



# Note de synthèse

## NOTE DE SYNTHÈSE

### ETAT DES LIEUX

Problématique et enjeux

### FRACTURE NUMERIQUE (connexions et matériels)

Donner à tous les mêmes outils, moyens et perspectives...

### LE LIEN SOCIAL

D'une technologie froide à une re-socialisation

### ENTRAIDE NUMERIQUE

Le numérique comme médiateur du quotidien

### SANTE ET PREVENTION

Les TIC au service du sanitaire

### INFORMATION, RESSOURCES

Les TIC pour l'accès à la culture...

### LIEUX SOCIAUX

Le concours des TIC pour l'accueil

### COOPERATION DECENTRALISEE

Les initiatives partagées...

## LES SOLIDARITES NUMERIQUES

La note de synthèse « les solidarités numériques » a pour objectif de présenter un état de l'art du sujet (problématique générale et enjeux) et de proposer des bonnes pratiques. Elle constitue un apport en informations stratégiques utilisable dans le cadre de la construction ou de l'évolution des politiques publiques numériques dans le champ du social.

La collecte de bonnes pratiques et la présentation d'initiatives innovantes repérées sur le territoire, témoignent de l'intérêt grandissant qu'adressent les collectivités (régions, départements, communes et intercommunalités) à l'usage du numérique comme outil d'appui aux politiques de solidarités.

Loin de représenter une réponse aux problématiques de solidarités, et plus largement du social, le numérique (qui associe les technologies et les usages), par son implication transversale, représente un facteur clé de réussite si, et c'est une évidence, il accompagne « l'humain ».

Les **27 témoignages** organisés en **7 thématiques** qui suivent, loin d'être exhaustifs, sont autant d'éléments d'aide à la décision destinés aux praticiens du numérique territorial et aux services sociaux désireux de profiter d'expériences de pairs.

## Sommaire

OTeN et IRIS .....	3
Les solidarités numériques .....	4
État des lieux, problématique et enjeux.....	4
Les grands types de projet.....	6
Evolutions et perspectives .....	7
Avenir et scénarios.....	8
1 / Accès à la connexion et au matériel informatique .....	11
Initiative 1 : Les Réseaux Ruraux d'accès à Internet.....	11
Initiative 2 : Cyberbus de Quimper .....	12
Initiative 3 : La Souris Verte .....	13
2 / Lutte contre la fracture numérique et renforcement des liens sociaux .....	14
Initiative 4 : MyNDG, un support dédié pour les jeunes Gravenchonnais .....	14
Initiative 5 : Le Noyer Renard Numérique.....	16
Initiative 6 : Création d'Espaces Ressources Internet sur les cantons du Royans et du Vercors .....	17
Initiative 7 : Internet et Multimédia en pays de Brest, usages innovants et lien social sur les territoires .....	18
3 / L'entraide numérique .....	19
Initiative 8 : Dracénie services, un site d'entraide au quotidien .....	19
Initiative 9 : Construire ensemble un espace pour jeunes de 16 à 25 ans .....	20
Initiative 10 : La Maison de Grigny .....	21
Initiative 11 : Lambersartois.com: service de mise en relation des habitants.....	22
4 / Santé et prévention.....	23
Initiative 12 : Santé et prévention des jeunes en Ile-de-France grâce aux TIC.....	23
Initiative 13 : Enpatric, les technologies se mettent au service des personnes âgées.....	25
Initiative 14 : un site Internet recensant les logements adaptés pour les handicapés .....	26
Initiative 15 : Un site web dédié aux citoyens handicapés de la région Ile-de-France à l'initiative du Conseil Régional.....	27
Initiative 16 : Les TIC au service du maintien à domicile des personnes âgées : appartement test en Pays de Rennes.....	28
5 / L'accès pour tous à la culture via les TIC .....	29
Initiative 17 : le Point BDP Net en service à la bibliothèque d'Arcambal : un accès aux nouvelles technologies.....	29
Initiative 18 : la visite virtuelle de la cathédrale Sainte-Cécile d'Albi .....	30
Initiative 19 : le Musée Français de la photographie .....	31
6 / Les lieux sociaux.....	32
Initiative 20 : Atelier d'écriture numérique à Saint Médard en Jalles .....	32

Initiative 21 : Initiation aux outils multimédia des personnes atteintes d'un handicap visuel .....	33
Initiative 22 : Équipement d'une résidence pour seniors en connexion et matériel TIC .....	34
7 / La coopération décentralisée.....	35
Initiative 23 : Établissement d'une Agence de développement spécialisée sur le numérique à Saint-Louis du Sénégal, dans le cadre d'une coopération entre la Région de Saint-Louis et la Ville du Havre .....	36
Initiative 24: mise en œuvre d'un Système d'Information Géographique à Guédiawaye grâce à l'aide de la Communauté d'Agglomération de Castres-Mazamet.....	37
Initiative 25 : le projet e-Administration entre les Communes du Plateau (Bénin) et l'Agglomération du Grand-Chalon.....	38
Initiative 26 : utilisation de logiciels libres dans la gestion administrative de la commune de Figuig (Maroc) en coopération avec le Conseil Général de Seine Saint-Denis .....	39
Initiative 27 : Le projet Sénéclic, entre la Ville de Besançon et l'État du Sénégal.....	40

## OTeN et IRIS

L'Observatoire des Territoires Numériques a pour objectif de favoriser le développement durable des territoires dans la société en réseau. C'est un lieu privilégié d'échanges et d'information sur les technologies et usages du numérique et sur les enjeux de la société de l'information pour les territoires.

L'OTeN est une association qui s'adresse directement ou indirectement à tous les acteurs des territoires : régions, départements, communes et intercommunalités. Son Conseil d'Administration regroupe les principales associations d'élus ou de collectivités.

IRIS est un projet d'intelligence collective animé par l'OTeN et porté par 10 régions pilotes en matière de développement numérique, avec le soutien de la Caisse des dépôts et consignations et du réseau des CCI.

La base de données de projets numériques Innovants d'IRIS comprend plus de 2000 monographies qualifiées et détaillées, régulièrement mises à jour, complétées par des études régionales et thématiques. IRIS constitue un outil de projection au service des politiques numériques territoriales.

cf. <http://iris.oten.fr>

### Les partenaires de l'OTeN



Direction de publication :

Philippe Ourliac, OTeN

Direction du comité de rédaction :

Mathieu Vidal, Centre Universitaire de Formation et de Recherche Jean-François Champollion (CUFR-JFC),

Comité de rédaction :

Les étudiants du Master e-Administration et Solidarités Numériques

Manu Makumbi, Thierry Kabange, Fabien Nseka

Romain Rolland, Adama Diouf, Marie Laure Rousseau.

# *Les solidarités numériques*

## État des lieux, problématique et enjeux

L'expression de « solidarité numérique » ou de « solidarités numériques » désigne une série de politiques conduites par l'État ou les collectivités locales, mais aussi des actions conduites par des associations, voire des acteurs économiques, soit directement, soit au travers de Fondations... dont l'objet consiste à lutter contre la « fracture numérique », autrement dit à assurer une redistribution de moyens en faveur des catégories de la population restées à l'écart du vaste mouvement de « numérisation » de la société.

« Solidarité numérique », « fracture numérique », « numérisation de la société » sont elles-mêmes des expressions qui renvoient à des états de développement en matière de ce qu'il convient d'appeler la « société de l'information ».

Ces expressions, ainsi que quelques autres qui leur sont liées, se sont multipliées depuis ces dernières années afin de rendre compte de toute une série de changements en cours dans les sociétés contemporaines. Elles sont à la croisée des discours scientifiques et politiques et s'incarnent dans une multitude d'objets.

Ces objets, les « Technologies de l'Information et de la Communication » (TIC) existent certes depuis plusieurs années pour certaines d'entre elles, mais, outre qu'elles se sont diversifiées depuis une trentaine d'années, elles ont aussi, et certainement de façon définitive, colonisé l'espace social, culturel, éducatif. Elles ne sont sans doute pas le moteur d'une « révolution » comme on le dit parfois et sans mesure, mais elles focalisent de nombreuses innovations et peuplent nos imaginaires. La part qui reviendrait aux TIC dans une société telle que la société française reste assez difficile à calculer avec précision, tant ces TIC sont désormais un peu partout, mais on sait toutefois qu'en matière de production de biens industriels, elles représentent plus désormais que l'industrie automobile par exemple.

Ce type de comparaison reste toutefois d'un intérêt limité, car les TIC ne sauraient être comparées à un type de production industrielle. Elles sont partie prenante de la plupart des *process* organisationnels au sein du monde du travail, que ce soit dans les secteurs administratifs, dans les secteurs industriels, dans les services... Par exemple, l'informatisation des organisations, qui date dans le cas des collectivités locales des années 1970 et 1980, a permis de renouveler en profondeur leur fonctionnement, leur organisation. Même si leur contribution à la productivité du travail a été parfois l'objet de quelques controverses (cf le fameux paradoxe de Solow), ces TIC sont désormais intégrées au travail de la grande majorité des organisations, au moins dans les pays développés. Dans le budget des ménages, les TIC occupent également une place de plus en plus importante. Elles font partie intégrantes des outils qui permettent aujourd'hui à la société de fonctionner et dont on ne peut que difficilement imaginer se passer durablement. D'une certaine manière, elles se sont banalisées.

Mais, ce double mouvement de **colonisation** et de **banalisation** continue à poser de nombreuses questions et soulève des enjeux particulièrement importants. En fait, si on se rapporte à l'histoire récente, on s'aperçoit que, la première phase est bien celle de la colonisation de la société par les TIC. Pendant cette phase, les TIC s'immiscent dans de très nombreux secteurs d'activités économiques, dans les pratiques sociales, éducatives, de loisirs... dans les imaginaires, la créativité, l'innovation... Elles font également l'objet de politiques de soutien plus ou plus volontaristes de la part des principaux États soucieux de ne pas prendre de retard et de perdre ainsi des points de compétitivité économique, tant les TIC semblent incorporées à l'activité économique. La contribution de ces TIC à la croissance économique des États développés jusqu'à la fin de la décennie 1990 était d'ailleurs extrêmement significative. Il ne faut pas oublier, de ce point de vue, que la doctrine de l'Union européenne en matière de « Société de l'Information » émerge dans le cadre du Livre Blanc signé par le Président de la Commission européenne, Jacques Delors. Or, le titre exact du Livre Blanc est : « Pour entrer dans le XXIème siècle : emploi, croissance, compétitivité ». Il s'agissait en fait de répondre au défi lancé peu auparavant par la nouvelle administration états-unienne, qui, avec Bill Clinton et AL Gore, venait tout juste de lancer le programme fédéral connu sous l'expression « Autoroutes de l'Information ».

Les politiques publiques typiques de cette phase de colonisation sont celles qui s'efforcent de promouvoir, tout azimut, le déploiement des TIC dans la société. Parmi les arguments les plus fréquents, on trouve la fameuse rhétorique du retard. De nombreux rapports officiels français vont recourir à cette rhétorique pour légitimer leur programme d'actions. Du rapport de Gérard Théry, en 1994, jusqu'au Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI) de 1998, on pourrait trouver de très

nombreux exemples. Ce qui est vrai en France l'est aussi pour la plupart des pays en dehors des États-Unis jusqu'à assez tard dans la décennie 1990 (le Japon, notamment).

La deuxième phase, celle de la banalisation, est marquée par un reflux progressif des politiques publiques d'incitation à l'usage des TIC. Elles disparaissent et s'éteignent peu à peu avec la banalisation des usages des TIC. Il s'agit moins, désormais, de rattraper un retard en la matière, que de lutter contre les effets induits par cette politique de rattrapage. Le succès même de la phase de colonisation souligne l'urgence à réduire les ultimes résistances. Dès lors, ce qui importe, ce sont les secteurs d'activités demeurés à l'écart de la colonisation des TIC, les territoires restés en marge, les individus, les catégories ou les groupes sociaux restés jusqu'ici peu ou pas concernés.

Un exemple particulièrement intéressant, en France, est celui qui s'est concrétisé dans les « Lieux d'Accès Publics à Internet ».

En 1998, dans le cadre du PAGSI, ils étaient la mesure phare qui allait permettre de rattraper le retard français en matière, notamment, de nombre d'utilisateurs d'Internet. Si l'on comparait le nombre d'Internautes au niveau des pays européens, la France était alors clairement en retard sur les pays d'Europe du Nord, que ce soit les pays scandinaves, les Pays-Bas, la Grande-Bretagne ou l'Allemagne. Elle voisinait alors en termes de « performances » en la matière, avec l'Espagne ou l'Italie. Afin de dopper l'accès à Internet, et devant l'apparente réticence des foyers à s'équiper en ordinateur connecté, le Gouvernement français a alors décidé de multiplier sur le territoire les « Accès publics à internet ». La France est alors l'un des rares pays développés à investir des finances publiques sur ce type de dispositif. On peut observer que ce modèle d'accès public et collectif sera toutefois assez systématiquement considéré comme une solution alternative au développement de l'accès par le marché dans les pays en voie de développement. Or, à mesure que les foyers français en viendront à s'équiper, les politiques de soutien à l'accès public vont commencer à se raréfier. La multiplication et la diversification des lieux et des modes d'accès est alors typique de la phase de banalisation des TIC. Dans des pays comme les États-Unis ou le Canada, par exemple, les lieux d'accès publics ont disparu très tôt, dès la fin de la décennie 1990. L'offre publique en accès à Internet, tout comme l'offre marchande, ne peuvent réellement exister que dans un contexte de rareté relative de l'accès. Le fait que, en France, les foyers se soient équipés en accès n'a toutefois pas scellé la disparition des « Lieux d'accès publics à Internet », mais ceux-ci ont dû changer de fonction. Ceux qui continuent d'exister mais livrent désormais moins un accès à Internet qu'ils ne délivrent une formation aux usagers. Les politiques publiques typiques de cette phase de banalisation changent radicalement par rapport à celles de la phase précédente. Il ne s'agit plus de promouvoir un accès large et indifférencié, il s'agit, compte tenu de la « banalisation des usages », de lutter contre les formes d'exclusion qu'elle génère. Car banalisation ne signifie pas généralisation, il s'en faut de loin. Le premier pays à avoir connu ce type de transition, d'un modèle à l'autre en matière de politiques publiques, est, comme il se doit, les États-Unis d'Amérique, qui, dès 1998, produisent toute une série de politiques censées lutter contre le « Digital Divide », traduit en français par des expressions telles que « fracture » ou « fossé » numériques.

En fait, cette notion de « fracture » ou de « fossé numérique » doit être appréhendée à différents niveaux. Si l'on se réfère à la situation qui prévaut dans un pays dans lequel on est effectivement entré en phase de banalisation des usages des TIC, l'évocation de cette fracture numérique prend sens pour désigner des territoires ou des catégories spécifiques de la population qui, pour différentes raisons, continuent à ne pas accéder et donc utiliser ces TIC. Il s'agit pour partie de territoires du rural profond, correspondant à des zones blanches en matière de télécommunications et très peu peuplées. Une autre partie de cette population est celle qui, le plus souvent, cumule plusieurs handicaps sociaux, celle qui ressemble le moins à l'Internaute moyen : personnes isolées, âgées, ayant un niveau de formation faible, des revenus modestes, travailleurs immigrés, personnes en situation d'illettrisme.... Or, l'accès à de nombreux services publics passe désormais par les TIC, ce qui rend à la fois nécessaire et urgent de trouver des solutions spécifiques pour ces territoires et ces populations exclues.

Si l'on se réfère à des éléments de comparaison entre les pays, éléments étayés par de nombreux indicateurs statistiques adoptés par les institutions internationales (« Digital Opportunity Index », « Network Readiness Index » ou « Knowledge Readiness Index » par exemple), cette « fracture » ou ce « fossé » renvoient à des écarts en termes de développement. Les premières préoccupations en matière de disparité d'accès aux TIC entre les pays remontent aux années 1970. Elles se polarisent sur le rôle des grands médias et des Agences de Presse internationale. Le fait que ces médias et ces grandes Agences soient toutes occidentales ouvre une contestation politique dont l'ONU sera le théâtre pendant plusieurs années. Dans le cadre de l'UNESCO émerge alors un projet de « Nouvel Ordre Mondial de l'Information-Communication » (NOMIC) mais celui-ci sera peu à peu vidé de son sens politique devant l'hostilité des États-Unis d'Amérique et de la Grande-Bretagne. Le NOMIC disparaît peu à peu dans le courant de la décennie 1980.

Dans le même temps, la revendication sur l'information-communication évolue. Alors qu'à l'époque du NOMIC, elle se concentre sur les grands médias, avec les années 1980, elle glisse vers la question de la contribution des télécommunications à la croissance économique des pays. En 1984, la question est officiellement évoquée dans le rapport de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) intitulé « Chaînon manquant ». Ce rapport souligne la disparité du développement des réseaux de télécommunications selon les pays. Ce rapport marque une transition du NOMIC vers le concept de « Société de l'Information ».

C'est en définitive en référence directe à la problématique de la « Société de l'Information » et à son déploiement géographiquement et socialement inégalitaire qu'émerge le concept de « solidarité numérique ». La « solidarité numérique » constitue une réponse souhaitable face au creusement des inégalités dans l'accès et dans l'usage des TIC. Ce concept est sous-jacent, dès le début de la décennie 1990, au travers des expressions telles que « info-pauvres » et « info-riches », et trouve une tribune au Sommet du G7, à Tokyo, en 1995. Par la suite, la Charte d'Okinawa sur la « Société de l'Information » adoptée par les membres du G8 lors de leur Sommet en 2000, préconise un effort mondial pour réduire la fracture numérique. Les disparités géographiques dans le déploiement des usages des TIC sont en effet particulièrement accusées dans cette deuxième partie de la décennie 1990. Un auteur tel que Manuel Castells pouvait ainsi affirmer qu'il y avait plus d'Internaute sur la presqu'île de Manhattan que dans toute l'Afrique Sub-saharienne.

Mais le héraut le plus connu du concept de « solidarité numérique » reste le Président du Sénégal, Abdoulaye Wade qui, en juin 2003, soit quelques mois avant la première édition du Sommet Mondial de la Société de l'Information (SMSI) de Genève<sup>1</sup>, publie dans le quotidien français « Le Monde », un appel à la « solidarité numérique ». Cet appel trouvera à se concrétiser, après la deuxième édition du SMSI, à Tunis, en novembre 2005, avec l'installation d'un « Fonds de Solidarité Numérique ». Ce Fonds avait initialement pour mission de trouver les financements nécessaires à la réduction de la fracture numérique, en particulier en assurant une redistribution de moyens des pays du Nord vers les pays « des Suds ». Doublé d'une Agence mondiale de Solidarité Numérique<sup>2</sup>, ce Fonds aura toutefois une existence assez courte. Installé à Genève en 2005, il disparaît en février 2009, lors d'une réunion des membres fondateurs à Bamako, dans des conditions assez inhabituelles. Le Fonds est en effet mis en accusation de façon particulièrement explicite par le Président sénégalais, qui conteste l'organisation et le fonctionnement de l'Institution et dresse un bilan particulièrement négatif de son action. Le Fonds ayant disparu ou étant en sommeil prolongé, l'Agence mondiale de Solidarité Numérique est aujourd'hui la dernière incarnation de ce projet post-SMSI. Structure de taille modeste, elle se concentre sur des projets entre la France et les pays d'Afrique noire pour l'essentiel. Mais son rôle, notamment en appui des collectivités locales françaises, en partenariat avec la Délégation aux Affaires Extérieures des Collectivités Territoriales (DAECT<sup>3</sup>) du Ministère français des Affaires Étrangères et Européennes ou dans le cadre de programmes éducatifs, en lien avec la Délégation Interministérielle à l'Éducation Numérique en Afrique, commence toutefois à acquérir une vraie légitimité.

### ***Les grands types de projet***

En fait, les politiques et les actions dites de « solidarité numérique » sont sensiblement différentes selon qu'elles concernent des pays dans lesquels on est en phase de colonisation des TIC ou des pays dans lesquels ces TIC se sont banalisés. En phase de colonisation, les TIC s'intègrent à des politiques publiques qui favorisent de vastes programmes de réformes, il s'agit de les faire participer à la modernisation des services publics, à la réforme de l'enseignement, à la modernisation de l'économie... Les usagers expriment de nombreuses attentes et leur population croît régulièrement au rythme de la mise à disposition des services. Par contre, en phase de banalisation, ces TIC s'intègrent de façon de plus en plus inextricable aux politiques sociales, dont elles deviennent souvent une spécialité ou un prolongement. Et, surtout, la croissance de la population des usagers se ralentit très sensiblement. Les « nouveaux usagers » deviennent marginaux et, pour les convaincre à utiliser les TIC, il faut désormais déployer des actions très spécifiques, nécessitant le plus souvent des dispositifs complexes, et généralement en lien avec les politiques sociales, politiques d'insertion, de lutte contre la pauvreté, contre les différentes formes d'exclusion...etc.

Dans des pays tels que les pays du Sud, les pays d'Afrique noire par exemple, ces politiques et ces actions de « solidarités numériques » correspondent bien au contexte que nous avons appelé la « colonisation des TIC ». Les populations peuvent assez souvent être très demandeuses, mais l'offre publique comme l'offre commerciale en accès n'est généralement pas à la hauteur de leurs attentes. Dès lors, des solutions telles que les « cybercafés » et autres lieux d'accès publics à Internet se posent

---

<sup>1</sup><http://www.itu.int/wsis/index-fr.html>

<sup>2</sup><http://www.dsa-asn.org/>

<sup>3</sup><http://cncd.diplomatie.gouv.fr/frontoffice/article.asp?menuid=67&lv=2&aid=160>

comme des solutions alternatives, mais la croissance très rapide de la téléphonie mobile pourrait également offrir des alternatives nouvelles.

Dans les pays développés, on est de façon très générale, passé depuis quelques années à la phase de banalisation des TIC, et les politiques de « solidarité numérique » se concentrent désormais sur ce qu'on pourrait appeler les « poches sociales et géographiques de résistance » à l'usage des TIC. Dans la mesure où l'usage de ces TIC participe pleinement de l'accès aux services publics par exemple, cet usage ne relève plus spécifiquement d'un choix individuel. Si les individus peuvent continuer de choisir d'utiliser ou non Internet ou telle autre TIC, il devient fondamental que ce choix soit librement exprimé et ne résulte pas d'un processus d'exclusion. Ainsi, dès le milieu des années 1990, aux États-Unis d'Amérique, le Secrétariat au Commerce du Gouvernement fédéral met en œuvre des politiques dites de « e-inclusion ». Elles accompagnent le déploiement des TIC dans la société et ont pour objet de rendre légitime la banalisation de leur usage dans un très grand nombre d'administrations publiques, d'activités économiques, culturelles, sociales... D'une certaine manière, ces politiques de « e-inclusion » sont les ancêtres des politiques contemporaines de « solidarité numérique ».

### ***Evolutions et perspectives***

Dans tous les cas de figure, le rôle des collectivités locales est essentiel. L'une des innovations portées par le déploiement des TIC a notamment été le fait que l'État, en phase de décentralisation, ait de plus en plus intérêt à s'appuyer sur les collectivités locales. D'une part, avec la libéralisation du marché des services de télécommunications dès la décennie 1980, les États n'ont plus les mêmes leviers d'actions et sont de moins en moins capables de mettre en œuvre des politiques ambitieuses. D'autre part, la mondialisation des marchés s'accompagne d'une redécouverte des problématiques locales et territoriales. Dans les politiques portant sur les TIC, on verra émerger en effet de nombreuses initiatives portées par des acteurs locaux, dont les collectivités territoriales. De la même manière que dans le cadre du déploiement des infrastructures, l'enjeu essentiel était ce que l'on appelait le « dernier kilomètre », autrement dit l'accès aux usagers finaux, dans le cadre de la lutte contre la « fracture numérique » et donc des politiques de « solidarité numérique », il s'agit d'identifier correctement les parties de la population qui doit en bénéficier. Or, ce niveau de précision des politiques publiques n'est possible qu'à l'échelle des collectivités locales.

Les notions de proximité, de contextualisation, d'appropriation... sont au cœur des projets qui portent désormais sur le déploiement et la consolidation de la « Société de l'Information ». On parle d'ailleurs désormais moins de « Société de l'Information » que de « Société du savoir » ou « Société de la connaissance ». Les TIC sont inextricablement liées aux services publics et conditionnent de fait, l'accès à la citoyenneté. La « Solidarité numérique » n'est donc pas une politique philanthropique et pas davantage une entreprise caritative, mais bien une nouvelle obligation de l'Etat vis-à-vis de l'ensemble de ses citoyens. Cette obligation est déterminée par le succès de la phase de colonisation des TIC. Celle-ci étant à peu près achevée, s'étant logé au sein des structures et des services de l'Etat, il convient que chaque ayant droit puisse exercer son droit.

Au-delà, les politiques de « solidarité numérique » ne sont pas, loin s'en faut, que des politiques censées lutter contre la dernière forme d'exclusion qui se soit manifesté. On sait que les processus d'exclusion sont généralement cumulatifs. On est exclu ou marginalisé parce que l'on n'a pas suivi une scolarité suffisante, parce que l'on n'a pas dès lors, de formation professionnelle ni de diplôme ; on est exclu, parce que l'on dispose de revenus très faibles ; on peut aussi être exclu en raison de handicaps de santé... et les personnes qui sont les plus exclues sont souvent celles qui correspondent à plusieurs formes d'exclusion... Elles ont alors toutes les « chances » de n'avoir pas été touchées par la dynamique de colonisation des TIC.

Or, les politiques de « solidarité numérique », qui sont en fait aussi des politiques de réduction de la part résiduelle de la « fracture numérique », n'ont pas pour seul objet d'amener ces populations restées en marge à utiliser les TIC, elles ont aussi, assez souvent pour mission de contribuer, sous de nouvelles formes, à réduire d'autres formes d'exclusion. En ce sens, elles contribuent assez fortement au renouvellement des politiques sociales dans leur ensemble. Une bonne illustration de ce phénomène peut être vue dans les politiques de « solidarité numérique » qui sont orientées vers les publics en situation d'illettrisme. Leur efficacité tient au fait qu'elles peuvent parvenir à amener ces publics vers des usages spécifiques et adaptés des TIC, mais que, ce faisant, elles permettent aussi à ces publics de trouver des remèdes à certains des autres handicaps sociaux dont ils peuvent souffrir. L'installation, dans certains quartiers défavorisés d'échoppes d'écrivains publics « numériques » par exemple, permet à la population immigrée et illettrée en langue française, de mieux accéder à l'ensemble des services administratifs et donc, ainsi, d'exercer leur droit en même temps que de répondre à des obligations légales.



En fait, il semble que ces politiques ainsi que les projets de « solidarité numérique » aient à intervenir sur des éléments de plus en plus précis, des catégories, des groupes sociaux, des portions de territoires de plus en plus spécifiques. Non seulement ces processus interpellent les collectivités locales, mais aussi le secteur des services dits « de proximité ». En phase de banalisation et de consolidation, ce qui compte, c'est moins l'acquisition des matériels que le « dépannage », la formation aux usages... en bref, l'appropriation. Les dispositifs qu'il convient de déployer sont à la fois de plus en plus spécialisés, de plus en plus ciblés, mais aussi de plus en plus souvent constitué d'une sorte de « paquet » de mesures reliées les unes aux autres. Par exemple, installer des ordinateurs reliés au réseau dans des univers tels que l'hôpital pour les patients en séjour prolongé, ou dans le monde carcéral pour les détenus, nécessite de réfléchir aux types de services qui seront livrés, aux structures d'accompagnement idoines, que ce soit par le biais des systèmes de formation continue, de télé-enseignement ou tout autre... Répondre à une exigence d'accès aux TIC signifie donc de plus en plus souvent répondre à d'autres enjeux, prendre en compte d'autres exclusions que simplement celle de l'accès à une technique.

### **Avenir et scénarios**

Pour avoir une idée de l'avenir en matière de « solidarité numérique », il convient assez classiquement de regarder ce qui s'est fait dans des sociétés où ces questions se sont posées plus précocement. De fait, dans des sociétés telles que la société états-unienne ou la société canadienne, les politiques portant sur les TIC ont suivi deux orientations conjointes. Une première tendance est celle de l'invisibilisation, la deuxième est celle de l'exportation.

L'invisibilisation est une conséquence de la banalisation des TIC. Dès lors qu'elles sont pratiquement partout, elles perdent de leur affichage en tant que projets politiques. Dans l'organigramme des gouvernements, elles tendent également à disparaître tant leur champ d'activité est, par nature, interministériel. Dès lors, il est compliqué et presque illusoire d'envisager un Ministère spécifique aux TIC ou à la « Société de l'Information ». Ces Ministères n'existent pratiquement plus, d'ailleurs, que dans les pays où la phase de colonisation des TIC a été tardive ou n'est pas encore achevée. Aux États-Unis d'Amérique, comme au Canada, on ne trouve plus depuis quelques années ni d'interlocuteur spécifique au sein de l'organigramme du gouvernement, ni de grands programmes fédéraux centrés sur les TIC. Par contre, ces TIC sont désormais extrêmement présentes dans de très nombreux compartiments des politiques sociales, des politiques éducatives, voire de santé publique... et migrent vers le monde associatif ou des fondations, dans la mesure où ce sont elles, le plus souvent, qui, en partenariat avec l'action publique, assurent la mise en œuvre au plus près des territoires et des populations.

L'exportation signifie que le soutien au développement des TIC est par contre extrêmement présent dans les politiques de coopération avec les pays du Tiers Monde. C'est notamment le cas des États-Unis comme du Canada, au travers, respectivement de l'USAID (United States of America International Development) et du CRDI (Centre de Recherche sur le Développement International). L'USAID a notamment lancé l'Initiative Leland<sup>4</sup>, qui se qualifie comme étant « un effort de cinq ans à hauteur de 15 millions de dollars déployé par le Gouvernement américain pour connecter sur l'Internet une vingtaine de pays africains ou plus dans le but de promouvoir un développement durable. L'Initiative Leland vise à apporter les avantages et bénéfices de la révolution de l'information globale aux habitants du continent africain par le biais des infrastructures de connexion à l'Internet et des technologies de l'Information globale (IIG) »<sup>5</sup>.

La coopération britannique quant à elle, agit au travers du Département for International Development (DFID), et du projet *Catalysing Access to ICT in Africa* (CATIA) au sein duquel s'est développé le *Centre sur les politiques internationales des TIC pour l'Afrique centrale et de l'ouest* (CIPACO<sup>6</sup>) dont l'objet consiste à renforcer les capacités des acteurs en vue d'une meilleure participation à la prise de décision internationale.

Tandis que les politiques nationales « intérieures » tendent à faire disparaître la référence aux TIC, le discours « externe » continue donc d'être très fortement marqué par une tonalité prosélyte. Or, il ne semble pas que ce soit là le signe d'un « double discours ». Le volontarisme, en matière de TIC, ne semble avoir de pertinence qu'en phase de colonisation tandis qu'il perdrait de son efficacité en phase de banalisation. Ce constat revient à admettre que les TIC pourraient être le sous-bassement fondamental à toute une série de transformations, de réformes nécessaires ou considérées comme telles.

---

<sup>4</sup><http://www.usaid.gov/leland/>

<sup>5</sup><http://www.usaid.gov/leland/projectfr.htm#q>

<sup>6</sup><http://www.cipaco.org/>

***Ce double processus, d'invisibilisation d'un côté, d'exportation de l'autre est également bien présent dans le contexte français.***

En fait d'invisibilisation, ce qui se passe dans le cas français est un déplacement des logiques d'intervention publique en matière de TIC de l'État vers les collectivités locales. Ce qui est en train de s'invisibiliser, c'est donc ce que l'on pourrait appeler les politiques publiques nationales sur les TIC. Après une série de politiques très interventionnistes qui ont marqué le passage de la phase de colonisation à celle de banalisation, l'État français semble avoir renoncé à élaborer de grands chantiers nationaux en matière de « Société de l'Information », rompant ainsi, peut-être de façon définitive, avec une tradition étatique très forte que l'économiste Élie Cohen a pu appeler le « Colbertisme High Tech »<sup>7</sup>.

En fait, les collectivités voient s'amonceler l'obligation de traiter l'ensemble des problèmes résiduels posés par l'action de l'Etat dans de très nombreux domaines

Dans le contexte français, l'avenir semble être favorable à un approfondissement de l'action des collectivités locales dans les politiques de luttes contre les différentes formes d'exclusions de telle ou telle partie de leur population. Avec la prochaine réforme des politiques sociales, ce mouvement pourrait s'accélérer, dans la mesure où il fonctionne sur le registre de l'ajustement pragmatique à des contextes très spécifiques. Tout se passe comme si l'échelle la plus appropriée, en matière de traitement des problèmes sociaux était l'échelle locale, de proximité. Dans un contexte où les attentes sociales sont de plus en plus fragmentées, de plus en plus diversifiées, bien souvent, les seuls acteurs publics capables de traiter ces questions au cas par cas sont les acteurs territoriaux. En fait, les collectivités voient s'amonceler l'obligation de traiter l'ensemble des problèmes résiduels posés par l'action de l'Etat dans de très nombreux domaines. De plus en plus, elles doivent faire ce que l'État ne fait pas ou ne fait plus, ou, corriger les déséquilibres induits par le déploiement de telle ou telle politique publique.

En termes d'exportation d'une politique de développement, le Gouvernement français, est également très présent au travers de la Coopération française. Il intervient dans le *Réseau francophone de formation à distance* (RESAFAD) visant à promouvoir l'utilisation des TIC dans le système éducatif, ou dans le programme ADEN (Appui au désenclavement numérique) qui consiste à ouvrir une soixantaine de centres d'accès à Internet dans le monde rural des pays en développement. Au-delà, une action spécifique et directement orientée vers les collectivités locales françaises, s'est déployée via la mise en place d'un Fonds Prioritaire d'Intervention intitulé « Fonds de Solidarité Numérique<sup>8</sup> » au sein de la Délégation à l'Action Extérieure des Collectivités Locales du Ministère des Affaires Étrangères et Européennes. Ce Fonds, accessible dans le cadre d'appels d'offres annuels, en est à sa troisième année d'existence et plusieurs collectivités françaises ont d'ores et déjà acquis une forte expérience ainsi qu'une forte légitimité en la matière. La DAECT a par ailleurs réalisé un « Guide de la coopération décentralisée pour la solidarité numérique »<sup>9</sup>.

Ce double processus, invisibilisation, exportation, ne correspond en fait qu'à deux modalités d'ajustement aux phases respectives de banalisation et de colonisation. Mais elles se comprennent l'une et l'autre comme le signe que les politiques de « solidarité numérique » ne sont que de nouveaux outils pour redéployer des politiques sociales d'un côté, et de coopération Nord/Sud de l'autre. Le fait qu'elle soit en train de s'invisibiliser peu à peu ne signifie nullement que le poids des TIC dans les politiques de développement soit en train de s'amenuiser, bien au contraire. En phase de colonisation, si elles étaient sur le « devant de scène », elles ont désormais une place un peu différente, elles sont partout, mais en sous-bassement.

## **Emmanuel Eveno**

Professeur de géographie à l'Université de Toulouse II - Le Mirail, chercheur au LIST-CIEU

Co-responsable du Master E-Administration et Solidarité Numérique

---

<sup>7</sup>Cohen Elie ; Le Colbertisme High Tech. Economie des Télécom et du Grand Projet, Ed. Pluriel, 1992.

<sup>8</sup><http://www.dsf-fsn.org/fr/04-fr.htm>

<sup>9</sup>[http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/ministere\\_817/publications\\_827/cooperation-internationale-developpement\\_3030/serie-partenariats\\_3220/guide-cooperation-decentralisee-pour-solidarite-numerique\\_18766/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/ministere_817/publications_827/cooperation-internationale-developpement_3030/serie-partenariats_3220/guide-cooperation-decentralisee-pour-solidarite-numerique_18766/index.html)

**27** initiatives directement reliées à la notion de solidarité numérique sont présentées dans 7 rubriques différentes, comme tout autant de témoignages permettant aux praticiens du numérique territorial de disposer d'exemples en la matière.

## 1 / Accès à la connexion et au matériel informatique

La fracture numérique est la traduction de l'expression anglo-saxonne «digital divide». Elle est née aux États-Unis à partir du milieu de années 1990 au moment où le président Bill Clinton entame une politique de connexion de toutes les salles de classe et des bibliothèques américaines. En 1999, Larry Irving directeur de la «National Télécommunication and Information Administration» proclame : «La fracture numérique est devenue l'un des problèmes civiques et économiques les plus critiques».

Cette nécessité urgente résulte de l'évolution rapide et de l'importance croissante des TIC dans la vie quotidienne qui font qu'elles sont devenues incontournables.

A partir de là, la notion de fracture numérique a été reprise par les organismes internationaux pour caractériser l'inégal accès aux TIC des pays du Sud par rapport aux pays du Nord. La fracture numérique désigne la disparité liée à l'accès et à la maîtrise des TIC.

Dans une société de plus en plus « informationnelle », lutter contre la fracture numérique demeure un enjeu de taille. Il peut s'agir, dans un premier temps, de donner accès à la connexion Internet à haut-débit, en mettant à disposition des usagers les infrastructures nécessaires, ou en mettant en place des dispositifs « amenant » les outils TIC où les populations ne peuvent se l'offrir.

## Initiative 1 :

# Les Réseaux Ruraux d'accès à Internet

---

### Présentation

L'initiative "Réseaux ruraux d'accès à Internet" a pour objectif de donner accès au haut débit aux populations rurales à un coût plus raisonnable que celui pratiqué par les fournisseurs d'accès.

### Contexte

En milieu rural, l'installation de l'ADSL entraîne des problèmes de coûts (longueurs de lignes, isolement de l'habitat). Les opérateurs proposent alors des connexions à des prix très éloignés des moyennes constatées en « zones denses ». Le besoin en haut débit est de plus en plus important dans la vie des entreprises, en particulier pour les entreprises rurales. Il s'est avéré que ces dernières, comme les habitants, doivent supporter des coûts d'abonnement trop importants et n'ont accès qu'à un débit souvent trop faible. C'est ainsi que des dirigeants d'entreprises, des associations et des élus ont coordonné leurs efforts afin d'apporter des solutions efficaces pour assurer le maillage total des territoires en haut-débit.

L'objectif est donc de raccorder les foyers et les entreprises, à une connexion haut débit de manière raisonnable, c'est à dire à un prix proche des moyennes constatées.

### Description

Les Réseaux Ruraux d'accès à Internet consistent à déployer un réseau d'accès (boucle locale) afin de desservir tous les points de la commune en Internet haut débit. Les localisations qui jadis n'avaient pas accès à Internet ou qui avaient un accès limité, sont aujourd'hui capables de surfer sur Internet dans de bonnes conditions. Il y a aussi un renforcement des liens sociaux locaux grâce à la création de méthodes d'entraide entre populations ou services spécialisés dans le domaine scolaire, du transport, de l'organisation.

**Site web** : <http://www.lekermeur.net/> (un exemple de RRAI)

**Type d'initiative** : Connexion et accès haut débit

**Territoire de projet** : Commune

**Porteur de projet** : Commune

**Date de lancement** : 2009

**Avancement à la date de recueil** : Opérationnel

**Date de recueil de l'information** : février 2010

**Cibles** : les populations et les entreprises rurales, les associations

**Mots clefs** : Accès, haut débit, ADSL

# Initiative 2 : Cyberbus de Quimper

---

## Présentation

Le Cyberbus est un dispositif ambulant équipé en matériels informatiques et d'une connexion à Internet. Il est destiné à l'ensemble des populations de Quimper (Finistère, 29) dans le but de réduire la fracture numérique et sociale. Cet Espace Public Numérique constitue un puissant moyen d'accès aux TIC grâce à sa mobilité.

## Contexte

Malgré la diffusion généralisée des TIC au sein de la population, une part non négligeable en est exclue, alors que la maîtrise de ces outils devient pourtant indispensable. De plus, dans certains cas cette exclusion se rajoute à d'autres, sociales, géographiques, physiques etc. Pour lutter efficacement contre ce phénomène, la commune de Quimper a mis en place un dispositif innovant : le Cyberbus.

## Description

Le Cyberbus est un véhicule équipé de matériel informatique (ordinateurs, appareils photos numériques, imprimantes, scanner etc.) et doté d'une connexion Internet à haut débit. Cet Espace Public Numérique mobile parcourt tous les quartiers et reçoit toutes les populations afin de les informer sur les potentialités qu'offrent les moyens modernes d'information et de communication. Il fait également office de centre d'information pour les adolescents.

L'objectif de cette initiative consiste à se rapprocher davantage des populations dont la majorité est confrontée à des problèmes d'accès aux équipements numériques en particulier les jeunes ou certaines couches de populations telles que les personnes âgées ou les gens du voyage. Il s'agit donc de mettre à disposition des habitants de la commune du matériel et une connexion adéquate de proximité afin de lutter contre le « fossé numérique ».

Ce Cyberbus est aussi un excellent moyen pour renforcer le lien social dans la mesure où toutes les catégories d'individus y sont conviées. Cet échange entre générations via le numérique, permet de rompre l'isolement des personnes âgées. Les habitants peuvent bénéficier de formations au sein du Cyberbus. Ces séances contribuent sur le long terme à une certaine appropriation sociale des TIC notamment pour des individus qui sont éloignés, socialement et géographiquement, de l'informatique.

Le Cyberbus respecte deux itinéraires durant toute l'année : un trajet de septembre à juin et un autre de juillet à fin août, et dessert ainsi tous les quartiers. Chaque arrêt est doté d'un point de connexion à Internet.

**Site web** : <http://www.altivis.fr/Quimper-un-cyberbus-pour.html>

**Type d'initiative** : Accès aux TIC pour tous, cyberbus

**Territoire de projet** : Commune de Quimper

**Porteur de projet** : Municipalité de Quimper

**Date de lancement** : Juillet 2006

**Avancement à la date de recueil** : Opérationnel

**Date de recueil de l'information** : janvier 2010

**Cibles** : les populations de la commune

**Mots clefs** : Accès, haut débit, fracture numérique

# Initiative 3 : La Souris Verte

---

## Présentation

La Souris Verte est une action du Conseil Général du Puy-de-Dôme destinée à un public particulier : les gens du voyage, population bien souvent éloignée du numérique.

## Contexte

Dans un monde de plus en plus pénétré par les TIC, favoriser l'insertion sociale de certaines couches de populations éloignées géographiquement et culturellement de l'Internet, constitue une préoccupation pour les élus de la collectivité. Ces populations dites « fragiles », du fait de la précarité de leur situation socio-économique (bénéficiaires de minima sociaux, les gens du voyage, les semi-sédentaires), sont confrontées à de réels problèmes d'accès et d'appropriation des TIC. La mobilité récurrente du public concerné limite aussi leur capacité d'accéder et d'utiliser les outils numériques. Ces conditions entraînent donc nécessairement un « éloignement numérique ».

## Description

À ses débuts, la Souris Verte était un Cyberbus appartenant au Centre Ressources Illettrisme d'Auvergne. Sa fonction principale était d'inclure les populations en situation « d'analphabétique » (analphabétisme du numérique) dans la Société de l'information. Mais à partir de 2005, elle est de plus en plus présente auprès des populations mobiles telles que les gens du voyage ou les semi-sédentaires des communes de Puy-de-Dôme. L'objectif est de favoriser l'insertion sociale de ces populations par divers moyens : lecture, discussion, compréhension, initiation à l'informatique. L'idée est de redonner à ces publics le goût de l'écrit, d'utiliser à bon escient les TIC, de développer des approches transversales basées sur de nombreux échanges et participations. Cette initiative permet ainsi une inclusion sociale et numérique (e-inclusion) des gens de voyages. C'est également un puissant moyen de sensibilisation aux savoirs inhérents aux TIC, à la culture générale en favorisant le développement d'une dynamique sociale au niveau des aires d'accueil des gens de voyage.

**Site web** : <http://www.creatif-public.net/article1073.html>

**Type d'initiative** : Connexion et matériels

**Territoire de projet** : Communes du Puy-de-Dôme

**Porteur de projet** : Conseil Général

**Date de lancement** : 2007

**Avancement à la date de recueil** : Opérationnel

**Date de recueil de l'information** : janvier 2010

**Cibles**: les gens du voyage, les semi-sédentaires

**Mots clefs**: Accès, sensibilisation, apprentissage, l'écrit, échanges culturels, initiation

## **2 / Lutte contre la fracture numérique et renforcement des liens sociaux**

Étymologiquement, le lien social est l'ensemble des relations unissant les individus au sein d'une société. La « re-socialisation » quant à elle, signifie la réinsertion d'un individu ou d'un groupe d'individus au sein d'un groupe social.

Dans le domaine du numérique, la mise en place d'un Espace Public Numérique permet aux populations qui n'avaient pas jusque là accès aux TIC d'entrer en contact les uns avec les autres afin de renouer ou de recréer un lien social autour de ces nouveaux outils techniques. D'où la notion de « re-socialisation » qui peut être définie techniquement comme la recréation du lien social par le truchement des TIC.

Cette nouvelle forme de solidarité numérique permet aux individus non seulement d'accéder gratuitement aux TIC, notamment Internet, mais aussi de recevoir une formation relative aux usages. Les EPN sont alors considérés comme des lieux de formation mais aussi des lieux de socialisation dans la mesure où des relations d'entraide, de soutien, de conseils peuvent se développer au fur et à mesure qu'augmente le nombre de personnes fréquentant ces lieux.

# **Initiative 4 : MyNDG, un support dédié pour les jeunes Gravenchonnois**

---

### **Présentation**

Depuis Octobre 2009, la ville de Notre-Dame-de-Gravenchon (Seine Maritime, 76) a créé un mini site web de type réseau social qui est destiné à favoriser la communication entre les jeunes. Ce site fait également office d'agrégateur d'information.

### **Contexte**

Les jeunes sont férus d'Internet. Ainsi, 94% des internautes français âgés de 18 à 24 ans se connectent à Internet de manière quotidienne. Ils sont 78 % à participer à des réseaux sociaux. Au fur et à mesure qu'ils vieillissent, les jeunes internautes français passent d'une activité de loisirs à une activité de recherche et d'achat. L'essor du web 2.0 et la forte utilisation d'Internet par les jeunes font que la commune de Notre-Dame-de-Gravenchon a souhaité proposer à ses jeunes un site web leur permettant de s'exprimer, d'échanger, de communiquer, de s'informer, de développer davantage leurs réseaux sociaux et de renforcer, entre eux, les liens sociaux.

### **Description**

L'initiative MyNDG (Mon Notre Dame de Gravenchon) s'inscrit dans le cadre d'un renforcement de la communication et de l'information des jeunes afin de créer un espace d'échanges, de conseils, d'animation, de sensibilisation. Il s'agit d'un véritable support multimédia destiné à tous les jeunes gravenchonnois âgés de 12 à plus de 20 ans. Il est basé sur le principe des réseaux sociaux et est initié par la ville de Notre-Dame-de-Gravenchon. Ce sont les acteurs locaux qui sont chargés d'alimenter et d'animer le site.

Au menu du programme nous avons:

- Tous les types de musiques avec la possibilité de se connecter directement sur le site de musique à la demande «deezer.com» et de télécharger des tubes,
- Les différentes radios de la ville sont disponibles sur le site,
- Des reportages, des vidéos sur les activités des jeunes, des accueils de loisirs, du centre social, de la médiathèque sont également consultables sur le site,
- Des conseils en vidéo et en texte pour une bonne utilisation des réseaux sociaux...

Sur le site les jeunes peuvent se connecter au portail qui est destiné à les sensibiliser sur les bons usages de l'Internet : [www.internetsanscrainte.fr](http://www.internetsanscrainte.fr)

Depuis le site les gravenchonnois accèdent directement à leur compte Facebook où ils peuvent communiquer et s'échanger divers articles photos, documents...

**Site web** : <http://www.notre-dame-de-gravenchon.fr/myndg/>  
**Type d'initiative** : Lien social, resocialisation  
**Territoire de projet** : commune de Notre-Dame de Gravenchon  
**Porteur de projet** : la municipalité de Notre-Dame de Gravenchon  
**Date de lancement** : Octobre 2009  
**Avancement à la date de recueil** : Opérationnel  
**Date de recueil de l'information** : Janvier 2010  
**Cible** : les jeunes âgés de 12 à plus de 20 ans  
**Mots clefs** : site web, réseau social, agrégateur d'information



# Initiative 5 :

## Le Noyer Renard Numérique

---

### Présentation

Cette initiative consiste à créer un espace d'animation et de mise en relation des habitants du quartier Noyer Renard (Athis-Mons, Essonne 91). Il s'agit d'un réseau social local qui permet aux habitants du quartier de s'informer et d'échanger sur tous les aspects liés à la vie quotidienne (culture, emploi, économie, administration, logement, santé).

### Contexte

Bien que la généralisation de l'accès et des usages relatifs aux Technologies de l'Information et de la Communication soit presque effectif sur l'ensemble du territoire, quelques territoires semblent être complètement dépourvus des moyens modernes de communication. Ces zones sont aussi confrontées à des problèmes d'intégration et de cohésion sociale autour des TIC dans la mesure où l'absence de moyens de communication est synonyme d'absence de lien social numérique. Le quartier Noyer Renard fait partie de ces territoires qui souffrent d'un manque criant d'espace consacré à la re-création du lien social. Ce quartier compte une part importante de population immigrée, ayant un important besoin d'échanger, de communiquer afin d'entretenir et de maintenir les relations sociales avec leurs proches souvent éloignés mais aussi de pouvoir s'intégrer plus facilement. Elles ont aussi besoin de conseils, d'apprentissages sur les usages TIC, c'est pour cela que le projet Noyer Renard Numérique a été mis en place.

### Description

Dans le cadre de ces activités d'accès et d'initiation au multimédia, l'association EMA (Espace Multimédia Athégien), met à la disposition des habitants du quartier Noyer Renard un espace public numérique dans le but de renforcer le lien social entre les différentes couches de population. D'une part le projet vise à réduire la fracture numérique qui existe entre ces dernières, dont certaines sont éloignées socialement et géographiquement de l'accès aux TIC, considérées aujourd'hui comme des outils qui facilitent l'accès à la formation, à l'emploi, à l'éducation, à la culture. D'autre part, grâce à l'Internet, l'EPN permet aux populations de créer des relations sociales basées sur un principe de réseau local, national et international. Ce réseau va ainsi permettre aux habitants de Noyer Renard d'entrer plus facilement en contact avec d'autres régions ou territoires, en particulier les territoires d'origine pour ceux, nombreux, ayant des origines étrangères.

Le projet vise à favoriser l'appropriation sociale des TIC grâce à l'initiation aux usages des outils numériques (informatique et Internet) et aux arts numériques, aux ateliers de rencontres et d'échanges sur l'évolution des TIC et à développer des capacités de communication. Il y a aussi une réelle volonté de promouvoir la solidarité autour des moyens modernes d'information et de communication par le partage des savoirs et des informations. L'accès à la communication permet aux habitants de poser et de résoudre ensemble les problèmes locaux liés à la santé, à la formation, au logement, à la vie administrative.

**Site web** : <http://www.ema91.asso.fr/>

**Type d'initiative**: EPN, ateliers d'initiation TIC pour publics fragiles, art numérique.

**Territoire de projet** : Commune d'Athis-Mons

**Porteurs de projet** : Ville d'Athis-Mons, Immobilière 3F

**Date de lancement** : 2010

**Avancement à la date de recueil** : Opérationnel

**Date de recueil de l'information** : février 2010

**Cible** : les habitants du quartier de Noyer Renard

**Mots clefs** : solidarité, échange, EPN, accès.

# Initiative 6 : Création d'Espaces Ressources Internet sur les cantons du Royans et du Vercors

---

## Présentation

Ce projet de création et d'animation d'Espaces Ressources Internet constitue la mise en place d'un ensemble de lieux d'accueil qui permettent aux populations rurales défavorisées, largement affectées par la fracture géographique et sociale, de s'approprier les TIC mais aussi de promouvoir la cohésion sociale autour du numérique.

## Contexte

Au moment où les TIC sont devenues des outils indispensables dans toutes les sphères de la vie économique, sociale, politique et culturelle, force est de constater que les territoires ruraux continuent de souffrir de la fracture numérique et ne profitent pas de toutes les opportunités qu'offrent ces nouveaux outils. C'est ainsi que nous assistons aujourd'hui à une coordination des actions des politiques locales, régionales et nationales afin de lutter contre la fracture numérique et sociale. A cet égard, les départements de la Drôme et de l'Ardèche ont lancé un appel à projet et ont décidé de mettre en place des Espaces Publics à Internet. Ces E.P.I. ont pour objectif de réduire de façon efficace le fossé numérique et de promouvoir le développement des liens sociaux entre les populations locales.

## Description

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une volonté politique de lutter contre la fracture numérique touchant plus particulièrement les publics dits « défavorisés ». L'inclusion de ces derniers dans la civilisation du numérique demeure un enjeu de taille dans la mesure où ces populations n'ont pas les moyens financiers d'accéder à Internet ni les bagages, c'est à dire les pré-requis leur permettant d'utiliser efficacement les TIC, et de tisser des relations sociales à travers ces TIC.

La mise en œuvre du projet est assurée par l'association «Les Tracols» qui intervient depuis 1982 dans le domaine de la socialisation et de l'éducation des adolescents en rupture familiale mais aussi dans la formation des populations en difficulté sociale. Les dix-sept communes rurales et de montagne appartenant au Pays du Royans et au plateau du Vercors sont les principales bénéficiaires du projet.

Il s'agit de mettre en place des lieux publics d'accès à Internet qui sont aussi des espaces de re-création de lien social pour des publics spécifiques, vivant souvent dans une certaine précarité qui ne leur permet pas d'avoir accès aux TIC et donc de se les approprier. Ces E.P.I. sont considérés comme des «espaces de vies» qui visent à favoriser le lien social et les échanges intergénérationnels.

Une animatrice assure l'animation et la coordination des principales activités. Les populations locales reçoivent des cours d'initiation à l'informatique et à Internet. Elles ont la possibilité de discuter, d'échanger des idées autour de projets communs. C'est grâce à ces échanges entre générations que se nouent des liens sociaux. Ce projet constitue ainsi une réponse à des besoins sociaux insatisfaits localement.

**Site web** : <http://www.crm-royans-vercors.fr/>

**Type d'initiative** : réseau d'EPN, ateliers d'initiation TIC

**Territoire de projet** : Le pays de Royans et le Vercors

**Porteurs du projet** : L'association Les Tracols

**Date de lancement** : début 2010

**Avancement** : en cours

**Date de recueil de l'information** : Février 2010

**Cible** : Les populations du pays de Royans et le Vercors

**Mots clés** : TIC, cohésion sociale, EPN, fracture sociale, culture numérique

# Initiative 7 :

## Internet et Multimédia en pays de Brest, usages innovants et lien social sur les territoires

---

### Présentation

Le projet «Internet et Multimédia en pays de Brest, usages innovants et lien social sur les territoires» vise à favoriser le lien social et à valoriser la culture, l'art et le développement humain du Pays de Brest au travers des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

### Contexte

Les TIC constituent des puissants moyens pour promouvoir la création du lien social dans la mesure où elles permettent de regrouper des individus ne se connaissant pas et les amenant à échanger et partager leurs points de vue. Par ailleurs, le Pays de Brest est considéré comme un territoire innovant du fait de ses actions et projets en matière de coopération décentralisée. Cette forte volonté de s'impliquer dans toutes les problématiques relatives aux TIC explique le fait qu'il s'appuie fortement sur d'autres dispositifs, tels que la Médiathèque collaborative en ligne et les formations au multimédia pour ne citer que ceux-là. L'accent est mis sur l'appropriation des outils numériques, le développement des usages, le lien social.

### Description

Cette initiative est déterminée par des actions et des méthodes de coopération et de mutualisation. Il s'agit d'une part de réunir l'ensemble des individus, les associations, tous ceux qui utilisent les TIC de manière innovante, les animateurs et acteurs des espaces publics à Internet, les porteurs de projets relatifs aux usages innovants du numérique. Ces réunions constituent des moments d'échange, de discussion, de partage et permettent de coordonner les pratiques qui sont les plus innovantes et de les appliquer sous forme de projets.

Un espace public multimédia est mis en place dans un quartier populaire de Brest invitant les personnes en difficultés, mais aussi les amateurs des TIC à se retrouver en ce lieu. Les populations y reçoivent une formation à l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet. Des ateliers d'aide à la création de C.V., de rédaction de lettre de motivation, de travail sur l'estime de soi sont également proposés.

Ce lieu d'accès à Internet est aussi un espace de convivialité, d'échanges intergénérationnels entre les principaux usagers.

**Site web** : <http://www.a-brest.net/article2661.html>

**Type d'initiative**: Lien social, resocialisation

**Territoire de projet** : Le Pays de Brest

**Porteurs du projet** : le Conseil général, les animateurs et acteurs de l'accès publics à Internet, les associations et institutions (Éducation, Handicap, Social)

**Date de lancement** : 2006

**Avancement** : Opérationnel

**Date de recueil de l'information** : Février 2010

**Cible** : les populations du Pays de Brest, les personnes en difficultés d'insertion sociale

**Mots clés** : cohésion sociale, lieux d'accès à Internet, culture numérique, insertion sociale, coordination

### **3 / L'entraide numérique**

La société étant en pleine mutation et tendant vers le progrès, l'entraide numérique demeure un enjeu de taille car il s'agit d'apporter une assistance aux populations n'ayant pas accès à divers nouveaux services par le biais des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Nous définissons l'entraide numérique comme l'action des populations à s'aider, s'accompagner et proposer des services via l'usage des TIC. Afin de mieux cerner les pratiques et les attentes des populations en matière des TIC, des réflexions doivent être menées par les collectivités en vue d'introduire les conditions pour que l'entraide numérique bénéficie au plus grand nombre.

## **Initiative 8 : Dracénie services, un site d'entraide au quotidien**

---

### **Présentation**

En vue de faciliter l'accès aux informations de base, la Communauté d'Agglomération Dracénoise (Var) a mis en place un site d'entraide au quotidien en faveur de la population de la communauté d'Agglomération.

### **Contexte**

La présence sur le Web est l'occasion de mettre à disposition de la population, mais aussi des « prospects » et de tout public, des informations relatives soit à la Communauté d'Agglomération Dracénoise, soit aux services des communes. Le public a plus facilement accès aux services qui sont proposés et peut proposer des annonces.

### **Description du projet**

La Communauté d'Agglomération Dracénoise a mis en place un site d'entraide destiné aux habitants afin que ceux-ci puissent avoir plus facilement accès à certains services tels que la garde d'enfants, la recherche de stage, les services à la personne... Les internautes peuvent créer eux-mêmes des annonces où ils expriment une demande et/ou une offre. Un système de notification permet aux inscrits d'être informés de la création de nouvelles annonces.

L'objectif du site est de donner l'opportunité à la population d'avoir accès à l'information (offres/demandes) et ainsi de trouver réponses à un besoin.

Pour pouvoir rechercher ou passer des annonces et naviguer librement sur le site en disposant de l'intégralité des informations et des services, il faut avoir un compte utilisateur.

Une fonctionnalité appelée "Recherche de correspondance" permet à l'utilisateur de rechercher, lors de la création d'une annonce, les annonces similaires à la sienne. Lors d'une recherche, s'il ne trouve pas d'offre correspondante, il utilise alors ses critères de recherche pour publier directement une annonce.

**Site web** : <http://www.dracenie.com/modules/espaceannonces/>

**Type d'initiative** : Mise en place d'un portail d'échange de services

**Territoire de projet** : Communauté d'agglomération Dracénoise

**Porteur du projet** : Communauté d'agglomération Dracénoise

**Date de lancement** : 2009

**Date de recueil de l'information** : février 2010

**Cible** : la population dracénoise

**Mots clefs** : espace d'échange services citoyens, plateforme collaborative

# Initiative 9 :

## Construire ensemble un espace pour jeunes de 16 à 25 ans

---

### Présentation

Dans le souci d'apporter un appui personnalisé dans l'itinéraire d'orientation des jeunes de 16 à 25 ans, la commune de Saint-Médard en Jalles (Aquitaine/Gironde) a mis en place la Mission Locale. Celle-ci a pour but d'aider et d'orienter les jeunes à mieux organiser leurs parcours afin d'intégrer le milieu professionnel de leur choix.

### Description du projet

Le site web répond aux normes du référentiel général pour l'accessibilité de l'administration (RGAA) et vise à répondre au mieux aux préoccupations des jeunes âgés de 16 à 25 ans habitant les 16 communes concernées par la mission locale<sup>10</sup>. Le site web a pour objectif de mettre à disposition des informations sur les formations existantes, qu'elles soit qualifiantes ou diplômantes, en alternance, gratuites et/ou rémunérées et surtout reconnues sur le marché du travail, permettant ainsi d'augmenter les chances des jeunes d'accéder à un emploi durable.

**Site web** : <http://www.mission-locale-technowest.com/mlt/spip.php?rubrique>

**Type d'initiative** : Mise en place d'un site d'information destiné à la recherche professionnelle des jeunes

**Territoire de projet** : les 16 communes de la mission locale

**Porteur du projet** : Mission locale Technowest

**Date de lancement** : non renseignée

**Date de recueil de l'information** : février 2010

**Cible** : Jeunes de 16 à 25 ans

**Mots clefs** : orientation professionnelle des jeunes, plateforme d'information.

---

<sup>10</sup><http://www.mission-locale-technowest.com/mlt/spip.php?article17>

# Initiative 10 :

## La Maison de Grigny

---

### Présentation

La commune de Grigny (Rhône, 69) développe un projet à vocation sociale dédié à la formation et au développement des usages de l'Internet et du multimédia auprès des populations de Grigny, Givors et les communes avoisinantes. Ce projet est réalisé par « la Maison de Grigny », association loi 1901 hébergée par la ville.

### Contexte

Dans le cadre d'une démarche participative initiée par la commune de Grigny, « la Maison de Grigny » coordonne le plan de développement des TIC, conçu en 2002. Le développement des TIC dans la ville a permis à la population et aux acteurs locaux, via l'entremise de la maison de la formation, de trouver des modules de sensibilisation aux premiers usages des TIC et des services numériques. Cette maison de la formation joue le rôle de pôle ressource sur les usages de l'Internet auprès des partenaires socio-éducatifs de Grigny et entend s'investir de plus en plus dans la formation et le développement des usages de l'Internet et rendre accessible les TIC au plus grand .

### Description

C'est à partir de ce projet de formation et de développement des usages de l'Internet que la maison de Grigny est devenue un pôle ressource sur les usages de l'internet et du multimédia pour les collectivités voisines, des institutions publiques et des organismes d'éducation populaire, etc.

Fort de cette innovation, la maison de Grigny a développé un concept qui lui est propre " Internet sur roulettes".

C'est une unité mobile permettant à cette structure d'intervenir partout, et d'accueillir en itinérance les personnes qui n'ont ni connexion ni matériels, pour être formées.

Dans le cadre d'une démarche participative, elle coordonne le plan de développement des TIC et a formé les acteurs sociaux, économiques et culturels de Givors et Grigny. Son objectif principal est la sensibilisation des citoyens aux usages de l'Internet et du multimédia.

Soutenue par la Région Rhône-Alpes, elle propose d'autres projets et d'initiatives comme :

- Accompagner les territoires et leurs acteurs dans une prise en compte des TIC et des enjeux de citoyenneté,
- Rendre accessible une culture numérique indispensable à tous, tout en sensibilisant les différents publics aux usages responsables de l'internet et plus largement des TIC, dans une démarche d'éducation populaire.

**Site web** : <http://www.maison-tic.org/bienvenue-maison-grigny-bienvenue-chez-vous>

**Type d'initiative** : Formation à Internet, au multimédia et mise en d'Internet sur roulettes

**Territoire du projet** : Grigny, Givors et les communes avoisinantes

**Porteur du projet** : La Maison de Grigny

**Date de lancement** : 2002

**Date de recueil de l'information** : février 2010

**Cible** : Population de Grigny, Givors et les communes avoisinantes

**Mots clefs** : Internet sur roulettes, dynamique participative, initiation TIC

# Initiative 11 :

## Lambersartois.com: service de mise en relation des habitants

---

### Présentation

La ville de Lambersart (Nord, 59) a mis à disposition de ses habitants une plateforme d'échange de services et d'idées ayant pour objectif de faciliter leur vie quotidienne et de renforcer davantage les liens sociaux qui les unissent via les Technologies de l'Information et de la Communication.

### Contexte

Le rôle incontournable des TIC dans tous les aspects de la vie quotidienne (social, politique, économique, culturel) a engendré une démocratisation de l'accès et des usages de ces outils numériques. Face au développement et surtout à la généralisation de l'usage du web 2.0 ou web social et pour mieux encourager la communication, l'échange, le dialogue entre les populations, la commune de Lambersart a mis en place un site web. Cet espace est exclusivement réservé à l'échange et l'entraide des habitants

### Description

La ville de Lambersart propose à ses habitants un portail internet [www.lambersartois.com](http://www.lambersartois.com). Ce service est entièrement gratuit et affiche pour objectifs « l'Échange de services » et le « partage des passions ». La plateforme vise à donner la possibilité aux habitants de rechercher et de trouver des personnes avec lesquelles ils peuvent partager les mêmes passions et qui sont prêtes à aider, à proposer des services (covoiturage, soutien scolaire, garde d'enfants), à faire découvrir de nouvelles activités, etc. Pour bénéficier de ces services d'aide, de découverte, les internautes peuvent créer ou consulter les annonces.

Le fonctionnement de cette plateforme de services repose sur un certain nombre de principes :

- S'inscrire en remplissant le profil utilisateur. Les informations personnelles sont protégées par un nom d'utilisateur ou pseudo. Ce dernier permet de localiser les différents bénéficiaires du service sur une carte de la ville,
- Les utilisateurs doivent indiquer leurs principaux centres d'intérêts, les services demandés,
- 18 thèmes d'échanges sont proposés : de l'aide informatique ou Internet jusqu'aux voyages et découvertes en passant par la collocation, le covoiturage, le ménage, le jardinage, la garde d'enfants, des stages, du sport, de la musique, etc...

Chaque internaute a la possibilité de créer un portrait sur lequel il exprime ses attentes, d'envoyer des messages, de gérer ses contacts favoris, etc.

Il existe deux types d'univers qui sont ainsi prédéfinis pour distinguer les utilisateurs :

- Les loisirs ou partage de passions (sport, musique, littérature, art...)
- L'échange de services ou de coups de main (garde d'enfants, soutien scolaire, covoiturage...).

**Site web :** [www.lambersartois.com](http://www.lambersartois.com)

**Type d'initiative :** Mise en place d'une plateforme d'échange et de partage pour les habitants.

**Territoire de projet :** Commune de Lambersart

**Porteur de projet :** Commune de Lambersart

**Date de lancement:** 2010

**Avancement à la date de recueil:** Opérationnel

**Date de recueil de l'information:** février 2010

**Cible:** les habitants de la commune

**Mots clefs:** mise en relation, solidarité, échange, profil d'utilisateur, pseudo

## 4 / Santé et prévention

L'accès aux services de santé n'est pas toujours facile suivant son lieu d'habitation, sa condition physique, son âge. Ces disparités nécessitent l'engagement des collectivités pour répondre au mieux aux besoins de tous les citoyens. D'après le rapport de Robert Picard<sup>11</sup>, membre du Conseil général des technologies de l'information, les infrastructures numériques peuvent apporter des solutions pour faciliter l'e-inclusion des personnes les plus fragilisées et faciliter le travail des professionnels de santé, à commencer par la prévention.

# Initiative 12 : Santé et prévention des jeunes en Ile- de-France grâce aux TIC

---

### Présentation

En 2006, la Région Ile-de-France a mis en place un site web pour prévenir les violences et difficultés rencontrées par les jeunes.

### Contexte

En septembre 2006, face au nombre croissant de jeunes victimes de violences et agressions dans les établissements scolaires, les transports en communs et les quartiers, le Conseil Régional d'Ile-de-France a décidé la mise en place du site internet [jeunesviolencesecoute.fr](http://jeunesviolencesecoute.fr) en complément de la ligne téléphonique « jeunes violences écoute » accessible depuis le 0800 20 22 23.

### Description

Le site vise d'une part à informer sur les différents types de violences : la violence scolaire, les injures, le racket... les textes législatifs en vigueur, les structures d'aides psychologique et juridique existantes. D'autre part, le site web permet le dialogue entre internautes par le biais de forums et encourage les échanges d'expériences, d'idées et de solutions.

L'objectif du site est de donner au public concerné de l'information et des contacts pour appréhender la situation et ne pas rester seul face à son problème. Il répond à trois préoccupations majeures :

- qu'est-ce que la violence? (ses différentes formes, le rôle du psy, ce que dit la loi),
- Comment réagir face à telle ou telle forme de violence ?
- Est-ce que je peux participer à un forum de discussion?

Les réponses sont adaptées aux préoccupations catégorisées par type de population : le jeune, le parent, le professionnel :

L'« espace jeune » permet de :

1. s'informer sur les formes de violences qu'il peut subir ou faire subir (le bullying [harcèlement scolaire], les discriminations, la scarification, le racket...), et sur ce que dit la loi,
2. s'informer pour savoir comment réagir grâce aux dossiers accessibles en ligne (exemples : « vivre avec un handicap », « questions d'ados », « jeunes et homos sous le regard des autres », « les dangers de l'internet »), grâce aux « informations ressources » disponibles pour écouter, donner de l'information juridique, en matière de santé ou d'orientation
3. discuter via le « forum de discussion » : poser des questions, laisser un témoignage, partager une expérience ( exemple : « le dépôt de plainte d'une mineure pour viol », « différences entre viol et attouchement », « que faire en cas de racket? »).

L'« espace parents » permet de :

1. s'informer sur ses droits et ses obligations (droit des victimes en matière de procédure pénale, responsabilité civile des parents) sur les différents types de violences que peuvent rencontrer les enfants (jeux dangereux, happy slapping [violence gratuite], sms, racket, violences contre soi ...),

---

<sup>11</sup> [http://www.cgiet.org/documents/Rapport\\_Picard\\_2009\\_19\\_CGIET\\_.pdf](http://www.cgiet.org/documents/Rapport_Picard_2009_19_CGIET_.pdf)



2. accéder à l'actualité de « l'école des parents » et mieux comprendre les jeunes : un ensemble de fiches pratiques pour ne plus « subir, agir et réagir face à la violence » (bibliographie et filmographie conséquentes sur le sujet), assistance éducative, associations ressources,
3. participer au forum de discussion pour les parents par le biais d'échanges d'expériences et de solutions...

L'« espace professionnel », est un lieu de témoignages avec des psychologues et socio-anthropologues. Il contient des récits d'expérience, compte rendu de colloques, présentation de faits d'actualité sur la violence des enfants victimes.

**Site web** : <http://www.jeunesviolencesecoute.fr>

**Type d'initiative** : Mise en place d'un site web

**Territoire de projet** : Région Ile-de-France

**Porteur du projet** : Conseil Régional de l'Ile-de-France

**Date de lancement** : Septembre 2006

**Avancement à la date de recueil** : Opérationnel

**Date de recueil de l'information** : Novembre 2009

**Cible** : Les jeunes victimes de violences

**Mots clefs** : TIC et prévention, violence sur les jeunes

# Initiative 13 :

## Enpatic, les technologies se mettent au service des personnes âgées

---

### Présentation

Le projet ENPATIC (Expérimentation Novatrice pour les Personnes Âgées grâce aux TIC) constitue un dispositif Internet très innovant qui permet aux séniors de maintenir les relations sociales de manière quasi permanente avec leurs familles, leurs amis ainsi que les services d'aide à la personne.

### Contexte

La France métropolitaine vieillit : les plus de soixante ans sont au nombre de douze millions. Ils seront vingt et un million en 2035. L'allongement de l'espérance de vie et le nombre de naissances limité engendre l'accroissement du nombre de personnes âgées. Ces dernières sont souvent les laissées-pour-compte de la révolution informationnelle. En effet les séniors sont souvent réfractaires à l'utilisation des TIC et les considèrent souvent comme des outils réservés aux jeunes. Leur situation fragile (problème de santé, de dépendance, d'isolement) fait qu'elles sont de plus en plus éloignées des TIC. La rapidité des innovations dans le domaine du numérique nécessite un ensemble d'apprentissages, des savoirs faire qui apeurent ces personnes âgées. Il est donc important de trouver des moyens de diffuser les TIC auprès des seniors, afin qu'ils s'approprient ces nouveaux outils pouvant par ailleurs être créateur ou "rénovateurs" de liens sociaux, et leur permettre ainsi de sortir de leur isolement.

Il est toutefois nécessaire de préciser que le recours aux TIC ne doit pas être conçu comme un substitut à la présence humaine. Leur utilisation doit être fondée sur la recherche de solutions personnalisées répondant aux besoins et aux situations concrètes des personnes âgées à domicile.

### Description du projet

Pour lutter contre l'isolement dont souffre la plupart des personnes âgées et les aider à s'approprier les outils numériques; le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de Grenoble et le Conseil Général de l'Isère ont mis en place le projet Enpatic. L'objectif de ce projet consiste à favoriser et à renforcer le lien social entre les séniors et leurs familles, leurs proches ainsi que les services à la personne qui assurent l'accompagnement et l'aide du troisième âge (portage de repas, courses, visite médicale, randonnées, etc.) grâce aux moyens modernes d'information et de communication. Le principe est que chaque personne âgée soit dotée, gratuitement, à son domicile d'une infrastructure informatique avec des logiciels appropriés. La mise à disposition de ces outils permet aux séniors d'utiliser en permanence la visiophonie, un agenda, un cadre photo numérique, un système de télégestion, le dossier médical partagé, la téléalarme...

Au delà d'Internet et de l'équipement, il y a un volet formation et assistance informatique. La formation est assurée par l'association grenobloise l'Age d'Or qui intervient dans toute la commune et son agglomération. Chaque semaine deux heures de formation sont consacrées à l'initiation à l'Internet.

Le projet Enpatic permet aussi:

- Une amélioration de la qualité de vie des personnes âgées,
- Le soulagement de l'aidant familial,
- Une coordination plus facile entre les professionnels de la santé.

Après une année d'expérimentation qui concerne une soixantaine de séniors fragiles, ce projet fera l'objet d'une évaluation. Si cette dernière est satisfaisante l'expérimentation sera étendue.

**Site web** : <http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1084>

**Type d'initiative** : téléassistance, maintien à domicile, initiation TIC seniors

**Territoire de projet** : Ville de Grenoble

**Porteurs de projet** : Ville de Grenoble et Conseil Général de l'Isère

**Date de lancement**: Octobre 2009

**Avancement à la date de recueil** : Opérationnel

**Date de recueil de l'information** : Janvier 2010

**Cible** : Les personnes âgées

**Mots clefs** : Lien social, Internet, formation, assistance, expérimentation, contact, TIC

# Initiative 14 :

## un site Internet recensant les logements adaptés pour les handicapés

---

### Présentation

Dès sa création en janvier 2006, la Maison Landaise des Personnes Handicapées (MLPH) cherche à faciliter les démarches et à apporter un service de qualité aux Personnes Handicapées du département et à leurs proches. Présidée par le Président du Conseil Général, la MLPH a proposé au PACT-HD12 des Landes de mettre en place un outil d'information innovant auprès de la population Landaise contrainte par le handicap à disposer d'un logement adapté.

### Contexte

Accentuée par la crise globale du logement, la recherche d'un logement adapté relève toujours du parcours du combattant. C'est pourquoi Adalogis, par sa politique de mettre en place des logements adaptés-adaptables prend en compte toutes les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie notamment :

- Les personnes en situation de handicap moteur, sensoriel, cognitif et mental, polyhandicapées ou ayant toutes autres déficiences ou maladies rares nécessitant des adaptations spécifiques du logement et de son environnement.
- Les personnes âgées.

Dans sa démarche, Adalogis vise à procurer la plus grande autonomie possible aux personnes en recherche d'un logement adapté.

### Description du projet

Les personnes à mobilité réduite, peuvent depuis la plateforme Adalogis avoir accès à un moteur de recherche où sont recensés les logements adaptés disponibles dans le département. Cet outil est le résultat d'une coopération entre les associations représentatives des personnes handicapées, des bailleurs sociaux, publics et privés, les institutions œuvrant dans le secteur du logement.

**Site web** : <http://www.adalogis40.org/intro.php>

**Type d'initiative** : Mise en place d'une base de données de logements adaptés aux personnes handicapées

**Territoire du projet** : Département des Landes

**Porteur du projet** : La Maison Landaise des Personnes Handicapées (MLPH)

**Date ou année de lancement** : 2007

**Date de recueil de l'information** : février 2010

**Cible** : Les personnes handicapées, seniors à mobilité réduite

**Mots clefs** : Logement adapté, logement adaptable, logement accessible

---

<sup>12</sup>Association œuvrant pour l'amélioration du cadre de vie, pour le maintien à domicile, la prévention et l'adaptation des logements aux handicaps.

# Initiative 15 :

## Un site web dédié aux citoyens handicapés de la région Ile-de-France à l'initiative du Conseil Régional

---

### Présentation

A la fin du mois d'août 2009, la région Ile-de-France a mis en ligne le premier Conseil Régional Consultatif des Citoyens Handicapés en Europe (CRCCH).

### Contexte

En novembre 2004, la région décide d'instituer auprès du Président du Conseil Régional, le Conseil Régional Consultatif des Citoyens Handicapés (CRCCH). Son objet est de donner des avis et d'apporter au Conseil Régional des éléments d'orientation en vue d'améliorer la prise en compte des situations de handicap en Ile-de-France et d'instaurer une participation active des citoyens handicapés à la vie de la région. En août 2009, un site web est mis en ligne : il s'agit d'un espace thématique des citoyens handicapés pour informer les Franciliens sur les actions menées par la Région et les associations qui œuvrent pour une meilleure prise en compte des personnes handicapées dans la vie de la Cité.

### Description

Le site web répond de très près aux normes du Référentiel Général pour l'Accessibilité de l'Administration (RGAA) et vise à répondre au mieux aux préoccupations des personnes handicapées résidentes en région Ile-de-France.

Le site web propose des informations sur le CRCCH, ses missions, son fonctionnement et sa composition, il présente les vingt-et-un membres issus des départements (75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95), les douze associations œuvrant dans le domaine du handicap et les liens vers les sites web de ces associations, les huit personnes qualifiées et nommées par le Président du Conseil Régional pour contribuer aux discussions (portrait et témoignage de certaines d'entre elles). D'autre part, le site web permet l'accès à toute l'actualité sur le handicap en région Ile-de-France. A ce jour, il présente dix-huit initiatives en cours ou à venir sur trois thèmes :

1. En matière d'éducation : exemple de l'école sans cartables et les cours en ligne, initiatives mises en place fin octobre 2009, dans le département des Hauts-de-Seine, à Vaucresson et à Garches, qui changent le quotidien des enfants,
2. Sur le thème de l'emploi : la liste des forums pour l'emploi de la région est mis en ligne et propose aussi des guides pour l'emploi à l'attention des demandeurs d'emploi handicapés et des employeurs,
3. Sur les projets de recherche, les nouveaux établissements construits en région pour les personnes en situation de handicap (exemples de la nouvelle résidence pour 70 personnes handicapées psychiques inaugurée le 26 novembre 2009 à Draveil et du nouveau lieu de vie pour les personnes polyhandicapées inauguré le 9 octobre 2009 à Coulommiers). En outre, il est possible d'obtenir plus d'information sur un sujet en adressant un courriel au contact du site.

**Site web** : <http://www.iledefrance.fr/citoyens-handicapes/>

**Type d'initiative** : Mise en place d'un site web à destination des personnes en situation de handicap

**Territoire de projet** : Région de l'Ile-de-France

**Porteur du projet** : Conseil Régional de l'Ile-de-France

**Date de lancement** : Août 2009

**Avancement à la date de recueil** : Opérationnel

**Date de recueil de l'information** : Janvier 2010

**Cible** : Les personnes handicapées de la région Ile de France

**Mots clefs** : handicap, Citoyens, prévention, insertion sociale

# Initiative 16 :

## Les TIC au service du maintien à domicile des personnes âgées :

### appartement test en Pays de Rennes

---

#### Présentation

Des solutions techniques pour permettre aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible à domicile sont testées dans le centre ville de Rennes. Ce projet vise à mettre en phase les besoins des personnes âgées et les nouvelles technologies : apporter une aide, des soins, des services au domicile des personnes, et pourrait être le précurseur d'une alternative tangible à l'entrée en maison de retraite des personnes âgées au plan local.

#### Contexte

La population française est vieillissante, l'espérance de vie est de 84,1 ans pour les femmes et de 77,2 ans pour les hommes et augmente régulièrement laissant présager pour 2050 qu'un français sur trois aura plus de 60 ans et que les personnes âgées de plus de 85 ans passeront de 1,2 millions à 4,8 millions. Dans ce contexte, le projet « **Innovation Domicile Autonomie** » (IDA) a été initié pour accompagner les rennais dans leur parcours de vieillissement et permettre de proposer un maintien à domicile de la personne âgée *via* les TIC. Notons également que la ville de Rennes qui vient de recevoir le 2 février 2010 le label "bien vieillir, vivre ensemble" du secrétariat d'État chargé des Aînés, s'est engagée à mener un plan d'action sur trois ans (2011-2013) pour ses habitants qui pourrait lui permettre d'être reconnue « Ville Amie des Aînés » à ce terme par l'Organisation Mondiale de la Santé.

#### Description

Plusieurs acteurs sont impliqués dans ce projet de vie des personnes âgées à domicile : des institutionnels, des politiques, des chercheurs, une dizaine d'entreprises locales et des associations. Ensemble, ils ont testé et approuvé des solutions d'équipement pour un appartement test depuis 2007. L'appartement date de la fin des années 60 et se situe dans le quartier Maurepas, à Rennes.

Il s'agit d'un espace privé, équipé de nouvelles technologies :

- des terminaux de téléassistance ont été installés dans le salon,
- des ordinateurs ont été adaptés pour communiquer,
- la porte du réfrigérateur dans la cuisine est équipée d'un capteur pour vérifier que la personne s'alimente correctement,
- une poignée-contact est à portée de main pour signaler tout problème dans la salle de bain...

A compter de 2009 et pendant deux ans, des groupes de personnes se sont succédés : des personnes âgées, des proches et aussi des professionnels. Ces équipements doivent contribuer à faciliter l'insertion sociale des personnes, et à conserver leur ouverture vers l'extérieur. Si l'expérience est concluante, il est prévu de l'étendre à d'autres appartements.

**Sites web** : <http://www.agevillage.com/actualite-2903-1-Vie-pratique.html> et [http://www.rennes.fr/index.php?id=132&tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=767&tx\\_ttnews%5BbackPid%5D=&cHash=1](http://www.rennes.fr/index.php?id=132&tx_ttnews%5Btt_news%5D=767&tx_ttnews%5BbackPid%5D=&cHash=1)

**Type d'initiative** : Proposer un appartement prototype équipé des TIC pour le maintien à domicile de la personne âgée.

**Maitre d'œuvre du projet** : bailleur Archipel Habitat

**Porteurs du projet** : Rennes Métropole, la Ville de Rennes, le conseil général, la CCI, les universités, le Codespar et Assad : Association de soins et de services à domicile du pays de Rennes -

**Date de lancement** : courant 2009

**Date de recueil de l'information** : Janvier 2010

**Cible** : Personnes âgées, chercheurs, institutionnels

**Mots clefs** : maintien à domicile, télé assistance, , label "bien vieillir-vivre ensemble", personnes âgées

## 5 / L'accès pour tous à la culture via les TIC

Le domaine « culture » apparaît comme un thème moins homogène que d'autres, comme l'éducation ou la santé. En effet, il réunit à la fois le patrimoine, constitué des monuments et œuvres entretenus et mis en valeur par les territoires et l'État, la culture dont le patrimoine peut être considéré comme une composante, et le tourisme qui se présente comme un secteur économique spécifique. Cette complexité tient sans doute à la nature des enjeux, des politiques publiques et des acteurs, très différents selon ces secteurs, même si les collectivités locales sont bien présentes dans ces domaines.

Dans le cadre de cette analyse thématique, nous distinguerons deux sous-domaines, avec leurs invariants et leurs zones de recoupement. D'une part, le domaine de la culture à proprement parlé, dont les équipements et les acteurs s'inscrivent dans une logique public / privé : « public » par la nature majoritairement publique des financements des actions de création, de conservation et de diffusion des œuvres artistiques et culturelles (dont toutes les actions culturelles et patrimoniales peuvent faire l'objet d'une analyse sous l'angle des TIC), et enfin la culture qui entre également dans l'offre de services locaux, destinés à informer, éduquer et divertir les populations. Les exemples à suivre démontrent comment les TIC, via notamment la numérisation des fonds documentaires, ou culturels permettent de diffuser ces contenus au plus grand nombre, ce qui apparaît alors comme une forme de solidarité numérique culturelle.

# Initiative 17 : le Point BDP Net en service à la bibliothèque d'Arcambal : un accès aux nouvelles technologies

---

### Présentation

Depuis décembre 2006, la Bibliothèque Départementale de Prêt (BDP), service du Conseil Général du Lot (Midi-Pyrénées, 46), déploie dans les bibliothèques rurales les «Points BDP net» afin de développer l'usage du multimédia.

### Contexte

Le Conseil Général du Lot s'est fixé comme objectif d'améliorer l'accès aux technologies de l'information et de la communication sur le territoire départemental afin de contribuer à son désenclavement et favoriser son développement économique, social, scientifique, touristique et culturel.

### Description

Le point « **BDPnet** », mis en service par le CG46 à la Bibliothèque d'Arcambal depuis le 17 novembre 2009, intervient dans le programme de développement des téléservices :

- mise en réseau des points de connexion et de formation à l'internet,
- informatisation des bibliothèques,
- mise en place d'espaces publics multimédias...

Les points BDPNet sont une cinquantaine à mailler le territoire, essentiellement rural, et proposent différentes formes de services d'utilisation des TIC :

- Consulter sa messagerie électronique,
- utiliser des logiciels de documentation et éducatifs,
- surfer sur le web,
- s'initier aux outils de bureautique,
- imprimer un CV...

**Site web** : [http://www.lot.fr/cg\\_tic.php](http://www.lot.fr/cg_tic.php)

**Type d'initiative** : Équipement des bibliothèques en matériel et connexion informatique

**Territoire du projet** : Département du Lot

**Maitre d'œuvre du projet**: Conseil général du Lot

**Porteur du projet**: Conseil général du Lot

**Date du lancement**: décembre 2006

**Date de recueil de l' information:** le 17 décembre 2009  
**Cible:** Tout public du département  
**Mots clefs:** informatisation des bibliothèques, patrimoine, arts

# Initiative 18 :

## la visite virtuelle de la cathédrale Sainte-Cécile d'Albi

---

### Présentation

Depuis janvier 2009, « la visite virtuelle de la Cathédrale Saint Cécile d'Albi » (Midi-Pyrénées, 81) plonge l'internaute dans une visite inédite où il peut vivre d'intenses expériences au rythme de sa promenade virtuelle : « éprouver intimement la force du monument, ressentir la couleur chaude des briques de la cathédrale ».

### Contexte

Le 1<sup>er</sup> août 2010, « La Cité épiscopale d'Albi » est entrée sur la liste du Patrimoine Mondial de l'humanité de l'Unesco.

### Description

Le site web, cadre de la visite virtuelle de la cathédrale, offre un parcours où les TIC servent un objectif complexe : présenter l'extraordinaire ouvrage albigeois au travers d'une expérience sensorielle. Bien sûr les sens sollicités sont la vue et l'esprit mais la structure de la visite, les technologies utilisées et la qualité des prises de vues interpellent l'ensemble des sens.

L'usage des visites à 360°, des images haute résolution et de l'interactivité omniprésente servent l'objectif de parcourir la cathédrale dans son ensemble.

**Site web :** [http://www.mairie-albi.fr/pano/albi\\_virtuel.htm](http://www.mairie-albi.fr/pano/albi_virtuel.htm)

**Type d'initiative :** visite culturelle virtuelle

**Maitre d'œuvre du projet :** la ville d'Albi (Tarn, 81)

**Porteur du projet :** La municipalité d'Albi

**Date du lancement :** le 27 janvier 2009

**Date de recueil de l' information :** janvier 2010

**Cible :** Touristes, Visiteurs, étudiants

**Mots clefs :** visite virtuelle, numérisation du patrimoine

# Initiative 19 :

## le Musée Français de la photographie

---

### Présentation

Le Musée français de la photographie a mis en ligne un site Internet depuis lequel plusieurs expositions sont consultables.

### Contexte

Le Conseil Général de l'Essonne a entrepris dès 2008 de mettre des archives inédites en ligne. Les internautes peuvent consulter 900 000 documents : des fichiers alphabétiques de l'état civil reconstitué du XVI<sup>e</sup> siècle à 1859, des tables décennales et les registres d'actes de l'État ou des plans parcellaires parisiens du XIX<sup>e</sup> siècle. Les amateurs de généalogie et les passionnés d'histoire locale gagnent, grâce à Internet, un temps précieux. Le Conseil Général, par ce site internet, offre l'accès à des pièces rares et uniques, patiemment conservées et numérisées car plus on remonte dans le temps, plus le document est abimé.

C'est une exposition qui répond à une attente de la population et son objectif est de diffuser largement tout en protégeant les documents. Peu à peu le site s'enrichira de cartes postales et de collections de journaux anciens, comme l'Abeille d'Étampes et l'Abeille de Corbeille-Essonne.

### Description

Ce site donne accès aux 8 000 images et objets numérisés et documentés. L'exposition principale « Histoires de photographies » propose un parcours autour de 300 œuvres et objets, du « daguerréotype » du 19<sup>e</sup> siècle au numérique d'aujourd'hui. Deux autres expositions sont consultables, l'une présentant les portraits de la photographe suisse Sabine Weiss, et une autre intitulée « Conserver pour partager ».

Le module "Collections numérisées" donne accès, en fiches et en images, au fruit du travail permanent d'inventaire et de numérisation des photographies, matériels et documents. Le nombre d'objets accessible augmente régulièrement.

**Site web :** [www.museedelaphoto.fr](http://www.museedelaphoto.fr)

**Type d'initiative :** portail muséographique

**Maitre d'œuvre du projet :** le Conseil Général de l'Essonne (91)

**Porteur du projet :** le Conseil Général de l'Essonne

**Date du lancement :** 2003-2006, puis mai 2008

**Date de recueil de l'information :** le 13 mai 2009

**Cible :** tout public

**Mots clefs :** portail muséographique, numérisation fonds culturels



## 6 / Les lieux sociaux

La vie de l'homme est faite de diverses réalités qui font que chaque lieu de la planète présente des caractéristiques différentes en fonction des cultures, des modes de vie, des croyances... Les hommes sont confrontés à des problèmes de tout genre qui peuvent affecter leurs relations avec leurs semblables. L'homme est un être social, et par conséquent il est appelé à construire voire développer des relations avec ses partenaires, il est une entité altruiste.

Les lieux sociaux peuvent s'inscrire dans ce genre de posture.

Les lieux d'accès publics à Internet, via les TIC, permettent d'accompagner le développement des usages sociaux. Des rencontres, des réflexions, des animations sous tendues par des usages TIC, des formations élaborées en commun rendent l'outil informatique accessible à tous. Ces outils, adaptés, favorisent la relation sociale en exerçant un rapprochement entre initié et apprenant. Les EPN (Espaces Publics Numériques) deviennent alors des « lieux sociaux » à part entière, où se crée du lien social.

# Initiative 20 : Atelier d'écriture numérique à Saint Médard en Jalles

---

### Présentation

La commune de Saint-Médard en Jalles propose annuellement un atelier d'écriture numérique.

Cette initiative vise à réunir régulièrement des élèves de CM1, CM2 et CE2 autour d'un projet d'écriture d'un jeu multimédia mis en production par des professionnels du développement d'applications interactives. L'histoire de deux enfants prisonniers d'un livre de contes qui ne regagneront leur liberté qu'en aidant les personnages, croisés au fil des histoires, à résoudre des énigmes... sert de cadre à la construction.

### Description

La médiathèque est un espace public ouvert à tous permettant l'accès à l'information et à la culture sous ses diverses formes. En 2009, 6 classes lançaient la création d'un jeu multimédia. Les ateliers ont été encadrés par l'équipe de la Cyber-base à la médiathèque. Les différents contes ont été finalisés et assemblés par Grégory Dayon, chargé de l'intégration multimédia. Ce projet, en adéquation avec les programmes scolaires, a permis aux élèves d'appréhender les techniques d'animation lors de la conception du jeu et de découvrir les outils de création numérique, tout en participant à un projet collectif. Suivant l'expression "faisant d'une pierre deux coups", cette action permet en outre aux enfants de développer leur aptitude de réflexion, et de découverte d'alternatives et de solutions.

L'EPN devient alors un lieu de rencontre et de créativité pour les jeunes.

**Site web** : [http://www.carredesjalles.org/spip.php?page=std\\_lst&id\\_rubrique=4](http://www.carredesjalles.org/spip.php?page=std_lst&id_rubrique=4)

**Type d'initiative** : atelier d'écriture numérique

**Territoire de projet** : la Commune de Saint-Médard en Jalles

**Porteur de projet** : Saint-Médard en Jalles

**Date de lancement** : 2008-2009

**Avancement à la date de recueil**: en cours

**Date de recueil de l'information** : Février 2010

**Cible** : les élèves, jeunes

**Mots clefs** : ateliers écriture numérique, lien social

# Initiative 21 :

## Initiation aux outils multimédia des personnes atteintes d'un handicap visuel

---

### Présentation

En juillet 2009, la ville d'Épinal (88, Vosges) a aménagé un espace équipé d'outils spécifiques à l'attention des déficients visuels en vue de réduire l'isolement des personnes vivant avec cet handicap.

Le partenariat avec l'Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) Les Tilleuls a été initié lors de la dernière Fête de l'Internet durant laquelle un atelier de ce type avait été proposé par le Bureau Information Jeunesse (BIJ). Il avait rencontré un tel succès que la nécessité de le pérenniser avec une fréquence hebdomadaire s'est imposée.

### Description

La Ville d'Épinal propose à deux groupes d'ouvriers malvoyants de l'ESAT « Les Tilleuls » de bénéficier de séances d'initiation à l'utilisation des outils multimédia, notamment le logiciel spécifique : « Zoom Text » avec synthèse vocale.

La Ville propose l'initiation au multimédia et l'utilisation du logiciel mais également la mise à disposition de matériels et logiciels spécifiques.

Ces initiations sont dispensées par les animateurs de l'équipe multimédia. Au total, 20 séances d'1h15 sont proposées à 2 groupes de 5 personnes.

Le Logiciel « Zoom Text » est installé sur un PC du Centre Multimédia, il permet l'agrandissement des caractères pour faciliter la lecture à l'écran, et il assure la synthèse vocale des textes.

Les personnes concernées peuvent utiliser ce poste en libre service, assistées par un animateur pour les encadrer et répondre à leurs questions, le cas échéant.

Des claviers à gros caractères et de grands écrans en format paysage permettent à ces personnes déficientes visuelles d'utiliser de façon optimale les logiciels adaptés.

**Site web :** [http://les-tilleuls.fr/index\\_fr.html](http://les-tilleuls.fr/index_fr.html)

**Type d'initiative:** Atelier informatique destinés aux déficients visuels

**Territoire de projet:** Commune d'Épinal

**Porteur de projet:** Commune d'Épinal

**Date de lancement:** juillet 2009

**Avancement à la date de recueil:** en cours

**Date de recueil de l'information:** Février 2010

**Cible:** les personnes vivant avec handicap visuel

**Mots clefs:** Tic et handicap visuel, atelier initiation TIC

# Initiative 22 :

## Équipement d'une résidence pour seniors en connexion et matériel TIC

---

### Présentation

Au début de l'année 2009, le centre communal d'action sociale de Bourges (Cher, 18) lançait un Cyber espace à destination des résidents du foyer logement de Raynal. Ce projet entre dans le cadre du plan stratégique de développement des TIC mis en place par la collectivité. Certaines personnes souffrent de l'éloignement géographique de leurs proches (enfants, petits enfants...) et souhaitent garder contact avec eux, d'où l'idée d'installer un ordinateur avec un accès à Internet dans le foyer logement et d'initier les aînés à la technologie.

### Description

Bourges a équipé un foyer de personnes du troisième âge d'un ordinateur avec un accès à Internet. Plusieurs résidents suivent les cours d'une animatrice, chaque mardi, de 14h à 17h.

Cette initiation se découpe en quatre temps :

- Explication du projet aux résidents (demande des adresses mail des familles),
- Manipulation du clavier et de la souris (réception de courriels et de photos),
- Recherche de sites,
- Ouverture de la boîte e-mail, lecture et échange des e-mails.

L'année d'expérimentation étant concluante, une extension de ce dispositif aux autres foyers logements est envisagée. Le CCAS a donc procédé à l'achat de quatre ordinateurs adaptés aux seniors et un local dédié est aménagé au foyer Bailly. Une fois que les résidents sont autonomes, le Cyber espace est laissé en libre accès. De nouveaux échanges pourront alors être envisagés (entre foyers par exemple...).

Les buts de cette action se résument en ceci :

- Rompre l'isolement, s'ouvrir vers d'autres contacts extérieurs,
- Découvrir un nouveau mode de communication et de recherche documentaire qu'est l'Internet,
- Utiliser l'Internet pour communiquer avec ses proches.

Par ailleurs, des cours d'informatique (essentiellement tournés vers l'appropriation et l'usage d'Internet) sont organisés au centre social de Val d'Auron. Une évaluation est réalisée, permettant de répartir le public de plus de 60 ans sur 3 niveaux. A raison d'une séance de 2h par semaine, le vendredi, les seniors apprennent en un trimestre à se servir de l'ordinateur, échanger des photos, lire et écrire des mails...

**Site web** : <http://www.ville-bourges.fr/vie-pratique/ccas-internet-seniors.php>

**Type d'initiative** : Équipement d'un foyer logement en informatique et initiation TIC

**Territoire de projet** : la Commune de Bourges

**Porteur de projet** : la Commune de Bourges

**Date de lancement** : début 2009

**Avancement à la date de recueil** : en cours

**Date de recueil de l'information** : Mars 2010

**Cible** : les seniors

**Mots clefs** : initiation TIC seniors, travail de groupe

## 7 / La coopération décentralisée

Il semble impossible de traiter de solidarité numérique sans, comme nous le démontrions en début de document, approcher la solidarité des territoires Nord/Sud, notamment ou plus simplement la coopération décentralisée. Des initiatives de collectivités françaises illustrent la volonté de partager et mutualiser des pratiques exemplaires avec des territoires éloignés (ici ce terme s'entend tant géographiquement que du point de vue des handicaps d'accès).

La coopération décentralisée, en matière numérique, correspond à une démarche qui prend sens, auprès des collectivités françaises parce qu'elle permet d'exporter un savoir-faire avéré, et, bien souvent, parce qu'elle permet de consolider des liens déjà existant, notamment en raison de la présence sur le territoire de la collectivité, de personnes issues de l'immigration mais ayant conservé de nombreuses relations avec leur pays d'origine, leur famille « restée au pays »...

La « coopération numérique » a pour effet de mettre du lien entre les territoires du quotidien des habitants de la commune, et ceux, en réseaux et à distance, tissés par les diasporas, les relations commerciales, amicales... les éléments d'une histoire commune...

En matière de « coopération décentralisée » et de « solidarité numérique », les acteurs de référence sont la Délégation à l'Action Extérieure des Collectivités Territoriales (DAECT) près le Ministère des Affaires Étrangères et Européennes, mais aussi l'Agence Mondiale de Solidarité Numérique (AMSN), dont le siège se trouve à Lyon.

La DAECT et l'AMSN ont établi un partenariat autour d'un instrument de financement des projets mis en œuvre par le MAEE (Ministère des affaires étrangères et européennes). Le Fonds de Solidarité Numérique de la Délégation à l'Action Extérieure des Collectivités Territoriales est accessible dans le cadre d'appels d'offres annuels. Il en est à sa 4<sup>e</sup> année d'existence et plusieurs collectivités françaises ont d'ores et déjà acquis une forte expérience ainsi qu'une forte légitimité en la matière. La DAECT a par ailleurs fait réaliser par l'AMSN un « Guide de la coopération décentralisée pour la solidarité numérique »<sup>13</sup>.

On observe que, en matière de mise en œuvre, dans de nombreux cas, ces projets sont fondés sur la médiation, l'intervention et sont même parfois initiés par un « troisième partenaire » qui n'est pas une collectivité locale, mais une équipe de « recherche-action » universitaire, un établissement scolaire ou une association. On s'aperçoit que, dans cette perspective, le « troisième acteur » est celui qui permet de solidifier le lien à distance entre les organisations des collectivités engagées dans la coopération décentralisée, il peut aussi fortement contribuer à exporter la ressource en matière d'expertise, contribuer à la définition des besoins ou des attentes, participer à des enquêtes sur le terrain...

NOTE                    Voir la note de synthèse OTeN publiée en 2008 sur « Les TIC dans les actions de coopération décentralisée » (<http://oten.fr/spip.php?article4112>)

---

<sup>13</sup>[http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/ministere\\_817/publications\\_827/cooperation-internationale-developpement\\_3030/serie-partenariats\\_3220/guide-cooperation-decentralisee-pour-solidarite-numerique\\_18766/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/ministere_817/publications_827/cooperation-internationale-developpement_3030/serie-partenariats_3220/guide-cooperation-decentralisee-pour-solidarite-numerique_18766/index.html)

# Initiative 23 :

## Établissement d'une Agence de développement spécialisée sur le numérique à Saint-Louis du Sénégal, dans le cadre d'une coopération entre la Région de Saint-Louis et la Ville du Havre

---

### Présentation

Mise en place d'une cellule régionale de planification stratégique pour le développement numérique.

### Contexte

La ville du Havre (région Haute Normandie, Seine Maritime - 76) participe à la « Cerenum » (Cellule Régionale du Numérique), un programme de coopération, avec la région de Saint Louis du Sénégal. L'ambition est d'accompagner les acteurs territoriaux (collectivités locales, société civile, agents économiques) dans leur démarche numérique, notamment par des formations, et par l'installation de bornes Wifi.

La ville du Havre dispose d'une très forte légitimité en matière d'expertise sur les TIC. Elle fait partie d'un petit groupe de 16 villes à avoir obtenu le Label « 5 arobases » (ce qui correspond à la classification la plus haute) de l'association « Villes Internet ». La Ville et la Région de Saint-Louis disposent de leur côté d'une longue expérience en matière de gestion de projet en coopération décentralisée.

Il convient de noter que cette coopération a été initiée dans le cadre d'un partenariat élargi à l'Université du Havre et que la définition du projet vient en partie du rôle joué par des enseignants-chercheurs du CIRTAI. (<http://www.cirtai.org/>).

### Description

Dans le cadre du partenariat engagé entre la ville du Havre et la Région de Saint-Louis, avec l'appui du CIRTAI de l'Université du Havre, la première réalisation concrète de cette coopération a été la mise en place d'une structure dédiée au développement numérique régional. Cette structure, abritée au sein de l'Agence Régionale de Développement de Saint-Louis (ARD), s'est intitulée : Cérénum.

Cette Cérénum a pour mission d'apporter une expertise TIC aux acteurs territoriaux, en particulier dans le champ du développement local, et dans deux orientations essentielles : l'e-Administration au service du citoyen et l'e-tourisme pour accompagner le développement économique régional.

La Cerenum a en outre pour objectifs de contribuer à la diffusion dans le monde social des TIC, à faciliter leur appropriation par tous les usagers. Elle doit, ce faisant, favoriser le déploiement du réseau sur le territoire de la Région, susciter des projets de développement locaux autour de ces questions et accompagner les acteurs publics

# Initiative 24: mise en œuvre d'un Système d'Information Géographique à Guédiawaye grâce à l'aide de la Communauté d'Agglomération de Castres-Mazamet

---

## Présentation

La communauté d'agglomération de Castres-Mazamet (Midi-Pyrénées, Tarn - 81) développe depuis plus de 3 ans un projet de coopération avec la ville de Guédiawaye, au Sénégal. L'objectif est de mettre les TIC au service du développement local durable de la ville. Un portail associatif est mis en place au service des acteurs territoriaux, institutionnels, mais aussi de la société civile et des acteurs académiques.

## Contexte

Ce projet repose sur une coopération entre deux collectivités : Castres-Mazamet et Guédiawaye, mais aussi sur la très forte médiation d'une équipe de recherche universitaire (le LISST-CIEU, de l'Université de Toulouse II – Le Mirail) engagée dans un projet de « recherche-action » au sein du projet « eAtlas francophone de l'Afrique de l'Ouest ».

L'Agglomération de Castres-Mazamet compte, en France, parmi les collectivités pionnières en matière de politiques TIC. Outre une politique très ancienne (début des années 1990) en la matière, l'agglomération accueille également plusieurs formations universitaires spécialisées dans le champ des TIC, dont l'IUT Sérécom (Services et Réseaux de Communication), l'Ecole d'Ingénieur ISIS (Informatique et Services de Santé) et le Master 2 « eAdministration et Solidarités Numériques ». Guédiawaye est une commune proche de Dakar au Sénégal. Elle compte environ 500 000 habitants et accumule de nombreux problèmes sociaux et économiques liés à ses caractéristiques de commune de banlieue, ayant accueilli des populations chassées de Dakar en 1967 par la pression foncière puis des populations venues de toutes les régions du Sénégal, voire de l'Afrique de l'Ouest. Ceci étant, la commune s'est engagé dans plusieurs projets importants, censés apporter localement de nouvelles dynamiques, tels que l'Agenda 21 et, plus récemment, ce projet de coopération sur les TIC, qui devrait permettre à la fois de moderniser l'organisation communale et de distribuer de nouveaux services ainsi que des services mieux adaptés à la demande ou aux attentes des citoyens.

## Description

Il s'agit de tester les possibilités d'appropriation des TIC comme outils collaboratifs par les acteurs du développement à l'échelle de la commune de Guédiawaye. Dans cette problématique de la mobilisation des acteurs territoriaux, il faut souligner l'importance à Guédiawaye du rôle joué par le réseau issu de l'Agenda 21 Local (mobilisation d'acteurs diversifiés, conduite d'ateliers de travail participatifs, interpellation des élus ...). D'une façon évidente, le projet Agenda 21 a grandement facilité le déploiement du projet de coopération lié aux TIC.

On peut relever 3 enjeux concomitants :

- Modernisation des services / SIG,
- Aide à la démocratie participative : information sur les projets, facilitation ou stimulation de la communication entre les élus et les citoyens grâce au portail mis en œuvre dans le cadre de la coopération,
- Déploiement de politique d'insertion en particulier autour de projets de formation des citoyens et des acteurs des ONG locales à l'usage des TIC.

Et tout ceci dans l'exigence d'une production de contenus territoriaux, de proximité.

# Initiative 25 :

## le projet e-Administration entre les Communes du Plateau (Bénin) et l'Agglomération du Grand-Chalon

---

### Présentation

Ces applications en matière d'e-Administration reposent sur l'expertise des agents du Grand-Chalon (Bourgogne). Elles sont transférées et adaptées au contexte béninois de la Communauté de Communes du Plateau.

### Contexte

Le projet démarre en fait autour d'un partenariat préexistant entre deux lycées agricoles, l'un à Chalon, l'autre dans le territoire des communes du Plateau. Il débouche sur une convention de partenariat entre les collectivités française et béninoises en décembre 2005.

Etablissement Public de Coopération Intercommunale à fiscalité propre créé en 2001, la Communauté d'Agglomération du Grand Chalon regroupe actuellement 39 communes, pour 109 000 habitants. De leur côté, la Communauté des Communes du Plateau du Bénin regroupe cinq communes pour 410 000 habitants.

### Description

Les axes de coopérations identifiés par les élus béninois et adressés à la Communauté d'Agglomération du Grand Chalon portent sur l'aménagement du territoire, l'informatisation des services communaux, et le développement de l'accès à Internet des mairies de la Communauté des communes.

Le projet repose sur une mobilisation de tous les acteurs. Les élus locaux sont fortement mobilisés, ils contribuent fortement à crédibiliser le projet par leur implication directe que ce soit auprès des agents de la collectivité, des citoyens, mais aussi des représentants des administrations de l'État béninois.

La coopération entre le Grand Chalon et la Communauté des communes du Plateau requiert par ailleurs des échanges réguliers entre les deux collectivités pour effectuer un :

- suivi à distance, notamment par transmission régulière de rapports d'avancement des projets (ce qui favorise l'implication des agents),
- suivi sur le terrain béninois, dans le cadre de missions ponctuelles effectuées par des cadres ou des experts, agents de Chalon, ou pour développer une réflexion politique et stratégique entre les élus des deux côtés.

**Site web** : <http://www.legrandchalon.fr/440-cooperation-decentralisee.htm>

# Initiative 26 : utilisation de logiciels libres dans la gestion administrative de la commune de Figuig (Maroc) en coopération avec le Conseil Général de Seine Saint-Denis

---

## **Présentation**

Le Conseil Général de Seine Saint-Denis et la commune de Figuig, au Maroc, coopèrent autour de l'installation et de l'utilisation des logiciels libres pour moderniser des tâches liées à la gestion administrative de Figuig (gestion du courrier, gestion des subventions, gestion des délibérations, gestion du temps de travail...).

## **Contexte**

L'intérêt de développer le recours aux logiciels libres apparaît évident dans un cadre africain, sans doute davantage encore que dans d'autres contextes. En matière d'accès à la « société de l'information », utiliser des logiciels libres signifie conquérir son indépendance vis-à-vis des grands industriels du logiciel, mais aussi développer une économie locale, réduire les coûts, développer une « intelligence collective locale », mobiliser les acteurs, les valoriser...

Dans le cadre de cette coopération, l'intervention d'un troisième partenaire a été marquante, il s'agit de l'association française ADULLACT (Association des Développeurs et Utilisateurs de Logiciels Libres pour l'Administration et les Collectivités Territoriales).

## **Description**

La contribution du Conseil Général de Seine Saint-Denis a été de fournir à Figuig deux serveurs sécurisés et redondants.

L'ADULLACT a produit les études puis mis place cinq « libriciels », qui sont en fait des « logiciels libres métier ». Le premier, élaboré par la Ville d'Arles, permet de gérer le courrier ; le deuxième, conçu par l'Association Des Maires du département de la Haute-Savoie, a pour fonction de gérer les subventions ; le troisième, issu du Conseil Général des Pyrénées-Orientales est consacré à la gestion des délibérations ; le quatrième, consacré à la gestion du temps de travail, vient de la commune d'Échirolles ; enfin, le cinquième, réalisé par la Ville de Poitiers, est dédié à gestion de réservation des ressources.



# Initiative 27 :

## Le projet Sénéclit, entre la Ville de Besançon et l'État du Sénégal

---

### Présentation

La ville de Besançon (Franche-Comté, Doubs – 25) déploie un programme de solidarité numérique avec l'État du Sénégal : le projet Sénéclit.

### Contexte

La Ville de Besançon, tout comme la Ville du Havre, fait partie du groupe très restreint des villes ayant obtenu le classement en « 5 arobases » par l'association « Villes Internet » », gage de sa crédibilité et de son expertise dans le champ des TIC. De son côté, l'État sénégalais est parmi les États africains, l'un de ceux qui s'est le plus engagé dans les politiques d'accès à la « société de l'information ». Le Président sénégalais, Abdoulaye Wade, est d'ailleurs, d'une certaine manière, le parrain du concept de « solidarité numérique ». Une partie de l'expertise de la ville de Besançon s'est ainsi exportée et adaptée à un contexte africain mais, la réussite d'un tel projet a beaucoup reposé sur l'importante implication de l'État sénégalais : une exception pour le moment en matière de projets de coopération décentralisée numérique.

### Description

Le projet Sénéclit (Reconditionnement et réemploi du matériel informatique et équipement des écoles) est porteur d'une plus-value d'e-inclusion en ce sens qu'il prend en compte l'insertion sociale de personnes handicapées grâce au travail de reconditionnement informatique.

Il s'agit d'équiper des écoles de salles multimédia, et de mettre en place des programmes pour la formation des élèves. Des équipes locales sont formées aux techniques du recyclage des ordinateurs, et les techniciens et enseignants animateurs « Techniques d'Information et de Communication dans l'Enseignement » (TICE) de Besançon échangent régulièrement avec leurs homologues du Sénégal.

**Site Internet** : <http://www.seneclit.com/>