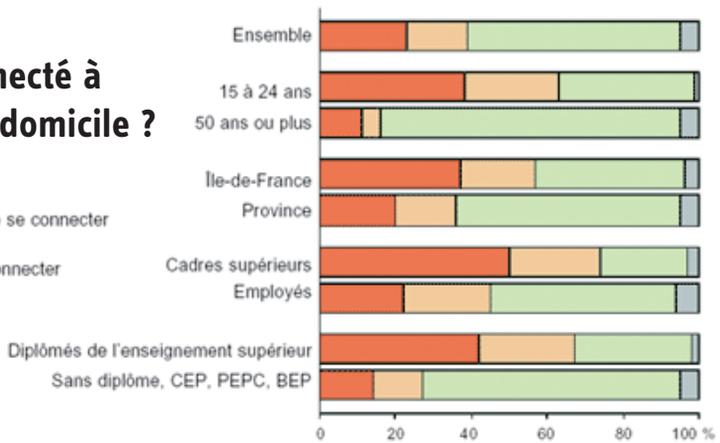
Digital divide in EU-15 in time (s-distance): How many months earlier was the level of selected categories in April 2002 attained by average Internet usage





Qui est connecté à l'Internet à domicile ?

- connectés
- n'envisagent pas de se connecter
- envisagent de se connecter
- non-réponses



Des non-usagers réfractaires aux TIC ?

La progression continue du nombre d'abonnés et d'utilisateurs d'Internet, ne doit pas nous faire oublier qu'une part importante de la population reste aujourd'hui encore à l'écart des «autoroutes de l'information».

Parmi les non-usagers et utilisateurs occasionnels d'Internet en France, la moitié sont d'accord pour affirmer «Internet, ce n'est pas pour moi» (Sce : SIBIS, 2002-03)

65 % des personnes non diplômées ou faiblement diplômées ne sont pas connectées à Internet et n'envisagent pas de le faire (Sce : LOUE et HEITZMANN, SESSI, 2003).

Un fossé qui n'arrête pas de se creuser

Une analyse comparative menée entre 1997 et 2002 au niveau européen, fait ressortir que si les écarts hommes/femmes tendent progressivement à disparaître, et que l'on constate depuis 2000 une tendance des plus de 50 ans «à recoller au peloton», en revanche les écarts les plus discriminants se creusent davantage.

La situation des personnes faiblement diplômées n'a pas bougé d'un pouce et les écarts selon les niveaux de revenus se sont encore aggravés en 5 ans. (Sce : SIBIS, 2002-03)

Sources : BIGOT Régis, *Le fossé numérique en France*, Cahier de Recherche, CREDOC, n° 177, novembre 2002, 87 p. <http://www.credoc.asso.fr/ca/c177.htm>

LOUE J-F et HEITZMANN R., *L'Internet avance : les jeunes poussent, Les 4 pages du Sessi*, DiGITIP - Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, N°172, février 2003.

www.industrie.gouv.fr/biblioth/docu/4pages/pdf/4p172.pdf

VENDRAMIN Patricia & VALENDUC Gérard, *Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations*, Intervention au Colloque international «TIC et inégalités : les fractures numériques», 18-19 novembre 2004, Paris. <http://irene.asso.free.fr/papers/vendramin.pdf>

ROUQUETTE Céline, *Un tiers des adultes ont déjà utilisé l'Internet*, INSEE Première, N°850, juin 2002. http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP850.pdf

SIBIS Pocket Book 2002/03, *Measuring the Information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US* <http://www.sibis-eu.org>



Nathalie LAREUR

animatrice - AGEHB Centre d'accueil Le Phare - Brest

Au Centre d'accueil, **l'équipe reçoit, écoute, oriente** des personnes en situation de grande précarité. Les services du quotidien sont proposés aux usagers : repas chauds, machine à laver, douche... Et des activités ont été créées pour **permettre aux usagers de se reconstruire**, parmi lesquelles un atelier informatique.

L'atelier informatique

L'activité informatique a commencé il y a 3 ans. Quand je suis arrivée, il y avait un ordinateur qui était en bas dans la salle à manger et qui servait pour jouer au «solitaire». Certains faisaient ça à longueur de journée... J'ai commencé à demander si ça intéressait certaines personnes et à partir de là, j'ai monté un projet et on a mis la salle informatique en place.

Il y a eu des tâtonnements au début. Au départ, je pensais faire comme dans les centres de formation, une session pour apprendre la bureautique («Word en X heures»). Je pensais qu'on allait d'abord apprendre la machine, puis après les logiciels... Eh ben, ce n'est même pas la peine... Je leur ai pris la tête, c'était magnifique ! (rires) Ils ont été gentils, ils sont revenus quand même !

Je me suis vite rendue compte que **ce qui compte le plus, c'est de produire quelque chose**. Au départ on avait des logiciels de traitement de texte, c'est peu, mais c'est déjà beaucoup pour eux. Et puis petit à petit, on s'est mis aux jeux, pédagogiques ou simplement ludiques (jeux de cartes, Questions pour un champion, Karaoké...). Souvent ce sont des jeux qu'ils font à plusieurs. Ensuite, il y a eu l'Internet en 2001. Aujourd'hui, **de plus en plus les personnes en précarité utilisent les boîtes mail**.

Réussir à être autonome

Le principe : **c'est donnant-donnant**. On peut leur apprendre des choses, mais **ils connaissent aussi des choses qu'ils peuvent nous apprendre**.

L'objectif de cet atelier, c'est de faire en sorte qu'ils réussissent à être autonomes : savoir allumer l'ordinateur tout seul, utiliser la souris (ça paraît simple, mais certains au bout de deux ans n'arrivent toujours pas à l'utiliser, ils tremblent ou le double-clic n'est pas du tout acquis), repérer le programme que tu veux, pouvoir le mettre en marche et l'utiliser. C'est la même chose pour Internet.

S'il arrive à ouvrir le programme, faire une lettre, imprimer tout seul, enregistrer leur document et surtout le retrouver («ça c'est sympathique à leur faire apprendre !»), alors l'autonomie est gagnée.

Contact :

Le Phare - Nathalie Lareur - Tél : 02.98.05.10.91 - Mél : agehb7@aol.com

Les difficultés rencontrées

- **La fréquence** aléatoire de leur venue, il est difficile de faire un travail suivi.
- **Difficultés d'apprentissage** : tremblements, mémorisation, lenteur... Le repère-temps chez les populations précaires est très différent. Un RDV, ça prend l'énergie d'une semaine. Donc la progression est très lente.
- **L'illettrisme** : en général ils ne le disent pas, il y a une certaine honte. L'informatique c'est bien pour cela, il y a beaucoup de symboles, des commentaires sonores sur certains cédéroms multimédia... c'est une aide pour se repérer.
- **Alcoolisme** : on a un contrat moral : dans chaque activité, ils ne peuvent venir que s'ils sont en état...
- **Epilepsie** : je fais attention à cela par rapport à l'activité multimédia, on a plusieurs personnes épileptiques, je ne les mets pas sur les jeux, mais uniquement sur le traitement de texte.
- **Problèmes de comportement** : les sautes d'humeur, ils viennent mais ils n'ont pas envie d'apprendre. Je sais que ce n'est pas ce jour là que je vais leur apprendre quelque chose, donc ils vont plutôt faire des jeux, des tâches qui demanderont moins d'efforts de concentration.

Conseils aux animateurs

- **Le dialogue de départ est essentiel.** «*Qu'est-ce qu'ils veulent faire ? Est-ce qu'ils veulent venir plusieurs fois ?...*» C'est indispensable de se mettre d'accord avec eux au départ sur l'objectif visé (travail de fond ou superficiel) Sinon, tu te plantes tout le temps.
- **Alterner travail et jeu.** Il est important qu'il y ait des moments de travail, où ils produisent quelque chose, et puis des moments de détente.
- **Il faut des thèmes de travail,** sinon les gens s'essouffent, ne voient plus l'intérêt et abandonnent. Il faut des thèmes qui les intéressent et qui aient du sens et de l'utilité dans leur vie quotidienne (ex : la cuisine, l'hygiène...).
- **Produire un résultat.** Imprimer son texte à une réelle valeur pour eux.
- **Valoriser leurs réussites.** Ne pas hésiter à leur faire remarquer les progrès qu'ils ont accompli. **Ceux qui ont appris les premiers commencent à transmettre aux autres.** C'est très valorisant pour eux. On arrive à faire cela avec les groupes de ceux qui viennent régulièrement.



Recycler des ordinateurs pour réinsérer des personnes

Claude Virlojeux, Journaliste (ARTESI Ile-de-France)

«*Tout homme est un homme*»

Il est nickel comme une salle blanche, l'atelier qui accueille, avec ses deux laboratoires vitrés, son hall avec des ordinateurs blistérés bien rangés sur des palettes, sa salle de réunion et son espace collectif d'accès à Internet, l'association «**Travailler et Apprendre Ensemble**» (TAE) au confins de **Noisy-le-Grand** dans le «93» (Seine-Saint-Denis). Toutes les caractéristiques d'une petite entreprise innovante...

Pourtant, l'entreprise n'est pas tout à fait comme les autres : d'abord parce qu'elle est intégrée au «Château de France», au cœur de la Cité de Promotion Familiale qui vit, en 1957, la création de ce qui allait devenir le **Mouvement ATD Quart-Monde**. Ensuite, parce qu'à cet endroit, elle participe aux objectifs d'un projet, qui au-delà du simple relogement d'urgence, doit permettre aux familles les plus démunies, «*d'acquérir l'autonomie pour pouvoir assurer leurs responsabilités dans l'éducation de leurs enfants, d'accéder à un habitat normal et s'insérer dans la vie sociale et professionnelle*».

Comme le monde, les processus de réinsertion ont changé. Aujourd'hui, ils s'appuient sur la protection de l'environnement, le développement durable, les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Dans le respect du «temps» de personnes longtemps éloignées des contraintes professionnelles, les activités de production occupent de l'ordre des 2/3 du temps passé dans l'entreprise, le reste du temps étant consacré au projet personnel de chacun et aux moyens de le mettre en œuvre, ainsi qu'à une nécessaire convivialité (repas communs, jardin potager...).

La capacité de production de l'atelier est le **reconditionnement de 1.200 ordinateurs par an**. Une grande partie de ces ordinateurs est fournie par le premier partenaire de l'association, la **Mission Solidarité EDF** qui, grâce aux centaines de PC réformés chaque année par la grande entreprise, a permis le démarrage du projet et continue à en assurer une partie non négligeable du fonctionnement. Le site Internet et le bouche-à-oreille ont fait le reste pour compléter l'activité de l'entreprise, comme ils assurent la commercialisation des appareils recyclés, au-delà de ceux repris par EDF, auprès d'associations en mal d'informatique bon marché, voir de particuliers assurés de trouver ici des machines propres et fonctionnelles. Mais la recherche de l'inclusion ne se limite pas aux compétences professionnelles, paradoxalement, à la différence de nombres d'employés de petites PMI-PME traditionnelles qui ne bénéficient ni de formations, ni d'usages de l'Internet, les salariés de TAE, disposent à leur sortie du dispositif, grâce à l'espace collectif d'accès à Internet, des outils nécessaires à leur intégration dans la société numérique.

Contact :

Bruno Dulac Mél : tae.info@wanadoo.fr web : <http://www.tae-asso.org/>

ATD Quart-Monde : <http://www.atd-quartmonde.asso.fr/>



Aller au-devant des familles les plus pauvres

[Re]créer du lien social à partir des TIC

Une des réponses à la fracture numérique est le déploiement de points d'accès publics numériques. Ceux-ci montrent leur limite lorsqu'il s'agit de toucher les familles les plus pauvres qui le plus souvent ne voient pas l'intérêt de ces lieux et/ou s'en sentent exclues. Il faut dans ce cas avoir recours à une démarche individuelle en allant au-devant des personnes, souvent dans la rue.

«L'Internet de rue» est **une recherche-action**, retenue dans le cadre de l'appel à projets du Ministère de la Recherche, qui se propose :

- de valider la démarche et le **poste de travail itinérant** (ordinateur, logiciels, et connexion à l'Internet).
- **d'établir les conditions de succès** et de minimiser les risques d'échecs afin de dégager des pistes pour sa reproduction.
- de collecter et de référencer des cas concrets sur **un site Web francophone de référence** sur l'utilisation des TIC comme outil pouvant contribuer à l'inclusion sociale.
- **d'enquêter auprès des points d'accès publics** pour récolter expériences, histoires à succès, échecs dans l'accompagnement de ces personnes.

L'action se déroule à Paris et dans le Val d'Oise. Nous cherchons d'une part à travailler en partenariat soit avec des institutions qui sont équipées en informatique, soit avec des personnes et groupes qui sont déjà en lien avec des personnes en situation de grande pauvreté. Au-delà de faire connaître l'outil, ses possibilités, d'initier à son fonctionnement ceux qui le désirent (ce qui pour nous est d'abord une démarche citoyenne), c'est aussi de permettre une expression publique à des personnes qui en sont généralement privées.

Le projet en est à ses débuts, mais il est déjà indéniable que ces liens humains avec le support d'ordinateurs permet à des personnes de se remettre en route, pour exercer leurs droits, obtenir des documents administratifs, bâtir des projets...

Notre ambition est d'associer des familles en situation de grande pauvreté à la réflexion sur cet outil et d'aboutir à la réalisation d'un document ouvrant le dialogue avec ces familles à propos des TIC, de leurs usages et incluant les aspects techniques (quels matériels, quels logiciels), des points de repères pour réussir, des erreurs à éviter, des propositions d'amélioration, en particulier de sites (services) publics.

Contacts :

Jean-Pierre Pinet (ATD Quart-Monde) - Mél : jeanpierre.pinet@atd-quartmonde.org

Bruno Oudet (IMAG Grenoble) - Mél : Bruno.Oudet@imag.fr

Pour aller plus loin : Le blog du projet : <http://reso.blogs.com/crealiens/>

Une Société de la connaissance pour tous, contribution d'ATD quart-Monde au SMSI 2003 : <http://www.atd-quartmonde.org/intern/wsis/SMSI-ATD-FR.pdf>



Jean-Michel Cornu

Directeur scientifique de la FING

L'appropriation, c'est très différent de la simple utilisation. S'approprier cela veut dire que l'on va commencer à modifier les choses, à les prendre pour soi.

Le premier niveau : l'implication.

Imaginons que je veuille m'installer dans une nouvelle maison. Pour que cela soit chez moi, je vais changer le papier peint. Je vais commencer à **transformer l'objet que j'achète, pour l'adapter à mon usage**. C'est la définition exacte du mot appropriation : «transformer pour un certain usage».

Si quelqu'un m'offre un service, que je l'utilise exactement comme prévu, sans l'adapter à mes besoins, je ne me le suis pas approprié. **Le détournement d'usage**, est quelque chose d'important, **c'est le mécanisme même de l'appropriation**. (ex : transformer le fond d'écran de son ordinateur avec la photo de ses enfants).

Le deuxième niveau : «l'utilisation»

Quand je transforme pour moi, c'est bien, mais souvent la première chose que recherche quelqu'un, c'est la reconnaissance, une approbation sociale. Quand je reçois quelque chose d'un fournisseur, je peux ainsi **utiliser pour offrir un service aux autres**.

Si je reprend l'histoire de la maison, je ne vais pas simplement changer le papier peint pour que moi j'y sois à l'aise, mais je vais me servir de ma maison pour inviter les copains et faire une bonne fête.

Donc à ce moment là, j'ai utilisé le produit ou le service, comme un outil pour faire quelque chose. D'où la contraction d'Outil et d'Utilisation : ce qui donne «Outilisation».

Le troisième niveau : le co-développement

C'est le niveau le plus important d'implication : je connais l'objet que j'utilise, je sais de mieux en mieux comment je voudrais le transformer. Mais **je voudrais le transformer à la base, alors je vais participer au développement**. Je vais le «co-développer». C'est ce que l'on trouve dans le logiciel libre par exemple.

Dans mon exemple de maison, je prend un maçon, je prends la truelle, je fais les plans, je co-développe ma maison avec des professionnels et des copains qui viennent m'aider.

Adoption > < appropriation

Je peux pousser les gens à adopter un produit ou service en faisant du marketing, mais je ne peux pas les forcer à se l'approprier. **Pour faciliter l'appropriation des gens, je peux faire un produit qui est plus facilement détournable, plus facilement personnalisable ou réutilisable**



pour en faire autre chose (ex : le SPIP pour publier en ligne). Eventuellement, si je veux aller encore un cran plus loin, je vais leur demander de co-développer avec moi.

Une des façons d'aider les gens à s'appropriier un produit ou service, c'est qu'il soit souple et adaptable. La vraie question devient : «Est-ce que la technologie ou le service que j'offre va permettre des usages que je n'avais pas prévus au départ ?»

Implication, «Outilisation» et co-développement dans un Espace public multimédia

1er niveau : implication pour parvenir à définir ses besoins propres

Si je fais mon cours «Le web et comment naviguer sur le web», le niveau d'appropriation est quasi nul. Si par contre la personne qui vient est passionnée par exemple par les champignons, on va travailler avec elle pour l'aider à rechercher de l'information sur le web à propos de sa passion. Donc ça veut dire que **l'on a adapté mon enseignement** du web, pour arriver à suivre le cours, disons «Les champignons sur le web». Dans ce cas, l'appropriation et l'assimilation sont très rapides.

2ème niveau : «l'outilisation»

Je veux apprendre à mon public à publier sur Internet,... Si je fais un simple cours de html, l'assimilation est longue. Si j'aide la personne à faire son site, que ça soit sur son chat, sur son association ou encore sur la généalogie de sa famille, alors le niveau d'appropriation est très fort.

Il ne faut pas former au html, mais **il faut former chaque personne à créer son propre site web, son propre blog ou son propre wiki, par rapport à ses propres besoins.**

3ème niveau : le co-développement

Le co-développement n'est pas forcément nécessaire pour tout le monde, mais si celui qui a été formé pour faire son blog sur les champignons initie à son tour d'autres personnes, il devient co-développeur de la formation elle-même, pour former le gars qui lui veut faire un site sur son chat.

L'utilisateur qui devient formateur gagne encore plus que la personne formée, car il a un niveau d'appropriation encore plus important.

L'objectif d'un bon animateur d'EPN, c'est d'être un fainéant, mais un «fainéant intelligent». Il doit juste faire en sorte que les gens s'approprient les choses et mette en place la dynamique. Cela demande beaucoup d'énergie quand même, soyons clairs ! Mais **il ne faut pas faire le travail, il faut aider les autres à le faire.**



METTRE L'USAGER AU CENTRE DU PROJET

> Mettre en place une Charte de l'utilisateur



Chaque structure étant différente, il est conseillé que chaque lieu d'accès public consacre du temps afin d'élaborer sa propre charte de l'utilisateur. Certains opteront pour un document très détaillé de plusieurs pages ; d'autres choisiront peut-être une approche minimaliste, en se contentant de quelques paragraphes.

1- Associer les usagers à l'écriture de la charte

Participer à la définition d'une Charte de l'utilisateur est une action éducative en soi, et développera une **meilleure appropriation des lieux de la part des personnes** qui y ont participé.

● **Organisez une soirée ou une rencontre d'échange** avec les personnes concernées afin de définir les usages et les comportements acceptables ou non et de déterminer les procédures à suivre en cas d'abus.

Elaborer la Charte de l'utilisateur

Pour chaque activité proposée dans votre lieu d'accès public à Internet, déterminez s'il s'agit d'une activité :activité :

1. à accepter simplement
2. à limiter ou à encadrer
3. à encourager et développer
4. à interdire



Afin de faciliter ce travail d'analyse, vous trouverez sur le site de CRÉATIF www.creatif-public.net, une liste d'activités proposée à titre d'exemple.

2- Rendre la Charte accessible

Il est important que le contenu de la Charte soit rendu accessible à chacun des usagers, ce qui peut se faire de façons variées (**affichage** sur les murs, reproduction sur la **carte d'adhésion** remise lors de l'inscription, **page d'accueil** des navigateurs...). Il peut être utile et pertinent de :

- **traduire ce texte** en différentes langues, pour les résidents étrangers... ou pour les touristes de passage !
- Réaliser des **affichettes synthétiques** en faisant ressortir les **principaux point-clés** à destination de **différents publics** : un pour les adultes, un pour les enfants.
- Demander à ce que la personne signe un exemplaire pour s'engager à la respecter.



3- S'assurer que les usagers comprennent ce qui est important

On ne fait pas une Charte de l'Usager pour faire joli, mais parce qu'on respecte mieux les règles, lorsqu'on en comprend le sens et l'utilité.

- **Prenez le temps** de vous asseoir quelques minutes avec les nouveaux usagers de votre espace et expliquez leur les principaux points de la Charte.
- **Expliquer leur les raisons** qui fondent certaines interdictions, par exemple la protection contre les virus informatiques ou le respect d'obligations légales sur le droit d'auteur..

4- Les usagers respectent-ils la charte ?

Dans la majorité des cas, les usagers sont très responsables et respectueux des règles. Quelquefois, certains débordements peuvent être involontaires et dus à une mauvaise maîtrise de l'outil (par exemple, on peut arriver accidentellement sur un site pornographique).

Cependant, lorsqu'un problème est constaté ou signalé par d'autres usagers, il convient de réagir très vite.

5- Que fait-on lorsque certains bafouent délibérément la Charte ?

- Discuter avec l'utilisateur. Souvent un simple rappel à l'ordre suffit. C'est le cas avec certains adolescents qui cherchent systématiquement les limites et qui ont besoin de provoquer pour tester votre réaction. Ce peut-être l'occasion d'un acte éducatif, par exemple expliquer pourquoi l'accès à certains salons de «Chat» est interdit et rappeler quelques règles de base (ne jamais donner d'informations sur sa véritable identité, ne pas donner son numéro de téléphone, ne jamais se rendre à un RDV seul-e dans un lieu inconnu...)
- Dans le cas d'infractions répétées, **une suspension temporaire** du droit d'accès de la personne peut-être décidée. Cette possibilité de sanction doit être annoncée dans la Charte, afin de ne pas paraître arbitraire. Impliquer le comité d'usagers de votre structure, lorsqu'il existe, donnera plus de poids à la sanction.
- Dans des cas extrêmes, heureusement très rares (actes illégaux commis de façon volontaire), il vous faudra contacter les services de Police.
- **A éviter : fermer l'accès à tous** sous prétexte que quelques-uns ont des comportements incontrôlables.

6- Réviser la Charte

Votre Charte de l'utilisateur n'est pas faite pour être gravée dans la pierre. Elle doit être revue et adaptée régulièrement.

- **Datez votre Charte** et prévoyez une périodicité de mise à jour.

Source : ces conseils sont inspirés d'un guide de bonnes pratiques réalisé dans le cadre du programme britannique d'accès publics aux TIC UK Online «*Safety pack : Implementing an Acceptable Use Policy*» <http://safety.ngfl.gv.uk/ukonline/>



L'utilité précède l'usage

Philippe Mallein, sociologue du CNRS à l'Université Pierre Mendès France de Grenoble, a développé une méthode pour évaluer **l'acceptabilité sociale d'une innovation** : elle permet d'expliquer pourquoi et comment les utilisateurs vont accepter ou non l'innovation dans leur vie quotidienne.

Pour qu'une personne «adopte» facilement un objet technologique , il faut :

1. qu'il ait du **sens** pour elle, que son utilisation soit perçue comme positive,
2. qu'il lui soit **utile** dans ses activités habituelles,
3. qu'il soit facilement **utilisable**, que son usage soit facile à comprendre,
4. qu'il présente une **valeur ajoutée** économique réelle.

Développer les usages des TIC auprès de certaines populations, suppose que chacun puisse **trouver du sens et de l'utilité, ainsi qu'une réelle valeur ajoutée** en investissant du temps et de l'argent dans la pratique de ces outils.

Pour aller plus loin :

"Ces objets qui communiquent", la direction de **Philippe Mallein et Gilles Privat**, Les cahiers du numérique, N°4 2002 Edition Lavoisier.

Laboratoire LUCE <http://www.msh-alpes.prd.fr/luce/>

France Qualité Publique, *La participation des usagers/clients/citoyens au service public*, La Documentation Française, 2004 132 p. <http://www.qualite-publique.org/livrefqp.html>



METTRE L'USAGER AU CENTRE DU PROJET

> MiNiNeT & Troc'Matic à BelleVille



Faciliter l'appropriation des TIC, c'est, une fois passé le stade de l'initiation dans l'Espace Public Numérique, permettre au public de continuer à pratiquer chez eux. A BelleVille, on expérimente des solutions originales pour les petits budgets ...

Dimanche 2 mai 2004, les habitants du quartier BelleVille dans le 19e arrondissement de Paris, ont pu découvrir un Vide-Grenier pas comme les autres. Il s'agissait de la première édition du «Troc'Matic», organisé par le Centre Social BelleVille et son Espace Public Numérique.

Mieux qu'une brocante où l'on trouverait du matériel d'occasion, ici on fait du troc, du troc numérique, entre citoyens ! Pas moins de 120 équipements de récupération ont été apportées par les bénévoles du Centre Social et proposées gratuitement, avec conseils et explications à la clé. **Le Troc'Matic suivant se tient, au même endroit, le 1er mai 2005.**

Autre idée mise en œuvre par l'EPN, avec un partenariat avec des entreprises, des collectivités locales et territoriales et d'autres associations, la conception et la réalisation d'un point d'accès à fonctions simplifiées (pas de disque dur, on utilise une clé USB, du logiciel libre...) permettant d'accéder à Internet et de faire de la bureautique. Equipé de ce MiNiNeT, les habitants d'un immeuble peuvent partager un seul et même accès ADSL, grâce à une liaison Wi-Fi. A environ 300 € le poste, plus les économies réalisées sur l'abonnement mutualisé, voilà une idée pour les petits budgets ! Mais attention, ce n'est pas un ordinateur bon marché... c'est un point d'accès au numérique et au net avec les fonctions basiques de la bureautique pour des utilisateurs dont le temps numérique est modeste. Les jeux, les vidéos, les téléchargements qui nécessitent des configurations musclées se feront difficilement sur MiNiNeT.

Contact : Dominique Dardel, LISCRED c/o Centre Social BelleVille

17 rue Jules Romains 75019 Paris

Tél : 0 140 030 882 - Mél : planif@wanadoo.fr

Troc'Matic : <http://trocmatic.crao.net>

MiNiNeT : <http://igenerator.net/index.php/MiniNet>





Manu Bodinier

Délégué (Union Rhône-Alpes des Centres Sociaux)

Dans les Centres sociaux, on n'est pas vendeurs d'ordinateurs ou d'Internet

Notre cœur de projet, c'est la capacité des gens à être acteurs et auteurs de leur vie, individuellement et collectivement. Ce qui nous importe, c'est que les personnes puissent maîtriser ces technologies pour les fins qu'elles se sont assignées. A partir du moment où on veut seulement développer une technologie, on ne répond pas à un besoin démocratique. Les Centres sociaux fondent leur projet sur l'intérêt des habitants, pas sur celui des commerçants.

Les TIC pour développer la Citoyenneté

Une manière de définir la Citoyenneté, c'est la capacité à avoir des droits, des devoirs et du pouvoir. Il me semble que le développement du pouvoir d'agir des gens, c'est le fondement d'une politique de développement social. Si les gens ont du pouvoir, ils peuvent accéder, demander, ou faire adopter un certain nombre de droits. Le développement du pouvoir d'agir, se fonde sur une certaine idée de la démocratie, où les populations ont du pouvoir pour changer leurs vies.

Ne pas traiter les acteurs en dehors de leur contexte, ne pas traiter les contextes sans les acteurs

Pour développer le pouvoir d'agir des personnes, l'intervenant doit prendre en considération des acteurs dans un contexte donné. Prenons deux contextes différents. Si l'objectif de l'intervenant est de développer la capacité des personnes à utiliser les TIC :

- Pour une personne sur une île déserte, c'est à dire sans réseau de sociabilité, le problème va être sa connaissance et son autonomie personnelle vis à vis des outils TIC.
- Si on considère une personne dans sa communauté ou dans sa famille, la connaissance des outils ne sera pas forcément un problème pour cette personne. Si elle a dans son réseau familial ou social, un certain nombre de gens qui savent utiliser les TIC, son manque de connaissance ne fait plus problème. L'intervenant doit alors reconsidérer l'objet de son intervention en fonction de l'intérêt de la personne et du groupe.



La prise en compte de la définition du problème par la personne elle-même

Le problème n'est pas tant l'existence d'un «fossé numérique» mais : qui définit qu'il y a un fossé numérique à combler ? Bien sûr, à partir du moment où une personne exprime un sentiment d'exclusion des TIC, il faut répondre à cette demande là. Mais l'idée générale et universelle d'un «fossé numérique» dans la population, pour moi c'est un mythe. Il faut donner à un certain nombre d'associations ou d'institutions les moyens de répondre à des demandes individuelles et/ou collectives contextualisées. Et ces réponses là doivent être co-construites avec les personnes. Par exemple, **on peut répondre à une demande** par la formation de la personne mais aussi **en mettant en lien cette personne avec quelqu'un qui est déjà très connecté** qui peut être son voisin, son cousin... ou tout autre personne qui va aller lui chercher ses mails toutes les semaines, lui chercher des informations quand elle en demande.

Passer d'une animation de boutique à une animation du territoire

Une autre manière de prendre en compte le contexte dans l'intervention sociale c'est d'élargir le champ du problème en passant d'une offre de boutique à l'animation d'une question de territoire. Caricaturons : il y a deux manières d'animer un espace multimédia et l'une me semble moins riche que l'autre :

- D'un côté, entretenir le besoin d'un public et sa dépendance vis à vis des technologies et de l'espace multimédia de la structure.
- De l'autre, accompagner des personnes dans leurs projets pour créer du lien et du sens, pour développer la capacité à se mobiliser et à s'organiser sur un territoire.

L'animateur multimédia pourrait considérer son espace d'intervention hors de la salle multimédia dont il est responsable et devenir animateur de la question du multimédia sur son territoire dans un sens qui permettent aux personnes d'exercer un plus grand pouvoir sur les outils de la société moderne :

- Essayer de repérer quels sont les groupes sociaux qui expriment une demande de maîtrise des outils TIC ;
- Repérer des personnes-ressources sur le territoire capables de développer des usages coopératifs avec les TIC autour d'eux.
- Organiser et animer un espace de rencontre et de frottement entre ces personnes et ces groupes sociaux.

Mais attention, si le projet de développement social n'est pas porté politiquement par le CA et la direction du Centre social, l'animateur multimédia ne fera rien



METTRE L'USAGER AU CENTRE DU PROJET

> Multimédia & Prévention routière



Au **Centre social et culturel des Fossés-Jean à Colombes (92)**, l'objectif est de favoriser l'accès des habitants aux TIC en mettant celles-ci au service d'actions éducatives. Notamment la prévention routière.



«*Tout a débuté suite à un accident mortel d'un jeune du quartier. Ça n'était pas le premier accident, mais l'accident de trop ; et les adolescents étaient bouleversés* », raconte Carole Hayat, animatrice Jeunes au Centre social et culturel des Fossés-Jean.

Le Centre social a alors décidé de mener une action sur la prévention routière. Mais comment, face à un constat récurrent (inconscience de certains jeunes qu'on voyait filer sans casque sur leurs scooters et brûler les feux rouges), obtenir une réelle prise de conscience par les jeunes de 12/15 ans du quartier, des dangers qu'ils encourraient ?

Après mûres réflexions, un cédérom nous a semblé être le bon support pour donner corps à ce travail et lui assurer l'impact voulu.

Pendant les vacances de printemps, une quinzaine de jeunes se sont investis dans l'aventure. Le travail a commencé par un calage du projet (échanges par mél), puis un travail de recherche et de documentation (via Internet, ou dans les manuels de Code de la route...) : signification des divers panneaux de signalisation (interdictions, obligations...) ; droits et devoirs (pour les piétons, personnes en rollers, cyclistes, motocyclistes, automobilistes) ; pénalités encourues. Enfin, en fonction de témoignages et d'un bilan de la police, nous avons recensé les différents «points noirs» du quartier, nous déplaçant à chaque fois pour prendre des photos et essayer de comprendre la raison du danger (manque de visibilité, manque de feu...).

La mise en forme du cédérom a été faite sur Powerpoint par les jeunes. Un jeu des sept erreurs a été rajouté pour faciliter l'appropriation des règles.

Le cédérom a servi de support au cours d'alphabétisation. Les remarques faites ont permis des améliorations.

Plusieurs présentations publiques ont ensuite eu lieu. Notamment le 25 mai 2002, au centre administratif du centre ville (ouvert à tous), dans le cadre de la Journée du Jeu. Mais aussi des présentations dans le réseau des autres centres sociaux du département, qui ont ainsi relayé notre initiative. Nous avons également pu bénéficier d'un petit article dans le Nouvel Observateur.

Plus concrètement, au niveau du quartier, des propositions ont été communiquées au service de la voirie de la ville (rajout de dos d'âne, construction d'un rond point...), dont certaines ont abouti.

Ce projet spécifique, a reçu le soutien de «*Ville, Vie, Vacances*» du Conseil Général.

REM : *Propos recueillis par Lina Peral* - Extrait de la revue des Centres sociaux «*Ouvertures*», N°71 mars 2003, Dossier Usages sociaux du multimédia.

Contact : Carole Hayat, Animatrice - Centre social et culturel des Fossés-Jean - Colombes (92)

Tél. : 01 42 42 86 76 - Mèl : CSCcolombes@aol.com - Web : <http://csc-fossesjean.com>



METTRE L'USAGER AU CENTRE DU PROJET

> Migrants créateurs de dialogue



«Une véritable égalité inclut le même droit pour tous de vivre différemment.»

Deux sociologues espagnols ont observé et analysé le fonctionnement d'un Cybercentre associatif, le «Point informatique Agora» à Barcelone, et dégagent les facteurs de réussite d'un tel lieu pour les populations migrantes. Il s'agit de :

- **Un lieu d'échanges interculturels** : des espaces où participent des personnes du monde entier, de toutes cultures, langues et religions. Des situations de cohabitation positives qui permettent de construire des liens.
- *«Une personne (...), qui dans un autre contexte aurait refusé la venue d'arabes, remercie le marocain qui l'aide à trouver une page web qu'elle ne trouvait pas.»*
- **Un lieu de dialogue égalitaire** : les animateurs et les participants s'apprennent mutuellement des choses. Les apports de chaque personne sont pris en compte pour leur pertinence et non en fonction du statut qu'occupe la personne.
- **Un lieu de participation solidaire** : un climat d'aide réciproque, des relations basées sur l'échange de savoirs.

Source :

Ramón Flecha et Francisco Fernández Palomares, *Migrants créateurs de dialogue informatique*, in *Migrants.com, Revue Hommes & migrations*, N°1240, nov-déc 2002, ADRI. <http://www.adri.fr/hm/>



Les principaux usages des migrants

- Outil de communication avec la famille et les amis lointains restés au pays d'origine, ou émigrés eux aussi dans d'autres villes, d'autres pays.
- Outil de renforcement identitaire
Comme dit l'adage *«On ne peut pas savoir où l'on va, si l'on ne sait pas d'où l'on vient.»*
lire dans sa langue
suivre l'actualité de son pays d'origine
militantisme politique (ex : cas des exilés politiques)
médias électroniques qui contrebalancent l'absence de modèles de réussite «ethniques» dans les médias dominants du pays d'accueil.
- Outil d'intégration
infos spéciales migrants : questions juridiques et administratives spécifiques, accès à l'emploi et au logement.
Accès aux offres commerciales ciblées (commerce ethniques : alimentation, voyages, mariages et fêtes traditionnelles...)



METTRE L'USAGER AU CENTRE DU PROJET

> Les téléboutiques de Château-Rouge (Paris 18ème)



Le quartier de «Château-Rouge» dans le XVIIIème arrondissement parisien est célèbre pour son «marché africain». Cette zone commerciale attire chaque fin de semaine, des dizaines de milliers de personnes, venant faire leurs achats dans les boucheries Hallal, les commerces de fruits et légumes tropicaux, boutiques textile, ...



Un modèle emprunté aux Pays du Sud

Les premières boutiques de téléphonie internationale à prix réduit ou «téléboutiques» se sont créées en 1996, suite à la déréglementation des télécommunications. En 2001, s'organisent les premières «Cyberboutiques», proposant en plus l'accès à l'Internet. Elles prennent modèle sur les «télécentres» africains apparus un an plus tôt, au Cameroun ou au Sénégal.

*«Le matériel téléphonique, les ordinateurs parfois, sont enfermés dans **des cabines de bois aux portes percées de fenêtres dans lesquelles les clients s'enferment souvent à plusieurs.**»*

Ce modèle d'accès collectif qui nous vient des pays du Sud, se distingue nettement des cybercafés ou des Espaces Publics Numériques :

- La «télé ou cyber boutique» relève exclusivement du secteur marchand.
- Elle propose un ensemble de services : photocopies, scan, photographie, fax, téléphone facturé à la durée, cartes de forfaits d'appels... et accès Internet.
- Elle peut-être associée à une autre activité commerciale : salon de coiffure, commerce de tissus, d'objets importés, de cassettes vidéos indiennes ou africaines... mais jamais associée à un café !

Un bouquet de services destinés aux migrants

Aujourd'hui, ces boutiques continuent de se multiplier, à Paris comme en province, dans les zones de commerce ethnique fréquentées par une clientèle issue de l'immigration :

- les commerçants recréent un environnement familier aux migrants africains, pour attirer la clientèle immigrée. Ils tiennent compte de la culture des clients (ex : forfaits téléphoniques spéciaux pour le Ramadan ou l'Aïd).
- des services associés adaptés sont proposés : traductions en diverses langues, aide à la rédaction de mail ou d'actes administratifs, assurances... L'implantation, à proximité de services de fret, ou d'agences de voyages est fréquente.

Source :

SCOPSI Claire, *Représentation des TIC et multiterritorialité : le cas des télé et cyber boutiques de Château-Rouge à Paris*, in Technologies de la communication et mondialisation en Afrique, Annie Chéneau-Loquay (dir.), Paris, Karthala MSHA, Août 2004, 13 p.

<http://www.africanti.org/resultats/colloque2003/Communications/SCOPSI32.pdf>



Anne-Claire DUBREUIL

Chargée de mission (Conseil Général du Lot)

Le **Conseil Général du Lot** (160 000 hab.) est engagé depuis octobre 2001, aux côtés de 30 partenaires très divers (ANPE, organismes de formation, associations, centres sociaux, collectivités, établissements médico-sociaux) dans un ambitieux **programme européen EQUAL qui vise l'accès pour tous aux TIC.**

Le public cible du programme est constitué de **bénéficiaires de minima sociaux, de travailleurs handicapés, de salariés fragilisés dans leur emploi par la méconnaissance des TIC, de demandeurs d'emploi, de jeunes sans qualification...**

Des réunions **à l'échelle des 5 Pays du Lot** ont été organisées afin de faire émerger les projets. Il s'agissait de **construire avec tous les partenaires une vision commune** de la question et de construire collectivement les axes du programme :

- Mettre en réseau et professionnaliser les acteurs,
- Prendre en compte un territoire rural,
- Identifier les compétences requises pour accéder ou se maintenir dans l'emploi,
- Pallier certains handicaps.

A l'issue de ce programme (40 actions - 905.000 € du FSE) :

- Plus de 57 EPM existent dont **22 EPM sont nés du programme.**
- Une **formation auprès des animateurs EPM** a été conduite sur l'accueil, la méthodologie de projet, la connaissance des divers publics... d'où est né le réseau des animateurs du Lot qui ont tous adhéré à la Charte qualité des EPM.
- Plus de **1.500 personnes** ont bénéficié des actions d'initiation mise en place.
- La **Chambre des Métiers** a conduit une action de **formation des artisans.**
- Tout le réseau des animateurs d'EPM a bénéficié d'une **formation par l'ANPE.**
- Une association regroupant tous les établissements médico-sociaux du Lot est née, **ntic-lot-h**, pour promouvoir et diffuser les TIC auprès des personnes handicapées.
- La **Mission locale** a conduit 3 actions d'insertion ayant comme support la réalisation de reportages avec des caméras numériques.
- Un chéquier «**Sésame Multimédia**» a permis à 100 personnes de s'ouvrir aux TIC ou d'acquérir des consommables.
- Le «**ticket-net**» (module de sensibilisation de 20h formalisé et validé) a été créé et sera bientôt diffusé dans tous les EPM.

Contacts :

Tél : 05.65.53.22.70

Mél : anne-claire.dubreuil@cg46.fr

web : <http://www.lot.fr>





Un chéquier qui ouvre des portes

Katalin Kolosy, Agence Lotoise de Développement

Dans le cadre du programme *insertion-emploi.net*, l'Agence Lotoise de Développement a conduit l'expérimentation d'un **chéquier facilitant l'accès du multimédia aux publics qui en sont les plus éloignés**. Il s'agit de mettre à disposition des «sans claviers» un soutien financier leur permettant de fréquenter les Espaces Publics Numériques, d'acheter du matériel ou des consommables - petits logiciels, encre d'imprimante, etc.



Baptisé SESAME MULTIMEDIA, ce projet est un outil de travail coopératif pour lutter, de manière concrète, contre la fracture numérique.

La phase principale de l'expérimentation a consisté à mettre en circulation 300 chèquiers contenant 10 chèques d'une valeur de 5 € chacun, auprès d'un premier échantillon de personnes, repérées via un réseau de travailleurs sociaux relayant l'opération. L'utilisateur achète le chéquier 5 € (10% de sa valeur), les prestataires contribuent à hauteur de 10%, les 80% restant, étant financés par les partenaires publics et privés.

Contacts :

Katalin Kolosy -Tél : 05.65.53.23.50 - Mél : ald.eur@wanadoo.fr - web: www.infolot.net
Le rapport de cette expérimentation est disponible en ligne http://www.infolot.net/download/Etude_SESAME.pdf

La Cyberbase de Cère et Dordogne

Une seconde phase de l'expérimentation s'est concentrée sur un échantillon de 150 utilisateurs salariés d'entreprises qui ont pu acheter un chèque de 15 € via le Comité d'Entreprise, afin de l'utiliser dans la Cyberbase de Biars-sur-Cère, partenaire du projet.

Cette opération a permis à la Cyberbase, ouverte depuis quelques mois seulement, d'établir des contacts avec les salariés de deux grosses entreprises du secteur, dont aucun n'avait encore franchi la porte de ce nouvel EPN.

Une animatrice de la Cyberbase est venue rencontrer les responsables des C.E. et des aménagements dans le planning d'animation ont été effectués afin d'accueillir au mieux les ouvriers de production de ces entreprises. Ainsi, les salariés de Manucère qui font la semaine de 4 jours, ont bénéficié de créneaux prioritaires le vendredi matin.

Contacts :

Cyberbase de Biars-sur-Cère, Centre culturel Robert Doisneau
Nathalie Demarquay Tél : 05 65 39 71 58 Mél : animateurs46@cyber-base.org



Jacques Houdremont, Directeur (La M@ison - Grigny 69)

La M@ison (de la formation et des TIC) s'est construite une solide réputation de développement de ses actions dans la proximité. Grâce à une unité mobile wifi, elle intervient en appartement, dans les diverses initiatives locales pour développer des projets de sensibilisation aux usages de l'Internet et du multimédia.

Des animations dans la proximité : Pourquoi ?

Cette idée est née dans le cadre de la démarche participative mise en oeuvre pour élaborer le plan de développement TIC. Elle part du principe qu'il ne suffit pas d'ouvrir des espaces publics numériques pour que les gens y viennent spontanément. Fort de l'expérience des bibliothèques de rue initiées à Givors et Grigny par ATD quart Monde, les acteurs du plan se sont dit qu'il fallait engager la même démarche concernant la sensibilisation aux usages de l'Internet et du multimédia.

En juin 2003, la Communauté de Communes Rhône-Sud investit donc dans une unité mobile wifi composée de 6 ordinateurs et d'une imprimante, le tout relié en wifi et conditionné dans un caisson monté sur roulettes pouvant entrer dans un petit véhicule. En juin 2004, grâce à une convention de partenariat avec l'agence professionnelle de France Télécom Lyon, ce dispositif sera doté en plus d'une antenne parabolique bi-directionnelle permettant une connexion Internet via satellite en tout point.



Les animations en appartement

Le principe est simple, un habitant invite chez lui des amis, des voisins ou de la famille pour participer à une séance de sensibilisation aux usages. Après un échange sur les préoccupations des divers participants, la séance débute à domicile permettant d'aborder les usages en fonction des attentes exprimées

Sensibilisation dans les structures et plus value technologique aux initiatives locales

Grâce à cette unité mobile, la M@ison est en capacité de répondre aux sollicitations qui lui sont faites pour apporter une plus value technologique aux contenus des diverses initiatives culturelles, de solidarité ou encore sportives. La M@ison a pu ainsi se rendre sur le foyer du troisième âge, appuyer l'organisation du cross intercommunal, créer un site web avec les habitants d'un quartier...



L'intérêt des Espaces publics numériques

Si la mobilité permet d'aller auprès des citoyens pour imaginer et développer avec eux les usages, elle est nécessairement limitée. Les Espaces publics numériques sont nécessaires, voir incontournables, pour se former, accéder régulièrement à l'outil, développer des usages. Ce sont plus de 190 personnes, touchées directement ou indirectement par les actions de proximité qui ont participé aux séances d'initiations approfondies. Elles ont aussi formalisé des groupes de travail autour du logiciel libre, ou du portail de solidarité ou encore autour des actions culturelles.

Le portage politique et le réseau d'acteurs : une dimension essentielle.

L'ensemble de la démarche, de la mise en oeuvre des actions, ne serait possible sans un portage politique fort, et un réseau d'acteurs motivés par le fait qu'Internet est et doit rester un bien commun, donc un bien à construire conjointement. Par l'accès au matériel, à la formation, tout citoyen doit pouvoir participer à cette oeuvre collective.

Contact : Tél : 04 37 20 20 69 Mél : houdremont@tic-rhonesud.com
<http://www.tic-rhonesud.com>

Le train passait sans s'arrêter et je restais sur le quai...

Monsieur Boisson, usager de la M@ison

J'ai suivi une initiation à l'informatique au Centre social des Vernes à Givors que j'ai beaucoup appréciée.

J'ai pris contact avec l'équipe de la M@ison à Grigny dès son ouverture et j'ai demandé à participer à une formation Internet. Si je me suis inscrit dans cette démarche, c'est que d'emblée j'ai été enthousiaste par l'accueil et l'esprit militant de cette équipe qui veut rendre accessible Internet à tout le monde, par la mutualisation des connaissances et des générations. Dans cette aventure j'y ai entraîné mon épouse. A la fin janvier, j'ai convié des voisins et amis chez nous et Guy, un des animateurs, est venu avec l'unité mobile faire une démonstration à Internet. Que dire de plus, c'est l'apport des connaissances à domicile, après c'est à chacun d'aller plus loin.

Je ne suis pas né avec l'informatique et j'avais la pénible impression d'habiter une grande ville avec une belle gare, seulement le train passait sans s'arrêter et je restais sur le quai. Je pense sincèrement que les adultes d'un certain âge doivent faire l'effort de s'initier à Internet. Ceux qui ne l'auront pas fait risquent d'être comme les analphabètes d'aujourd'hui. Que cela nous plaise ou pas, dans peu de temps pour avoir un renseignement administratif ou autre, j'ai peur que nous n'ayons pas d'autre choix que l'Internet.

Témoignage extrait du site http://www.tic-rhonesud.com/new/article.php3?id_article=63



Stéphanie Lucien-Brun

Chef de projet Centre de ressources ICOM (Handicap International)

En matière de lutte contre l'illettrisme, la région **Nord-Pas-de-Calais** a été à l'initiative d'une expérience de Formation Ouverte A Distance pour les personnes en situation d'illettrisme. Porté par un réseau régional d'acteurs de la formation, des entreprises privées et des collectivités, il a permis de valider, entre 1999 et 2001, un ensemble de pistes de travail afin de déboucher sur une généralisation de ce dispositif.

Pour Véronique Eberlé, chargée de mission «illettrisme» au C2RP (Centre Régional de Ressources Pédagogiques et de développement de la Qualité), le projet a prouvé l'intérêt de l'utilisation des TIC avec des publics en situation d'illettrisme. Les principaux apports de cette expérience pour les personnes concernées sont :

- la valorisation des actes de formation sur des **savoirs de base** par cette nouvelle approche,
- **la valorisation des personnes du fait de l'usage des TIC.**

Les enseignements qui ont pu être tirés pour les professionnels :

- **la nécessité de produire des contenus adaptés,**
- la nécessité de **faire évoluer les interfaces d'accès** en combinant son et images,
- le rôle essentiel du **travail en groupe et de l'accompagnement individuel.**

Dans le nouveau projet qui voit le jour, à la demande de l'Etat et de la Région, l'accent va être renforcé notamment, sur la production de supports pédagogiques.

Un des objectifs est de permettre au maximum de points d'accès, dont les **Cyber-centres**, de devenir **Points d'information et d'accès à la formation à distance**, y compris avec les publics en situation d'illettrisme. Les animateurs bénéficieront d'une sensibilisation sur ce thème et de la logistique permettant de tirer partie du dispositif existant, en matière de mise en réseau d'acteurs.

Le site du projet FOAD-illettrisme présente de nombreuses interviews vidéo de participants au projet <http://foad.univ-lille1.fr/seb/index.html>

Contact : Véronique Eberlé, C2RP web : http://www.c2rp.fr/decouv_localis/mission.php?mission_id=3#



L'illettrisme en augmentation depuis 1995

- 10 à 14 % de personnes en situation d'illettrisme en France parmi les 18 à 65 ans (7 à 10 % parmi les personnes ayant appris à lire en français).
- Les hommes sont plus souvent en difficulté que les femmes.
- Les personnes âgées plus touchées que les plus jeunes : 13 20 % pour les 50-65 ans contre 3-8 % pour les moins de 30 ans.

Sources : Enquête sur l'information et la vie quotidienne, Nov. 2002, Cité par ANLCI.

L'illettrisme renforce l'exclusion sociale

Plus de 30 % d'illettrés dans la population des bénéficiaires du RMI, plus de 20 % dans la population carcérale, plus de 25 % chez les jeunes de la PJJ. Si l'illettrisme ne conduit pas nécessairement à l'exclusion, il en interdit souvent les portes sortie.



A propos de pauvreté

- En 2001, la France comptait 3,5 millions de personnes pauvres (6 à 7 % des ménages), selon le mode de calcul du seuil de pauvreté adopté par l'INSEE, et 7,1 millions selon les normes appliquées dans les autres pays européens !
- Pour être au dessus du seuil de pauvreté, un couple avec enfants doit disposer d'un emploi à temps plein au Smic et d'un à temps partiel.

Sources : Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale - Rapport 2003-2004
Les enfants pauvres en France - rapport du CERC - 2004

A propos d'exclusion

Différences ou inégalités ?

«Observer des **écarts** entre sous-groupes de la population est une chose, savoir si ces écarts se traduisent déjà ou vont se traduire par de **nouvelles inégalités** est une autre chose (...) La fracture numérique ne se mesure pas au nombre de connectés à Internet, mais aux effets simultanés de la connexion des uns et de la non-connexion des autres. (...) **Il faut s'intéresser** non pas aux écarts, **mais aux effets discriminatoires** (dus au nonaccès à Internet).» [VALENDUC, VENDRAMIN - 2004]

Exclusion et inclusion

«L'exclusion est un processus social qui s'enracine dans des inégalités et qui conduit à la marginalisation d'individus ou de groupes par rapport à certains objectifs de la société. L'exclusion se définit par rapport à un objectif : ici, il s'agit du processus d'exclusion par rapport au développement de la société de l'information.

L'inclusion est également un processus social, déterminé par un objectif à atteindre. Ce n'est pas seulement le contraire de l'exclusion. Le processus d'inclusion sociale comporte trois dimensions indissociables :

- *surmonter les obstacles dus aux inégalités, afin d'éviter l'exclusion ;*
- *exploiter les opportunités offertes par l'objectif societal à atteindre, de façon à réduire les inégalités existantes et améliorer la qualité de la vie ;*
- *favoriser l'implication dans les transformations sociales, améliorer l'expression individuelle et collective, l'engagement citoyen et la participation démocratique.»*

[VALENDUC, VENDRAMIN - 2004]



Un internaute sur cinq fréquente les lieux d'accès publics à Internet...

5 % des français déclarent avoir fréquenté un lieu d'accès public à Internet au cours des quatre dernières semaines, ce qui représente un internaute sur cinq (SIBIS 2002).

Les deux-tiers des usagers des lieux publics ont déjà accès par ailleurs à Internet (CREDOC 2003).

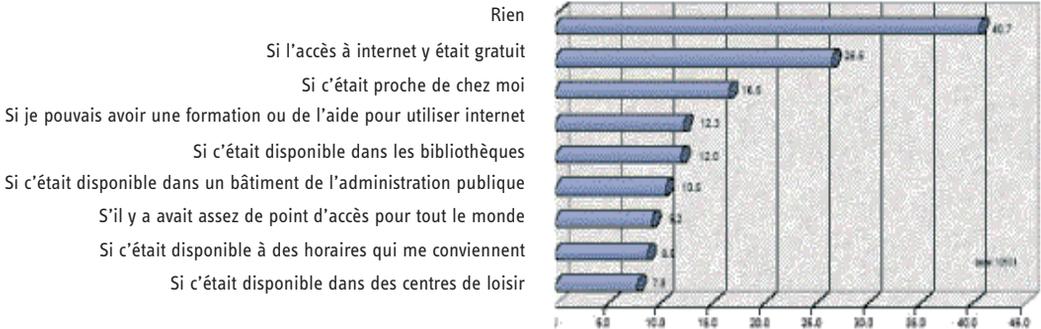
Parmi les non-connectés, moins d'une personne sur cinq connaît l'existence d'accès dans des lieux publics (au lieu d'une personne sur trois pour les autres). (INSEE Première – juin 2002)

... Seuls et diplômés, ils cherchent un emploi

Selon les données d'une évaluation des Points d'accès publics à Brest en 2004 :

- Un usager sur deux vit seul.
- Les trois-quart des usagers sont bacheliers.
- Les étudiants et scolaires représentent un tiers des usagers.
- Les demandeurs d'emploi représentent un quart des usagers, 56 % d'entre eux sont diplômés de l'enseignement supérieur, 31 % ont un niveau Bac+4 ou plus.
- La moitié des usagers viennent pour une recherche d'emploi.

Ce qui encouragerait les non-internautes à utiliser un lieu d'accès public :



[Source : «Les européens et la e-inclusion» – Eurobarometre 55.2 - Printemps 2001]

Interrogés sur ce qui pourrait les encourager à utiliser un Point d'accès public à Internet, les non-utilisateurs placent en tête :

- la gratuité (pour une personne sur 4)
- la proximité (pour une personne sur 6)
- la disponibilité d'une assistance humaine (pour une personne sur 8)

Mais pour 40 % des non-utilisateurs d'internet, le rejet est formel, rien ne pourrait les encourager à utiliser un lieu d'accès public à internet !



Remerciements



A la Caisse des Dépôts et Consignations et plus particulièrement Sophie Bernay (DNTIC).

Aux membres du Comité de rédaction : Anne-Claire Dubreuil (CG Lot), Katalin Kolosy (Agence Lotoise de Développement), Elisabeth Le Faucheur-Joncour (Ville de Brest), Stéphanie Lucien-Brun (Handicap International Centre Icom), Lina Péral (Fédération des Centres sociaux de France), Marie-Lise Simon (ARDESI), Michel Briand (CRÉATIF), Pierre-Louis Carrolaggi (Greta du Velay), Christian Delluc (consultant), Jacques Houdremont (M@ison de Grigny), Claude Virlojeux (ARTESI).

A toute l'équipe d'organisation du Forum des Usages Coopératifs de Brest et plus particulièrement : Florence Morvan et Frédéric Bergot.

A l'équipe d'ATD-Quart Monde et plus particulièrement : Jean-Pierre Pinet, Bruno Dulac, Gwenaël Navarette.

Aux membres de CRÉATIF et plus particulièrement : Jean-Claude Bournez, Franck Briand, Yannick Landais.

Aux porteurs de projets ou personnes interviewées : M. et Mme Boisson (usagers de la M@ison), Véronique Eberlé (C2RP), Nathalie Lareur (AGHEB Brest), Manu Bodinier (Centres sociaux de Rhône-Alpes), Jean-Michel Cornu (FING), Dominique Dardel (CS BelleVille), Bruno Oudet (IMAG).

Aux contributeurs dont les textes n'ont finalement pas été intégrés dans cette version papier : Isabelle Verbruggen (Région Nord-Pas-de-Calais), Michel Elie (OUI), Bruno Garcia (animateurmultimedia.free.fr), Raúl Montero (webtrotteurs de quartier).

Aux auteurs qui m'ont inspiré : Dana Diminescu, Claire Scopsi, Patricia Vendramin, Régis Bigot, Yves Lasfargue, Philippe Mallein, Antoine de Saint-Exupéry, Bertrand Schwartz, Gérard Valenduc, Mark Warschauer.

A Armande Gerber (L'YEUX) qui a créé la maquette et réalisé la mise en page.
... et à tous ceux que j'ai malencontreusement oubliés !

Crédits photos : ATD Quart-Monde, Communauté de communes Rhône-Sud, Ville de Brest, CS BelleVille, URACS, USAID Guinea, CRÉATIF.

**«Chaque progrès nous a chassés un peu plus loin hors
d'habitudes que nous avons à peine acquises et nous
sommes véritablement des émigrants qui n'ont pas fondé
encore leur patrie ; il nous faut rendre vivante cette maison
neuve qui n'a pas encore de visage.»**

Antoine de SAINT-EXUPERY, Terre des hommes, Paris, Gallimard, 1939.

**Ce cahier de partage d'expériences, n'est pas un livre
de recettes. Nous l'avons imaginé comme un espace
d'échange et de questionnement propice à faire progresser
les pratiques professionnelles des responsables et
animateurs de lieux d'accès publics au multimédia et à
Internet. Il a pu être réalisé grâce au soutien financier
de la Caisse des Dépôts et Consignations.**