



Colloque Internet pour tous, Internet solidaire

Organisé par :



En partenariat avec :



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

Synthèse réalisée par



Colloque internet pour TOUS, internet solidaire

- Programme
- Synthèse de la journée

Programme

Colloque Internet pour tous, Internet solidaire

Organisé par le Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes, la Délégation aux Usages de l'Internet, la Ville de Fontenay-sous-Bois et Villes Internet.

MATINEE de 10h à 13h30

Introduction

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

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

par Michel Briand – Créatif et Benoit Boissière – IRDSU.

Table ronde n°1

Tous Connectés - Internet et Habitat social : Quels enjeux, quelles difficultés pour les personnes aux revenus modestes – Quelles implications pour les quartiers Politique de la Ville.

Animé par Jean Yves Hollinger, journaliste et membre de l'ANSA avec Eric Lamoulene du Toit Angevin, Régine Roué de l'EPN du Centre Social de Kerourien à Brest, Margot Beauchamps - Chercheur.

Table ronde n°2

Tous Equipés - Une démarche éco-sociale

Animé par Julie Bailleul de l'ANIS avec Pierre Pérez de la DUI, Gilles Berhault de l'ACIDD, Hervé Baulme d'Ecodair et Jacques Houdremont de la M@ison de Grigny.

Table ronde n°3

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

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

APRES-MIDI 14h30 – 16h30

Atelier A

Réunion du groupe de travail numérique et politique de la ville

Partir des recommandations de l'étude de la CDC pour proposer une stratégie concrète de leur mise en œuvre pour les territoires prioritaires de la politique de la ville. La question de la mise en relation des EPN avec les ENT de l'éducation nationale mérite d'être abordée ou la question de la formation au

numérique des personnes relais proche des personnes éloignées à l'exemple des adultes-relais.

Atelier B **Réunion des acteurs locaux et des partenaires pour initier un projet de Recyclage éco-citoyen à Fontenay-sous-Bois.**

Atelier C **Création du groupe de travail permanent Accessibilité Numérique pour Fontenay-sous-Bois**

Conclusions 16h30-17h30

Restitution des ateliers et conclusion de la journée

par Marc Laget, responsable du pôle aménagement numérique du territoire de la DATAR, Hervé Masurel, Secrétaire Général du Comité Interministériel des Villes et Loïc Damiani-Aboulkheir, Conseiller municipal délégué à la Ville Numérique

Synthèse de la journée

Introduction

-M. le Sénateur-Maire Jean François Voguet.

La ville de Fontenay-sous-Bois a tenu à organiser cette rencontre car les besoins sociaux y sont significatifs, particulièrement en ces temps de crise. Le thème de la solidarité est fondamental pour réussir le pari d'une ville en partage et l'Internet pour tous en est l'un des axes essentiels.

Dans la société d'aujourd'hui, **Internet est au cœur de la vie sociale** et contribue à mettre en relation les individus à travers d'innombrables applications, y compris l'accès à des services essentiels. Les services sociaux notamment, passent de plus en plus par internet, dont l'accès est devenu nécessaire pour éviter les situations d'exclusion. Depuis quelques années, il n'est par exemple plus possible de rechercher un emploi sans l'aide de la technologie numérique.

Conscient de ces enjeux, Fontenay-sous-Bois a développé 4 points d'accès gratuits dans la ville et équipé des classes pour permettre la formation des élèves à l'utilisation de cette ressource.

-M. le délégué aux Usages de l'Internet Bernard Benhamou

L'accès à Internet est un droit fondamental qui justifie la gratuité de ce service pour les plus défavorisés ou à défaut, la mise en place d'un tarif social.

Le *web* a globalement tenu sa promesse de démocratisation de la connaissance car la majorité des foyers sont désormais connectés à Internet. Mais cet objectif n'est pas atteint à 100% car certaines personnes sont encore dépourvues d'accès.

Il faut donc mettre en place des politiques « d'accès pour tous » et consacrer les moyens nécessaires à leur mise en œuvre d'actions concrètes.

Deux types de public sont particulièrement concernés par la mise en œuvre des politiques d'accès à Internet :

- Les **personnes de plus de 60 ans**, souvent confrontés à la complexité technique
- Les **personnes qui ont des revenus modérés**, freinés par le coût de l'accès au service

Un nouveau défi s'annonce car les technologies mêlant Internet et la téléphonie mobile progressent de plus en plus vite et concernent de plus en plus de personnes. **Selon les projections de certains opérateurs les « mobinautes » dépasseront les internautes en 2012.** Il faudra donc s'intéresser aux conditions d'accès à ces différentes technologies pour l'ensemble de la communauté.

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

par Michel Briand, Créatif et Benoit Boissière, IRDSU.

Le terme de fracture numérique n'est plus vraiment adapté car **le taux de connexion moyen est maintenant élevé** et les équipements relativement disponibles. D'après une enquête réalisée à Brest 95% des collégiens ont accès à un ordinateur.

En revanche, l'un de problèmes majeurs qui a été soulevé lors des enquêtes porte sur l'usage de l'Internet et met en lumière la nécessité de **travailler davantage sur les compétences numériques des personnes.**

L'aménagement numérique du territoire mobilise des budgets très conséquents qui se chiffrent en millions d'euros, mais l'impact réel de ces efforts d'investissement ne sera satisfaisant qu'à condition d'affecter une partie de ces **budgets (5 à 10%) à des mesures d'accompagnement au quotidien et en proximité avec les usagers.**

Les freins évoqués lors des enquêtes menées sont de plusieurs ordres :

- **Pour les élus :**
 - Des aspects politiques et financiers (organiser et financer les investissements et le fonctionnement) ;
 - Internet n'est pas toujours perçu comme une priorité par certains élus appartenant à une génération utilisant peu ou pas du tout Internet ;
 - Le dispositif de gestion de l'action sociale dans son ensemble ne s'est pas complètement approprié les outils numériques et les associations ne sont pas assez incitées à les utiliser.

- **Pour le grand public :**
 - Le coût ;
 - La complexité et les difficultés d'ordre technique.

Il faut réaffirmer l'enjeu du numérique dans les quartiers :

Trois réflexions sont à prendre en compte :

- La pérennisation de la situation et le passage de l'accès dans le droit commun ;
- La formation de tous les acteurs sociaux et leur compréhension de ces outils ;
- Le partage des outils qui facilitent les échanges entre acteurs et associant les personnes isolées.

La question du numérique implique tous les acteurs, **il est donc primordial de travailler en réseau** et en particulier développer des formations où tous les acteurs en relation avec des personnes isolées seront **formés à la sensibilisation et l'utilisation d'Internet.**

Diffusion d'un film : « Paroles des habitants de Fontenay-sous-Bois »

Table ronde n°1

Tous Connectés - Internet et Habitat social : Quels enjeux, quelles difficultés pour les personnes aux revenus modestes – Quelles implications pour les quartiers Politique de la Ville.

Animée par Jean Yves Hollinger, journaliste et membre de l'ANSA avec Eric Lamoulene du Toit Angevin, Régine Roué de l'EPN du Centre Social de Kerourien à Brest, Margot Beauchamps, Chercheur.

Immeubles collectifs et fibre optique ?

Pour le bailleur Le Toit Angevin ce n'est pas l'installation de la fibre optique qui préoccupe le plus les locataires. **Leur principal souci se situe plus au niveau des conditions d'accès et de coût.** L'association travaille donc sur les conditions d'accès à Internet à moindre coût.

La question de l'accès n'est quant à elle toujours pas résolue bien que le taux de connexion moyen augmente. On observe en effet un décalage entre le taux de connexion des foyers dont les revenus sont inférieurs à 900 euros par mois et de ceux qui disposent de plus de 3000 euros.

S'abonner et se ruiner

Aujourd'hui les personnes au revenu modeste sont confrontées au risque de se ruiner lorsqu'ils choisissent de s'abonner. En particulier, les foyers qui comptent plusieurs adolescents ont, de fait, atteint un taux d'équipement élevé. Pour payer leurs factures Internet, certains d'entre eux doivent se priver et parfois même, ne peuvent plus subvenir à leurs besoins fondamentaux et se tournent vers les associations caritatives pour demander de l'aide.

L'internaute moyen n'existe pas. Il y a ceux qui ont Internet et ceux qui ne l'ont pas. Et malheureusement ce sont ceux qui en auraient le plus besoin qui y ont le moins accès. Même si le mobile monte en puissance, il y aurait tout intérêt à promouvoir l'Internet à domicile qui offre un meilleur rapport qualité/prix.

Exemple d'Angers où il y a 2 types d'expérience :

- L'accès gratuit dans les logements collectifs;
- L'accès avec Numéricable pour 4 euros/mois.

L'internet *low cost* est une idée récente et à part Numéricable, peu d'opérateurs se sont engagés sur ce segment de marché. Pourtant les opérateurs auraient tout intérêt à développer des offres pour répondre à cette problématique. Du côté des acteurs territoriaux personne ne se précipite non plus pour mettre en œuvre des actions concrètes.

Pour le moment cette expérience n'est pas généralisable mais cela permet quand même de faire émerger une réflexion chez les opérateurs. Il est possible d'imaginer des modèles à la fois rentables pour les opérateurs et à bas coût pour le consommateur.

Une approche sociétale

L'offre Internet doit faire partie de l'offre globale du logement au même titre que l'eau ou le gaz. En 2011 il y aura une obligation de câbler les nouveaux logements. Il s'agit d'avoir une approche sociétale permettant la mixité des personnes au sein des logements collectifs, notamment en attirant les jeunes, les étudiants et permettre le maintien à domicile des personnes âgées. On peut alors imaginer des modèles éco-rentables.

Exemple à Brest

A Brest, de multiples projets sur l'Internet de quartier ont vu le jour, avec 3 types d'actions :

- Les espaces multimédia ;
- Les locaux associatifs pour faciliter la formation ;
- Les interventions à domicile.

Plusieurs thèmes de formation :

- L'initiation au fonctionnement d'un ordinateur ;
- La téléphonie internet ;
- Une animation d'aide à l'emploi.

La population aidée est très hétéroclite même si au départ, la réinsertion se faisait essentiellement auprès des jeunes. Progressivement, une population plus féminine est arrivée. Malgré leur gratuité, ces formations rassemblent un public engagé.

Un frein majeur : le prix

Pour Margot Beauchamps, chercheuse il y a un frein financier important.

D'après une étude du Credoc, une fois toutes les factures et besoins fondamentaux payés, certains foyers ne disposent plus que de 80 euros par mois. Ainsi, 20 euros à consacrer à l'Internet est encore une grosse somme dans certaines familles. Il faut donc un accès universel à Internet. Le service universel tel qu'il existe aujourd'hui se limite à un abonnement à France Télécom de 7 euros/mois au lieu de 16 euros au tarif normal. Alors que 2 millions de personnes pourraient y avoir accès, seul 430 000 l'utilisent car l'offre commerciale est inadaptée. Elle ne concerne que le téléphone fixe alors qu'elle devrait être élargie pour permettre un accès universel à Internet.

Un tarif social pour Internet et la télévision devrait représenter une somme symbolique comprise entre 1 et 5 euros. Pour la téléphonie : 7 ou 8 euros serait raisonnable.

Néanmoins il faut rester très attentif à ce que les opérateurs ne se servent pas d'offres attractives pour pénétrer un nouveau marché. Pour le téléphone à 10 euros il y a eu des offres mais rien n'est encore sur le marché.

3 propositions concrètes :

- Il faut développer l'accompagnement des personnes;
- La puissance publique a un rôle à jouer, elle peut d'une part financer les infrastructures, mais aussi orienter les opérateurs légitimes pour développer l'Internet social ;
- Il faut aussi développer des logiciels libres de droits.

Table ronde n°2

Tous Equipés - Une démarche éco-sociale

Animée par Julie Bailleul de l'ANIS avec, Pierre Pérez de la DUI, Gilles Berhaut de l'ACCID, Hervé Baulme d'Ecodair et Jacques Houdremont de la M@ison de Grigny.

Il existe un important **problème concernant l'accès à l'équipement** (ordinateurs : prix très élevés). Il faut éviter d'accentuer une société à 2 vitesses avec une population suréquipée et une population sous-équipée.

Des entreprises de reconditionnement d'ordinateurs ont été créées :

- **La première reconditionne les ordinateurs** à destination de populations défavorisées et des écoles avec **3 objectifs** :
 - L'inclusion numérique ;
 - L'insertion par la création de nouveaux emplois ;
 - Le développement durable (recyclage D3E).

Les donateurs mettent à disposition des ordinateurs pour le reconditionnement. Ils obtiennent ainsi un label.

- **La seconde entreprise reconditionne les ordinateurs en employant des personnes en difficulté** sociale, au chômage depuis plus de sept ans ou des personnes en souffrance psychique prononcée (type autisme, schizophrénie) qui leur assurent ainsi une réinsertion par le travail.

Les utilisateurs finaux accèdent à bas prix ou gratuitement aux matériels.

C'est une démarche de conviction qui nécessite la mobilisation des acteurs pour répondre à la fois :

- Aux besoins de créativité : pour trouver des ordinateurs ;
- A des problèmes de mutualisation : l'ordinateur donné aujourd'hui doit être un vecteur d'information et d'éducation (éco-gestes et réduction des coûts d'électricité, de l'eau...) ;
- Aux besoins de connaissance de web collaboratif (capacité à travailler ensemble à distance).

Les associations ont compris tout l'enjeu d'accompagner les personnes pour une bonne utilisation du matériel.

Table ronde n°3

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

Animée par : Florence Durand-Tornare avec Pierre Guillou de IDEOSE, Denis Robert - Microlithe, Elisabeth le Faucheur Joncour – Ville de Brest.

Différentes solutions ont été développées pour faciliter l'accès numérique et la diffusion des compétences :

- La ville de Brest a misé sur la rencontre de 2 réseaux ayant des compétences différentes : les acteurs du domaine social et la ville.

3 objectifs :

- les aider à travailler ensemble en réseau ;
- Mettre un outil à leur disposition pour mieux communiquer ;
- Développer les usages avec les publics en difficulté.

Une plateforme d'information avec une centaine de points relais destinés aux personnes isolées (socialement). La ville de Brest soutient les besoins des acteurs sociaux et sont à leur écoute (création d'une dynamique cohérente).

- La ville d'Aubervilliers s'est tournée vers les assistantes sociales pour transmettre une culture numérique auprès des personnes isolées. Elle va essayer de lancer un programme de **formation et d'équipement des assistantes sociales** afin qu'elles puissent transmettre leur savoir.

Elle veut renforcer les ateliers numériques qui ont lieu dans les médiathèques en éduquant le public à avoir une approche critique d'Internet et à produire elle-même des contenus. Avec 120 nationalités, il est nécessaire de travailler à des traductions de documents accessibles sur Internet. Les médiathèques ont aussi un rôle d'apprentissage de la langue.

- Microlithes a développé des **logiciels d'aide et de soutien scolaire** s'adressant principalement aux enfants ayant des problèmes d'acquisition de la langue écrite. Mutualisation des compétences en faisant appel à une association qui a développé un logiciel : dialogo, logiciel modulaire en fonction du niveau à développer pour les femmes analphabètes. Ce logiciel est pour l'instant en phase d'expérimentation. Il faudrait approfondir la mutualisation avec les orthophonistes, les équipes enseignantes, les spécialistes numériques.
- L'entreprise IDEOSE mène une réflexion autour de **l'accès au web pour des personnes aveugles ou des personnes n'ayant pas les compétences techniques** nécessaires pour utiliser correctement les outils. Il faudrait intégrer l'utilisation du web comme une véritable accession transversale. Partir d'un concept pour les personnes handicapées et en tirer des conséquences pour un public qui ne l'est pas.

Atelier A

Réunion du groupe de travail numérique et politique de la ville

Diverses propositions au cours de cet atelier ont été suggérées:

Pour l'accompagnement :

- La plupart des habitants n'ont pas la connaissance des points accès aux droits : nécessité d'une mise en réseau des acteurs pour l'accès aux points des droits ;
- Budget de l'aménagement consacré significativement à l'accompagnement (5-10%) ;
- Besoin de sensibiliser les parents ;
- Méconnaissance des usages par les habitants : passé par les conseils de quartier ;
- Besoin d'animateurs numériques : besoin de mettre en place des subventions.

Pour la mise en valeur des actions :

- Référentiel de compétences numériques pour les acteurs sociaux ;
- Veiller à ce que toutes les familles aient accès aux Espaces Numériques Travail ;
- Nécessité d'une cartographie des points Internet gratuits ;
- Application chèques emplois services pour formation Internet : service d'aide à la personne : simplification fiscale ;
- Formation des gardiens d'immeubles ;
- Utiliser les ascenseurs comme moyen de communication ;
- Le numérique n'est pas pris en compte dans la rénovation urbaine ;
- Accompagnement et accueil des publics les plus exclus (les femmes) : développer de nouveaux services ;
- Nécessité de réunir les bailleurs ;
- Valoriser des expériences réussies de mode de diffusion car localement ensuite chacun adapte son mode de diffusion ;
- Impliquer les bailleurs.

Pour les bénéfices et possibilités d'internet :

- Accès à la culture : passer de la politique de la ville à la poétique de la ville ;
- Faire connaître les services de proximité : accès au droit, médiation ;
- Amélioration du site Poliville : réflexion mise en place pour partager les connaissances ;
- Cahiers des requêtes ;
- Favoriser les relations entre locataires et bailleurs ;
- Renforcer la coordination des acteurs ;
- Internet outil de revalorisation de la personne, de cohésion sociale.

Conclusions

Marc Laget responsable du pôle aménagement numérique des territoires de la DATAR :

Aujourd'hui on pose une question d'une nature différente, le numérique passe d'un statut utilitaire à une multiplicité des usages.

3 catégories d'attentes :

- **Individuelles:** tarif *low-cost*, amélioration des relations entre voisins, formation des individus, valoriser le profil des animateurs, accès au très haut débit et fibre dans les immeubles, réappropriation des savoirs.
- **Collectives :** publier des cartographies de services, publication partager au niveau plus large, subventions aux associations, mise en place de métiers pour orienter les personnes, construction d'un quartier numérique, logiciels libres.
- **Globales :** Compétences numériques pour les acteurs sociaux, cartes éco-citoyennes.

Au niveau Européen, il existe des programmes communautaires incluant l'accès au numérique. Il reste encore à organiser les modes de financements.

L'Etat a établi des dispositions législatives importantes depuis quelques années :

- La loi relative à la lutte contre la fracture numérique (fracture géographique) et le fossé numérique (l'aspect social) : elle permet d'organiser le très haut débit pour tous avec le fond pour l'aménagement numérique du territoire ;
- Une circulaire du 31 juillet 2009 demande au préfet d'organiser des instances de concertation pour construire des schémas de cohérence au niveau de la région et un schéma directeur. La société civile a donc son rôle à jouer.

Hervé Masurel, Secrétaire Général du comité Interministériel des Villes :

Il existe plusieurs enjeux :

- **Faciliter l'accès à l'équipement :** Les chiffres ne sont pas inquiétants mais certains quartiers concentrent des phénomènes de pauvreté et des gens marginalisés. C'est donc la cible prioritaire. Il faut diffuser internet vers ceux qui n'en ont pas les moyens
- **Inciter à un usage intelligent :** Il existe une fracture entre ceux pour qui internet est utile dans leur vie de citoyen et professionnelle et ceux qui n'en voit que l'aspect ludique. Il faut donc accéder à une égalité dans l'usage d'internet.
- Faire en sorte que le numérique puisse faciliter **l'accès au service de proximité..**
- **Faire participer les habitants** doit être un véritable défi.

Ce sont donc sur ces 4 axes qu'il faut travailler.

L'Etat doit servir à l'impulsion de ces enjeux. Il faut échanger et diffuser les bonnes expériences et celles qui ont échoué.

Enfin, il faut surmonter la difficulté d'accès au financement européen.

M. Loic Damiani, Conseiller municipal à la ville numérique de Fontenay-sous-Bois

Les enjeux sont colossaux et doivent permettre d'impulser des projets publics. Beaucoup de jeunes ont internet. Il est nécessaire que les jeunes s'en servent pour avoir une ouverture sur le monde. L'idée de travail vers les publics en difficulté social et le travail intergénérationnel peut se faire par le numérique.

Ce colloque est une démarche prometteuse qui pourrait être renouvelée pour continuer les échanges afin de progresser.