

**ETUDE**

# **ESPACES PUBLICS NUMERIQUES ET POLITIQUE DE LA VILLE**



CC BY-SA ANSA

## **PROPOSITIONS POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE AU SERVICE DES HABITANTS DES QUARTIERS**

Agence nouvelle des  
**Solidarités**  
actives

  
COMITÉ  
INTERMINISTÉRIEL  
DES VILLES  
SECRETARIAT GÉNÉRAL  
[www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr)

# Edito

## Hervé Masurel,

*Secrétaire général du comité interministériel des villes*



Le développement des espaces publics numériques, capables d'offrir à la fois l'accès au réseau et l'accompagnement aux usages du numérique, est l'un des moyens efficaces de lutter contre la fracture sociale. A ce jour, environ 4 500 EPN sont ouverts en France, dont un nombre important sont implantés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Elaborée en partenariat avec l'Agence nouvelle des solidarités actives, cette plaquette s'inscrit pleinement dans la volonté du Ministère de la ville de valoriser les expériences et les pratiques innovantes ; c'est en faisant connaître celles-ci, en incitant les acteurs de terrain à travailler ensemble que nous parviendrons à faire émerger de nombreuses initiatives d'espaces publics numériques dans les quartiers où ils sont le plus nécessaires.

## Luc Jerabek

*Directeur de l'agence nouvelle des solidarités actives*



Les espaces publics numériques doivent permettre à tous d'accéder aux technologies de l'information et des communications et de combler la fracture entre une société numérisée et une autre, privée de ces outils et de leurs usages, alors que l'environnement social et professionnel en impose de plus en plus la maîtrise.

L'accès individuel et privé aux technologies de l'information, demande, pour un usage efficient, un acquis culturel et sollicite un poste budgétaire en forte augmentation dans les dépenses des foyers. Les quartiers sensibles regroupent les populations les plus défavorisées, pas toujours à même de répondre seules à ces deux exigences. Favoriser pour ces populations l'accès public via des espaces dédiés à l'information et la communication est un enjeu fort de la cohésion sociale.

Ces espaces évoluent et leurs activités ne se limitent plus à diffuser des modules d'initiation et d'apprentissage. Ils deviennent de plus en plus des lieux d'initiative qui peuvent accueillir des sujets tels que la création d'activité, l'emploi, les transports, les savoirs de bases et l'éducation, l'accès aux démarches administratives, de recherche de logement, et l'entretien de relations avec ses proches ou avec des personnes qui partagent les mêmes préoccupations et loisirs.

Cette étude met en lumière les réussites et les difficultés rencontrées par les acteurs des espaces publics numériques. Nous l'avons voulue pragmatique et transverse aux différentes problématiques. Elle se propose d'améliorer la compréhension des enjeux convergents entre les acteurs du numérique, de la politique de la ville et les habitants, avec pour objectif de faciliter l'émergence des solutions du local au national et d'offrir de meilleurs services aux habitants des quartiers.

## A l'initiative de cette étude

Agence nouvelle des

**Solidarités**  
actives

L'Agence nouvelle des solidarités actives (**ANSA**) est une association à but non lucratif créée en janvier 2006 pour concevoir, expérimenter et mettre en œuvre des projets d'innovation sociale afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'association intervient autour de trois axes : l'expérimentation, l'accompagnement de politiques publiques et l'animation de réseaux d'acteurs par la diffusion et la capitalisation des pratiques.

Les expérimentations sociales autour de l'accès au numérique que l'Agence nouvelle des solidarités actives développe depuis 2008 ont montré qu'il existe des moyens de s'appuyer sur les Technologies de l'information et de la communication (**TIC**) pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des allocataires de minimas sociaux.

Le Secrétariat général du Comité interministériel des villes (**SG-CIV**) est une administration de mission, placée sous l'autorité du ministre de la Ville. Il est chargé de concevoir, d'animer et d'évaluer la politique destinée aux quartiers les plus en difficulté.



## Membres du comité de pilotage de l'étude

Emilie BERDELLOU

Caisse des dépôts et consignations (**CDC**)

Hedwige CORNET

Délégation aux usages de l'internet (**DUI**)

Marie-Hélène FERON

Association CRÉATIF / ARTESI Ile de France

Jean-Claude MICHOT

Fondation d'entreprise FREE

Serge NEDELEC

Secrétariat général du comité interministériel des villes (**SG-CIV**)

David TACAIL

Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (**Acsé**)

Jean-Luc THIERRY

Direction générale de la cohésion sociale (**DGCS**)

## Les partenaires de cette étude



Cet ouvrage a été rédigé par l'équipe du programme « Le numérique pour tous - TIC'Actives » de l'Agence nouvelle des solidarités actives : Sébastien CHAPEL, Marion LIEWIG, Sophie LOCHET, Emily NORMAND.

Ont collaboré à cet ouvrage : Serge NEDELEC, chargé de mission au SG-CIV, Jessica HOLC et Lise MARCOVICI de l'ANSA

Contact : Marion LIEWIG, responsable du programme « Le numérique pour tous - TIC'Actives ».

[marion.liewig@solidarites-actives.com](mailto:marion.liewig@solidarites-actives.com)



# Synthèse

Au-delà de l'apprentissage des usages numériques, les espaces publics numériques (EPN) jouent un rôle essentiel en matière de cohésion sociale et de développement local. Dans les quartiers, leurs projets et leur implantation au plus près des habitants les disposent à devenir des lieux de ressources numériques pour la politique de la ville.

Les EPN interviennent dans différents domaines : l'éducation, l'emploi et le développement social des quartiers. Ils sont pourtant peu connus des acteurs de la politique de la ville, qui les sollicitent rarement, que ce soit pour des projets ponctuels ou des partenariats sur le long terme. **Comment favoriser le rapprochement de ces acteurs qui ont des objectifs communs et des méthodes d'action complémentaires ?**

Pour répondre à cette question, l'Agence nouvelle des solidarités actives a mené une étude et rencontré onze EPN situés dans des quartiers prioritaires. L'Ansa a également réuni les usagers d'un EPN et réalisé des entretiens auprès d'une quarantaine d'acteurs de la politique de la ville, associatifs et institutionnels. L'ensemble de ces acteurs ont été réunis lors d'une journée de réflexion le 10 mai 2011, afin d'échanger sur le rôle des EPN dans les quartiers populaires, et d'identifier de nouvelles actions pour accompagner leur développement.

**Un espace public numérique** est un lieu équipé d'ordinateurs connectés à internet, où un ou plusieurs animateurs accueillent et accompagnent les personnes dans l'apprentissage des outils et usages numériques. C'est aussi un lieu où se développent des projets autour des **TIC** avec des partenaires multiples.

## ➔ L'appropriation des outils numériques au service de projets personnels et collectifs

Savoir utiliser un ordinateur et internet est devenu indispensable pour suivre un parcours scolaire, rechercher un emploi, accélérer les démarches administratives, réaliser des projets associatifs, etc. Or, beaucoup d'habitants des quartiers n'ont pas accès à internet, soit en raison du coût trop élevé, soit parce qu'ils ne savent pas s'en servir. Le rôle des animateurs d'EPN est justement d'accompagner les pratiques des habitants quel que soit leur niveau. Ils utilisent pour cela une pédagogie de médiation adaptée aux publics accueillis et à leurs besoins pour une appropriation durable des outils numériques.

Outre l'apprentissage individuel, les EPN sont également un lieu convivial de sociabilité et de construction de projets collectifs pour le quartier.

**La politique de la ville est une politique publique interministérielle de revalorisation des zones urbaines en difficulté et de réduction des inégalités entre les territoires.** L'action publique envers les quartiers défavorisés requiert l'appui de tous les acteurs concernés pour agir sur tous les leviers : développement social et culturel, revitalisation économique, emploi, rénovation urbaine et amélioration du cadre de vie, sécurité, citoyenneté et prévention de la délinquance, santé.

**Au niveau local, la politique de la ville est mise en œuvre par les collectivités territoriales.** Les préfets passent des contrats avec les maires ou les présidents d'EPCI (établissement public de coopération intercommunale) qui définissent un projet de développement pour chaque quartier.

## ➔ Une contribution utile à la formation et à l'insertion sociale et professionnelle des habitants

Les EPN rencontrés développent différents projets éducatifs intégrant l'utilisation d'internet et d'outils multimédia (photos, vidéos, logiciels graphiques, etc.) dans le cadre d'ateliers avec les jeunes, parfois en lien avec leurs établissements scolaires. Les EPN peuvent également jouer un rôle auprès des parents pour réguler l'utilisation des ordinateurs au sein des familles et s'approprier les outils de suivi scolaire tels que les Espaces numériques de travail (ENT).

Les EPN sont très actifs auprès des demandeurs d'emploi, pour les initier aux outils indispensables à leurs recherches, mais aussi auprès d'entrepreneurs ou d'indépendants désireux de se professionnaliser.

Tout en restant des lieux de brassage culturel et intergénérationnel, plusieurs EPN développent également des projets de remobilisation et de formation adaptés à des publics spécifiques, notamment des personnes âgées, handicapées ou illettrées. Ils luttent ainsi contre l'exclusion sociale et la fracture numérique.

La plupart de ces projets et activités s'appuient sur des partenariats avec des acteurs locaux : établissements scolaires, associations d'insertion, Pôle emploi ou encore des maisons de retraite. Toutefois, les difficultés administratives et financières et le manque de connaissance réciproque entre ces acteurs limitent leurs possibilités de collaboration. Leurs compétences complémentaires gagneraient à être davantage valorisées.

## ➔ Un rôle actif dans le développement social des quartiers

Les EPN que nous avons rencontrés participent à l'animation et à la revalorisation des quartiers : événements festifs autour du numérique, projets favorisant l'expression des habitants et leur appropriation du quartier. Ils sont vecteurs de lien social et de rencontres entre des publics variés. Certains EPN proposent également de mettre à disposition leurs compétences numériques pour appuyer le développement de projets de manière transversale auprès de l'ensemble des acteurs de la politique de la ville.

Cependant, la plupart des EPN rencontrent des difficultés pour mettre en place ces collaborations et faire reconnaître leurs compétences auprès des acteurs de la politique de la ville. De nouveaux partenariats sont donc à inventer pour que les EPN jouent pleinement un rôle de centres de ressources numériques, mettant leurs compétences au service de la cohésion sociale des quartiers.

**Dans le but d'améliorer la contribution des EPN au développement social des quartiers, cette étude propose des préconisations relatives au rapprochement des EPN avec les acteurs de la politique de la ville.**

# **EPN ET POLITIQUE DE LA VILLE**

## **PROPOSITIONS POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE AU SERVICE DES HABITANTS DES QUARTIERS**

## 1 ► **Rendre accessibles les outils numériques pour faciliter l'accès à l'emploi**

- Intégrer les EPN dans les programmes d'action relatifs à l'emploi à l'échelle de l'agglomération ou de la région : appuyer et favoriser le  **rapprochement des EPN avec les acteurs locaux du service public de l'emploi**  en identifiant les besoins numériques des habitants en recherche d'emploi ;
- **Encourager les rencontres entre EPN ou réseaux d'EPN et Pôle emploi**  afin de favoriser la mise en place de partenariats opérationnels ;
- Encourager la mise en place de partenariats structurés grâce à la  **signature de conventions entre réseaux d'EPN et Pôle emploi**  ;

## **2 ► Eduquer à un usage responsable des outils numériques en impliquant l'ensemble de la communauté éducative et les familles**

- **Impulser et animer les partenariats entre EPN et établissements scolaires** pour mettre en place des actions éducatives s'appuyant sur les outils numériques, associant enseignants et animateurs d'EPN ;
- **Réunir les associations de parents d'élèves, les directions d'établissements scolaires et les EPN** pour échanger sur les pratiques numériques des jeunes, informer les parents sur l'intérêt et les risques du numérique et les **former à l'utilisation de l'Espace numérique de travail (ENT)** ;

### **3 ► Lutter contre l'exclusion sociale en utilisant le numérique au service des personnes les plus isolées**

- **Faire évoluer les pratiques d'accompagnement des travailleurs sociaux**, en intégrant les outils numériques comme vecteur d'autonomie, d'insertion sociale et de retour à l'emploi ;
- **Intégrer les EPN aux réunions des acteurs sociaux du quartier** et favoriser les **projets transdisciplinaires** utilisant le numérique pour des publics en difficulté ;

## 4 ► Développer des projets pour la vie de quartier grâce aux outils numériques

- **Intégrer les EPN** aux réflexions relatives à l'animation et aux évolutions du quartier ;
- S'appuyer sur les EPN pour développer **des projets en faveur de l'intégration, l'échange interculturel et l'appropriation du quartier par ses habitants** ;

## 5 ► Renforcer le rôle des EPN comme centres de ressources du quartier

- En termes de partenariat et de financement : **inviter les EPN à inscrire leurs actions dans les projets de territoire** via les Contrats urbains de cohésion sociale (**CUCS<sup>1</sup>**) ;
- En termes de coordination et de mutualisation des activités des EPN : **s'appuyer sur un réseau d'EPN ou sur un réseau local d'acteurs** ;
- En termes de communication et de promotion : **assurer la visibilité des actions mises en place par les EPN** ;
- En termes d'information et de formation : **sensibiliser les professionnels de l'action sociale et les acteurs du numérique aux potentialités du numérique** (usages et pratiques) ;

---

<sup>1</sup> Les 1 116 communes et les 174 Etablissements publics de coopération intercommunale (EPCI) signataires des CUCS représentent au total plus de 3 000 communes. Parmi celles-ci, 943 abritent un ou plusieurs quartiers prioritaires, cibles des actions développées dans le contrat. Au recensement de 2006, l'ensemble de la population de ces quartiers comptait 8 millions d'habitants soit 12,5 % de la population française

# ESPACES PUBLICS NUMERIQUES ET POLITIQUE DE LA VILLE :

## PROPOSITIONS POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE AU SERVICE DES HABITANTS DES QUARTIERS

<b>EPN ET POLITIQUE DE LA VILLE : QUELLE CONVERGENCE ?</b> .....	<b>15</b>
1. Les EPN : une réponse à la fracture numérique dans les quartiers .....	15
2. La situation actuelle des EPN .....	18
3. La politique de la ville : des acteurs au service du développement social des quartiers.....	21
<b>Les EPN au service du développement social des quartiers</b> .....	<b>24</b>
1. Rapprocher les EPN du Service public de l'emploi .....	24
2. Les EPN, acteurs de la communauté éducative du quartier .....	30
3. Le numérique au service des plus isolés .....	38
4. Les EPN, acteurs de la vie du quartier .....	44
<b>Les EPN, centres de ressources pour le quartier</b> .....	<b>49</b>
1. Des EPN impliqués dans des partenariats locaux et nationaux .....	50
2. Des animateurs d'EPN devenus médiateurs .....	52
3. Les EPN, acteurs du développement social urbain .....	53
4. Des EPN au service de l'adaptation des services publics .....	54
<b>Liste des annexes</b> .....	<b>56</b>

# Introduction

Internet fait maintenant partie du quotidien de millions de Français, au point qu'on oublie souvent le tiers d'entre eux qui ne possède ni ordinateur (31,5%), ni accès internet (37,1%)<sup>1</sup>. Ne pas savoir utiliser un ordinateur, envoyer un mail ou trouver une information en ligne est devenu une difficulté majeure pour l'insertion sociale et professionnelle, l'accès aux droits, à l'éducation et à la culture. Les démarches en ligne, fortement encouragées par les pouvoirs publics dans de nombreux domaines, imposent aux citoyens de maîtriser des compétences numériques. Face à ces attentes de la société, certaines personnes sont démunies, vivent une nouvelle forme d'exclusion et ne savent pas, le plus souvent, ni où ni comment acquérir ces compétences devenues nécessaires.

En France, on parle de « fossé (ou fracture) numérique » pour les personnes qui n'ont pas accès à internet ou ne maîtrisent pas les usages de base. Les caractéristiques identifiées dans les études<sup>2</sup> comme favorisant le non-usage sont :

- la dimension générationnelle : parmi les personnes de plus de 65 ans, moins d'une sur cinq utilise internet,
- la dimension sociale : un tiers des ménages les plus pauvres n'ont pas de connexion internet,
- la dimension culturelle : les personnes les moins diplômées sont les moins connectées.

Par définition, les quartiers prioritaires de la politique de la ville concentrent<sup>3</sup> des populations en difficultés sociales et économiques : personnes sans diplômes, ménages à faibles revenus, familles monoparentales, personnes en situation d'illettrisme, etc. Il est ainsi logique que ce soit dans ces quartiers que se manifestent avec le plus d'acuité le fossé social et le fossé culturel dans le domaine du numérique.

En matière d'emploi notamment, l'exclusion numérique est particulièrement décisive : la Commission européenne estime que, d'ici cinq ans, 90% des emplois nécessiteront des compétences numériques. Aujourd'hui, la recherche d'emploi passe essentiellement par internet puisque la majorité des offres et des candidatures se font en ligne. La politique de la ville ne peut évidemment pas négliger les effets du passage au numérique dans le domaine de l'emploi : le chômage est deux fois plus élevé dans les zones urbaines sensibles<sup>4</sup>. La situation est particulièrement difficile pour les jeunes : en ZUS (zone urbaine sensible), 43% des jeunes actifs et 37% des jeunes actives sont demandeurs d'emploi en 2009.

**« C'est d'ailleurs un paradoxe : alors qu'ils sont de plus en plus intéressants, personne ne parle plus des EPN ! », Stéphane Vincent, 27ème région**

L'utilité des espaces publics numériques (EPN) pour lutter localement contre la fracture numérique a déjà été mise en évidence dans le recueil de pratiques réalisé conjointement par l'association Villes Internet et la Délégation aux Usages de l'internet : « Solidarités numériques et politique de la ville : un levier pour réduire les inégalités »<sup>5</sup>.

Dans la lignée de ces travaux, l'ANSA, soutenue par le SG-CIV, Microsoft France et la Fondation d'entreprise FREE, a poursuivi et approfondi l'observation de l'action des EPN en recherchant les conditions nécessaires à la concrétisation de leurs projets.

Les pratiques de terrain de onze EPN situés dans des quartiers populaires ont été étudiées ; ces observations ont montré l'utilité des EPN en matière de développement social des quartiers, à travers la mise en œuvre de projets sur des thématiques aussi larges que l'éducation, l'emploi, la cohésion sociale et la dynamique locale.

Ce travail, mené en partenariat avec les acteurs de terrain, a permis d'identifier l'intérêt d'une collaboration plus avancée entre les acteurs de la politique de la ville et les espaces publics numériques des quartiers.

**Les préconisations et observations présentées ci-après visent à favoriser la lutte contre la fracture numérique et à faire des EPN de véritables atouts pour le développement social des quartiers populaires.**

Informations utiles pour la lecture :

Les acronymes apparaissant en bleu comme « **EPM** » sont explicités en annexe C

Les annotations dans le texte<sup>6</sup> renvoient à des notes de fin, regroupées à la fin du document

## La méthodologie

L'Agence nouvelle des solidarités actives, en accord avec le comité de pilotage, a choisi de s'appuyer sur **des expériences de terrain** pour analyser le rôle et le fonctionnement des EPN de quartiers populaires. Cette analyse a été **complétée par le point de vue d'experts** et d'acteurs locaux.

L'étude s'est déroulée en trois grandes étapes :

- **Octobre 2010 - mars 2011 : diagnostic « état des lieux » sur onze sites EPN**

Onze EPN ont été sélectionnés. Les critères : être situé en quartier prioritaire et mener des actions en matière d'inclusion sociale et d'insertion professionnelle.



1. <b>EPM</b> de Kerourien, Brest (29)	7. <b>PIMMS</b> Etats-Unis, Lyon (69)
2. <b>ECM</b> Le Chaplin, Mantes La Jolie (78)	8. <b>ERIC</b> Cyber-base® Sainte Musse, Toulon (83)
3. EPN Le Relais Ménilmontant, Paris 20 (75)	9. ERIC Le Hublot, Nice (06)
4. Espace Multimédia Athégien, Athis-Mons (91)	10. Cyber-base® Planoise, Besançon (25)
5. Cyber-base® Moulins (03)	11. Cyber-base® Quartier 31, Toulouse (31)
6. La M@ison de Grigny (69)	

- **Mars 2011 – mai 2011 : entretiens auprès d'experts du numérique et de la politique de la ville**

Des entretiens ont été menés auprès de plusieurs dizaines d'acteurs associatifs, institutionnels, ou de la politique de la ville (les acteurs d'Etat tout comme les acteurs locaux). Deux réunions d'utilisateurs ont été organisées dans un EPN parisien.

- **10 mai 2011 : journée de mutualisation et de prospective entre EPN et acteurs politique de la ville**

Une soixantaine de professionnels de toute la France issus des EPN et de la politique de la ville ont participé à une journée de mutualisation à Paris. Ils ont travaillé en petits groupes sur l'emploi, l'éducation, l'inclusion sociale et la dynamique de quartier afin d'identifier les problématiques actuelles des EPN et des leviers pour favoriser les partenariats entre politique de la ville et EPN.

# EPN ET POLITIQUE DE LA VILLE : QUELLE CONVERGENCE ?

## 1. Les EPN : une réponse à la fracture numérique dans les quartiers

### ➔ Un fort besoin d'accompagnement aux usages numériques dans les quartiers

Contrairement à ce que pourrait laisser envisager la situation socio-économique des habitants des quartiers, il n'y a pas « d'effet quartier » avéré sur l'équipement des habitants : une étude menée par la Caisse des dépôts et consignations<sup>7</sup> montre que l'écart en termes d'équipement est faible par rapport au reste de la population.

Néanmoins, la même étude montre que le coût trop élevé de la connexion reste un obstacle important : 59% des internautes de **ZUS** n'ayant pas de connexion à domicile l'expliquent par le coût, contre 33% pour la moyenne nationale. Pour mémoire, un abonnement internet à 30 euros par mois représente 10% du reste à vivre des ménages de la classe moyenne, mais 40% du reste à vivre des ménages à revenus modestes.

Cette étude souligne que « **le moindre taux d'accès à internet à domicile ou sur le lieu de travail est compensé par le développement des lieux d'accès public à internet** qui jouent un rôle plus important en ZUS que dans le reste de la France. » Pourtant, seules 18% des ZUS comportent un ou plusieurs EPN<sup>8</sup>.

Les animateurs d'EPN que nous avons rencontrés précisent que l'accompagnement est d'autant plus nécessaire lorsque les habitants sont équipés. Ils estiment que la moitié des personnes se rendant à leurs ateliers possèdent déjà un ordinateur connecté à domicile. Au sein des seules Cyberbase®, ce sont deux tiers des usagers qui sont équipés à domicile.

#### La diffusion de la société de l'information en France<sup>9</sup> :

71% des français sont connectés à domicile en 2010 contre 61% en 2008 ;

29% de la population française n'est pas connectée à domicile en 2010.

Les personnes les moins connectées sont principalement :

les personnes âgées : 76% des plus de 70 ans ne sont pas connectés

les personnes à faible qualification : 65% des non diplômés ne sont pas connectés

les ménages à faibles revenus : 55% des foyers dont les revenus sont inférieurs à 900€ par mois n'ont pas internet à domicile.

Les ZUS concentrent des populations peu qualifiées et ayant de faibles revenus. Elles sont donc concernées au premier chef par la fracture numérique, en particulier la fracture des usages. Selon la **CDC** « c'est dans les usages qu'on observe le plus d'écart entre les pratiques des quartiers et les moyennes sur l'ensemble de la population : la fréquence d'utilisation d'internet est moindre et les usages à caractère « utilitaire » (consommations de biens, services et démarches en ligne) y sont moins développés. »

**« Plus les gens sont équipés, plus ils ont besoin d'accompagnement »**

*Gilles Prin, animateur multimédia de l'EPN Le Relais Ménilmontant*

### Espaces publics numériques (EPN) et territoires CUCS

**32% des 4600 EPN de France sont situés en quartier politique de la ville. Cependant, 82% des 751 ZUS de France n'ont aucun EPN.**

En 2010, sur environ 4 600 EPN en France entière, Métropole et Outre-mer recensés par la Délégation aux usages de l'Internet, 1 900 EPN (soit 40 %) sont localisés dans des villes sous contrat CUCS. La très grande majorité de ces points d'accès publics de proximité (1 500) est localisée dans un quartier prioritaire ou à moins d'un km de celui-ci. Leur maillage sur le territoire a fait l'objet d'une géolocalisation actualisée par la Délégation aux Usages de l'Internet prenant en compte les CUCS, consultable sur le site [netpublic.fr](http://netpublic.fr).

**Cette stratégie de maillage territorial par les points d'accès publics à internet mérite d'être poursuivie par l'Etat et les collectivités locales concernées puisqu'en 2010, sur les 751 Zones urbaines sensibles de France, seules 18% avaient un ou plusieurs EPN.**

## ➔ L'offre de services « d'origine » : initiation aux outils et usages numériques

Les EPN, et plus globalement les lieux d'accès public au numérique, mettent à disposition des postes informatiques et accompagnent les personnes dans leurs usages numériques. Ce sont des lieux ouverts à tous les habitants, où toutes les personnes qui le souhaitent peuvent venir se former. Les activités proposées sont généralement gratuites ou à des tarifs très bas, permettant ainsi aux personnes ayant peu de ressources d'y accéder. Le coût d'un atelier de deux heures varie entre 0 et 6 euros pour les EPN rencontrés ; leurs contraintes budgétaires influent fortement sur la tarification fixée.

Une part importante de l'activité des EPN reste consacrée à leur mission « historique » d'initiation à l'informatique et à internet qui est toujours nécessaire. Ces initiations s'adressent principalement aux seniors, mais aussi à des personnes contraintes de « s'y mettre » alors qu'elles n'ont jamais utilisé l'informatique auparavant dans leur vie professionnelle. Ces personnes viennent avec l'envie de « savoir utiliser un ordinateur » ou de « savoir aller sur internet » afin de pouvoir pratiquer à leur domicile.

*« L'EPN est un lieu pour connaître, apprendre et se former », utilisateur de l'EPN du Relais Ménilmontant*

## ➔ Une offre qui s'adapte à l'évolution des besoins des habitants

Les usages numériques se sont fortement développés ces dix dernières années, les besoins ont évolué, entraînant avec eux une évolution des activités des EPN.

Moins centrés sur le simple « accès à l'outil », les EPN s'appuient de plus en plus sur le numérique comme un « média pour » la recherche d'emploi, les démarches administratives en ligne ou la réalisation de projets personnels et associatifs.

*« Les technologies évoluent rapidement. Nous devons accompagner ces changements pour faciliter l'accès de tous aux services numériques, y compris des personnes qui en sont encore éloignées » Bernard Benhamou, Délégué aux usages de l'Internet*

Certains EPN souhaitent ne plus proposer d'accès libre pour se recentrer sur l'accompagnement personnalisé : les ateliers d'initiation de base deviennent alors des ateliers plus thématiques, mettant l'accent sur un projet, une réalisation (montage photo, vidéo, gestion de budget, ateliers d'écriture, etc.).

Certains EPN conseillent également leur public sur le matériel adapté à leur utilisation lorsqu'ils souhaitent s'équiper, ou proposent des ordinateurs reconditionnés aux personnes qui en ont besoin dans le cadre du programme Ordi 2.0.

#### La filière Ordi 2.0

Ordi 2.0 est une filière de reconditionnement d'ordinateurs pilotée par la Délégation aux usages de l'internet (DUI) et gérée par des pôles régionaux, chargés de faire localement le lien entre ceux qui donnent, ceux qui reconditionnent et ceux qui reçoivent les ordinateurs. La marque Ordi 2.0 permet de valoriser les différents acteurs de la filière. Celle-ci s'organise autour des principes de lutte contre la fracture numérique, du développement de l'insertion par l'activité économique et de la protection de l'environnement.

« Le numérique n'est qu'un outil parmi d'autres. On accorde très majoritairement de l'importance aux projets et au travail en groupe et non pas aux outils. », Frédéric Alemany, association DIVA

#### L'EPN vu par ses usagers : un lieu d'apprentissage et de sociabilité

Les utilisateurs voient dans l'EPN un **lieu d'apprentissage** : l'accompagnement des animateurs permet aux personnes d'acquérir de nouvelles compétences, ce qui est le plus souvent vécu comme très valorisant, notamment pour des personnes qui ont des résistances face aux outils technologiques. C'est également un **lieu de sociabilité** : les EPN permettent aux habitants de développer des liens entre eux et avec le ou les formateurs.

Source du nuage de mot : paroles des usagers de l'EPN de Ménilmontant lors d'une réunion sur le thème : « Votre vision d'un EPN »



# EPN ET POLITIQUE DE LA VILLE : QUELLE CONVERGENCE ?

## 2. La situation actuelle des EPN

### ➔ Une animation de qualité au plus près des besoins de chacun

Les animateurs d'EPN n'appartiennent pas à une profession « unifiée » : il existe une grande diversité de parcours et de profils. Les profils techniques sont peu courants ; la plupart des animateurs rencontrés lors de cette étude ont le diplôme d'animateur socioculturel (formation **BAFA**, **BPJEPS**). Ils ont suivi en complément des formations multimédia ou ont un profil d'autodidacte.

Les réseaux d'EPN, tels que le réseau Cyberbase® ou les réseaux régionaux proposent des formations afin de professionnaliser et d'homogénéiser les compétences des animateurs. Le site [www.netpublic.fr](http://www.netpublic.fr) de la Délégation aux usages de l'internet (DUI) propose également des modules d'autoformation sur des sujets extrêmement variés à destination des animateurs.

Les animateurs d'EPN mobilisent des compétences techniques et pédagogiques

pour transmettre leur savoir-faire numérique aux personnes dans le but de les rendre autonomes dans l'utilisation de l'outil et responsables de l'usage qu'elles en font. Les projets de chacun sont les supports de l'acquisition de nouvelles compétences. Les animateurs doivent s'adapter aux besoins et aux capacités du public.

**Chaque animateur accompagne en moyenne plus d'une centaine de personnes différentes par an** (d'une cinquantaine à plus de 250). Ils développent ainsi une connaissance fine des publics du quartier et de leurs besoins.

Quand les animateurs connaissent le tissu institutionnel et associatif local, ils jouent également un rôle d'orientation des publics lorsqu'ils sont confrontés à des problématiques spécifiques : réorientation vers Pôle emploi, la Mission locale, les ateliers socio linguistiques (**ASL**), etc.

### ➔ Des types de structures très variés

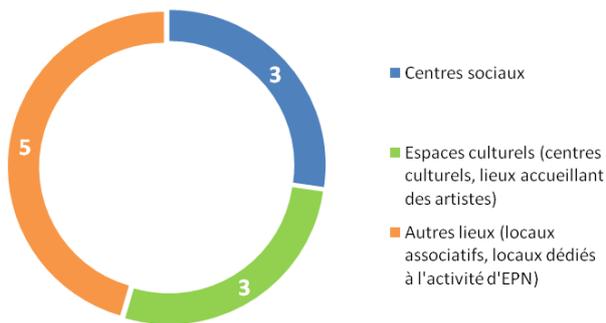


Les EPN sont portés par des structures publiques ou associatives variées : ils peuvent être directement intégrés à la mairie, comme

à Besançon, situés dans des centres sociaux, comme à Kerourien, Sainte Musse ou au Relais Ménilmontant, portés par une association comme le Hublot à Nice, la M@ison de Grigny et Quartier 31 à Toulouse, ou intégrés dans des bibliothèques, voire des centres culturels, comme au Chaplin à Mantes-la-Jolie.

*« Le centre social attire un public très large et assure une forte mixité sociale et intergénérationnelle. Le secteur multimédia attire lui des personnes qui ne seraient pas spontanément venues pour les activités du centre social, ce qu'elles finissent par faire. », José Becquet, directeur du CSC Toulon Sainte-Musse*

### Types de structures dans lesquelles les EPN de l'étude sont situés



Les EPN s'appuient sur les structures dans lesquelles ils sont hébergés pour travailler avec les acteurs de proximité et construire des partenariats.

*« Le regroupement de la maison de quartier, de la Cyber-base® et de la médiathèque est un avantage pour les habitants du quartier qui peuvent venir à la Cyber-base® et aller à la médiathèque pour attendre la fin d'un atelier. Cela crée un pôle culturel, qui doit être perçu comme tel par ses habitants. », Mehdi Riahi el Mansour, directeur de la maison de quartier de Planoise à Besançon*

#### Le lieu de l'EPN, un enjeu social

Le Hublot, porté par l'association de spectacle vivant DIVA est situé dans une friche industrielle de Nice. Bien qu'accueillant un public très mixte (personnes du quartier, artistes, jeunes en chantier école, chantiers d'insertion, personnes handicapées, demandeurs d'emploi), il n'est pas identifié comme un lieu « à caractère social ». En effet, l'EPN est avant tout un lieu d'échange entre les artistes en résidence et les habitants du quartier, et ne stigmatise donc pas les personnes qui le fréquentent.

A l'inverse, depuis que l'EPN de Kérourien a déménagé d'un appartement de la cité vers le centre social du quartier, de nombreuses jeunes filles, du fait de la pression familiale, ont dû arrêter de le fréquenter. Il est en effet plus facile de se rendre dans un appartement anonyme que de franchir les portes d'un centre social.

Afin de développer des partenariats, les responsables d'EPN doivent dégager du temps pour rencontrer les autres acteurs du quartier, identifier leur savoir-faire et construire des actions communes.

Les EPN, en particulier les petites structures indépendantes, sont soumis à de fortes contraintes budgétaires qui ne leur permettent pas de dégager du temps pour nouer des partenariats.

Les EPN portés par la ville ou associés à de grands équipements, avec des équipes plus importantes, comme l'ECM Le Chaplin au Val Fourré ou la M@ison à Grigny, peuvent dédier plus de ressources et construire ainsi plus facilement des partenariats.

Les EPN sont souvent regroupés en réseaux locaux ou régionaux, qui peuvent représenter un appui supplémentaire pour la négociation de partenariats.

### ➤ Un équilibre financier difficile à trouver

*« Ces espaces se sont bel et bien transformés : nés d'une volonté gouvernementale de lutte contre la fracture numérique, ils ont dû s'adapter à l'arrêt des emplois jeunes, à la diminution du soutien de l'état et des subventions. Malgré tout, la demande sociale n'a pas baissé et les EPN se sont maintenus ! », Stéphane Vincent, La 27ème région*

La question du modèle économique est revenue tout au long de l'étude. Afin d'offrir un accompagnement à bas coût, les EPN doivent être financés par les collectivités, notamment les mairies, dont les ressources tendent à baisser. Les EPN sont donc soumis à une forte pression financière sur leur activité, sauf lorsque le numérique fait partie des priorités de la mairie, comme c'est le cas à Besançon.

Dans cette ville, l'accès au numérique est une priorité : les espaces Cyber-base® de la ville sont portés par la mairie et les animateurs sont des agents de la ville, ce qui inscrit leur projet dans la durée. Pour EMA (Athis-Mons) et l'EPN du Relais Ménilmontant (Paris) ou encore Quartier 31 (Toulouse), les salaires des animateurs sont financés par les collectivités, la ville ou la région avec l'aide de l'Etat via des contrats aidés (Contrats uniques d'insertion CUI et emplois-tremplin). La M@ison de Grigny, quant à elle, mixe financements publics, ville, région, agglomération et Europe, ainsi que financements d'appels d'offres ou de prestations de services.

cas à la M@ison de Grigny qui accompagne la professionnalisation des acteurs de terrain en les sensibilisant au numérique et en les intégrant à des projets communs.

*« Pour un bailleur, soutenir un EPN peut s'inscrire dans le cadre des actions menées pour améliorer les conditions de vie dans les quartiers. », Antoine Ferré, Union sociale de l'habitat*

### Nature du financement des EPN rencontrés



- Le fonctionnement de l'EPN est pris en charge quasi intégralement par une collectivité
- Les collectivités contribuent mais aussi : le bailleur social
- Les collectivités contribuent mais aussi : la politique de la ville
- Les collectivités contribuent peu, et le fonctionnement se fait par financements ponctuels (fondations et autres)

*« L'EPN n'a pas vocation à faire de la prestation de service : c'est un service en lui-même, qui doit être financé comme tel. »  
Pierre Kuény, directeur du Chaplin*

Les contraintes liées au financement incitent les EPN à développer constamment de nouvelles actions. Le financement par projet ne permet cependant pas de financer des postes d'animateurs sur le long terme. Afin de recueillir d'autres financements, certains EPN mettent leur compétence technique à disposition des acteurs associatifs ou publics sous forme de prestations de services. C'est le

### Des financements « politique de la ville » pour les EPN

A Toulon Provence Méditerranée (TPM), les espaces Cyber-base® également labellisés ERIC sont soutenus à hauteur de 80% du budget de fonctionnement sur des projets qui relèvent notamment de la politique de la ville. Des financements CUCS, régionaux ou FEDER peuvent s'y ajouter.

Au Chaplin, une action a été développée dans le cadre du programme Réussite éducative, et donne lieu à un financement spécifique.

A Athis-Mons, l'espace multimédia athégien (EMA) propose un ensemble d'activités à destination des enfants participant au programme Réussite éducative.

A Nice, une action emploi du Hublot est financée par la politique de la ville dans le cadre du CUCS.

A Brest, le salaire de l'animatrice multimédia est pris en charge par le service politique de la ville de la mairie.

# EPN ET POLITIQUE DE LA VILLE : QUELLE CONVERGENCE ?

## 3. La politique de la ville : des acteurs au service du développement social des quartiers

### ➔ Qui sont les acteurs de la politique de la ville ?

Les EPN connaissent assez peu les dispositifs « politique de la ville » dont le fonctionnement est complexe.

Interministérielle, partenariale et transversale, cette politique est conjointement menée par l'Etat et les collectivités territoriales, et repose aussi plus largement sur la mobilisation des organismes publics, tels que bailleurs sociaux, caisses d'allocations familiales, ou encore d'associations. Dans la lignée des progrès récents, la connaissance mutuelle entre les acteurs de la politique de la ville (Etat et collectivités) et les espaces publics numériques doit continuer à s'améliorer. En effet, les acteurs de la politique de la ville pourraient profiter davantage des possibilités qu'offrent l'utilisation des outils numériques pour leurs projets ou leurs actions, en s'appuyant sur les EPN de leur quartier.

Par ailleurs, les espaces publics numériques gagneraient à améliorer leur connaissance des dispositifs, des procédures et des acteurs de la politique de la ville dans leur localité.

Au niveau local, la politique de la ville est portée conjointement par l'Etat, représenté par le Préfet, et par la ville ou la communauté d'agglomération. Elle est animée de manière opérationnelle par le « chef de projet ville », qui est chargé par la collectivité locale de coordonner les acteurs locaux au service du projet de territoire.

Les chargés de projet ville ont pour mission :

- d'animer des réunions de quartier rassemblant les différents partenaires sur les axes thématiques
- de suivre et évaluer les projets financés dans le cadre du Contrat urbain de cohésion sociale (CUCS),
- de veiller à ce que les orientations stratégiques soient bien traduites dans les programmes opérationnels.

Des équipes locales, constituées d'agents de développement, de médiateurs sociaux et d'éducateurs font également partie des acteurs de terrain au service de l'amélioration de la vie quotidienne dans les quartiers.

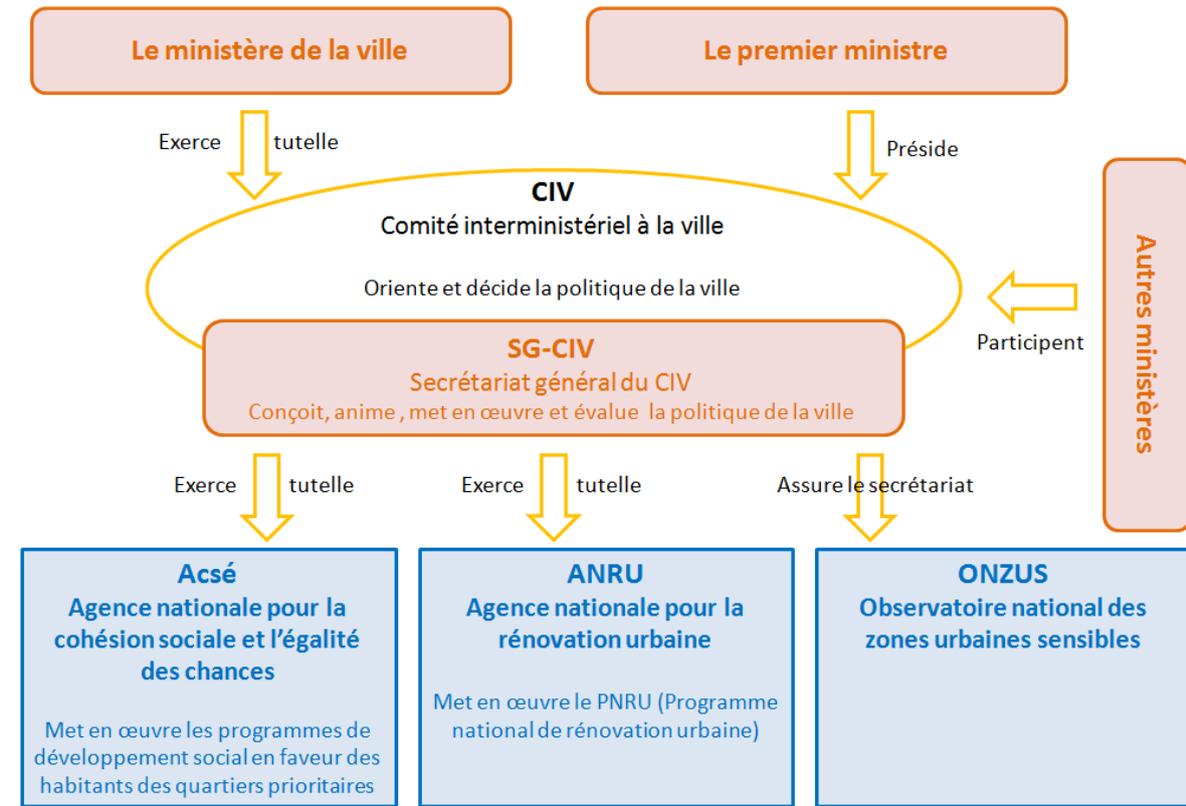
Dans certains départements (Bouches du Rhône, Essonne, Nord, Rhône, Seine-Saint Denis, Val d'Oise), le Préfet est secondé dans le champ de la politique de la ville par un Préfet délégué à l'Egalité des Chances, ou ailleurs par un Sous-préfet à la politique de la ville. Depuis 2009, afin de renforcer la présence de l'Etat dans les quartiers prioritaires, 300 délégués du Préfet ont été nommés et constituent des interlocuteurs privilégiés des associations de quartiers.



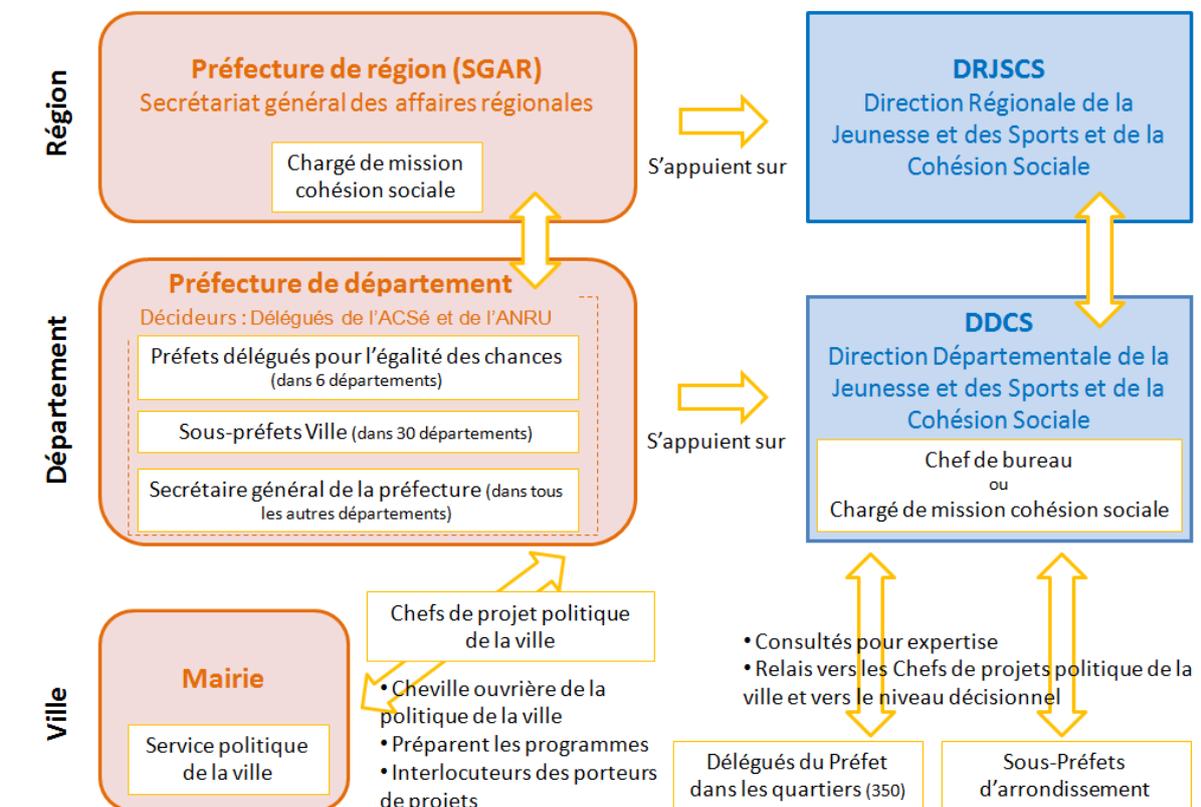
Immeuble du quartier Bellefontaine (Toulouse)

CC BY-NC-ND 2.0 Bernanos

### La politique de la ville : Les institutions nationales



### La politique de la ville : L'organisation locale



## ➤ Des orientations convergentes avec les champs d'intervention des EPN

*« Dans les quartiers politique de la ville, on constate que les EPN s'orientent vers la recherche d'emploi, la création d'activité, etc. Le numérique se met alors au service de toutes ces pratiques. »,  
Franck Burdeyron, Ocalia*

Les priorités thématiques de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé) pour 2011 sont l'éducation, l'emploi et la prévention de la délinquance et la santé.

Les acteurs du quartier, qu'ils soient publics ou privés (notamment associatifs), peuvent recevoir des financements pour développer des actions répondant à ces objectifs. Les espaces publics numériques peuvent se rapprocher des chargés de projet de la politique de la ville au plan local lorsqu'ils développent des activités qui répondent à ces priorités.

Même si les EPN sont des lieux d'apprentissage numérique, ils ont aussi une place à occuper en tant qu'acteur du développement social du quartier.

Certains d'entre eux développent des actions en faveur des demandeurs d'emploi (p.24), des élèves et de leurs parents (p.30), de la cohésion sociale (p.38) ou de la vie de quartier (p.44). Ces actions s'inscrivent dans les objectifs poursuivis par l'Acsé. Elles seront d'autant plus efficaces si elles sont reconnues par les acteurs de la politique de la ville, Etat et collectivités, tant au niveau local que national.

### Qu'est ce que la politique de la ville en France<sup>11</sup> ?

Politique publique de cohésion sociale et territoriale, la politique de la ville a pour objectif de lutter contre le processus de dévalorisation de certains quartiers et d'exclusion des populations qui y résident. Pour répondre au cumul de difficultés qui touchent ces territoires, cette politique recouvre une grande diversité d'interventions qui s'ajoutent aux politiques publiques existantes (« droit commun »). La politique mise en œuvre dans les quartiers défavorisés requiert l'appui de tous les acteurs concernés pour agir sur plusieurs leviers à la fois : éducation, formation, culture, emploi, rénovation du bâti, etc.

Les contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) ont succédé en 2007 aux Contrats de ville et sont reconduits pour la période 2011-2014. Les CUCS sont des contrats passés entre l'Etat, par l'intermédiaire des préfets, et les collectivités locales, via les maires ou présidents d'EPCI, qui engagent chacun des partenaires à mettre en œuvre des actions concertées pour améliorer la vie quotidienne des habitants dans les quartiers populaires et ainsi réduire les inégalités territoriales. Ils définissent un projet de développement pour chaque quartier et programment des actions précises sur cinq champs prioritaires : habitat et cadre de vie ; emploi et développement économique ; éducation ; citoyenneté et prévention de la délinquance ; santé. Ce cadre contractuel offre la possibilité aux acteurs locaux de mettre en œuvre des actions intégrant la promotion des outils numériques et leur appropriation par les habitants.

# Les EPN au service du développement social des quartiers

## 1. Rapprocher les EPN du Service public de l'emploi

*L'accès à l'emploi est un des principaux objectifs de la politique de la ville. C'est également un domaines dans lequel la plupart des EPN sont fortement investis: remédiation en faveur des demandeurs d'emploi, aide aux démarches en ligne, formation à la bureautique, etc.*

Les préconisations pour favoriser la convergence entre EPN et acteurs politique de la ville :

- Sensibiliser les acteurs « politique de la ville » aux enjeux du numérique :** proposer une information sur le caractère indispensable du numérique pour l'accès à l'emploi et sur le rôle d'accompagnement des EPN (présentation des activités et de la pédagogie) ;
- Intégrer les EPN dans les réflexions ou les programmes d'action relatifs à l'emploi à l'échelle de la ville/agglomération :** appuyer et accompagner la collaboration entre EPN et acteurs locaux du service public de l'emploi (Pôle emploi, missions locales, **PLIE**, Maison de l'Emploi, représentants des collectivités territoriales, etc) ;
- Appuyer le développement opérationnel de partenariats entre les EPN et Pôle emploi :**
  - Réunir à une échelle locale le coordinateur des EPN (ou les EPN du territoire) avec la direction de Pôle emploi (départementale) pour identifier les besoins d'accompagnement au numérique non couverts des demandeurs d'emploi, le périmètre d'action de chacun et les modes de financement des actions ;
  - Encourager les rencontres entre EPN ou réseaux d'EPN et Pôle emploi afin de favoriser la mise en place de partenariats opérationnels
  - Encourager la mise en place de partenariats structurés par la signature de conventions entre réseaux d'EPN et Pôle emploi

## ➤ Le numérique, outil incontournable de la recherche d'emploi

**Selon les chiffres du rapport de l'Observatoire national des zones urbaines sensibles (Onzus)<sup>12</sup>, paru en décembre 2010, il y a deux fois plus de chômage dans les 751 ZUS que dans la moyenne française. Ce taux de chômage est particulièrement alarmant chez les jeunes : 43% des jeunes actifs et 37% des jeunes actives de ZUS étaient demandeurs d'emploi en 2009.**

*« Aujourd'hui, certaines agences d'intérim demandent de s'inscrire sur internet avant de pouvoir voir un conseiller. », Morgane Blanchet, chargée de mission insertion (dispositif ICEO)*

Presque toute recherche d'emploi passe aujourd'hui par internet, via le site de Pôle emploi, des sites de recrutement spécialisés ou encore les réseaux sociaux. 80% des offres sont aujourd'hui publiées en ligne, un tiers de ces offres ne sont publiées qu'en ligne et sont donc inaccessibles aux « non-connectés ». Les candidatures se font de plus en plus par l'envoi de mails ou directement sur des formulaires en ligne. Cette dématérialisation, encouragée par les pouvoirs publics, met les usagers sans compétences numériques en difficulté dans leur recherche d'emploi.

Les conseillers du service public de l'emploi, des missions locales, des PLIE et des espaces insertion doivent accompagner un nombre très important de demandeurs d'emplois, en particulier dans les zones sensibles, et ne peuvent pas toujours assurer cet accompagnement de manière satisfaisante.<sup>13</sup>

Ces acteurs du service public de l'emploi, ainsi que certains prestataires de Pôle emploi, envoient donc les demandeurs d'emploi, lorsqu'ils ne maîtrisent pas l'outil informatique, vers les EPN pour créer leur CV, lettres de motivation voire ouvrir leur espace personnel sur le site de Pôle emploi. Cela pose deux difficultés :

- même si les animateurs des EPN peuvent accompagner les personnes dans leur recherche d'emploi en ligne, ils n'ont pas vocation à jouer le rôle de « conseiller emploi » en accompagnant la conception des CV ou lettres de motivation ;
- les prestataires de Pôle emploi sont rémunérés par Pôle emploi pour leur accompagnement, contrairement aux EPN. Pourtant certains prestataires renvoient des personnes qui leur sont prescrites vers les EPN.

## ➤ Des actions de terrain pour les demandeurs d'emploi et les entrepreneurs

La majorité des EPN proposent des activités « emploi » assez classiques pendant les heures d'ouverture.

Il s'agit principalement d'accompagner :

- l'écriture (la frappe), la mise en page et l'impression de CV et de lettres de motivation à l'aide d'un logiciel de traitement de texte ;
- la constitution d'une boîte mail et l'envoi de mails de candidatures avec CV et lettre de motivation en pièce jointe ;
- la recherche d'offres sur les sites d'annonces.

Certains EPN ont mis en place des **ateliers spécifiques** qui durent entre un mois et un an, et visent principalement à remobiliser les personnes pour les rendre autonomes dans leur recherche d'emploi. D'autres ateliers permettent d'utiliser le portail de Pôle emploi, de créer des outils de veille assez sophistiqués voire proposent des simulations d'entretien d'embauche filmés (cf. encadrés).

### Les modules Emploi du Hublot

Ces modules permettent aux demandeurs d'emploi de devenir autonomes dans leur recherche. Pendant 3 séances de 3 heures en petits groupes, ils apprennent à se servir du portail de Pôle emploi et à faire des télécandidatures. 47 demandeurs d'emploi ont été formés en 2010. Cette action, lancée en 2007, est reconnue et financée par la Politique de la ville, dans le cadre du CUCS, à hauteur de 10K€ en 2011. Pôle emploi oriente 90% des bénéficiaires de l'action, sans conventionnement spécifique.

### Les ateliers de simulation d'embauche filmés au Hublot

Dans le cadre d'un projet d'appropriation sociale des technologies de l'information et de la communication (« Cœur de métier », financé par la région PACA et le FEDER), le Hublot a proposé un atelier de simulation d'entretiens d'embauche filmé à des groupes de personnes en insertion issues de chantier école, chantier insertion et PLIE. Cela permet à ces personnes de travailler sur leur présentation pour favoriser leurs futurs entretiens d'embauches.

Au-delà de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, les EPN peuvent également accompagner la professionnalisation des entrepreneurs, commerçants ou artisans. Le dispositif de Passeport pour l'économie numérique<sup>14</sup> (**PEN**) soutient les **TPE**, **PME** et auto entrepreneurs qui souhaitent acquérir des compétences numériques pour développer leur activité : comptabilité, communication, etc.

### Une formation spécifique pour l'activité économique et l'emploi : le Passeport pour l'Economie Numérique en Midi-Pyrénées

Ce dispositif, lancé en 2006 par le gouvernement, consiste à proposer des initiations numériques à des petites et moyennes entreprises ou à des auto-entrepreneurs. La formation est validée par un « passeport pour l'économie numérique » qui donne accès à des tarifs préférentiels en matière d'équipement informatique, télécom ou logiciels. Le **CEFAC**, en collaboration avec le réseau Cyber-base®, est l'organisme chargé de mettre en œuvre ce dispositif au niveau national. Fin 2010, le réseau Cyber-base® a envoyé un kit d'informations à tous les espaces Cyber-base® intéressés. Ce guide regroupe des outils et des formations clés en main qui permettent d'animer des ateliers avec des ressources plus adaptées.

**L'association toulousaine Quartier 31 a été sollicitée par l'ARDESI**, tête de réseau régionale des EPN de Midi-Pyrénées, pour mettre en place le Passeport. Confronté à de nombreuses demandes d'accompagnement de petites entreprises, Quartier 31 s'appuie sur ce dispositif pour y répondre.

**Proposer ces ateliers n'entraîne aucune contrepartie financière pour les EPN.** De ce fait, ARDESI insiste sur la nécessité d'associer les élus très en amont sur ce genre de projets pour communiquer, solliciter des financements et faciliter la mise en relation avec les chambres de commerce et d'industrie.



La maison des services publics de Toulon Sainte-Musse

CC BY 2.0 S. Chapel

## ➤ Un objectif : l'autonomie des demandeurs d'emploi

L'accompagnement de proximité et en petits groupes proposé au sein des EPN permet de rompre l'isolement et la démotivation dont souffrent de nombreux demandeurs d'emploi.

### Les EPN, des lieux neutres, non stigmatisants, qui permettent l'autonomie

Extrait de la thèse de Mickaël Le Mentec, « Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons », 2010.

« L'appropriation [de ces espaces par les publics en recherche d'emploi] s'explique par leur volonté de se prendre en charge de façon autonome puisque le service public de l'emploi, selon eux, n'assure plus son rôle d'accompagnateur. (...) En s'appropriant les EPN, les demandeurs d'emploi cherchent finalement à profiter de l'indépendance de ces espaces pour transformer cet accès généraliste en quelque chose de bénéfique et de constructeur pour eux, c'est-à-dire qui puisse répondre au plus près à leurs attentes : les activités de recherche d'emploi encadrées par l'animateur multimédia, la dimension d'accompagnement dans l'appropriation des outils numériques et la relation de confiance qui se crée avec l'animateur apparaissent comme des ressources dont les demandeurs d'emploi s'emparent pour renforcer leur capacité d'agir. »

### Les ateliers Net@l'emploi à Kerourien, coanimés EPN/ADL

Un partenariat est né rapidement en 2008 entre l'agent de développement local d'ICEO (service de proximité dédié à l'accompagnement à la recherche d'emploi), et l'animatrice de l'EPM de Kerourien pour mettre en place les ateliers Net@l'emploi.

Il s'agit de remobiliser les personnes pour les rendre autonomes dans leurs démarches.

Les petits groupes, une fois constitués, participent à un atelier de deux heures toutes les semaines pendant trois mois, coanimé par l'animatrice multimédia et l'agent de développement. Cela permet de répartir l'animation entre le contenu « emploi » et le contenu « technique ». Ces ateliers créent du lien entre les participants, favorisent l'entraide, les échanges d'information et l'acquisition de compétences techniques.

Le dispositif ICEO est financé à 90% par le CUCS et porté par l'association SATO-Relais (Service d'aide au travail occasionnel), afin de développer les actions de remédiation à l'emploi dans les quartiers.

Ce projet n'a pas nécessité de recherche de fonds pour sa mise en place : l'animatrice multimédia est salariée de la Ligue de l'enseignement, la ligue bénéficiant du soutien de la Mairie de Brest, et l'agent de développement local est salarié de l'association SATO, dans le cadre du dispositif ICEO.



CC BY-NC-SA 2.0 adéupa de Brest

Immeubles du quartier de Kerourien (Brest)

## Partenariats EPN / Service public de l'emploi : réussites et difficultés

### Le projet des modules emploi au Hublot

Initialement, les acteurs de la politique de la ville pensaient que ce type d'actions relevaient exclusivement de Pôle emploi. Pourtant, avec l'évolution de de Pôle emploi vers une dématérialisation des démarche, les personnes les plus éloignées de l'emploi ont été confrontées à de vraies difficultés pour rechercher un emploi. Dans ce contexte, le format de 3 matinées et l'objectif d'autonomisation des personnes dans leurs démarches s'est avéré être une solution pertinente et adaptée à leurs besoins, et a débouché sur un financement dans le cadre du CUCS.

Les EPN rencontrés constatent qu'il est difficile de tisser un partenariat avec Pôle emploi. Les partenariats « emploi » que nous avons rencontré le sont plutôt entre les EPN et d'autres acteurs du service public de l'emploi. Pourtant, il est indispensable de bien répartir les rôles entre conseillers emploi et animateurs EPN afin que chacun puisse assurer sa mission : les animateurs en se concentrant sur les aspects techniques, et les acteurs de l'emploi (Pôle emploi, Mission locale, PLIE, etc.) sur l'accompagnement à la recherche.

### La « permanence emploi » à Sainte-Musse, Toulon

La « permanence emploi » de la maison des services publics de Toulon-Est est assurée par de nombreux acteurs: la Mission locale des Jeunes Toulonnais, le CESAME (Centre d'aide à l'emploi), l'Association pour favoriser l'insertion des jeunes diplômés (AFIJ), le Centre départemental d'insertion sociale (CEDIS), Couveuse 83, le Centre d'information sur le droit des femmes et des familles (CIDFF), la Fondation agir contre l'exclusion (FACE VAR).

Cette permanence, coordonnée par le centre social de Sainte-Musse, a lieu dans une pièce jouxtant la Cyber-base® et le centre social. Le niveau informatique des personnes se présentant à la permanence est évalué lors des entretiens, via un questionnaire. Les personnes qui en ont besoin sont alors orientées vers la Cyber-base® pour s'inscrire aux ateliers.

En parallèle, la Cyber-base® anime deux ateliers de recherche d'emploi par semaine ainsi que des ateliers plus spécifiques coanimés par les différents partenaires de l'emploi et les animateurs de la Cyber-base®.

C'est le cas des ateliers Net @ l'emploi à Kerourien, et de la « permanence emploi » à Sainte-Musse.

### Un partenariat PLIE-EMA à Athis-Mons : une répartition des rôles qui respecte les compétences de chacun

L'Espace Multimédia Athégien (91) possède deux salles destinées à des usages différents : l'une sert à accueillir le public, la seconde est mise à disposition des associations du quartier. Le PLIE y organise des ateliers pour les demandeurs d'emploi. Lorsqu'une personne ne maîtrise pas les usages numériques, elle est orientée vers les animateurs de l'EPN qui prennent en charge sa formation aux outils numériques. Ce partenariat, mis en place entre le PLIE et l'EPN, fait l'objet d'une convention qui permet de financer ces actions de formation à hauteur de 2000€ par an.

Les partenariats qui fonctionnent reposent en grande partie sur la proximité géographique entre EPN et acteurs de l'emploi ainsi que sur la connaissance mutuelle de leurs actions.

Le financement des actions « emploi » est généralement pris en charge par les collectivités territoriales. Comme l'emploi est une priorité de la politique de la ville, ces actions sont parfois financées dans le cadre du CUCS. La principale difficulté rencontrée sur le terrain est de convaincre les collectivités que l'accompagnement proposé par les EPN est complémentaire à celui de Pôle emploi.

### Cyber-base® et Pôle emploi : une convention cadre pour développer les coopérations sur le terrain

La Caisse des dépôts et consignations, initiatrice du programme Cyber-base®, a développé son offre au service de l'emploi dans un contexte où près de 30% des usagers sont des demandeurs d'emploi. Un accord a été signé en 2004 entre la CDC et l'ANPE portant sur l'accès des demandeurs d'emploi aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). L'objectif était de développer une offre de contenus et de services « emploi » sur le portail Cyber-base®, et d'installer une complémentarité de services entre les espaces Cyber-base® et les agences locales. Un protocole d'accord signé en avril 2010 est venu renforcer cette coopération pour faciliter les partenariats locaux.

En plus des 140 « espaces Cyber-base®/Emploi » situés dans les Maisons de l'emploi, les espaces Cyber-base® classiques ont la possibilité de s'appuyer sur un accord cadre national. La signature d'une convention fait ensuite l'objet de négociations au niveau local. Représenter plusieurs EPN devient alors un atout certain pour ce conventionnement. Ainsi, c'est le chargé de développement numérique de Toulon Provence Méditerranée (coordination de 13 ERIC/Cyber-base®) qui mène les négociations avec Pôle emploi. Plusieurs niveaux de coopération sont prévus. Sur les quatre espaces Cyber-base® visités, seuls deux étaient en négociation avec Pôle emploi, et leurs partenariats se limitaient à de l'information mutuelle. Les partenariats opérationnels poussés (tels que les ateliers co-animés) semblent plus difficiles à mettre en place.

L'impulsion et l'appui d'un acteur politique de la ville ou d'un coordinateur d'EPN renforcent les chances d'aboutir à une collaboration effective débouchant sur des accompagnements complémentaires pour les demandeurs d'emploi.

*« En matière d'accompagnement vers l'emploi, il faut reconnaître à ces espaces leur capacité à innover et à expérimenter pour trouver de nouvelles solutions. Il faudrait donc changer le rapport de force entre Pôle emploi et les EPN, car ce sont de bons auxiliaires. », Stéphane Vincent, La 27ème région*



CC-BY 2.0 alainalele

Ancienne usine et Pôle emploi (Paris)

# Les EPN au service du développement social des quartiers

## 2. Les EPN, acteurs de la communauté éducative du quartier

*L'Acse soutient l'éducation et l'aide à la parentalité, axes majeurs de la politique de la ville, notamment via le programme de réussite éducative qui dispose d'une ligne de financement propre. Les EPN jouent un rôle éducatif à l'utilisation du numérique et via le numérique. Ils peuvent également soutenir la parentalité. Il leur est cependant difficile de toucher les parents d'élèves et de nouer des liens étroits avec les établissements scolaires.*

### Les préconisations pour favoriser la convergence entre EPN et acteurs politique de la ville :

1. **Recenser les actions mises en place par les EPN en matière d'éducation et de parentalité** afin d'améliorer leur visibilité et de trouver de nouvelles pistes de financement ;
2. **Impulser et animer la mise en réseau des EPN avec les établissements scolaires (collèges)** afin de mettre en place des actions éducatives d'accompagnement des élèves par les EPN :
  - réunir enseignants et animateurs d'EPN pour que ces derniers présentent leur offre de service pour les jeunes ;
  - développer des « micro projets » réalisés entre établissements et EPN ;
3. **Réunir les associations de parents d'élèves, les directions d'établissements scolaires et les EPN pour :**
  - échanger sur les pratiques numériques des jeunes et informer les parents sur l'intérêt et les risques du numérique ;
  - prendre conscience de l'importance des Espaces numérique de travail (ENT) pour le suivi scolaire ;
  - envisager des actions de formation aux outils numériques à destination des parents ;

### ➔ Le numérique : un outil indispensable pour réussir et suivre son parcours scolaire

Maîtriser l'outil numérique est actuellement indispensable pour réussir son cursus scolaire et sa vie professionnelle. Les usages numériques se développent dans le monde éducatif, du primaire au supérieur, et cette tendance va s'accroître avec le déploiement des espaces numériques de travail (ENT). En effet, les démarches administratives dans le cadre du parcours scolaire se font de plus en plus en ligne : inscription, rendez-vous, retrait de diplôme, suivi des notes et des absences.

Les travaux des élèves et la majeure partie des recherches scolaires ou académiques nécessitent l'utilisation de l'ordinateur, d'internet ou des outils bureautiques, a fortiori dans le supérieur.

### Le Brevet informatique et internet (B2i) de l'Education Nationale<sup>15</sup>

Le B2i est une attestation de compétences délivrée par l'Education nationale. Il existe trois B2i pour les élèves : B2i primaire, B2i collège, B2i lycée. Cette attestation fait partie du « socle de compétence » que tous les élèves doivent avoir, ils doivent notamment valider le B2i Collège pour valider le Brevet.

Pour obtenir l'attestation, les élèves doivent valider 80% des items associés à différents domaines : S'approprier un environnement informatique de travail ; Adopter une attitude responsable ; Créer, produire, traiter, exploiter des données ; S'informer, se documenter ; Communiquer, échanger.

Il existe un B2i pour les adultes, en cours de rénovation. Dorénavant, tous les centres de formation et d'apprentissage du numérique, publics et privés, agréés par les rectorats, pourront évaluer les compétences en vue de la délivrance du B2i® adultes. Cet élargissement concerne aussi les EPN.

La commission européenne estime que, d'ici cinq ans, 90% des emplois nécessiteront des compétences numériques. Tous ceux qui ne maîtrisent pas ces compétences ont donc besoin d'être accompagnés dans cet apprentissage.

Ainsi, l'Union européenne considère que la maîtrise des outils numériques fait partie des huit savoirs de base indispensables (les « compétences-clé ») qui, au même titre que la lecture ou l'écriture, garantissent à chaque personne les conditions de son autonomie individuelle et de son insertion professionnelle.

Pourtant, tous les enfants ne sont pas égaux face à ces apprentissages : « la France est l'un des pays où la réussite scolaire est la plus fortement corrélée aux origines sociales et au statut culturel des familles : en 2008, 78,4 % des élèves provenant de catégories sociales favorisées ont obtenu un baccalauréat général, contre seulement 18 % des élèves d'origine sociale défavorisée.<sup>16</sup> ».

Or, les quartiers populaires se caractérisent par des foyers aux revenus plus bas que la moyenne et par des niveaux d'études plus faibles<sup>17</sup>. Rappelons qu'en ZUS, 34% des habitants n'ont aucun diplôme, contre 20,7% en moyenne en France. Dans les quartiers populaires, le fossé numérique vient donc s'ajouter et conforter des problématiques d'éducation déjà importantes.

Par ailleurs, même si les jeunes utilisent le numérique de façon « instinctive », la majorité d'entre eux a des usages essentiellement ludiques et n'est pas capable de transposer ces savoir-faire vers des usages réutilisables dans leur parcours scolaire.



© Cyber-base de la Garde (Var)

Animation à la Cyber-base® de la Garde

## ➤ Les EPN au service de la réussite éducative : des expériences très variées

L'éducation ne s'arrête pas aux portes de l'école. Elle implique un ensemble d'acteurs incluant les parents, les professeurs mais aussi d'autres adultes « passeurs de savoirs ». Cet ensemble forme une communauté éducative, qui peut être plus ou moins visible et structurée selon les territoires, et dont les EPN peuvent faire partie.

Certains EPN développent en effet des actions éducatives. Il s'agit plutôt d'actions de remédiation, qui viennent en complément de l'Education nationale. Les EPN sont identifiés par les parents et par les élèves comme des lieux « tiers » : ni école, ni maison, ils ne sont pas assimilés à l'Education nationale mais restent des lieux d'apprentissage. Ce sont des espaces neutres pour les jeunes, proposant de l'accompagnement scolaire (aide aux devoirs) et des activités hors période scolaire (certains ouvrent pendant les week-ends et les vacances.)

### La « réussite éducative »

La réussite éducative est un programme national qui s'inscrit dans le volet "égalité des chances" de la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 (« Plan Borloo »). Il s'adresse prioritairement aux enfants et aux adolescents de 2 à 16 ans scolarisés dans des écoles primaires et collèges relevant des zones d'éducation prioritaire et/ou habitant dans des quartiers inscrits dans la géographie de la politique de la ville. Il vise à mieux coordonner la communauté éducative pour favoriser la réussite des jeunes en difficulté scolaire.

Un grand nombre de partenaires sont directement concernés pour contribuer aux objectifs locaux de réussite éducative : établissements scolaires, ville, état déconcentré, CAF et acteurs sociaux.

Ils peuvent s'appuyer sur des professionnels variés pour les mettre en place : enseignants, éducateurs, animateurs, travailleurs sociaux, psychologues, pédopsychiatres, coordinateurs de l'éducation prioritaire de l'Education Nationale, intervenants sportifs ou culturels et associations.

Les actions des EPN en matière d'éducation se développent souvent grâce à des partenariats avec la communauté éducative. Ces partenariats sont cependant peu développés, et ce pour trois raisons :

- les établissements scolaires ne connaissent pas l'offre de services des EPN ;
- les partenariats entre une structure institutionnelle et une structure associative sont difficiles à mettre en place ;
- Il est difficile d'intervenir au sein des classes

Les EPN et les établissements scolaires, lorsqu'ils travaillent ensemble, nourrissent trois types de relation :

Mise à disposition	Collaboration	Coconstruction
Mise à disposition de locaux	Participation à des événements organisés par l'EPN et/ou l'établissement	Activités conçues avec l'établissement scolaire
Accès au matériel (ordinateurs, connexion, caméras, etc.)	Intervention dans les classes ou auprès des parents d'élèves	Coanimation enseignants/animateurs

Depuis 2008, les espaces Cyber-base® s'implantent également dans les écoles, dans l'objectif d'être utilisés par les élèves sur le temps scolaire, et par les habitants le reste du temps.

### La mise à disposition

Les EPN sont identifiés comme des lieux d'éducation périscolaire dans lesquels les élèves peuvent poursuivre leur travail après l'école. Les EPN hébergés par des centres sociaux réservent des plages pour l'accueil des jeunes et l'aide aux devoirs, entre 16h et 19h : à Athis Mons, Sainte Musse, Ménilmontant, Kerourien, etc. Ils mettent à disposition les locaux et le matériel de l'EPN, l'accompagnement pouvant être pris en charge par des bénévoles de la structure (comme au Relais Ménilmontant).

**Dès lors que les EPN développent des activités en petits groupes, de suivi ou de soutien personnalisé pour des élèves en difficulté, ils sont éligibles au programme de réussite éducative** et peuvent se rapprocher des acteurs de la politique de la ville pour bénéficier de financements spécifiques.

Ainsi, les activités de soutien scolaire à Athis Mons ou l'atelier des P'tits reporters au Val Fourré à Mantes-la-Jolie sont financés sur des crédits « réussite éducative ».

**Au Val Fourré, à Mantes La Jolie**, un financement CUCS permet à vingt jeunes par an de participer à l'atelier « P'tits reporters ». C'est l'EPN du Chaplin qui a sollicité la Mairie en 2007 pour mettre en place des ateliers vidéo. La Mairie a pu financer cette action via le programme de réussite éducative. Depuis, l'activité est plébiscitée par les jeunes (voir plus bas).

**A Athis-Mons**, EMA (Espace multimédia athégien) dispose d'une convention avec la mairie dans le cadre de la réussite éducative, et ce depuis 2007. Cette convention définit un certain nombre d'activités qui pourront être proposées aux enfants (participation au festival, utilisation des locaux, etc.). Cette convention est reconduite chaque année.

*« L'engouement des jeunes pour ce projet ne s'est pas démenti et certains y ont participé 2 ou 3 années de suite. Des partenaires extérieurs demandent maintenant la réalisation de reportages par Les P'tis reporters. Cela augmente le niveau de qualité attendu ainsi que le niveau des compétences acquises par les P'tis reporters. », Irène Amiel, responsable de la réussite éducative à Mantes-la-jolie*

**Le dispositif école ouverte au collège de Bellefontaine (Toulouse), en partenariat avec Quartier 31**

Le collège de Bellefontaine, qui possède un nombre important de classes **SEGPA (Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté) pour des élèves en grande difficulté**, participe depuis quelques années au dispositif « école ouverte ». Il s'agit de proposer des activités extrascolaires aux collégiens le mercredi après midi et le samedi matin à des moments où ils n'ont pas cours. Pour cela ils s'appuient sur le **CLAC** (centre de loisirs associé au collège), qui est en lien avec un certain nombre d'associations proposant des activités : théâtre, informatique, photo, atelier dessin, etc.

Dans ce cadre, **Quartier 31 propose des ateliers ludiques et des ateliers numériques de découverte des métiers** durant lesquels les collégiens doivent réaliser un travail journalistique sur les métiers qui les intéressent. Ces ateliers sont parfois coanimés par l'enseignant et l'animateur du collège.

En dehors de la maîtrise technique, les jeunes voient leurs professeurs dans un cadre différent ce qui permet de créer un climat de confiance. L'un des effets positifs de ce dispositif école ouverte est le nombre plus faible d'exclusions définitives de ce collège par rapport à ceux des environs.

## La collaboration

Nous avons rencontré deux cas de figure de collaboration EPN/établissement scolaire : soit les animateurs de l'EPN vont dans les classes, soit les élèves se déplacent à l'EPN.

### **La M@ison : l'EPN dans les classes**

La M@ison de Grigny effectue une mission de service public financée par la commune de Grigny pour intervenir auprès des collégiens de la ville. Ils animent ainsi des ateliers au collège (lightpainting, photo3D). La publication des productions est alors l'occasion d'alimenter une réflexion sur les « traces » laissées sur internet et sur les questions de protection de la vie privée qui y sont associées.



© Olivier Pastor et Hortense Hebrard

Remise du PIM à la classe de Primo-arrivants à Toulon Sainte-Musse

### **Espace Cyber-base® Toulon Sainte Musse : le PIM<sup>18</sup> (Passeport internet multimédia) à l'école**

A Toulon, le partenariat avec le lycée Cisson est né grâce à la volonté du responsable de l'espace Cyber-base® Brunet, porté par le centre social de Sainte-Musse, acteur historique reconnu sur le quartier.

Ce partenariat permet aux élèves primo-arrivants, c'est-à-dire à des jeunes étrangers qui arrivent en France pour la première fois, d'être accueillis au sein de l'espace deux matinées par semaine pendant le temps scolaire. Ils utilisent alors l'outil informatique pour leur apprentissage linguistique. L'animatrice de l'espace Cyber-base® est par ailleurs intégrée à l'équipe éducative : elle participe aux réunions de conseil de classe et doit évaluer les élèves au même titre que les autres professeurs. La proximité entre le lycée et l'espace Cyber-base® facilite la venue et l'accueil des jeunes. Les cours sont validés par le PIM. Pour la majorité, le PIM est le premier « diplôme français » que reçoivent les élèves ce qui revêt pour eux une dimension symbolique importante.

## La coconstruction

Certains EPN construisent leur partenariat de façon concertée. Ce dernier est alors le fruit d'un travail commun, et non d'une proposition unilatérale. C'est le cas à Toulouse, où Quartier 31 a construit son partenariat avec le centre de loisirs du collège grâce à plusieurs emplois partagés entre les deux structures.

### **Les emplois mutualisés ERAM à Toulouse**

Depuis 2005, le Centre de loisirs associé au collège (CLAC) de Bellefontaine et l'espace Cyber-base® de Quartier 31 ont créé deux emplois mutualisés qui ont permis de construire des projets communs. Ces postes d'animateurs « ERAM » (emplois régionaux associatifs mutualisés) sont financés par la Région et répartis entre les deux structures. Un des postes, à 80% sur la Quartier31 et 20% sur le CLAC, est utilisé pour l'activité « découverte des métiers » dans le cadre d'ateliers co-animés enseignant/animateur pour les élèves de classes **SEGPA**. Le second poste ERAM a été créé pour organiser les « journées rencontres échanges » sur le quartier. Les activités proposées par le collège s'inscrivent dans le dispositif « école ouverte ». L'EPN est ainsi reconnu comme un partenaire à part entière dans le soutien scolaire des jeunes de ce collège de quartier prioritaire.

## ➔ Une pédagogie innovante pour rendre l'élève acteur de son apprentissage

**En complément de l'apprentissage « classique » (scolaire), le numérique ouvre un nouveau champ des possibles en matière de pédagogie.** L'apprentissage qui s'appuie sur un média (ici, un ordinateur ou une caméra) permet à la fois à la personne de « s'autoformer », sur la base de l'essai-erreur<sup>19</sup>, et de favoriser la collaboration entre apprenants, ou entre enseignants et apprenants. Le rapport au savoir s'en trouve transformé : savoir chercher, trouver et identifier une information fiable est aujourd'hui aussi - voire plus - utile que de détenir une somme encyclopédique de connaissances. La posture de l'animateur d'EPN est différente et complémentaire de celle des professeurs de l'Education nationale : leur priorité est d'accompagner la personne dans sa pratique numérique afin de la rendre autonome.

*« Pourquoi utiliser l'informatique ? Parce que c'est maintenant indispensable, et qu'il est sans doute plus utile de savoir se servir d'un clavier que d'un crayon. », Aïcha de l'association d'ASL<sup>20</sup> Elan*

Pour beaucoup d'adolescents et de jeunes adultes des quartiers ayant des difficultés avec le système scolaire, surfer et cliquer sur internet, regarder des vidéos, consulter des forums sont des activités plus stimulantes que celles pratiquées dans l'apprentissage traditionnel. De nombreux EPN développent des actions de remédiation auprès de jeunes mal à l'aise dans l'institution scolaire : classes SEGPA à Toulouse, jeunes suivis dans le cadre du programme réussite éducative au Val Fourré, classes de primo-arrivants à Sainte-Musse. Le détour par les outils numériques et par un lieu qui n'est pas l'école (avec laquelle ils entretiennent parfois des rapports conflictuels), permet une approche différente, plus informelle et parfois plus adaptée aux élèves en difficulté.

*« A l'époque où les jeunes n'étaient pas encore très équipés, c'était très séduisant pour eux, ne serait-ce que d'avoir accès à cet équipement. Aujourd'hui c'est surtout la qualité des projets qui fait venir les jeunes. », Lionel Hanctin, directeur des classes SEGPA du collège de Bellefontaine à Toulouse*

### Les Ptits reporters du Chaplin

Ce projet permet chaque année à une vingtaine de jeunes du programme de réussite éducative de participer à des activités hors temps scolaire, en bénéficiant d'un accompagnement individualisé.

L'équipe des Ptits reporters est sollicitée pour réaliser des reportages sur des associations ou des événements dans le quartier. **Au cours du projet, les jeunes sont amenés à réaliser toutes les étapes de production du reportage** : écriture de story-boards, réalisation de la bande-son, acquisition de techniques de tournage. Ils acquièrent à la fois des savoir-faire techniques, une habitude de travail en groupe, des connaissances sur le thème qu'ils abordent (en 2010, le monde du jazz) et sont amenés à réfléchir au traitement de l'image.

Leur expérience commence à être reconnue, et leur production est maintenant considérée comme un bon outil de communication.



© Le Chaplin

Réalisation d'une interview par les P'tits reporters

Le succès de ces projets s'explique par :

- le caractère artistique et concret de leur démarche, qui répond aux centres d'intérêt des jeunes
- l'implication de professionnels spécialisés (animateur, artiste, coordinateur).
- la création collective : le contenu pédagogique met les participants en situation de produire et de renforcer leur capacité à vivre et à travailler ensemble.

*« L'atelier vidéo. Moi je ne savais pas, j'ai appris à tenir une caméra, on a été dehors pour filmer, on est allé au cimetière du Père Lachaise... C'était très bien. » Un utilisateur de l'EPN de Ménilmontant*

### Le projet Web Cartoon du Hublot

Le projet de Web Cartoon met l'accent sur la participation active des jeunes. Le programme pédagogique mis en place vise à **réaliser un dessin animé d'une minute avec son propre super-héros**.

Les jeunes qui y participent doivent **réaliser eux-mêmes toutes les différentes étapes** : dessin du super-héros, numérisation, animation, montage...

Ils suivent notamment un cours d'expression scénique pour prendre conscience de la façon dont leur corps bouge avant l'étape d'animation des personnages. Enfin, ils réalisent le décor et le montage son et vidéo, pour obtenir leur clip d'une minute.

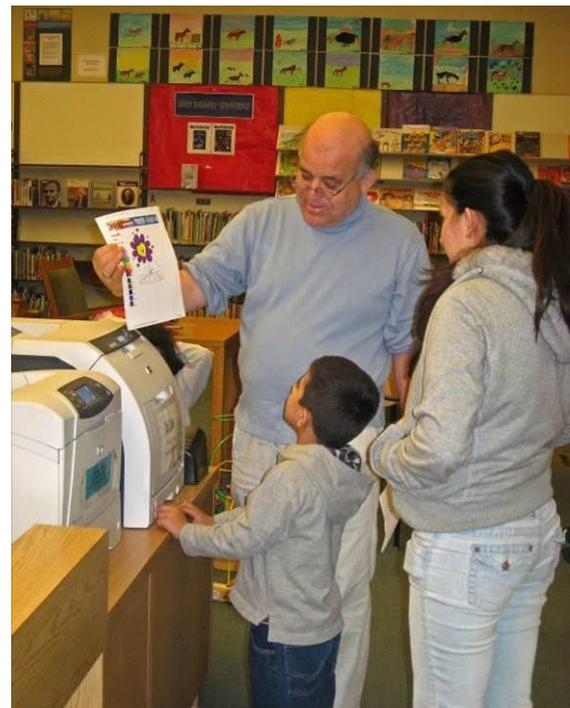
## ➔ Les actions des EPN en matière d'aide à la parentalité

Les animateurs constatent qu'il existe une vraie demande du côté des parents, dont l'enjeu principal est de leur redonner toute leur place d'éducateurs, grâce à la maîtrise de compétences numériques. En effet, **les parents et les professeurs sont souvent dépassés par les pratiques numériques de leurs enfants**. Au sein de leur famille, beaucoup de parents ne savent pas quelles règles d'utilisation instaurer par rapport à l'ordinateur ni quels usages encadrer, a fortiori quand ils n'ont pas de pratique personnelle du numérique.

Afin de prévenir les risques de téléchargement illégal ou de consultation de contenus inadaptés, la plupart des EPN enseignent aux parents comment installer et utiliser le contrôle parental sur les ordinateurs de la famille. A Ménilmontant, ce sont les mères présentes au cours qui ont proposé un débat sur ce sujet : « comment protéger les enfants sur internet ? ».

Les EPN ont un rôle important à jouer auprès des parents tant dans la gestion de ce média au sein de la famille que dans leur propre appropriation de l'outil numérique. Ce travail d'appropriation leur permet de renforcer leur

rôle d'éducateur et peut également leur permettre de suivre la scolarité de leurs enfants. Les parents d'élèves restent cependant difficiles à mobiliser, en particulier lorsqu'ils travaillent, avec des horaires décalés qui ne leur permettent pas de participer à des ateliers.



CC BY-NC-SA 2.0 San Mateo County Library

Apprentissage du numérique parent / enfant

### Les Espaces numériques de travail (ENT), une opportunité pour accompagner les parents ?<sup>2</sup>

Pour améliorer le suivi du parcours scolaire des collégiens dans et hors de l'établissement, les ENT permettent aux professeurs d'entretenir un lien avec les élèves et leurs parents par voie électronique : correspondance par mail, visualisation des notes dans les différentes matières, gestion des absences, « cahier de textes numérique », etc. Ces plateformes internet, expérimentées dans quelques départements, concernent aujourd'hui 2000 établissements scolaires, et 6000 sont en phase de généralisation.

Le gouvernement a affirmé sa volonté de développer ces outils à travers un grand Plan de développement des usages numériques à l'école : 13 académies déploieront un ENT en 2011 et le cahier de texte numérique sera généralisé à la rentrée 2011. Dans le cadre de ce déploiement, les EPN peuvent jouer un rôle de prévention des exclusions afin d'éviter que certains parents ne puissent pas suivre la scolarité de leurs enfants dans de bonnes conditions et s'éloignent encore plus des établissements scolaires.

Les ENT ne peuvent faciliter l'implication des parents dans la scolarité de leurs enfants que si ces parents sont à l'aise avec les outils internet et disposent d'une connexion. Une étude récente réalisée par ARDESI<sup>3</sup> (Agence régionale pour le développement d'une société de l'information) sur les espaces Cyber-base® et les ENT montre que 24% des 5800 foyers interrogés en Midi-Pyrénées souhaiteraient bénéficier d'un accompagnement pour utiliser ces ENT. Cela signifie qu'un quart des parents ne se considèrent pas compétents pour suivre la scolarité de leurs enfants avec ces nouveaux outils. L'étude met également en avant la capacité des EPN à accompagner les parents pour éviter cette nouvelle forme d'exclusion, observation qu'il est nécessaire de faire valoir auprès des établissements scolaires afin de susciter des collaborations.

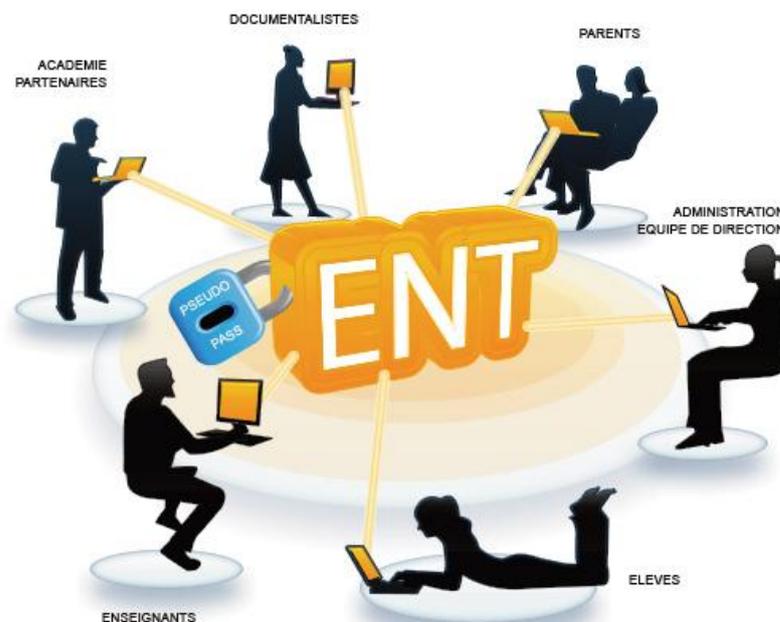


Schéma d'organisation des espaces numériques de travail

<sup>2</sup> Plus d'informations sur : <http://projets-ent.com/>

<sup>3</sup> Voir la synthèse de l'étude : [http://www.ardesi.fr/IMG/pdf/Synthese\\_EtudeAction.pdf](http://www.ardesi.fr/IMG/pdf/Synthese_EtudeAction.pdf)

# Les EPN au service du développement social des quartiers

## 3. Le numérique au service des plus isolés

*La cohésion sociale est un des axes majeurs de la politique de la ville. Les EPN y participent en proposant des actions aux contenus et aux méthodes d'accompagnement adaptées pour remobiliser les personnes les plus fragiles socialement. Certains EPN développent des partenariats avec des maisons de retraite, des chantiers école, des associations de lutte contre l'illettrisme afin de lutter contre l'exclusion de publics très différents.*

### Les préconisations pour favoriser la convergence entre EPN et acteurs politique de la ville :

- 1. Rencontrer la Direction de l'action sociale ou de la cohésion sociale du département (CG et préfecture) pour :**
  - *montrer aux travailleurs sociaux que la généralisation des services numériques risque d'accroître l'exclusion de ceux qui ne les maîtrisent pas, et que le numérique doit être intégré à l'action sociale ;*
  - *chercher les moyens d'intégrer le numérique dans leurs pratiques d'accompagnement ;*
- 2. Tenir compte, pour le financement des actions, de l'investissement plus important que suppose l'accompagnement des publics en situation d'exclusion :** *temps, mobilisation d'une expertise médicale ou sociale spécifique, pédagogie « sur-mesure » ;*
- 3. Intégrer les EPN aux réunions des acteurs du quartier sur les thématiques de l'action sociale et de la solidarité pour :**
  - *montrer comment les outils et services numériques peuvent être utilisés efficacement dans des situations sociales spécifiques (handicap, non maîtrise de l'écriture, décrochage scolaire) ;*
  - *développer des échanges d'expériences entre EPN sur l'accompagnement de publics spécifiques ;*
  - *favoriser la mise en place de projets avec des professionnels de l'action sociale ;*

## ➔ Un outil peu utilisé pour répondre aux difficultés des habitants

Les populations les plus isolées (personnes âgées, personnes souffrant d'un handicap, sans domicile fixe, etc.) ne sont pas plus nombreuses en **ZUS** qu'ailleurs. Cependant, **certaines problématiques sociales sont surreprésentées dans les quartiers : les familles monoparentales<sup>21</sup>, l'illettrisme et la non maîtrise de la langue française** sont des exemples caractéristiques.

Ces problématiques représentent autant de facteurs d'exclusion des personnes. Il est donc essentiel de ne pas ajouter un facteur d'exclusion supplémentaire lié à la non maîtrise de l'informatique, outil qui favorise l'accès aux droits et à l'emploi. Par ailleurs, le numérique peut permettre de lever certaines difficultés de langage, de compréhension du français, d'isolement, de perte d'autonomie, etc.

Cependant, les professionnels de l'action sociale ne sont pas sensibilisés à l'intérêt social du numérique. Les travailleurs sociaux et les associations ne sont pas toujours prêts à travailler avec le numérique, support d'accompagnement qu'ils ne maîtrisent pas nécessairement dans un cadre professionnel. Les EPN ont la capacité, en s'appuyant sur le média numérique, de s'adapter à des publics spécifiques. Les animateurs, quant à eux, n'ont pas toujours les compétences nécessaires pour accompagner des personnes très exclues du fait de problématiques lourdes. C'est pourquoi certains animateurs choisissent de co-animer des ateliers avec des professionnels formés à l'accompagnement de ces publics.

### Quelques chiffres sur les quartiers

**Monoparentalité** : 25,7 % des familles des ZUS sont monoparentales, contre 15,8 % dans les unités urbaines environnantes ;

**Illettrisme<sup>22</sup>** : 18% des adultes des ZUS sont en situation d'illettrisme, contre 9% en moyenne en France ;

**Maîtrise du français** : 17,5% des personnes habitant dans les quartiers sont de nationalité étrangère ; cette proportion pouvant monter à 23% dans les ZUS d'île de France, la moyenne en France étant de 5,7%. Les problématiques liées à la non-maîtrise de la langue française sont donc plus fréquentes en ZUS qu'ailleurs.



© Olivier Pastor et Hortense Hebrard

Remise du PIM à la classe de Primo-arrivants à Toulon Sainte-Musse

## ➤ Des partenariats pour répondre aux besoins spécifiques de certains publics

### Favoriser l'accès aux droits

Les sites internet dédiés aux démarches administratives ou à l'information locale ne sont généralement pas adaptés à un public non familiarisé avec les outils numériques : l'information est souvent très dense et difficile à trouver. Les usagers maîtrisant peu les outils ou la langue préfèrent alors se déplacer ou téléphoner aux différentes institutions.

C'est pourquoi les EPN développent des ateliers spécifiques d'accompagnement aux démarches administratives. A Toulon, par exemple, l'espace Cyber-base® Sainte-Musse réalise des ateliers pour mieux gérer les dossiers CAF, remplir les déclarations d'impôts en ligne, etc.

*« L'éducation aux usages numériques de base est nécessaire depuis que Pôle emploi est passé aux offres d'emploi en ligne. Les jeunes n'arrivent pas à rentrer dans ce monde qui ne leur convient pas et s'énervent rapidement, ce qui ne facilite pas les échanges. », Olivier Brunetto, responsable du chantier école Arbre*

La plupart des EPN soulignent qu'ils accompagnent l'appropriation technique nécessaire à ces démarches mais que seuls les acteurs connaissent les subtilités de leurs sites et sont à même de « former » correctement à son utilisation. Des partenariats entre EPN et PIMMS, dont les approches sont complémentaires, pourraient être envisagés.

**Le dispositif des PIMMS, points d'information médiation multi-services, vise à faciliter l'accès aux services publics et parapublics.** Les médiateurs, salariés des PIMMS, accompagnent les habitants qui veulent des renseignements sur leurs factures, les transports, qui ont besoin de rédiger une lettre ou d'un appui pour résoudre un contentieux, etc. Les médiateurs accueillent les personnes sans rendez-vous. Des ordinateurs en libre service sont présents au sein du local et permettent aux personnes qui savent s'en servir de faire directement leurs démarches.

Néanmoins, il est difficile pour les médiateurs de se dégager du temps pour initier les personnes aux démarches en ligne. Malgré l'évidente complémentarité entre EPN et PIMMS, au niveau local, ces deux entités ne se connaissent pas forcément et travaillent encore peu ensemble.

### Permettre l'apprentissage de la langue écrite et parlée

Les quartiers populaires réunissent un grand nombre de nationalités. On trouve par exemple plus de 80 nationalités et ethnies différentes au Val Fourré (Mantes-la-Jolie).

Les EPN ne proposent pas d'activités à destination de communautés spécifiques mais accompagnent l'ensemble des personnes qui le souhaitent vers des usages qui les intéressent, comme par exemple les moyens de garder un lien avec leur pays d'origine : skype, création de blog, consultation d'informations, etc.

**Ce type d'approche « non communautaire » permet à l'EPN de rester un lieu de brassage, au sein duquel l'échange entre cultures est possible et encouragé.**

Par ailleurs, plusieurs EPN prêtent leurs locaux pour des ateliers sociolinguistiques (ASL) ou des ateliers de Français langue étrangère (FLE). A Sainte-Musse des ateliers sont organisés pour aider des primo-arrivants à passer le Passeport internet multimédia (PIM). Au Val Fourré, une partie des ateliers sociolinguistiques a lieu dans l'EPN et est co-animée par un salarié de l'EPN et des bénévoles des associations d'ASL.

### Les ateliers sociolinguistiques au Chaplin

L'animatrice de l'ECM du Chaplin co-anime des ateliers sociolinguistiques avec différentes associations qui enseignent les bases du français. Deux animateurs sont toujours présents : l'animatrice du Chaplin et un animateur issu d'une des associations d'ASL. Les animateurs des associations sont formés à l'utilisation des outils numériques au cours de ces sessions. Les personnes apprennent à dépasser leur peur de l'informatique, acquièrent des compétences techniques et apprennent la langue à leur propre rythme grâce aux outils numériques. Ce dispositif, qui fonctionne depuis 2006, fait intervenir 5 associations d'ASL différentes et accueille plus de 300 personnes par semaine. La mairie coordonne l'organisation de ces ateliers.

Les EPN peuvent aussi jouer un rôle dans la **lutte contre l'illettrisme**, comme cela a été mis en place en Basse Normandie.

### Point accès à la téléformation (P@T) et EPN en Basse Normandie

Le projet « illettrisme et formation ouverte à distance » a été lancé depuis 3 ans en Basse Normandie. Ce projet est financé par l'Etat via la DIRECCTE. Dans ce cadre, le Centre ressources illettrisme (CRI) de Basse Normandie est chargé de développer l'offre de formation pour les demandeurs d'emploi et les apprentis.

Le CRI fournit aux centres de formation de Basse-Normandie des ressources en ligne pour l'utilisation du numérique dans le processus d'apprentissage. Ces centres sont incités à se mettre en relation avec les points d'accès à la téléformation (P@T) et avec les EPN.

Les personnes illettrées peuvent ainsi suivre une partie de leur formation dans ces lieux, souvent plus proches de leurs domiciles. Les animateurs d'EPN ne sont sollicités que pour des problèmes d'ordre technique et les apprenants apprécient le caractère non stigmatisant de ces lieux. L'utilisation du numérique dans leur apprentissage leur permet de progresser plus vite. Ce dispositif concerne 115 stagiaires par an.

### Former les personnes handicapées

Il est difficile pour les personnes handicapées d'accéder à des formations classiques. Pourtant, les outils numériques peuvent permettre de surmonter certains handicaps moteurs et faciliter l'écriture ou la lecture.

De façon plus générale, maîtriser certains usages numériques, tels que la bureautique, la saisie de données, la recherche sur internet permet d'élargir la gamme des métiers accessibles et de favoriser ainsi l'insertion professionnelle des personnes handicapées en dehors des structures adaptées.

### Partenariat CHAT et Cyber-base® Planoise : initiation informatique pour handicapés

La directrice du centre des handicapés au travail (CHAT) de Besançon a constaté que les personnes handicapées ne connaissaient et ne maîtrisaient pas l'informatique. Elle a donc contacté les espaces Cyber-base® de Besançon, appuyée par le CCAS et les services de la mairie, pour développer des ateliers spécifiques.

Les animateurs se sont appuyés sur les besoins des personnes handicapées pour concevoir les formations. Des entretiens individuels à l'entrée en formation et des bilans à la sortie ont été organisés avec chaque participant.

Trois sessions par an sont organisées : elles s'étalent sur trois mois à raison d'une demi-journée d'atelier par semaine. 5 à 6 personnes participent à chaque session. Les personnes sont très satisfaites de leur apprentissage, certaines d'entre elles ont trouvé un travail à l'URSSAF à l'issue de ces ateliers.



Apprentissage de l'écriture

@http://salondulivredeleasausa  
ye.e-monsite.com/

## Rompre l'isolement des personnes très âgées

Les EPN permettent aux personnes âgées de sortir de leur isolement : elles viennent à l'EPN pour se rencontrer, apprendre à se servir d'un ordinateur et garder un lien avec leur famille. La création de lien social et de relations d'entraide se fait naturellement dans les groupes.

De nombreuses personnes retraitées fréquentent les EPN, certains développent d'ailleurs des partenariats pour accueillir également le « quatrième âge ».

### **Maison de retraite et espace Cyber-base® de Sainte-Musse**

Les personnes âgées de la maison de retraite médicalisée du Comité des œuvres sociales de la résistance (COSOR) à Toulon fréquentent l'espace Cyber-base® de Sainte-Musse une fois par semaine, emmenées dans le bus du COSOR. Elles viennent faire des recherches sur l'origine de leur nom, retouchent des photos ou réalisent des diaporamas. L'objectif est de les faire sortir de leur isolement, de rompre avec la monotonie du quotidien, de développer leur autonomie et d'entretenir leur mémoire en les faisant travailler sur des sujets qui les intéressent. Elles sont accompagnées par un animateur de l'espace Cyber-base® pendant les séances. Pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer, une Cyber-base® mobile est déployée au sein de la maison de retraite.

## Capter les «jeunes décrocheurs »

Capter l'attention et l'intérêt des jeunes éloignés du système scolaire, notamment sur des projets à long terme, est difficile pour tous les acteurs du quartier y compris les EPN.

Certains ont relevé le défi via des projets artistiques et culturels, tels que les ateliers Webcartoon, les Ptits reporters ou encore le

projet Cœur de métier, qui s'appuie sur des supports numériques très variés.

*« Pour motiver les jeunes, il est primordial de trouver de bons projets fédérateurs. Lorsqu'ils s'impliquent ils peuvent créer de très belles choses. », Olivier Brunetto, responsable du chantier école Arbre*

### **Quand l'EPN travaille avec le chantier école à l'insertion professionnelle des jeunes de Nice**

Le Hublot travaille depuis plusieurs années avec le chantier école Arbre. Les jeunes qui y participent sont déscolarisés, et sont orientés par la Mission locale vers le chantier école pour apprendre les métiers du jardin (débroussaillage, entretien des espaces verts, etc.). **Ces jeunes cumulent souvent des problématiques de comportement, un faible niveau scolaire et des difficultés de langue.**

**La volonté du Hublot était de travailler avec ce public spécifique en utilisant une approche artistique.** La première année, les jeunes ont réalisé des reportages vidéo sur des métiers qui les intéressaient, préparé les interviews, monté les différents passages et la bande son jusqu'à la création d'un DVD. Ce projet a très bien fonctionné, même s'il était difficile de motiver les jeunes sur la durée. La seconde année, la découverte des métiers du numérique ne s'est pas faite avec les jeunes du chantier école, moins intéressés. Le partenariat avec Arbre s'est poursuivi avec des ateliers plus classiques, qui ne recueillent pas le même enthousiasme. Cela met en avant l'intérêt d'une approche artistique pour capter les jeunes, ainsi que la difficulté de l'exercice.

## ➔ Sensibiliser les professionnels de l'action sociale au numérique

Pour favoriser le développement d'actions en partenariat avec les EPN à destination de publics en situation d'exclusion, les professionnels de l'action sociale et les pouvoirs publics doivent être convaincus de l'utilité du numérique dans le travail social.

Les professionnels peuvent voir dans le numérique l'opportunité de faire évoluer leurs pratiques d'accompagnement et ainsi de faire évoluer la relation accompagnant – accompagné vers une relation plus « horizontale ».

Certains EPN sont conscients qu'ils peuvent participer à l'évolution des pratiques des professionnels de l'action sociale. La M@ison de Grigny propose à cet effet de former les acteurs de la politique de la ville pour encourager la prise en compte du numérique au sein de leur action.

Si les animateurs peuvent travailler avec des publics exclus, certaines situations dépassent leurs compétences en matière d'accompagnement.

Pour répondre au mieux à ces situations, les animateurs sont amenés à développer des partenariats avec des acteurs spécialisés dans l'accueil de ces publics et formés à leur accompagnement.

La répartition des rôles est la clef des partenariats réussis, en séparant l'accompagnement socioprofessionnel des personnes et leur apprentissage technique.

L'animateur numérique, aussi polyvalent soit-il, ne peut pas se substituer à un travailleur social. L'idée n'est pas de faire le travail des autres sans les autres mais bien de travailler en collaboration afin d'assurer un accompagnement de qualité.

*« L'enjeu est que toutes les structures de proximité (y compris les EPN) apprennent à jouer un rôle de guichet unique. Cela suppose qu'elles aient une bonne connaissance de tous les acteurs concernés par les problématiques de leur public et de leur champ d'intervention. », Franck Burdeyron, Ocalia*

Par ailleurs, les EPN rencontrés soulignent que les financeurs n'ont pas conscience de l'investissement nécessaire pour accompagner des publics très exclus ou handicapés : les projets prennent plus de temps et nécessitent un financement plus important que les projets dits « classiques » car les personnes ont besoin de plus de temps pour se sentir en confiance et pour apprendre.

L'accompagnement est, par ailleurs, très individualisé.



© Le Hublot

Enfants participant aux ateliers Web Cartoon du Hublot

# Les EPN au service du développement social des quartiers

## 4. Les EPN, acteurs de la vie du quartier

*La politique de la ville a pour objectif d'améliorer la qualité de l'habitat et du cadre de vie. Les EPN ne participent pas à la rénovation physique des quartiers, mais peuvent favoriser l'appropriation du quartier par ses habitants. Certains EPN participent à l'animation de leur quartier, via des événements festifs et de sensibilisation au numérique à destination de tous les habitants.*

Préconisations pour favoriser la convergence entre EPN et acteurs politique de la ville :

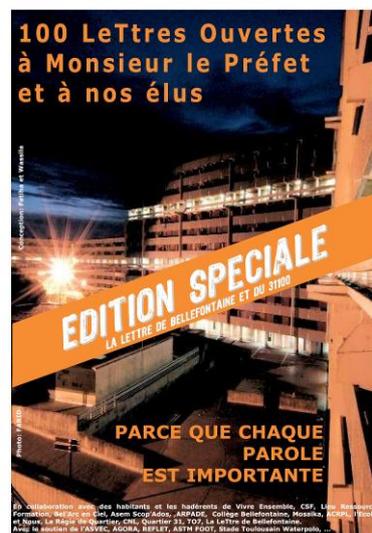
1. **Intégrer l'EPN aux réflexions relatives à l'évolution du quartier (rénovation urbaine)**
2. **Associer les EPN à l'animation du quartier** : identifier comment les EPN peuvent apporter leur connaissance du numérique comme outil de conduite de projet
3. **S'appuyer sur les EPN pour développer des projets en faveur de l'intégration, l'échange interculturel et l'appropriation du quartier**
4. **Utiliser les EPN pour réaliser des consultations en ligne des habitants sur les projets de rénovation urbaine** : identifier les besoins des habitants pour mieux accompagner les changements



Affiche du festival des usages numériques d'EMA (Athis-Mons). L'édition 2010 portait sur les jeux vidéo © EMA

Couverture d'une édition spéciale de la lettre de Bellefontaine regroupant une centaine de lettres ouvertes émanant des habitants du quartier, et à destination des élus et du préfet

© Quartier 31

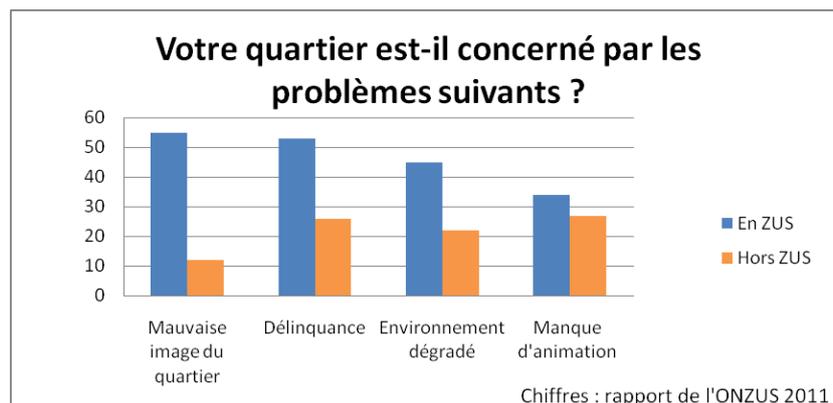


## ➔ Un besoin : faire évoluer l'image des quartiers

Comme le souligne le rapport 2011 de l'**ONZUS**, **les habitants des quartiers sensibles souffrent souvent de l'image très négative de leur quartier**, qui renvoie à **un fort sentiment d'insécurité et d'abandon**.

Les importants chantiers de rénovation urbaine ont pour objectif de faire évoluer cette perception et de **redorer l'image de ces quartiers en rénovant le bâti et en réaménageant les espaces publics**. Ces changements importants nécessitent d'accompagner les habitants lors des opérations de relogement et plus généralement de leur communiquer le contenu des projets et leur calendrier.

Les EPN pourraient également favoriser l'association des habitants à la conception de ces projets.



## ➔ Les EPN, animateurs du quartier

Une étude<sup>23</sup> publiée par l'**IAURIF** en 2005 a montré que les activités associatives n'étaient pas très développées dans les quartiers populaires : seuls 20% des habitants sont membres d'associations contre 38% en moyenne nationale. **La sociabilité organisée autour de pratiques associatives est donc plus faible qu'ailleurs et doit être encouragée pour lutter contre l'enclavement des quartiers**. Or, **certains EPN participent à l'animation du quartier, favorisent l'expression de ses habitants, accompagnent des projets de revalorisation du quartier ou même se mettent au service d'autres associations du quartier**.

Certains EPN rencontrés participent à **l'organisation d'évènements festifs dans leur quartier**, qui ont lieu dans les espaces publics, les parcs ou de grands équipements.

Ils visent à toucher le public le plus large possible pour les sensibiliser aux usages du numérique et créer une dynamique entre

habitants, commerçants et associations (voir encadrés page suivante).



Lors des réunions réalisées avec les usagers de l'EPN du relais Ménilmontant, ceux-ci ont mis en avant principalement l'aspect « apprentissage » et « lieu de sociabilité ». **Leur EPN idéal est ouvert sur le quartier, favorise les rencontres et la convivialité**. Les EPN sont donc bien reconnus comme des espaces permettant de créer des liens entre les habitants.

Les EPN peuvent être le lieu d'initiatives personnelles ou professionnelles, voire de projets citoyens, qui contribuent au « mieux vivre ensemble » et au dynamisme du quartier.

### Le Festival des usages à Athis Mons

Depuis 2008, l'EMA (Espace multimédia athégien) organise chaque année, avec de nombreux partenaires du quartier du Noyer Renard et des environs, un « festival des usages du numérique et du multimédia ». Ce festival vise à réunir les habitants du quartier, et à « démocratiser le numérique ».

Cet évènement attire plus de 400 personnes et associe tous les partenaires de l'EPN.

Quatre éditions du festival ont d'ores et déjà eu lieu. Le festival est devenu un rendez-vous attendu par les habitants. Chaque année, un thème nouveau est proposé : la 1<sup>ère</sup> édition, généraliste, a permis de lancer la dynamique, la 2<sup>ème</sup> fut dédiée aux réseaux sociaux, la 3<sup>ème</sup> aux jeux vidéos. En termes de format, le festival alterne petites conférences, démos, stands d'information et ateliers théâtres.

L'édition 2011 portera sur les nouveaux supports numériques : tablettes tactiles et Smartphones. Pour faire découvrir ces nouveaux usages, l'EMA organise tout au long de l'année des ateliers de présentation de ces outils chez des partenaires (écoles d'art, Missions locales, entreprises et associations). Après la phase de découverte et d'appropriation, ces différents publics vont partager leur façon d'utiliser ces outils, qui sera présentée lors du festival. Cela permettra de mettre en avant la diversité des usages, et de montrer aux habitants la richesse des applications possibles.

Cet évènement est donc **le fruit d'un partenariat particulièrement poussé avec les acteurs du quartier, du CCAS aux établissements scolaires, qui sont associés au festival et proposent des activités très diverses aux habitants, qu'ils s'y connaissent ou non en nouvelles technologies.**

### Le CLIC à oreilles au Hublot, Nice

Depuis 2007, le Hublot a organisé 6 rencontres dans le quartier, dans des endroits très variés : paroisse, place publique, snack, bar, lieux associatifs, etc.). Les habitants peuvent ainsi découvrir un usage du numérique avec des invités (artistes, comités de quartier, TV web) qui témoignaient sur leurs usages et lançaient la discussion. Ce projet perdure sous la forme de rencontres avec les artistes numériques dans les locaux du Hublot : les artistes présentent leurs œuvres et sensibilisent l'auditoire à l'utilisation des outils numériques. Ces soirées touchent des personnes très différentes : celles qui fréquentent les lieux en question et celles qui sont attirées par l'évènement.

D'autres évènements destinés au grand public ont permis au Hublot d'être identifié comme un acteur festif du quartier : une fois par an, un spectacle artistique, spectacle vivant d'art numérique, est organisé sur la place publique, et un journal web permet de présenter les actions culturelles menées sur le quartier. Le Hublot a par ailleurs été sollicité par les commerçants du quartier pour animer la semaine de Noël qu'ils organisaient. Ces initiatives sont très appréciées du grand public.



<http://memoiredesaintejeanne.blogspot.com/>

Spectacle multimédia lors de la fête du quartier Sainte-Jeanne à Cannes

*« Dans le cadre d'un projet de rénovation de la Cité La Frayère à Cannes, la MJC a demandé au Hublot de réaliser un spectacle multimédia sur les façades des immeubles, à partir d'interviews des habitants et d'archives, pour la fête du quartier. Le contact avec les habitants a été très bon, et la collaboration avec la MJC une belle expérience ! », Tania Cognée, chargée de développement numérique au Hublot*

## ➤ L'encouragement à l'expression et la production des habitants

Certains EPN souhaitent impliquer les habitants dans leurs projets et leur donner la possibilité de s'exprimer sur leur quartier. Cette participation s'appuie sur les ressources numériques dont ils disposent : rédaction d'un journal local, d'une « gazette », d'articles de blog, création d'un portail local, etc.

### Les EPN, relais des productions des habitants (Bellefontaine, Val Fourré, Kérourien)

**A Toulouse, la lettre de Bellefontaine a fêté ses 10 ans en février 2011.** Il s'agit d'un journal de quartier lancé par Quartier 31, qui en assure encore aujourd'hui la diffusion et le tirage à 1600 exemplaires. Elle rassemble des témoignages de personnes et d'associations du quartier et communique sur les activités qui s'y déroulent, notamment sur les différentes étapes du grand projet de ville à l'œuvre sur Bellefontaine. Bien que les rédacteurs ne soient pas plus de 6 ou 7, l'ensemble des habitants est invité à participer à sa rédaction.

**Au Val Fourré, les Ateliers socio-linguistiques qui se déroulent à l'EPN Le Chaplin ont également leur gazette,** coécrite avec les participants aux ateliers, mise en page et imprimée à l'ECM par un professionnel.

C'est important, pour des personnes rencontrant des difficultés d'écriture ou d'expression en langue française, de participer à un journal écrit et de voir son propre texte publié. Cette même démarche a été menée à Kerourien, dans le cadre du journal d'expression des habitants Couleur Quartier, qui paraît tous les trimestres.

**Si les réseaux sociaux sont de plus en plus utilisés par les EPN pour communiquer avec leurs adhérents** (notamment via des profils Facebook), **ces nouveaux outils ne font pas l'unanimité** auprès des utilisateurs qui n'en voient pas toujours l'utilité.

Le « réseau social de voisinage », créé à Athis-Mons, permet de développer les échanges de services entre voisins. Les habitants ne se sont cependant pas appropriés ce service et ne l'utilisent pas. Il en va de même pour le portail internet citoyen, mis en place par la M@ison de Grigny.

En revanche, **les sites d'information semblent plus adaptés.** A titre d'exemple, le site du « Noyer Renard numérique » à Athis Mons enregistre 11 000 visites annuelles pour 4 000 habitants dans le quartier. Ce site regroupe toutes les informations sur les acteurs du quartier (de la mairie annexe à la CAF, en passant par le centre social et les transports) ainsi que les démarches à réaliser pour les nouveaux arrivants.

Au delà des outils utilisés, les portails et blogs de quartiers demandent à être très souvent alimentés et actualisés. Pour offrir un espace d'expression aux individus, les animateurs doivent solliciter sans cesse les habitants ou associations pour qu'ils mettent en ligne leur production. Un EPN n'a pas forcément la capacité d'animer ce type d'outil, à moins d'être financé spécifiquement pour cela.



© www.besancon.fr

Le centre culturel Nelson Mandela de Besançon

## ➤ Des projets visant une meilleure appropriation du quartier par ses habitants

**Connaître le quartier où l'on vit, ses voisins, ses acteurs, son histoire permet de s'y sentir plus attaché, de créer un esprit de solidarité et une identification.** C'est le pari des projets visant à favoriser l'appropriation du quartier par les habitants, proposés dans le cadre des opérations de rénovation urbaines financées par l'**ANRU**. **La majorité des EPN que nous avons rencontrés ont été associés à des projets sur la mémoire du quartier et de ses habitants.** Ces projets permettent de lancer une réflexion collective autour de l'identité du quartier. Les EPN ont parfois initié ces projets, ou y ont contribué en apportant des outils fortement appréciés par les partenaires : écriture de blogs, photos et vidéos, recherche d'archives multimédia, recherche généalogique, vidéos.

### Logements en 3D à Athis Mons

Pour permettre aux habitants en cours de relogement de se projeter dans leur nouveau logement, le bailleur et l'EMA ont développé et mis à disposition des habitants sur le site du quartier un logiciel qui permet de visualiser en 3D et de « meubler » son futur logement. Ce projet a pour ambition de diminuer les angoisses liées au déménagement. L'EPN a également prévu une « formation » pour permettre aux habitants d'utiliser le logiciel. Cette initiative a pour but d'accompagner les habitants dans l'acceptation des opérations de rénovation urbaine mais ne semble pas très utilisée.

### Projet « Mémoire du quartier » à Sainte-Musse

L'espace Cyber-base® de Sainte-Musse a initié un projet partenarial sur l'histoire du quartier Sainte-Musse à Toulon. Ce projet a duré 2 ans et a concerné une soixantaine de personnes aux profils très variés. Un documentaire de 45 minutes a été réalisé sur l'évolution du « quartier de l'après-guerre à aujourd'hui », centré sur l'évolution de l'architecture et l'histoire des migrations au sein du quartier. L'informatique a été utilisé comme outil au service du projet pour réaliser des interviews, monter la bande son et la vidéo. De nombreux supports et une maquette du quartier ont été réalisés. Les partenaires de ce projet sont nombreux : le lycée Cisson et la classe de primo-arrivants, le CIL (comité d'intérêt local, regroupement d'associations) du quartier Ste Musse - Pont du Suve pour sa connaissance de l'histoire du quartier et l'Association Passerelle Méditerranée chargée d'aider à l'intégration des jeunes étrangers en France. Les autres secteurs du CSC Ste Musse se sont également impliqués dans la mise en place d'ateliers artistiques intergénérationnels ou en direction des plus jeunes. Les productions du projet sont exposées au sein du centre social, accessible à tous. Ce projet Cyber-base® est financé par des fonds régionaux et européens dans le cadre d'un appel à projet lancé auprès des ERIC.

Les projets collectifs des EPN favorisent l'échange entre les habitants et donnent de la vie au quartier. Mixer les publics, les âges, les centres d'intérêt est un bon moyen pour créer du lien social dans le quartier.

Une habitante présente ses photos du quartier dans le cadre du projet « raconte-moi Planoise » mise en place par la maison de quartier en partenariat avec la Cyber-base Planoise et de nombreux autres partenaires



© racontemoiplanoise.free.fr

# Les EPN, centres de ressources pour le quartier

## Préconisations pour favoriser la convergence entre EPN et acteurs politique de la ville :

### 1. En terme de soutien et de financement : chercher à inscrire l'action des EPN dans les projets de territoire via les CUCS

- Sensibiliser l'Acsé et les acteurs locaux de la politique de la ville au rôle joué par les EPN dans la lutte contre les inégalités
- Informer les EPN, via les réseaux et les institutionnels, des priorités et du fonctionnement de la politique de la ville
- Mobiliser les EPN dans la définition des projets de territoire afin d'identifier des axes de collaboration avec les acteurs locaux (institutionnels, associatifs)
- Encourager les EPN à équiper et à accompagner les associations locales dans leurs usages numériques via les filières de reconditionnements (Ordi 2.0)

### 2. En terme de coordination et de mutualisation des activités des EPN : impulser la mise en réseau des EPN et des acteurs locaux

- Identifier une personne au sein d'un/plusieurs EPN en charge de la mise en réseau des acteurs et de la mise en place de partenariats
- Recruter des animateurs aux profils différents afin de répondre pleinement aux besoins des publics en termes d'offre de service et de pédagogie
- Organiser des réunions entre animateurs d'EPN pour échanger sur les pratiques et mettre en place des collaborations

### 3. En terme de communication et de promotion : assurer la promotion des actions mises en place par les EPN

- Informer le chef de projet ville, les pouvoirs publics et les acteurs locaux sur les actions développées par les EPN : créer des fiches projet et des bilans pour favoriser leur diffusion
- Intégrer les actions des EPN dans les supports de communication de la ville (guide, site internet, newsletter)
- Encourager les collectivités territoriales à faire tester par les usagers des EPN les sites internet publics développés de façon à garantir leur accessibilité, y compris aux personnes les moins à l'aise avec l'outil

### 4. En terme de sensibilisation et de formation : sensibiliser les professionnels de l'action sociale aux potentialités du numérique (usages et pratiques)

- Communiquer auprès des organismes de formation (AFORTS, IRTS, etc.) sur l'intérêt de l'outil numérique et les bonnes pratiques de terrain
- Proposer des ateliers de formation aux personnels de mairie, de centres sociaux et des acteurs de l'insertion professionnelle

*Aujourd'hui quelques EPN sont identifiés comme centres de ressources dans certains quartiers : ils interviennent en appui ou à l'initiative de projets en faveur de l'intégration, de l'éducation, de l'emploi et de la dynamique de quartier, en un mot en faveur du développement social des quartiers.*

L'« EPN centre de ressources » repose sur la mise à disposition de plusieurs compétences :

- 1) La capacité à mettre en place et à **mener des actions en partenariat avec les acteurs locaux**, en s'appuyant notamment sur des coordinateurs locaux des réseaux EPN ou du quartier ;
- 2) La capacité des animateurs à **assurer la médiation** entre les besoins des publics, les acteurs de terrain et la mise en place de projets collectifs de quartier ;
- 3) La capacité à **accueillir un public mixte dans un espace de rencontre convivial**, créateur de lien social ouvert à l'apprentissage.



## 1. Des EPN impliqués dans des partenariats locaux et nationaux

Les EPN peuvent apporter aux partenaires institutionnels et associatifs trois types de services :

- 1) Mise à disposition de **matériel** (locaux, ordinateurs, tablettes, etc.),
- 2) Mise à disposition d'**animateurs** pour intervenir sur des projets plus spécifiquement tournés vers l'insertion sociale, l'éducation ou l'emploi en collaboration avec Pôle emploi, l'Education Nationale, les acteurs sociaux (bailleurs, centres sociaux, associations socio culturelles) et les pouvoirs publics (tels que les mairies),
- 3) Mise à disposition de **compétences numériques** pour accompagner la conduite de projets au sein du quartier,

La plupart des EPN rencontrent des difficultés dans l'identification et la mise en place de ces collaborations : les acteurs locaux et ceux de la politique de la ville connaissent peu le rôle des EPN et la diversité des projets qu'ils développent.

Les réseaux d'EPN, régionaux ou départementaux, qui ont mis en place un poste de coordinateur au sein de leur réseau sont particulièrement efficaces pour : promouvoir les EPN auprès d'autres structures, mettre en place des partenariats, et effectuer une veille territoriale. Ainsi, la coordinatrice de l'agglomération de Toulon Provence Méditerranée (TPM) anime le réseau des ERIC Cyber-base® de son agglomération : elle participe notamment à la recherche et à la mise en place de partenariats à la demande des EPN ou d'acteurs institutionnels, accompagne la promotion des actions de l'EPN auprès des acteurs locaux et encourage la mutualisation des pratiques.

**L'Espace multimédia athégien (EMA), initiateur d'une dynamique partenariale sur Athis-Mons**

**1. La concertation à l'origine de la création de l'EPN :** en 2004, le bailleur Immobilière 3F décide de réfléchir à la création d'un EPN sur le quartier du Noyer Renard à Athis Mons. L'EMA est né d'un diagnostic des besoins des publics et des acteurs du quartier. Le Conseil d'administration, composé de 7 associations du quartier<sup>24</sup> et du bailleur, témoigne de ce caractère partenarial.

**2. La mise en place de projets soutenus par les pouvoirs publics :** l'EMA a souhaité réunir Immobilière 3F, les pouvoirs publics locaux (préfecture, service politique de la ville du Conseil général, communautés de communes) et des acteurs du numérique (DUI, réseau des EPN de l'Essonne). Il a fallu de nombreuses réunions avec ces différents interlocuteurs pour définir le format et le contenu du festival, assurer son financement et le soutien politique. La préfecture, le conseil général ainsi que le service culturel de la communauté de commune ont participé au financement du festival.

**3. Le délégué du préfet, un soutien à la mise en place de partenariats opérationnels :** le délégué du préfet a apporté son appui pour mettre en contact l'EMA avec d'autres acteurs du quartier, présenter les activités de l'EPN et prospecter de nouveaux partenariats. L'EMA constate que l'appui du délégué du préfet a été déterminant pour que certains interlocuteurs acceptent d'entrer en discussion avec l'EPN.

**4. Le président de l'EPN en charge de la coordination locale :** c'est grâce au rôle joué par son président qu'aujourd'hui l'EMA est connu et reconnu par les élus locaux et les pouvoirs publics. Il a su promouvoir l'action de l'EPN localement, prospecter pour identifier de nouveaux partenaires et négocier des collaborations opérationnelles au niveau local. Même si les animateurs sont parfois en capacité de jouer ce rôle, il est généralement difficile financièrement de libérer du temps pour cela... Ici, sans l'action bénévole du président d'EMA, ces partenariats auraient eu du mal à voir le jour.

Les partenariats mis en place par l'EPN peuvent également **viser à développer les pratiques numériques des acteurs locaux** : dans le cadre du dispositif Ordi 2.0, filière nationale de reconditionnement d'ordinateurs, la M@ison de Grigny organise un [appel à projet EPN Ordinateurs solidaires Ordi 2.0](#) en 2011. Cet appel à projet est réservé aux EPN qui souhaitent recevoir des ordinateurs pour les mettre à disposition de leurs partenaires. L'idée est simple : les ordinateurs reçus ne doivent pas être utilisés directement par les EPN mais être mis à disposition d'un partenaire, dans le cadre d'un projet commun. Le fait que l'EPN se fasse le relais de cet équipement permet d'y associer un accompagnement.

Ce positionnement de l'EPN fait de lui un véritable centre de ressources aux yeux des partenaires.



CC BY-NC-SA 2.0 Yoyolabellut

Space invader @ Paris

## 2. Des animateurs d'EPN devenus médiateurs

Le rôle des EPN ayant évolué, les animateurs ont été amenés à changer leur posture d'accompagnement des publics. Initialement animateurs d'ateliers de sensibilisation au numérique, **ils interviennent de plus en plus en tant que médiateurs entre l'outil et le projet des personnes**. Les demandes des utilisateurs des EPN portent de plus en plus sur l'appropriation de l'outil numérique pour réaliser un projet personnel. Le numérique est aujourd'hui identifié comme un moyen au service d'une finalité plus sociale ou professionnelle.

### Qu'est-ce que la médiation sociale ?

La médiation sociale<sup>25</sup> est un « processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou à régler un conflit qui les oppose. »

Même si la médiation numérique ne répond ni aux mêmes besoins, ni aux mêmes finalités que la médiation sociale, la posture de médiateur numérique poursuit les mêmes principes directeurs :

- **aller vers l'utilisateur**, l'habitant dont on sait que l'essentiel de sa difficulté est de ne plus se déplacer, même pour faire valoir un droit légitime, ou encore fuir quand la gestion d'un conflit nécessite d'affronter la réalité ;
- **faire avec les personnes et non à leur place**, car seule l'autonomie et la responsabilisation permettent de trouver les solutions durables aux problèmes. Les Canadiens utilisent le terme « empowerment » pour définir cette capacité à faciliter les échanges, à servir d'interface du traitement de la demande sociale, à donner le pouvoir d'agir aux acteurs sans prendre leur place.

Cette posture de médiateur implique de porter une attention particulière aux moyens à mobiliser pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs en les rendant autonomes. Les contenus pédagogiques et la posture de l'animateur seront fonction à la fois du public visé (personnes âgées ou handicapées), de leur connaissance de l'outil et de la thématique des ateliers (réalisation d'un projet artistique, rédaction de CV, etc.).



© Le Hublot

Accompagnement individualisé au Hublot

### 3. Les EPN, acteurs du développement social urbain

L'EPN peut être une « boîte à outils » au service du quartier. Cependant, pour qu'il contribue au mieux à son développement, il doit être accompagné et aidé pour **penser son action et ses partenariats au regard des priorités des CUCS au niveau local.**

En appuyant de manière transverse les actions au profit de l'emploi, de l'insertion sociale ou de l'éducation, les EPN peuvent contribuer au développement social urbain. Cette transversalité fait d'eux à la fois **un opérateur de service public** pour les citoyens mais aussi **un outil de travail pour l'ensemble des acteurs de la cohésion sociale**, qu'ils soient publics, privés, institutionnels ou associatifs.

Outre cet appui aux actions qui va dans le sens de la politique de la ville, certains EPN, comme la M@ison de Grigny, ont pris les devants et participent pleinement aux actions de la politique de la ville. L'EPN devient alors un soutien direct à la lutte pour la réduction des inégalités, cœur de l'action politique de la ville.

L'appui au développement de projets, relevant de la politique de la ville, met l'EPN en posture d'accompagnement des agents de la politique de la ville dans la conduite de leurs projets et non plus des seuls « particuliers » utilisateurs. Les compétences numériques sont ici utilisées de manière transverse dans le développement de projets de développement social urbain (**DSU**). Le positionnement de la M@ison de Grigny vis-à-vis de la politique de la ville est le produit d'une longue collaboration qui a débuté avec la mise en place d'actions de sensibilisation des acteurs au numérique. Le soutien de la ville de Grigny a été également très important : il a permis à la M@ison de Grigny de développer de forts partenariats et de devenir un véritable centre de ressources pour la région. A cet égard, notons que le budget de la M@ison est très nettement supérieur à celui des autres EPN rencontrés.

#### La M@ison de Grigny, centre de ressources pour la politique de la ville

La M@ison est aujourd'hui l'animateur du pôle ressource de la communauté d'agglomération du Grand Lyon. Ce qui signifie que la politique de la ville peut solliciter la M@ison si un projet de quartier nécessite des compétences qu'elle ne possède pas. La M@ison est ainsi prestataire de services pour la politique de la ville et financée par le CUCS du Grand Lyon.

En 2011, la M@ison accompagne 3 projets de développement de territoires sur les thèmes de la citoyenneté, de l'éducation au numérique, et de l'accès et soutien au réseau des acteurs de l'insertion professionnelle. La M@ison met sa compétence numérique au service de ces projets. Une de ses conditions d'intervention est de travailler directement avec les équipes **MOUS** (Maîtrise d'œuvre urbaine sociale) de façon à les former puis à les rendre autonomes dans l'utilisation de ces nouveaux outils. Le but des EPN est que ces agents locaux puissent réutiliser leurs compétences nouvellement acquises pour la coordination de futurs projets.

Dans ce cadre, la M@ison intervient en assistance à maîtrise d'œuvre sur le territoire de Lyon 8<sup>ème</sup> sur un projet d'éducation. En effet, le diagnostic élaboré par l'équipe MOUS a mis en avant la nécessité de construire collectivement un projet liant éducation et numérique. La ville a alors proposé à la M@ison de Grigny de participer aux concertations entre les différents acteurs du quartier, (MJC, Cyber-base®/emploi, PIMMS, centre social, collège, enseignants) pour accompagner les agents de développement local dans la définition de solutions favorisant la coordination des actions éducatives sur le quartier.

## 4. Des EPN au service de l'adaptation des services publics

Il est souvent reproché aux sites web mis en place par les administrations leur manque de clarté pour les utilisateurs, et a fortiori pour ceux qui maîtrisent le moins bien les outils numériques. Cela est également valable pour les portails web ou téléphoniques qui ont pu être mis en place par des institutions comme Pôle emploi. Cette situation n'est pas anecdotique car elle peut empêcher certaines personnes d'utiliser les services proposés.

Les EPN, eux, regroupent des personnes qui sont en apprentissage, et découvrent les outils numériques. Ces personnes sont particulièrement à même de faire des remarques constructives sur les outils développés, dans le but de les rendre plus adaptés à une utilisation par le plus grand nombre.

Les EPN pourraient mettre en place avec leurs usagers des tests de sites publics en cours de développement, pour que les remarques soient prises en compte avant la finalisation du site. Cela permettrait de valoriser les utilisateurs de l'EPN, qui contribuent à l'accessibilité du service public, d'améliorer l'ergonomie et l'adaptation de ces services, ainsi que de financer les EPN pour des actions qu'ils sont facilement en mesure de mener. Les EPN pourraient ainsi devenir de vrais centres de ressources au service de la collectivité.

*« Au final, les EPN sont utilisés comme cobayes pour la mise en place de nombreux dispositifs ! Lorsque le service des impôts met en place un nouveau service, c'est bien dans les EPN qu'il est testé. Idem pour les portails des collectivités territoriales. Car ce sont les usagers des espaces, qui, aidés des animateurs, utilisent vraiment ces outils-là. Est-ce qu'on ne pourrait pas pousser ce raisonnement pour en faire des laboratoires de nouvelles pratiques ? » Stéphane Vincent, la 27ème région*



Réalisation d'interview dans le quartier du Val Fourré dans le cadre des P'tits reporters

# Conclusion

Aujourd'hui, nombreux encore sont celles et ceux qui ne maîtrisent pas les usages des outils numériques devenus pourtant de plus en plus incontournables pour participer à la vie sociale.

Les habitants des quartiers populaires sont particulièrement touchés par cette exclusion numérique. Il est donc fondamental d'agir pour qu'ils s'approprient ces usages élémentaires.

Il relève de la mission des espaces publics numériques d'initier et d'accompagner les habitants dans leur apprentissage numérique.

Malgré les difficultés récurrentes de manque de visibilité, de financement et de gestion, l'étude met en évidence que les EPN savent s'adapter à l'évolution permanente des besoins de leur public. S'ils offrent toujours un accompagnement aux usages de base, ils sont de plus en plus enclins à s'ouvrir vers l'extérieur, vers le quartier, ses habitants et ses acteurs, pour développer des projets plus ambitieux, mettant à profit leur expérience des outils numériques. C'est ce qui rend possible le développement d'actions nouvelles et stimulantes au profit de la cohésion du quartier.

Les espaces publics numériques ont aujourd'hui besoin d'appui et de soutien pour être reconnus, dans la durée, comme partenaires des acteurs locaux. L'étude présentée ici montre que les EPN pourraient être des interlocuteurs de choix pour les professionnels de la politique de la ville en apportant leurs ressources et compétences numériques, fonctionnant comme un lieu de rencontres, de ressources et d'incubation des projets.

Dans une société où les exigences numériques sont de plus en plus grandes, les EPN sont des leviers de proximité favorisant une utilisation critique et consciente du numérique afin de promouvoir l'égalité des chances et l'accès de tous à la citoyenneté.

# Liste des annexes

<b>Annexe A : Fiches individuelles des EPN rencontrés.....</b>	<b>57</b>
1. Cyber-base® de Toulon Sainte-Musse.....	57
2. EPN du Relais Ménilmontant.....	58
3. Cyber-base® Quartier 31.....	59
4. Cyber-base® Planoise.....	60
5. Cyber-base® Moulins Habitat.....	61
6. M@ison de Grigny.....	62
7. Espace public multimédia de Kerourien.....	63
8. Espace culturel multimédia le Hublot.....	64
9. Espace multimédia athégien.....	65
10. Espace culturel multimédia le Chaplin.....	66
11. PIMMS Lyon 8 <sup>ème</sup> (Etats-Unis).....	67
<b>Annexe B : Vision de l'EPN par ses utilisateurs.....</b>	<b>68</b>
<b>Annexe C : Tableau des abréviations.....</b>	<b>71</b>
<b>Annexe D : Personnes interrogées pour l'étude.....</b>	<b>73</b>
<b>Annexe E : Bibliographie.....</b>	<b>74</b>

# Annexe A : Fiches individuelles des EPN rencontrés

## 1. Cyber-base® de Toulon Sainte-Musse

Contexte	
Territoire	ZUS « sainte Musse » Toulon, Var (83)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	Le centre socio-culturel de Toulon Sainte-Musse gère deux Cyber-base® : celle de Sainte-Musse et celle de Brunet. L'espace Cyber-base® de Toulon Sainte-Musse est située au sein de la maison des services publics de Sainte-Musse, au même étage que le centre social qui la porte
Nombre de salariés	5 personnes en CDI sont réparties sur les deux EPN que gère le centre social. 3 animateurs multimédias à Sainte-Musse
Profil	1 animateur BPJEPS TIC pour le projet avec les primo-arrivants, et le COSOR 1 animateur DUT d'éco pour le projet emploi 1 animateur, au profil culturel pour l'accompagnement scolaire 1 responsable du secteur multimédia, profil administrateur réseau
Actions développées	
Education	Suivent une classe de primo-arrivants dans le temps scolaire pour favoriser leur scolarisation
Emploi	S'intègrent au sein des acteurs de l'insertion professionnelle dans le cadre de la permanence emploi
Vie de quartier	Participent au projet de mémoire de quartier porté par le centre social
Cohésion sociale	Accompagnent des personnes de la maison de retraite du COSOR dans des ateliers adaptés à leurs besoins
Modèle économique	
Répartition du financement	Toulon Provence Méditerranée finance 80% du fonctionnement, le reste étant obtenu via des financements de projets par le FEDER, la région.
Budget	
Partenaires	Mission locale de Toulon, FIJ, le Sésame, le CIO, la mairie, le service sénior de la mairie, la communauté d'agglomération TPM, associations du quartier, les autres secteurs du centre social (jeunesse, famille, etc), la CAF, la sécurité routière, les centres des impôts, le collège
Enjeux	
Axe prioritaire	Les EPN de l'agglomération bénéficient d'un soutien important, et d'une organisation très structurée : un chargé de développement au niveau de l'agglomération, 4 associations pour gérer les 13 EPN de l'agglomération, un coordinateur dans chacune de ces associations pour gérer les animateurs des différents EPN portés par l'association. Cette organisation favorise la mise en place de partenariats.
Frein au développement	Les financements de TPM se feront de plus en plus sous forme de financements fléchés, ce qui permet de mettre en évidence la diversité des actions proposées par les EPN, mais impose des échéances plus strictes, liées au calendrier des différents appels à projet.
Contact	Frédéric Fallot, coordinateur des Cyber-base® de Sainte-Musse et Brunet <a href="mailto:ffallot@csc-stemusse.fr">ffallot@csc-stemusse.fr</a> <a href="http://www.csc-stemusse.fr/secteurs.php?id=4#">http://www.csc-stemusse.fr/secteurs.php?id=4#</a>

## 2. EPN du Relais Ménilmontant

Contexte	
Territoire	(hors ZUS) "Amandiers (1175014) " Paris, Paris (75)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	L'EPN est porté par le centre social éponyme. L'EPN est situé dans les locaux du centre social, en pied d'immeubles
Nombre de salariés	1 animateur multimédia en CDI Plusieurs bénévoles participent à l'animation (jusqu'à 6)
Profil	Licence d'animation socio-culturelle, diplôme de directeur de centre social et socio-culturel, formation continue administrateur réseau et systèmes.
Actions développées	
Cohésion sociale	Organise le suivi des personnes à l'aide d'entretiens individuels au début de chaque session, et recueille les avis des participants à l'issue des formations.
Modèle économique	
Répartition du financement	Le financement de l'EPN est assuré par la ville de Paris, qui finance le salaire de l'animateur.
Budget	Subvention de la ville de Paris de l'ordre de 50000 euros
Partenaires	Autres secteurs du centre social, ASSFAM, CAF, MDEE, mairie du 20 <sup>ème</sup> et de Paris, associations du quartier
Enjeux	
Axe prioritaire	L'accompagnement est très individualisé et une attention très forte est portée à la pédagogie des ateliers. Ceux-ci sont plébiscités par les usagers. La convivialité est aussi un aspect important de l'animation proposée au sein de cet EPN
Frein au développement	Un audit de la ville de Paris a récemment laissé penser que les financements accordés à l'EPN diminuent fortement. Cela pose la question de la pérennité et de la diversification des sources de financements, qui ne sont pas toujours validées par le CA du centre social. (comme proposer des formations initiales aux PME-PMI du 20 <sup>ème</sup> ).
Contact	Gilles PRIN, animateur de l'EPN du relais Ménilmontant <a href="mailto:epnrelais@gmail.com">epnrelais@gmail.com</a> <a href="http://relaismenilmontant.jimdo.com/informatique_-_epn.php">http://relaismenilmontant.jimdo.com/informatique_-_epn.php</a>

### 3. Cyber-base® Quartier 31

Contexte	
Territoire	ZFU "La Reynerie, Bellefontaine, Faourette, Bagatelle, Bordelongue (7336NZF) " Toulouse, Haute-Garonne (31)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	L'espace Cyber-base® est portée par l'association Quartier 31, qui a également le statut de PIJ. Les locaux de Quartier 31 sont situés en périphérie du quartier de Bellefontaine
Nombre de salariés	2 animateurs multimédia (mise en forme du journal et insertion pro) 1 personne pour l'accueil 1 personne en administratif Tous sont en contrats aidés. ERAM, CAE, Adultes relais
Profil	Educateur spécialisé, licence en sciences de l'éducation + DEFA + directeur de centre de loisirs formation en insertion professionnelle et psychologie du travail expérience de l'humanitaire (18 ans)
Actions développées	
Emploi	Quartier 31 propose des modules de formation à destination des TPE/PME pour les former aux usages numériques nécessaires dans le cadre du passeport pour l'économie numérique
Education	Ils proposent aux classes SEGPA du collège des ateliers numériques
Vie de quartier	Ils participent à la rédaction de la lettre de Bellefontaine, et font participer les habitants à sa rédaction.
Modèle économique	
Répartition du financement	Quartier 31 est financé dans le cadre du CUCS par l'état, la région, la ville et le département. Dans le cadre des emplois aidés, l'état et la région participent également au financement de certains salaires.
Budget	39550 euros pour la partie Cyber-base®. Les postes d'adultes relais sont financés par la région et l'état à concurrence de 28000 euros par an. Les emplois ERAM sont financés par la région de façon dégressive sur plusieurs années à partir de 18000 euros par an.
Partenaires	Centre social – CAF, maison commune emploi formation, PLIE, Mission locale de Toulouse, régie de quartier, associations de loisirs, centre de loisirs du collège, etc
Enjeux	
Axe prioritaire	Quartier 31 bénéficie d'un ancrage territorial assez fort, et d'une visibilité importante. Ils sont donc beaucoup sollicités pour des projets intéressants, mais ne peuvent pas toujours y répondre.
Frein au développement	Deux animateurs de l'EPN sont partis récemment, et cela a notamment influé sur la poursuite des projets. La diminution de la prise en charge des emplois aidés pose également des problèmes pour maintenir les postes existants.
Contact	Agnès POMARES, coordinatrice de l'association Quartier 31 <a href="mailto:agnes.pomares@quartier31.org">agnes.pomares@quartier31.org</a> <a href="http://www.quartier31.org/em.html">http://www.quartier31.org/em.html</a>

## 4. Cyber-base® Planoise

Contexte	
Territoire	ZUS "Planoise (4301060) " et la ZFU "Planoise (4307NZF) " Besançon, Doubs (25)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	Les 5 espaces Cyber-base® de Besançon sont gérés par la mairie, et leurs animateurs sont agents municipaux. L'espace Cyber-base® de Planoise est située au sein du centre culturel Nelson Mandela, regroupant notamment un centre social, une médiathèque, une maison des associations, un PIJ, etc.
Nombre de salariés	5 animateurs, soit 4 ETP pour les 5 Cyber-base® de la ville. Les animateurs sont en CDI ou en CDD.
Profil	Profils techniques : concepteur multimédia, formation universitaire en informatique, etc.
Actions développées	
Cohésion sociale	Proposent des ateliers spécifiques à destination de personnes handicapées travaillant au CHAT (en lien avec le CCAS)
Vie de quartier	Participent au projet de mémoire de quartier porté par le centre social
Modèle économique	
Répartition du financement	Le financement est pris en charge par la mairie, les espaces Cyber-base® dépendant d'un service municipal
Budget	
Partenaires	CCAS de Besançon, INFA, associations d'ASL, Groupe de solidarité emploi, associations à vocation sociale, CDIFF, associations locales, etc.
Enjeux	
Axe prioritaire	Le soutien fort de la mairie permet aux EPN d'avoir une bonne visibilité. L'ambition est de réussir à installer des Cyber-base® dans le dernier quartier de Besançon qui n'en dispose pas, de façon à favoriser la proximité de ce service pour les habitants.
Frein au développement	
Contact	Brice CARRE et Nicolas KRASNOFF, animateurs des espaces Cyber-base® de Besançon <a href="mailto:brice.carre@besancon.fr">brice.carre@besancon.fr</a> <a href="mailto:nicolas.krasnoff@besancon.fr">nicolas.krasnoff@besancon.fr</a> <a href="http://besancon.cyber-base.org/">http://besancon.cyber-base.org/</a>

## 5. Cyber-base® Moulins Habitat

Contexte	
Territoire	ZUS Moulins Sud : Champins-Champmillan-Nomazy, Moulins sur Allier, Allier (03)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	Le bailleur social de Moulins porte la Cyber-base® depuis sa création.  La Cyber-base® est située dans une maison des associations aux abords du quartier.
Nombre de salariés	1 animateur financé par la ligue de l'enseignement (CDI) 1 animateur en service civique 1 responsable qui se recentre sur les activités de bailleur (CDI)
Profil	Pas de formation spécifique hormis celle dispensée à la cité des sciences lors des journées Cyber-base®, et l'autoformation
Actions développées	
Emploi	Co-anime des ateliers emploi avec des conseillers de la Mission locale de Moulins
Emploi	Négociations avec Pôle emploi pour mettre en place une convention avec l'espace Cyber-base®
Modèle économique	
Répartition du financement	Le salaire des animateurs est assuré par le bailleur Moulins habitat. Le fonctionnement également, ainsi que la mise à disposition des locaux, et le coût des animations
Budget	
Partenaires	Mission locale de Moulins, associations du quartier, bailleur, ligue de l'enseignement, etc
Enjeux	
Axe prioritaire	Le bailleur est à l'origine de la création de cet espace en 2000. Depuis la volonté a été de conserver cet accompagnement des personnes du quartier autour des outils numériques.
Frein au développement	Depuis 2010, Moulins Habitat souhaite se recentrer sur son activité de bailleur social, et la pérennité de l'espace est remise en question. Des négociations avec la ville sont en cours pour en déterminer les modalités.
Contact	Matthieu GUILBAUD, animateur de l'espace Cyber-base® Moulins Habitat <a href="mailto:mguilbaud.jeunesse@laligue03.org">mguilbaud.jeunesse@laligue03.org</a> <a href="http://moulinshabitat.cyber-base.org/usager/home.do">http://moulinshabitat.cyber-base.org/usager/home.do</a>

## 6.M@ison de Grigny

Contexte	
Territoire	ZUS "Vallon Jayon (8217060) ", Grigny, Rhone (69)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	La M@ison est une association depuis 2007.  Elle est située au sein d'une maison de la formation à Grigny, regroupant notamment le GRETA et la Mission locale.
Nombre de salariés	7 ETP au sein de l'association 3,5 ETP pour l'animation multimédia à proprement parler Aucun contrat aidé.
Profil	Trois fonctionnaires de la politique de la ville y travaillent (1 mis à disposition par la mairie, les deux autres détachés), animateurs sociaux, éducation populaire, militants, etc.
Actions développées	
EPN centre de ressource	Se positionne comme pôle ressource Ordi 2.0 sur la région Rhone-Alpes Se fait reconnaître comme centre de ressource du Grand Lyon
Education	Propose des ateliers de sensibilisation dans les collèges Souhaite toucher les parents via les ENT
Modèle économique	
Répartition du financement	Les objectifs de la M@ison sont d'arriver à une répartition des financements de 1/3 ville, 1/3 prestations de services, 1/3 appels d'offres. Pour le moment, la ville finance à 40% ce dispositif, et l'objectif est d'atteindre les 30%.
Budget	600000 euros
Partenaires	Les acteurs de la politique de la ville (Grand Lyon, Givors et Grigny), mairie, collèges, PLIE, chantiers d'insertion, associations de solidarité.
Enjeux	
Axe prioritaire	Développer l'éducation populaire, et la prise en compte du numérique dans les actions de la politique de la ville. Ils interviennent en tant que prestataires de la communauté d'agglomération de Lyon en assistance à maîtrise d'ouvrage pour des projets de développement social urbain dans les quartiers.
Frein au développement	Le modèle économique doit être confirmé et la problématique est bien de former les animateurs à de nouvelles fonctions et responsabilités.
Contact	Jacques Houdremont, directeur de la M@ison de Grigny <a href="mailto:houdremont@maison-tic.fr">houdremont@maison-tic.fr</a> <a href="http://maison-tic.org/">http://maison-tic.org/</a>

## 7. Espace public multimédia de Kerourien

Contexte	
Territoire	ZUS "Kérourien (5302060) ", Brest, Finistère (29)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	L'animatrice de l'EPM est salariée de la ligue de l'enseignement, la ligue bénéficiant du soutien de la ville de Brest. Une convention tripartite lie ainsi la ligue de l'enseignement 29, la mairie de Brest et le centre social de Kerourien autour de la gestion de l'EPM. L'EPM est maintenant situé au sein du centre social Couleurs quartier
Nombre de salariés	1 animatrice en CDI
Profil	Licence universitaire en langues, formation d'animatrice socio-culturelle, passionnée d'informatique
Actions développées	
Education	Participe à de nombreuses actions spontanées d'éducation Anime des ateliers avec des classes SEGPA du collège une fois par semaine Animations d'ateliers spécifiques le soir après l'école
Emploi	Co-anime avec un agent de développement de l'insertion professionnelle des ateliers d'accompagnement vers l'emploi
Vie de quartier	Co-animation du site collaboratif Couleur Quartier Participation à la technique et à l'écriture du journal trimestriel d'expression des habitants du quartier « Couleur quartier »
Modèle économique	
Répartition du financement	Le salaire de l'animatrice est assuré par la mairie de Brest
Budget	
Partenaires	Le centre social, la mairie, la ligue de l'enseignement, les associations du quartier, éducateurs spécialisés du quartier, la confédération syndicale des familles, etc
Enjeux	
Axe prioritaire	L'EPM développe de nombreuses actions qui peuvent être éphémères, mais répondent toutes à un besoin exprimé de la part des utilisateurs. Le soutien de la mairie est important. L'aspect partenarial est fondamental, et les projets peuvent être transmis après leur mise en place. L'aspect convivial est très important. Une attention particulière est portée au fait de ne pas développer de projets qui ne puissent être pérennisés, de façon à ne pas créer de besoins qui ne pourraient être satisfaits à plus long terme.
Frein au développement	L'EPM est victime de son succès et est contraint de prendre des mesures pour limiter le nombre de personnes non-brestoises venant participer aux ateliers.
Contact	Régine ROUE, animatrice de l'EPM de Kerourien <a href="mailto:epmkerourien@gmail.com">epmkerourien@gmail.com</a> <a href="http://www.couleurquartier.infini.fr/">http://www.couleurquartier.infini.fr/</a> (site participatif du quartier de Kerourien, né du collectif « Couleur quartier »)

## 8. Espace culturel multimédia le Hublot

Contexte	
Territoire	Limite de la ZUS de Nice-Est, à proximité de ZRU L'ariane, Nice, Alpes Maritimes (06)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	Le Hublot est porté par l'association DIVA, dont l'activité est le spectacle vivant. Le Hublot est situé au sein de l'Entre-pont, fédération de trois compagnies qui occupent 1000 m <sup>2</sup> d'un ancien entrepôt appartenant à la ville de Nice. L'Entre-Pont est un lieu de création, lieu de résidences artistiques. D'autres espaces dans cet entrepôt de 15 000 m <sup>2</sup> ont été attribué à des plasticiens par la ville, d'autres sont inexploités
Nombre de salariés	2 CDI (un poste ADAC et un chargé de développement numérique) 2 animateurs multimédia en contrat aidé Des intermittents pour les animations ponctuelles
Profil	Profils autodidactes, professionnels de l'accompagnement social avec compétences spécifiques pour les projets : graphiste
Actions développées	
Cohésion sociale	Proposent des ateliers avec 3 chantiers d'insertion et chantiers école, le PLIE, etc
Vie de quartier	Participent à des événements artistiques et conviviaux sur le quartier
Emploi	Proposent des modules emploi à destination des demandeurs d'emploi
Education	Proposent des ateliers Web Cartoon pour les jeunes et les collégiens
Modèle économique	
Répartition du financement	Le financement est issu d'une part de prestations de services (pour le partenariat avec les chantiers école ou insertion par exemple) et d'autre part de financements fléchés très variés (fondations, appels d'offre de la région, fonds européens, etc). Les modules emploi sont financés par la politique de la ville dans le cadre du CUCS
Budget	
Partenaires	Chantiers écoles, chantiers d'insertion, associations du quartier, commerçants, artistes en résidence dans le lieu, association d'aide aux personnes handicapées, PLIE, Mission locale, collège, MJC, etc.
Enjeux	
Axe prioritaire	Le souhait du Hublot est de devenir un EOEP (espace ouvert d'éducation permanente). Un lieu convivial favorisant les rencontres et permettant l'émergence de projets, rendue possible par la mise à disposition de ressources et de compétences numériques.
Frein au développement	Le financement très fléché rend difficile la pérennisation des postes. Le projet de Web Cartoon pourrait en souffrir, l'animateur ne pouvant plus être renouvelé par faute de financements. (plus de contrat aidé).
Contact	Tania Cognée, chargée de développement numérique du Hublot <a href="mailto:tania@lehublot.net">tania@lehublot.net</a> <a href="http://www.lehublot.net">www.lehublot.net</a>

## 9. Espace multimédia athégien

Contexte	
Territoire	ZUS "Le Noyer Renard (1112010)", Athis Mons, Essonne (91)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	EMA est une association.  L'EPN est localisé dans deux locaux différents mis à disposition par le bailleur I3F. L'un est un appartement et l'autre un local de plain-pied.
Nombre de salariés	2 animateurs salariés en emplois tremplin (CDI) 1 animatrice à mi-temps (CDI) 2 bénévoles au bureau de l'association (président et trésorier)
Profil	Un des animateurs est du quartier, et ils ont des profils variés : chercheur en mathématiques, infographiste, technicien du social.
Actions développées	
Dynamique de quartier	Festival des usages numériques
Emploi	Partenariat avec le PLIE
Education	Une convention définit un ensemble d'actions possibles à mener en collaboration avec EMA et les jeunes du dispositif Réussite éducative. Des ateliers d'accompagnement à la scolarité sont mis en place avec l'association une chance pour réussir.
Modèle économique	
Répartition du financement	Financement très éclaté : bailleur, mairie, prestations de services (PLIE, réussite éducative), fondations privées.
Budget	120000 euros dont 20 à 30000 euros obtenus sous forme de prestations de service
Partenaires	7 associations de quartier et le bailleur sont présents au sein du conseil d'administration de l'association. PLIE, CCAS, bailleur social Immobilière 3F, mairie, association d'alphabétisation (Athis alpha), conseil général, communauté de communes, centre social, autres associations du quartier, école d'art, etc.
Enjeux	
Axe prioritaire	Le festival est un des temps forts sur le quartier, et il permet de présenter au grand public les nouveaux usages des technologies. C'est un axe particulièrement important pour la progression de la connaissance des outils et usages numériques dans la société
Frein au développement	Les financements sont une source de tensions très importante au sein de la structure : les prévisions de financement diminuent, et la prise en charge des emplois tremplins est dégressive. De ce fait il leur est difficile de maintenir leur activité. De plus, le bureau de l'association est constitué de deux retraités bénévoles, qui se demandent qui sera là pour prendre la relève.
Contact	Jacques PRIOU, président de l'association EMA <a href="mailto:Priou.jacques@orange.fr">Priou.jacques@orange.fr</a> <a href="http://www.ema91.asso.fr/">http://www.ema91.asso.fr/</a>

## 10. Espace culturel multimédia le Chaplin

Contexte	
Territoire	ZUS "Le Val Fourré (1106010)" et ZFU "Le Val Fourré (11060ZF)", Mantes la Jolie, Yvelines (78)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	Le Chaplin est un espace culturel multimédia, qui comprend notamment un cinéma, et plusieurs salles pouvant accueillir des artistes ou des expositions. Le Chaplin est hébergé dans un espace public qu'il partage avec une des médiathèques de la mairie.
Nombre de salariés	6 salariés au Chaplin, présents depuis 2006, et en CDI 4 animateurs (dont 1 animateur multimédia)
Profil	Licence universitaire avec une formation spécifique (cinéma, audio, art plastique, autodidacte pour l'EPN)
Actions développées	
Cohésion sociale et centre de ressource	Co-anime des ateliers socio-linguistiques avec des associations d'ASL
Education et vie de quartier	Conduit la réalisation de reportages sur le quartier par les Petits reporters, dans le cadre de réussite éducative. (éducation à l'image et développement des pratiques numériques de l'image).
Modèle économique	
Répartition du financement	Le financement provient essentiellement de la mairie de Mantes la Jolie, à travers des prestations de services, dans le cadre des petits reporters (15000 euros par an) ou des ateliers socio-linguistiques, ou bien pour du fonctionnement
Budget	82000 euros pour la partie EPN
Partenaires	Associations du quartier, mairie, mairie de quartier et interlocuteurs de la politique de la ville, artistes, <i>BIJ</i> , écoles, associations d'ASL, Mission locale, foyer des jeunes travailleurs, etc.
Enjeux	
Axe prioritaire	Le Chaplin est un dispositif culturel soutenu par la ville, très intégré dans la politique de la ville, et en lien fort avec la mairie de quartier. Les projets qu'il développent sont donc marqués par cette double caractéristique : objectifs de la politique de la ville et intégration d'objectifs culturels.
Frein au développement	Les ressources du Chaplin sont utilisées à plein, notamment dans le cadre des ateliers ASL (300 personnes sur 2 jours, dans une salle pouvant accueillir au maximum 29 personnes). Le matériel est obsolète, mais le remplacer représente un budget important.
Contact	Pierre Kueny, directeur du Chaplin <a href="mailto:pkueny@lechaplin.com">pkueny@lechaplin.com</a> <a href="http://www.lechaplin.com">www.lechaplin.com</a>

## 11. PIMMS Lyon 8ème (Etats-Unis)

Contexte	
Territoire	ZUS « Etats-Unis », Lyon 8 <sup>ème</sup> , Rhône (69)
Organisation	
Hébergement/structure porteuse	Le PIMMS, Point d'information médiation multi-services est une association, sous contrat de franchise sociale avec l'Union nationale des PIMMS.
Nombre de salariés	5 : une responsable du site et 4 agents médiateurs
Profil	Les agents médiateurs suivent un parcours d'insertion et acquièrent des compétences pendant les 2 ans qu'ils passent au PIMMS : accueil des publics fragiles et nouveaux services à la personne, définition d'un projet professionnel, connaissance des entreprises partenaires
Actions développées	
Cohésion sociale et vie de quartier	Accueillent des publics et les aident dans leurs démarches administratives Informent leur public sur les offres des entreprises publiques partenaires Permettent l'utilisation du numérique pour les démarches administratives (accès aux ordinateurs)
Modèle économique	
Répartition du financement	Le financement provient essentiellement des entreprises partenaires : SNCF, EDF, VEOLIA, GDF SUEZ, ERDF, La Poste, Keolys Lyon
Budget	
Partenaires	
Enjeux	
Axe prioritaire	Les PIMMS sont dédiés à un accueil de proximité et à des actions de remédiation pour l'accès aux services publics, notamment la gestion des services prioritaires (eau, gaz, électricité, transports, poste, etc). La gestion des factures, des relations avec les administrations sont des aspects importants de l'action des PIMMS. Ils reçoivent une soixantaine de personnes par jour, et accordent de l'importance à la qualité de l'accueil.
Frein au développement	
Contact	Djemila Aliguechi, responsable du site <a href="mailto:djemila.aliguechi@pimms.org">djemila.aliguechi@pimms.org</a> <a href="http://www.pimms.org">www.pimms.org</a>

# Annexe B : Vision de l'EPN par ses utilisateurs

## ➔ Associer les usagers : deux réunions de réflexion dans un EPN parisien

*Convaincue de la valeur de la mobilisation des usagers pour la construction d'une société plus solidaire et plus innovante, l'Agence nouvelle des solidarités actives a choisi, dès sa création, d'en faire un principe d'action. Ainsi, dans la plupart des projets menés, les personnes concernées sont associées comme les autres parties prenantes. **Prendre en compte leurs témoignages et leurs propositions garantit la qualité et l'efficacité du projet.***

*Dans le cadre de cette étude, l'Ansa a choisi d'organiser deux réunions avec des utilisateurs d'EPN. La 1<sup>ère</sup> a permis d'évoquer leurs attentes quant à l'EPN, l'accompagnement des animateurs et les activités proposées. La 2<sup>nde</sup> a été dédiée à une réflexion collective sur « l'EPN idéal ».*

*Ces réunions ont été organisées avec l'animateur de l'EPN Le Relais Ménilmontant (Paris 20) en mars et avril 2011. Elles ont été animées par l'équipe de l'Ansa. Leur synthèse est présentée ci-dessous.*

## ➔ Pourquoi venir à l'EPN ?

Les personnes qui viennent à l'EPN sont parfois déjà équipées chez elles, mais partagent le souhait d'apprendre à mieux se servir d'un ordinateur :

*Pourquoi venir ? : « Savoir bien utiliser l'ordinateur. » « Etre à l'aise avec les trois systèmes, ça me paraissait casse tête mais c'est vraiment important. » « Comprendre l'anglais technique. Il y en a partout, très souvent il y a des mots qu'on ne comprend pas forcément, par exemple 'download'. »*

Les personnes se sentent valorisées par cet apprentissage, en confiance et en phase avec leur époque :

*Je suis contente ! » « Je suis fière de moi. » « Je ne suis pas ringarde. » « Manipuler un ordi... c'est la frime ! » ; « c'est vivre avec son temps. »*

Cela peut aussi avoir des répercussions au sein de leur famille, ou constituer un atout professionnel :

*« C'est ne pas être tributaire des enfants, qui eux ont une bonne maîtrise. Ils ne veulent pas partager ce savoir. » « Maintenant si j'arrive dans une entreprise et qu'on me donne un Linux, un Mac, un Windows, ce n'est pas un problème. »*

## ➔ Pour quelles activités ?

Les activités proposées sont parfois éloignées d'une simple initiation à l'informatique, et suscitent une vive adhésion des utilisateurs :

*Ateliers préférés : « Les ateliers d'écriture. Et aussi les ateliers PIM (Passeport Internet et Multimédia). » « Apprendre à faire des photos : on s'est baladés, on a pris des photos insolites... C'était une promenade ! » « L'atelier vidéo. Moi je ne savais pas, j'ai appris à tenir une caméra, on a été dehors pour filmer, on est allés au cimetière du Père Lachaise... C'était très bien. »*

Cet apprentissage ouvre les usagers à de nouveaux usages, mais surtout les rend autonome dans leur apprentissage. Les personnes utilisent ensuite internet pour des recherches ou des démarches personnelles :

*« La réservation en ligne, le paiement aussi. Il y a des compagnies qui ne fonctionnent que comme ça. » « Aller sur mon compte bancaire, avant je ne savais pas. » « Chercher une rue. » « Faire des*

*recherches, trouver un numéro de téléphone. » « Réserver ou trouver les horaires d'un cinéma. »  
« Faire son CV. »*

### ➔ Dans quelle ambiance ?

L'EPN est vraiment considéré comme un lieu d'apprentissage ET de convivialité. C'est un espace informel où les gens se rencontrent sans préjugés et apprécient de se retrouver. L'animateur suscite cette convivialité, notamment en organisant des petites fêtes/goûters pour les utilisateurs.



### ➔ Quel rôle pour l'animateur ?

L'animateur joue un rôle essentiel. Il doit être un bon pédagogue, disponible, attentif et patient, sans oublier d'être rigoureux dans son organisation :

*« Ce que j'aime c'est qu'on a un prof pour nous, parce qu'on n'est pas nombreux dans mon groupe [4 personnes], c'est quasiment un cours particulier ! »*

### ➔ Quelle communication autour de l'EPN ?

Pour les usagers l'EPN devrait être plus visible, car les gens sont parfois tombés dessus par hasard, ou ont eu des difficultés pour le trouver. Une meilleure communication permettrait de toucher un plus large public. Les personnes ont connu l'EPN par des moyens divers : bulletin municipal, fête des associations, orientation via une assistante sociale, ou par le centre social dans lequel l'EPN est implanté. Le mot « EPN » n'évoque rien pour les personnes.

*« On est mal informé sur le réseau des EPN, on ne sait pas qui forme sur Mac. » « Je venais déjà au Relais [le centre social], je venais danser. »*

*« Moi je ne connaissais pas, on me disait EPN, je ne savais pas ce que c'était. »*

### ➔ Propositions des usagers pour améliorer la visibilité des EPN

Les usagers ont proposés :

- des activités ciblées en fonction des publics accueillis

*« Il y a des personnes qui veulent simplement s'informer/s'initier et ceux qui veulent un bagage plus poussé ou se perfectionner. »*

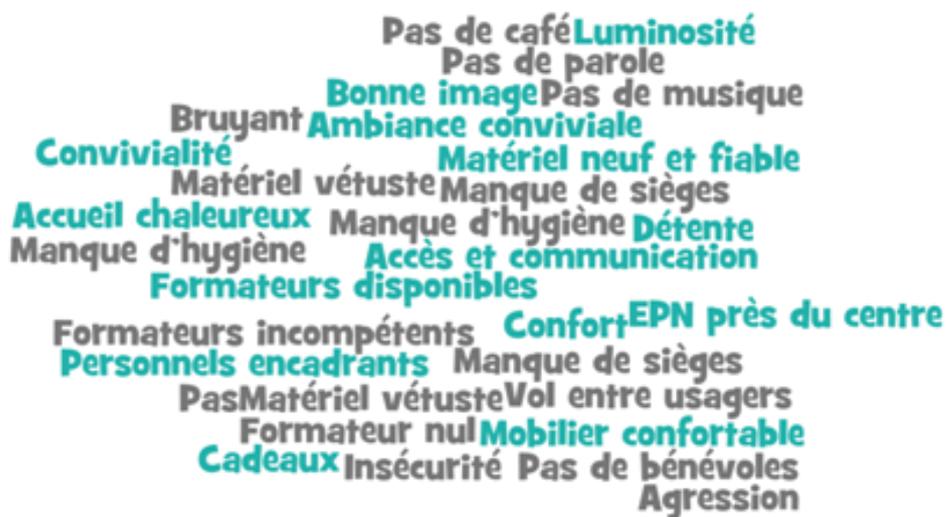
- une campagne de communication multi supports (métro, bibliothèques, « tableaux lumineux » d'information) La mairie est identifiée comme un lieu important pour valoriser l'action des EPN

- une communication ciblée sur des publics spécifiques, notamment les jeunes via Facebook ou via des présentations au sein des établissements scolaires.
- L'organisation d'évènements associant les usagers pour « faire la publicité » de l'EPN
- Changer le nom « EPN » pour un nom plus parlant. Le mot « informatique » semble plus explicite que « numérique » pour les personnes

*Initiation informatique ; L'informatique de demain ; Le Jardin informatique ; L'Atelier informatique ; Le Parc informatique ; Institut informatique ; Université informatique populaire*

## ➤ L'EPN idéal : un espace ouvert, convivial, « à l'image de ce qu'on apprend »

La réflexion collective a fait surgir des idées bâties sur l'opposition entre l'EPN idéal et le « pire EPN »



L'EPN idéal VS L'EPN catastrophe

# Annexe C : Tableau des abréviations

## **Acsé**

Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances

## **ANSA**

Agence Nouvelle des Solidarités Actives

## **ANRU**

Agence Nationale de Rénovation Urbaine

## **ARDESI**

Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information

## **ARTESI**

Agence Régionale des Technologies et de la Société de l'Information

## **ASL**

Ateliers Socio-Linguistiques

## **B2I**

Brevet Informatique et Internet

## **BAFA**

Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur

## **BIJ**

Bureau information jeunesse

## **BPJEPS**

Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport

## **CAF**

Caisse d'Allocations Familiales

## **CCAS**

Centre Communal d'Action Sociale

## **CDC**

Caisse des Dépôts et des Consignations

## **CEDIS**

Centre Départemental pour l'Insertion Sociale

## **CEFAC**

Centre d'Études et de Formation des Assistants Techniques du Commerce, des Services et du Tourisme

## **CHAT**

Centre des Handicapés au Travail

## **CISI**

Comité Interministériel de la Société de l'Information

## **CIV**

Comité Interministériel des Villes

## **CLAC**

Centre de Loisirs Associé au Collège

## **COSOR**

Comité des Œuvres Sociales de la Résistance

## **CREDOC**

Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

## **CREATIF**

Réseau d'acteurs de l'accès public à internet et au multimédia

## **CRI**

Centre ressources illettrisme

## **CSC**

Centre Socio-Culturel

## **CUCS**

Contrat Urbain de Cohésion Sociale

## **CV**

Curriculum Vitae

## **DILF**

Diplôme Initial de Langue Française

## **DIRECCTE**

Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

## **DGCS**

Direction générale de la cohésion sociale

## **DSU**

Développement Social Urbain

## **DUI**

Délégation aux Usages de l'Internet

## **ECM**

Espace Culturel Multimédia

## **ENT**

Espace Numérique de Travail

## **EMA**

Espace Multimédia Athégien

**EPM**

Espace Public Multimédia

**EPN**

Espace Public Numérique

**ERIC**

Espaces Régionaux Internet  
Citoyen

**FLE**

Français Langue Etrangère

**ICEO**

Service de proximité dédié à  
l'accompagnement à la  
recherche d'emploi ainsi  
qu'à l'impulsion, au soutien  
ou à l'animation de  
dynamiques d'insertion sur  
les quartiers prioritaires de  
la ville de Brest

**MOUS**

Maîtrise d'Oeuvre Urbaine  
et Sociale

**ONZUS**

Observatoire Nationale des  
Zones Urbaines Sensibles

**P@T**

Point accès à la  
télécommunication

**PEN**

Passeport pour l'Economie  
Numérique

**PIM**

Passeport internet  
multimédia

**PIMMS**

Point Information  
Médiation Multi Services

**PLIE**

Plan Intercommunal pour  
l'Insertion et l'Emploi

**PME**

Petite et Moyenne  
Entreprise

**SEGPA**

Sections d'enseignement  
général et professionnel  
adapté

**SG-CIV**

Secrétariat Général du  
Comité Interministériel des  
Villes

**TIC**

Technologies de  
l'Information et de la  
Communication

**TPE**

Très Petite Entreprise

**TPM**

Toulon Provence  
Méditerranée

**UE**

Union Européenne

**URSSAF**

Unions de Recouvrement  
des cotisations de Sécurité  
Sociale et d'Allocations  
Familiales

**ZUS :**

Zone Urbaine Sensible

# Annexe D : Personnes interrogées pour l'étude

## Pour des précisions sur les actions d'un EPN

### Cyber-base® de Sainte-Musse

**José Becquet**, directeur du centre socio-culturel Toulon Sainte-Musse

**Frédéric Fallot**, coordinateur des Cyber-base® de Toulon Sainte-Musse et Brunet

**Rosemonde Savi**, chargée de développement numérique Toulon Provence Méditerranée

### EPN du Relais Ménilmontant

**Pascal Morabito**, directeur du centre social du Relais Ménilmontant

**Gilles Prin**, animateur de l'EPN

### Cyber-base® Quartier 31

**Laurence Barthe**, chargée de mission ARDESI

**Nathalie Baudin**, déléguée du préfet

**Lionel Hanctin**, directeur des classes SEGPA du collège de Bellefontaine

**Erwanne Monthubert**, conseillère municipale déléguée aux TIC à la mairie de Toulouse

**Agnès Pomarès**, Directrice de quartier 31

### Cyber-base® Planoise

**Ewa Baranowska**, CHAT de Besançon

**Brice Carré**, animateur multimédia

**Bernard Girardet**, Département TIC de Besançon

**Nicolas Krasnoff**, animateur multimédia

**Philippe Mauer**, animateur multimédia

**Abdel Riahi el Mansour**, Directeur de la maison de quartier de Planoise

### Cyber-base® Moulins Habitat

**Mathieu Guilbaud**, animateur multimédia

**Sylvain Reyne**, chargé de mission Moulins Habitat

### M@ison de Grigny

**Christian Combier**, chargé de mission M@ison de Grigny

**Jacques Houdremont**, directeur de la M@ison

**Guy Pastre**, directeur adjoint de la M@ison

### Espace public multimédia de Kerourien

**Morgane Blanchet**, chargée de mission insertion professionnelle pour l'association SATO-Relais

**Elisabeth le Faucheur-Joncour**, responsable de projets au service internet et expression multimédia de la ville deBrest

**Régine Roué**, animatrice multimédia

### Espace culturel multimédia le Hublot

**Frédéric Alemany**, directeur du Hublot

**Olivier Brunetto**, responsable du chantier école Arbre

**Tania Cognée**, chargée de développement numérique

**Sabine Gras**, déléguée du préfet, responsable du secteur Nice-Est

### Espace multimédia athégien

**Sajida Fawaz**, animatrice multimédia

**Jacques Priou**, président de l'association EMA

### Espace culturel multimédia le Chaplin

**Aïcha Baoud**, présidente de l'association Elan

**Irène Amiel-Traoré**, responsable de la réussite éducative à la mairie de quartier du Val-Fourré

**Mireille Daher**, directrice du développement social à la mairie de quartier du Val-Fourré

**Hanat Djebbari**, responsable de la coordination des ateliers ASL et alphabétisation à la mairie de quartier du Val Fourré

**Pierre Kueny**, directeur du Chaplin

**Nadia Yala**, animatrice multimédia

### PIMMS Lyon Etats-Unis

**Djemila Ali-Guechi**, Responsable de site

**Nathalie Bianco**, Responsable d'accueil

## Pour une vision plus prospective

**Bernard Benhamou**, délégué aux usages de l'internet

**Laurent Billia**, chargé de mission TIC au conseil régional d'Île de France

**Eric Blanchart**, chargé de mission EPN de Wallonie

**Régis Bourgeat**, responsable du développement à l'union nationale des PIMMS

**Franck Burdeyron**, consultant chez Ocalia

**Antoine Ferre**, Union sociale de l'habitat

**Elie Maroun**, chargé de mission à l'ANLCI

**Mehdi Serdidi**, responsable de l'EPN des Olympiades à Paris

**Catherine Ternon**, chef de projet CUCS à Colombe

**Stéphane Vincent**, La 27<sup>ème</sup> région

# Annexe E : Bibliographie

## Ouvrages

- Emmanuel Heyraud, *La politique de la ville - Maîtriser les dispositifs et les enjeux* (2010).
- Mickaël le Mentec, *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*. (thèse soutenue en 2010)

## Etudes

- Caisse des dépôts et consignations, *Evaluation de la fracture numérique dans les territoires sensibles traités par l'Agence nationale pour la rénovation urbaine – Janvier 2010*
- SG-CIV, *Solidarités numériques et politique de la ville* : un levier pour réduire les inégalités recueil de pratiques – février 2010
- Inspection générale de la Mairie de Paris, *Rapport d'audit des Espaces Publics Numériques soutenus par la Ville de Paris* – janvier 2010
- Insee, *Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux* – mars 2011
- ARDESI, *Etude-action des synergies entre l'ENT midi-Pyrénées et le Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées – 2009*
- ONZUS, *Dossier de presse du rapport de l'ONZUS* – 2010
- Eric Guichard, *Le mythe de la fracture numérique* – 2009
- IAURIF, *Les habitants des zones urbaines sensibles et leur quartier*, enquête - novembre 2005
- CREDOC. *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française* – 2009

## Articles

- GIS M@RSOUIIN, *Les frontières des fractures numériques générationnelles, économiques et sociales* – 2009
- Mickaël le Mentec, *Quand les chômeurs s'émancipent de « l'assistanat » Pôle emploi* in *Le Nouvel Observateur* – 2011
- CRéaTIF, *Multimédia, Education populaire et politique de la ville* - Guides CRÉATIF - Espace de travail collaboratif
- Philippe OURLIAC, OTEN-IRIS, *Les solidarités numériques, note de synthèse* – mars 2011

## Communiqués officiels

- Direction interdépartementale de la Cohésion sociale, *le Plan de cohésion sociale des EPN de Wallonie* – décembre 2010
- Ministère de l'éducation nationale, *Plan de développement des usages du numérique à l'École* – 2011
- Sénat *Projet de loi de finances pour 2011* : Ville et logement
- DUI, *Charte et label NetPublic*
- ORDI 2.0, *Appel à projets Ordinateurs solidaires*
- Ministère de l'intérieur, *La dotation de solidarité urbaine et de cohésion sociale en 2010*
- Acsé, *Programme des interventions de l'Acsé en 2011*

## Sites web

- *Netpublic* : Offre de formation mise librement à disposition des animateurs d'EPN :
- *Netemploi* : Ensemble de ressources mises à disposition des demandeurs d'emploi et animateurs d'EPN
- *Portail Cyber-base*<sup>®</sup>, portail de présentation du réseau Cyber-base<sup>®</sup>
- *Présentation du dispositif Ordi 2.0.*

---

## NOTES

<sup>1</sup> Le fossé numérique en France, Rapport du Centre d'Analyse Stratégique, avril 2011

<sup>2</sup> La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2010), Rapport CREDOC : [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-credoc-2010-101210.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-2010-101210.pdf)

<sup>3</sup> Voir Rapport ONZUS, 2010, <http://www.ville.gouv.fr/?Rapport-2010-de-l-ONZUS-Decembre>

<sup>4</sup> Au 1<sup>er</sup> trimestre 2011, le taux de chômage est de 21% dans les ZUS, et 9,2% en France métropolitaine. (Note de la Dares : [http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/ZUS\\_T1\\_2011.pdf](http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/ZUS_T1_2011.pdf))

<sup>5</sup> Solidarités numériques et politique de la ville : un levier pour réduire les inégalités, éditions du CIV, 2011, <http://www.ville.gouv.fr/?Solidarites-numeriques-et>

<sup>7</sup> Caisse des Dépôts, Evaluation de la fracture numérique dans les territoires sensibles traités par l'ANRU, novembre 2009, [http://anis.asso.fr/IMG/pdf/Rapport\\_final\\_Fracture\\_numerique\\_dans\\_les\\_ZUS.pdf](http://anis.asso.fr/IMG/pdf/Rapport_final_Fracture_numerique_dans_les_ZUS.pdf)

<sup>8</sup> Solidarités Numériques et politique de la ville : un levier pour réduire les inégalités (éditions du CIV) <http://www.ville.gouv.fr/?Solidarites-numeriques-et>

<sup>9</sup> La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2010), Rapport CREDOC : [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-credoc-2010-101210.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-2010-101210.pdf)

<sup>10</sup> Schémas librement adaptés du site [www.horslesmurs.fr](http://www.horslesmurs.fr)

<http://www.horslesmurs.fr/plugins/fckeditor/userfiles/file/Conseil/Fiche%20Pratique%20PoVilleInterlocuteurs.pdf>

<sup>11</sup> Solidarités Numériques et politique de la ville : un levier pour réduire les inégalités (éditions du CIV) <http://www.ville.gouv.fr/?Solidarites-numeriques-et>

<sup>12</sup> Rapport annuel de l'ONZUS, décembre 2010 : [http://extranet.ville.gouv.fr/docville/RapportONZUS2010/RA\\_ONZUS\\_2010cp.pdf](http://extranet.ville.gouv.fr/docville/RapportONZUS2010/RA_ONZUS_2010cp.pdf)

<sup>13</sup> Article « Emploi : Pôle Emploi essuie de nouvelles critiques sur la qualité de ses services », article publié le 14/06/2011 sur la gazette des communes, des départements, des régions. <http://www.lagazettedescommunes.com/>

<sup>14</sup> <http://www.cefac.com/page.php?pg=3&pp=20>

<sup>15</sup> Source : site Educscol, <http://eduscol.education.fr/cid46073/b2i.html>

<sup>16</sup> *Le fossé numérique en France*, Etude Centre d'Analyse Stratégique, avril 2011, p.53

<sup>17</sup> En ZUS 34% des habitants sont non diplômés (contre 20,7% sur la France entière) *Evaluation de la « fracture numérique » dans les territoires sensibles traités par l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU)*, Rapport final de la Caisse des Dépôts, novembre 2009, p.12

<sup>18</sup> Attestation des capacités à utiliser un équipement informatique et les services de base de l'Internet. Il est délivré par les EPN labellisés par l'Etat sur la base d'un référentiel national établi par la DUI

<sup>19</sup> En pédagogie, l'erreur d'un apprenant (élève, stagiaire...) relève du processus normal d'apprentissage. C'est la méthode essai-erreur, la réussite étant en principe favorisée par la reconnaissance des enseignants ou par la satisfaction de l'apprenant d'avoir réussi. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Erreur>

<sup>20</sup> ASL : ateliers sociolinguistiques, à destination des personnes étrangères

<sup>21</sup> (INSEE, chiffres 2006) [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=ip1328#inter4](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1328#inter4)

<sup>22</sup> Un adulte illettré est une personne qui a été scolarisée en France mais qui n'a pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul et doit réapprendre, et consolider ses compétences de base. (Source : ANLCI)

<sup>23</sup> <http://www.iau-idf.fr/detail-dune-etude/etude/les-habitants-des-zones-urbaines-sensibles-dile-de-fra.html>

<sup>24</sup> Les associations qui ont participé à la création de EMA, et sont aujourd'hui présentes au sein du conseil d'administration sont : « Médiane » (club de prévention), « une chance pour réussir » (accompagnement scolaire), « Athis alpha », le PLIE, « IMAthis » (photo), Immobilière 3F, le centre social Espace Michelet, « DIVI passion », « RéVi » (association de récits de vie)

<sup>25</sup> Définition adoptée par 42 experts et douze Etats membres de l'UE réunis en 2000 par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes, source : Hélène Duclos et Jean-Edouard Grévy, Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale, Editions du SG CIV, septembre 2009

## L'agence nouvelle des solidarités actives

Association sans but lucratif créée en janvier 2006, l'Agence nouvelle des solidarités actives – ANSA – a pour objet de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en mettant en œuvre des expérimentations sociales qui permettent d'évaluer l'efficacité d'une innovation avant sa généralisation. Cette pratique, associée à la mobilisation des usagers dans la construction des dispositifs les concernant, fonde l'originalité de l'association. Reconnue d'intérêt général, l'Agence nouvelle des solidarités actives intervient dans de nombreux domaines de l'innovation sociale, du plan local à l'échelle européenne.



@LeHublot

L'équipe du Hublot devant leurs locaux

## Ils ont soutenu cette publication :

