

Compte-rendu de la journée

" Le Service de Proximité et l'AMI Public"

*Usage des TIC dans les Espaces Publics,
accompagné par des Agents de Médiation de l'Information au Service des Habitants*



9h00 : **Accueil** des participants par Monsieur Schouteten, adjoint au maire de Tourcoing

9h30 - 10h30 : **Réflexions sur l'ingénierie sociale de proximité**

Conférence de Jacques Perriault, directeur du laboratoire de recherche CRIS-SERIES, Université Paris X.

L'Ingénierie sociale est, selon Jacques Perriault, l'analyse des dispositifs d'action sociale puis leur conception dans le but d'améliorer le bien-être social.

Pourtant, il s'agirait aussi d'une science dangereuse car elle porte le risque d'instrumenter les gens. Jacques Perriault s'interroge sur le droit, pour un groupe d'experts, à faire d'un quartier un lieu d'expérimentation, à considérer les citoyens comme des cobayes. Pour éviter cette dérive, à la politique de l'"internettement correct" doit s'associer une réflexion démocratique.

Cette ingénierie se nourrit de la sociologie des quartiers de l'Ecole de Chicago qui, après la crise de 1929, a cherché dans une démarche empirique, à identifier les problèmes des personnes pour y répondre. Selon Jacques Perriault, elle est également légataire de la Cité Idéale de la République de Platon, à laquelle la population doit s'insérer.

L'Ingénierie sociale s'appuie sur les travailleurs sociaux. Ils sont aujourd'hui 800 000, dont 40 000 animateurs sociaux (Yon, 1999).

Ces animateurs sociaux ont 4 origines :

- => le courant de l'Education populaire
- => les animateurs des Grands ensembles des années 1970, issus des idées du PSU, visant à donner la vie à ces complexes urbains.
- => les syndicats et mouvements sociaux. Pour Alinsky (Manuel de l'animateur social), l'animation sociale passe par l'Agit Prop. Quand on veut la fin, il faut prendre les moyens nécessaires.
- => le marketing des Hypermarchés



Il s'agit d'une population morcelée, qui souvent ne connaît pas son histoire et dont les membres ne se connaissent pas entre eux. Pour exemple, il n'y a pas de syndicats d'animateurs. Le vieillissement de cette population, le manque de capitalisation de l'expérience notamment entre travail social et éducation populaire, contribuent au problème d'identité de cette profession. Comment, dans cette situation, leur demander de faire de l'ingénierie sociale ? Il y a un paradoxe entre la précarité des statuts des animateurs sociaux et l'ampleur de la tâche qui leur est confiée.

Quelle politique d'animation peut construire du lien social ?

L'implication forte des élus est nécessaire.

Il faut aussi réfléchir à l'ergonomie, par des solutions à trouver pour ne pas exclure du public (accessibilité physique, horaires...)

Enfin, pour faire du développement local, il faut accroître la productivité de l'économie, ou améliorer l'attractivité du territoire.

Il faut également se méfier de "l'Internettement correct" qui consiste à ne jamais remettre en cause les bienfaits des TIC : pour l'heure, Internet vient d'une industrie dont les citoyens n'ont pas discuté la validité des décisions. Il est donc nécessaire de construire une démarche démocratique pour concevoir les dispositifs, et de mettre en place un contrôle social de la technologie. La mondialisation introduit de l'incertitude et l'école ne forme pas à la gestion de l'incertitude. Peut-être Internet a-t-il un rôle à jouer ici, dans le développement de la solidarité.

M Perriault s'est ensuite joint au débat sur la politique du service de proximité et l'accessibilité.

10h30 - 12h30 : Table ronde « Politique du service de proximité et Accessibilité »

Animateur : Florence Durand Tornare, Déléguée générale de l'association Villes Internet

Présentation des Intervenants

> *Daniel Zielinski, Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale*

L'UNCCAS fédère 3300 Centres communaux d'action sociale, ce qui en fait un des réseaux les plus denses en terme de service public de proximité. L'union apporte à ses membres une aide technique, juridique et informationnelle. Localement, plusieurs CCAS se sont lancés dans des actions visant l'accompagnement vers les Technologies, du public éloigné socialement ou culturellement, ainsi que dans le déploiement de l'administration électronique.



> *Jérôme Chaussoneaux, chargé de mission, service "Economie Formation", Communauté de Communes de Parthenay*

Parthenay fait partie des villes pionnières dans le développement d'une politique de développement local par les TIC.

Au départ, il n'y avait pas de moyens financiers importants alloués à ce poste. C'est pourquoi, l'équipe municipale est partie des attentes de la population qui révélaient une crainte des TIC et une fracture économique quant à l'accès.

La ville a donc développé au sein de services existants, 13 Espaces Numérisés gratuits pour la population.

Ces espaces ont 3 fonctions : celle d'initiation à Internet et au multimédia, l'accompagnement sur le portail de la communauté de communes, et enfin, l'accompagnement concernant la formation tout au long de la vie.



> *Bernard Trillot, chef de mission "Nouvelles technologies", ville de Fontenay-sous-Bois*

Fontenay sous bois est une ville de la région Parisienne de 51 000 habitants.

Les espaces publics numériques sont également intégrés dans des services préexistants (centre intergénérationnel, médiathèque, maison du Citoyen...), dans l'idée d'être là où sont les gens. Mais ils restent méconnus de la population. Face à ce problème de communication, les EPN multiplient leur présence dans les événements de la ville.

Outre la politique d'accès public, la ville développe également l'informatisation de toutes les écoles, et cherche à mettre en place désormais un dispositif d'évaluation de ces actions.

> *Pierre Maréchal, maire adjoint chargé de l'information, de la communication et des nouvelles technologies, ville de Vannes*

Vannes dispose d'une quinzaine de centres, dont 2 gérés par des associations.

Le public est double, les habitants, mais aussi les entreprises, dans le but de créer du lien social et d'éviter d'accumuler un retard technologique.

Ainsi les entreprises peuvent par exemple accéder à la formation personnelle par visioconférence.

> *Loïc Dayot, Chargé des NTIC, ville de Pierrefitte-sur-Seine*

L'optique prise à Pierrefitte a été de développer un EPN ex-nihilo. Rattaché uniquement à la Ville, il s'agit d'un centre de ressources pour les partenaires et associations de la ville. Ceux-ci, après une courte formation, viennent avec leur public distincts, et sont autonomes.

Questions abordées

> *quelle utilisation des TIC pour le service social ?*

Daniel Zielinski note beaucoup d'initiatives dans son réseau. Cependant, dans une optique de généralisation, la question est alors de savoir quels sont les outils à mettre en place.

Les TIC doivent être un moyen de faciliter la vie quotidienne, en se dirigeant plus facilement dans le mille-feuilles administratif.

Les TIC sont aussi un outil de travail de service social, comme pour la lutte contre l'illettrisme.

Enfin elles peuvent permettre d'initier une démarche de participation des usagers.

Loïc Dayot prône le contrôle démocratique des TIC. Le but des lieux d'accès public à Internet est aussi de développer l'avis critique et l'expression des citoyens, dans l'espoir de faire naître une opinion publique.

> *Quels profils pour les animateurs ?*

A Pierrefitte, les animateurs ont été recrutés sur une double compétence pédagogique et technique. Il ne s'agit pas d'animateurs sociaux, même si cette fibre est indispensable.

En plus de l'initiation, ils sont personnes ressources pour les partenaires et accompagnent les projets personnels.

Mais Jérôme Chaussoneaux souligne que la fonction publique ne dispose pas de grade pour le métier d'animateur. Ainsi à Parthenay, les animateurs, d'abord en emploi jeunes, ont été intégrés comme agents territoriaux, mais sous des titres qui ne leur correspondent pas.

Le cadre de la fonction territoriale doit donc intégrer ses nouveaux métiers, en même temps que doivent être proposées des formations adaptées.

Mais la question est aussi de savoir comment l'on peut faire pour faire sortir les animateurs en fin de contrats vers le haut. L'une des solutions a été évoquée dans le public par une responsable de l'IRA, proposant des formations "3ème concours", offrant une année de formation rémunérée.

> *Quels peuvent être les risques de l'animation dans l'accès public ?*

Pour Loïc Dayot, il est essentiel d'inclure une phase d'adaptation dans le déploiement de l'outil pour prendre en compte les pratiques réelles (loisirs, recherche d'infos, bureautique...). Notamment à travers des outils statistiques et qualitatifs, la gestion de l'espace et de ses missions doit tendre à l'adéquation entre besoins et attentes des usagers. Il ne faut pas coûte que coûte rester ancré sur le modèle initial, mais évoluer, sans perdre les objectifs originaux.

Bernard Trillot quant à lui insiste sur le fait que les compétences de formation ne doivent pas trop augmenter, car nombreux encore sont ceux qui doivent acquérir les bases de l'informatique. Le risque est également de dériver vers la formation, au détriment des autres structures, notamment privées. Le rôle de l'EPN est le déniage informatique, selon Bernard Trillot mais il est difficile d'attirer les publics culturellement éloignés. Les EPN doivent banaliser l'informatique mais surtout banaliser son bon usage. Dans le public, Frédéric Duvernoy, de l'ARDESI, craint que l'utilisateur surestime les compétences de l'animateur. En effet, il s'interroge sur la légitimité des réponses de l'animateur face à l'utilisateur. Submergé par les qualifications supposées (pédagogiques, juridiques, administratifs...), les connaissances de l'animateur ne peuvent qu'être partielles. Le risque est alors que le public prenne l'information pour argent comptant.

Pour Claude Virlogeux, de l'ARTESI, il ne faut pas que l'on soit trop pressé. Il faut laisser le temps aux nouvelles technologies, comme à l'époque pour l'imprimerie ou la télévision, de s'installer, et de s'imposer. Il assimile les animateurs à des agents de communication, à l'image des artistes.

En écho à M. Perriault, Jérôme Chaussoneaux regrette le manque de capitalisation. Malgré un ensemble des réseaux denses sur le territoire national, il n'y a pas d'échanges entre les collectivités et les structures. Il faut aussi selon lui, faire attention à ne pas trop utiliser le jargon informatique, qui fait fuir les non initiés.

> *Manipulation par les TIC.*

Jacques Perriault a soulevé le fait que les TIC, à travers l'ingénierie sociale, peuvent aussi permettre de manipuler la population.

Les dernières élections municipales ont vu la majorité des élus pionniers en matière de politique TIC, et en premier lieu Michel Hervé, maire de Parthenay, entre 1979 et 2001.

Aussi peut on se demander si les TIC ne sont pas un risque pour un élu. Pourtant l'exemple montre que la

population a intégré positivement les actions en faveur d'un Internet citoyen, puisque les habitants ont réagi à la période de flottement qui a suivi l'alternance municipale, pour réclamer la poursuite des actions.

Face aux risques d'instrumentalisation soulevés par M. Perriault, Jérôme Chaussoneaux répond que l'aspect "laboratoire" de la ville, pionnière dans ces domaines, a toujours été affiché, et que ce rôle de cobaye semble plutôt accepté par les habitants, d'autant que la politique a été faite en permanence en association avec ceux-ci.

Cela relève aussi la nécessité de s'interroger sur les motivations et l'utilité des lieux, en s'appuyant sur des études d'usages.

Enfin, Jacques Perriault a mis en avant un point qui lui semble révélateur. Pour lui, l'informatique est trop sérieuse, et il déplore l'inexistence d'un "*comique numérique*". Il n'existe pas de blagues populaires, permettant de décompresser, et de démystifier la machine. Il milite donc pour l'émergence de ce nouvel humour.

14h00 - 16h00: Ateliers de rencontres, d'échanges et de débats

- > Atelier 1 : *TIC et redéploiement de service public de proximité*
- > Atelier 2 : *Les TIC dans les quartiers, facteur de lien social*
- > Atelier 3 : *Le besoin d'Agent Médiateur d'Information, "AMI Public"*

>> Atelier 1 : TIC et redéploiement du service public en proximité

A Tourcoing, "Les TIC au service du citoyen" sont au cœur du projet stratégique "Ville Numérique". La ville développe une approche globale mettant le citoyen au centre d'un système d'information. C'est dans ce cadre que la ville travaille, avec de nombreux partenaires et en particulier le Conseil Général, sur l'implantation d'un service public de proximité (guichet unique de services publics), sur le modèle du Point Com d'Hondschoote. Le projet vise à donner un accès local "facilité" aux services publics, via les TIC, par une fonction d'accueil spécialisé et individualisé, à l'échelle d'un quartier. Ce projet est étroitement lié à la mise en œuvre de la e-administration et de la carte de vie quotidienne.

- Quelles possibilités offrent les TIC dans le redéploiement du service public ?
- Quels aménagements des services pour faciliter la mise œuvre de services intégrés ?
- Peut-on voir, dans cette relation TIC/service public, une stratégie de redéploiement des Espaces Publics Numériques et des lieux publics en général ?

Intervenants :

- > Mélanie Grange, chargée de projet, Union des PIMMS
- > Vincent Debeir, administrateur France Qualité Public
- > Thierry Dupont, Consultant aménagement des territoires et Services Numériques

Animateur : M. Virlogeux, ARTESI-Ile de France

Les TIC ont un rôle à jouer dans l'accessibilité aux services publics.

L'exemple des PIMMS, Point Information Médiation Multi Services, exposé par Mélanie Grange, montre la pertinence d'un dispositif d'accompagnement aux services publics étroitement lié à l'accès aux TIC.

Créé en 1995, à l'initiative d'un groupe d'entreprises de services publics à Lyon, en partenariat avec l'Etat et les collectivités territoriales, le PIMMS est un lieu d'accueil dans un local commercial, créé à partir de la volonté d'une collectivité. Ce lieu d'accueil est localisé au sein d'un quartier, pour faciliter l'accès aux services publics de ses habitants. C'est un service de proximité, acteur du quartier, qui informe, conseille, accompagne dans les premières démarches et met en relation avec l'interlocuteur dédié. Il tient un rôle d'accompagnement dans l'accès aux nouvelles technologies, travaille sur l'appropriation par les publics de l'administration électronique et contribue, de ce fait, à la démocratisation de l'utilisation de ses outils. Les sites Internet qui y sont les plus consultés ont trait au service public.

Au nombre de quatorze sur le territoire français, chaque PIMMS regroupe quatre ou cinq agents médiateurs qui doivent être polyvalents. Leur niveau de recrutement se situe aux alentours du bac. Des démarches qualités, sur le service rendu aux clients, sont régulièrement menées dans les PIMMS.

D'après la dernière enquête de satisfaction 85% des « clients » sont satisfaits. 50% des clients sont autonomes et l'autre moitié préfère être accompagnée dans leurs recherches.

A propos du rôle des TIC dans les PIMMS, plusieurs enjeux sont cités par Mélanie Grange:

- Réussir à faire connaître les services et les téléprocédures accessibles à l'utilisateur,
- Suivre les évolutions de l'Internet,
- Former les agents pour une meilleure transmission de l'utilisation de l'outil (l'Internet et l'informatique étant les outils naturels des PIMMS),
- Rendre leurs publics autonomes.
- Développer un système Intranet efficace avec les services publics

Quelles possibilités offrent les TIC dans le redéploiement du service public en proximité ?

Jean Jacques Vaudé, Chargé de mission responsable de l'Espace Service Public, Mairie de St Denis, insiste sur l'impact des technologies dans la mise en réseau du service public. Il ne faut pas parler d'un 2ème Service Public. Chaque service public doit participer à un même déploiement. Pour améliorer la relation à l'usager, il faut favoriser la transversalité, l'approche globale des problèmes des usagers, le décryptage des demandes implicites. Les nouvelles technologies peuvent, à ce titre, contribuer à favoriser cette transversalité du service public, à améliorer la complémentarité entre services. La logique de réseaux conditionne le redéploiement du service public en proximité.

Thierry Dupont envisage les TIC comme un élément structurant de la ville. Elles peuvent rapprocher la ville des habitants. Dans une ville comme Tourcoing, composée de 19 quartiers auxquels les habitants s'identifient encore fortement aujourd'hui, la question de l'accès aux services publics est un réel enjeu. Il met en garde face à la mise en œuvre de l'administration électronique. Beaucoup de collectivités, à l'image de Tourcoing, abordent une phase d'accessibilité des services à travers la reconfiguration du back office des systèmes d'informations des services publics. Le but est de rendre disponibles et accessibles aisément les informations les plus pertinentes aux services attendus par les citoyens (portails locaux, téléprocédures...). Il rappelle que, outre la question de l'égalité face aux services offerts, se pose également celle du public qui bénéficiera d'une offre de service structurée par les TIC. Il existe toujours un décalage entre la mise en œuvre de nouvelles offres technologiques et leur appropriation effective par toutes les catégories de population.

Cette question de l'accès aux services introduit la question de l'humain. Thierry Dupont rappelle que l'introduction du numérique dans les services aux publics ne supprime pas la question de l'accueil, de la relation entre administrations et usagers. Pour renforcer le lien entre la ville et l'habitant, il faut développer une approche adaptée de la proximité avec l'usager. Le rôle de l'accompagnement est capital dans l'accès aux services publics. Il permet de développer par rapport au niveau local, des modes d'une relation plus autonome de la Ville avec l'Habitant, en recherchant à établir des rapports directs à l'aide de prestations uniques d'information, d'intermédiation, dans la perspective que la Ville soit mieux identifiée, plus accessible et davantage à l'écoute des citoyens. La fonction accueil participe à rendre accessible l'information.

Enfin, Vincent Debeir, de l'Association France Qualité Public, met l'accent sur l'usager (Référence « Guide de la relation du client, usager, citoyen »). Il définit des indices d'observation thématiques, tels que l'accueil. Celui-ci représente une articulation essentielle pour créer les bonnes conditions avec l'usager mais aussi la participation des usagers, la satisfaction et l'évaluation de la qualité publique. Selon lui, les professionnels, les entreprises et les collectivités doivent produire ensemble des réflexions afin d'améliorer leurs démarches « qualité » tout en préconisant la participation des usagers sur l'évolution de la qualité des services publics. Les enjeux sont la construction d'un service public qui doit évoluer et adapter la réponse publique à un besoin des usagers.

En conclusion, les questions posées et les réflexions de nos intervenants sont :

- Comment imaginer les TIC par rapport aux jeunes générations, l'Internet et l'informatique étant des outils de leur génération ?
- Il faut parler d'offre polyvalente plutôt que de guichet unique.
- Il faut mettre en avant un seul service public et une cohérence devant les publics différents
- Il faut être attentifs aux besoins des usagers et des personnels de services de proximité pour apporter une réponse pertinente, pour ne pas être en décalage et être à l'écoute des appréciations des publics
- Il est important de mener une politique d'évaluation permanente

>> Atelier 2 : Les TIC dans les quartiers, facteur de lien social

Le programme "Ville Numérique" intègre une dimension sociale grâce aux interactions produites par l'usage des TIC. De nombreux projets illustrent ces liens produits par les services numériques : le projet "Point Com", lieu de rencontres entre population et services publics, le projet "Dream II" qui a pour objectif de développer la citoyenneté autour d'un conseil de quartier la création de lieux publics d'accès à Internet dans chaque quartier pour favoriser l'appropriation des TIC par tous...

Il s'agit d'envisager l'usage des TIC comme outils d'intégration pour les habitants d'un quartier et de s'interroger sur l'utilité sociale de l'Espace Public Numérique. L'expertise acquise par les étudiants du DESS "Espaces Publics Numériques", Paris X sera mise à profit pour réfléchir au "Bien Public".

- Dans quelles mesures l'usage des TIC peut créer du lien social de proximité ?
- Le "réinvestissement" de la ville dans le quartier, facteur de lien social ? A quelles conditions? Avec quels outils ?

Intervenants :

- > Alexandre Desrousseaux, Chef de projet "Action régionale en e-démocratie, projet DREAM 2" Conseil régional Nord-Pas-de-Calais
 - > Maxime Lamarque, Tourcoing Ville Numérique
 - > Bruno Fanton, consultant aménagement du territoire et services numériques
- Animateur:** Michel Arnaud, Maître de conférence, Université Paris X Nanterre

> *Etat des lieux*

- L'expertise de M.Fanton l'amène à dresser ce constat : les habitants des quartiers dits sensibles et les habitants des zones rurales souffrent d'inégalités en ce qui concerne l'accès aux services publics et notamment aux points d'accès au numérique. Bien que ces points d'accès foisonnent, ils ne sont pas toujours connus du public. En outre, ils ne fonctionnent pas en réseau et il y a des doublons sur un même secteur.
- Des comportements individualistes et consuméristes laissent peu de place à la vie collective.

> *Propositions*

Afin de développer la citoyenneté et d'aider les citoyens à s'approprier le territoire, loin de penser que les TIC étaient une solution, nous avons réfléchi à leur utilisation en qualité d'outils de médiation sur trois niveaux de relation :

- 1) entre les institutions et les citoyens
- 2) les institutions entre elles
- 3) les citoyens entre eux

1) On constate une désaffection des citoyens vis-à-vis de la politique, un manque de confiance dans les institutions. Dans ce contexte, l'e-démocratie peut-elle aider à renouer le dialogue ?

L'enjeu est de redonner confiance aux citoyens dans les institutions en les informant et en les incitant à participer à la vie collective. L'information à destination du citoyen est la question-clé (en vue de sa meilleure participation est sensibilisation aux problématiques locales) de l'e-démocratie ; le vote est le dernier maillon (technique) de la chaîne. Pour M.Desrousseaux, chef du projet Dream 2 auquel participe la ville de Tourcoing, la démarche à adopter part des sujets et non des outils et combine le "en" et le "hors" ligne.

Comment dépasser les problèmes individuels pour avoir une approche globale de la vie de la collectivité ?

Une optique peut être celle de la transparence : consultation directe des citoyens sur les projets d'aménagement, mise en ligne des livres de compte... Cette démarche implique que les citoyens comprennent les contraintes qui rendent parfois irréalisables leurs désirs, notamment les contraintes budgétaires et de temps. C'est aussi une meilleure connaissance et compréhension du fonctionnement des collectivités par les citoyens qui est visée.

Mais pour solliciter la participation des citoyens il convient de prendre en compte leurs demandes et commencer par proposer des sujets qui leur sont proches.

2) Il y a un problème de cloisonnement des institutions et des services au sein d'une même collectivité. Par exemple, un projet d'aménagement nécessiterait la participation concertée de plusieurs services : la réhabilitation d'un quartier comme la Duchère à Lyon implique le relogement de ses habitants et l'éclatement de communautés qui pourraient peut-être continuer à exister si on leur donnait des espaces

de rencontre et d'expression virtuels. Pour cela il faudrait un vrai travail coopératif de la part des services urbanisme et informatique qui permette la prise en compte de leurs projets, de leurs besoins et de leurs contraintes respectives.

Mais aussi à l'intérieur d'un quartier ou d'un secteur donné, lorsqu'il existe une multitude de structures locales (points d'accès à Internet, diverses associations...), ces dernières fonctionnent souvent de manière autonome sans relations entre elles, sans recourir à des démarches de réseau et de projet commun ; on peut alors parler « d'hyper proximité sociale » (Fanton).

Il manque à chaque structure une intégration dans une dynamique globale.

3) A Tourcoing, les fractures sociales sont multiples : entre quartiers, entre classes sociales, entre individus... Comment ré-animer le lien social ? En encourageant la parole, en évitant que la trace ne se perde.

Dans cette perspective, M. Lamarque souhaite mettre en place un projet d'écriture publique avec des comités de rédaction comme dans un organe de presse. Les citoyens volontaires pour ces ateliers d'écriture verront le fruit de leur travail publié en ligne et sur papier.

Là encore il ne s'agit pas d'imposer une forme ou un thème spécifique (logique top-down) mais de contribuer à faire émerger des sujets d'écritures des usagers eux-mêmes (logique bottom-up).

Les usagers ont déjà prouvé qu'ils pouvaient se mobiliser fortement sur des sujets qui touchent à la vie quotidienne et que ces projets développaient la communication entre les citoyens.

C'est donc tout un travail d'accompagnement et d'écoute qui est à mettre en oeuvre).

Au final « faire » du lien social c'est peut-être :

- Redonner envie de rester sur un territoire
- Re-valoriser des quartiers et régions
- Expliquer et informer des projets
- S'adapter au local

>> **Atelier 3 : Le besoin d'Agent Médiateur d'Information, "AMI Public"**

Résumé

Le service public de proximité doit permettre le renforcement du lien entre l'administration et les habitants, en proposant un accès local facilité à tous les services via les TIC, par une fonction d'accueil spécialisé et individualisé. C'est dire, le rôle déterminant de la fonction d'accompagnement. C'est également prévenir le besoin de compétences spécifiques, propres à cette fonction de médiation. Enfin c'est redonner ses lettres de noblesses et du sens au service public.

Dans le rôle d'Agent Médiateur d'Information, de nouvelles perspectives s'ouvrent pour les agents territoriaux publics et pour les projets de professionnalisation du métier d'animateur d'EPN.

- Quelles formations en réponse à ce besoin de nouvelles compétences ?
- Quelle mutation pour le métier d'animateur et pour les agents territoriaux ?
- Quelles compétences en ingénierie sociale ?

Intervenants :

- > Madame Daubresse, IRA de Lille
- > Monsieur Duvernoy, ARDESI
- > Monsieur Lannoo, conseiller municipal de Tourcoing en charge du projet «Tourcoing ville numérique»

Animateur : Monsieur Declunder, KALIMEDIA

A travers un constat local, à savoir les lieux d'accès public à l'information numérique de l'agglomération toulousaine, M. Duvernoy, chargé de mission à l'ARDESI, a décrit une situation qui correspond à la réalité de la plupart de ces lieux. Le rôle d'un EPN est au centre d'un triangle formé par :

l'Autorité de tutelle qui en a la charge politique et financière,

l'Animateur qui en assure le fonctionnement,

le Public qui trouve des réponses à ses besoins et y exprime ses attentes.

Ces relations sont l'embryon d'un service public de proximité d'un genre nouveau, centré sur l'utilisation des TIC, et dans lesquelles il est nécessaire, d'une part, que l'Autorité de tutelle fixe un cadre politique et fonctionnel clair, c'est-à-dire dépassant les simples chartes et labels existant, ne se contentant donc plus uniquement d'un soutien financier et de son contrôle à posteriori. Et, d'autre part, que les missions et le statut de l'animateur d'un tel service soient également clairement définis et surtout que les moyens de les appliquer existent. Ceci permettrait d'éviter d'un côté que les EPN ne fournissent des services qu'en fonction des compétences et des goûts des animateurs et, de l'autre, de déterminer un profil de poste réaliste pour ces derniers. Il est en effet trop fréquent de voir des offres d'emploi utopiques pour ce type de poste.



La base commune, sur laquelle repose tous les EPN, est la médiation, médiation à l'outil informatique bien sûr, mais aussi aux services auxquels cet outil permet d'accéder. C'est sur ce rôle central que l'EPN doit se focaliser afin de clarifier sa mission en tant que service public de proximité et ainsi trouver les limites qui permettront de définir le métier d'Agent Médiateur d'Information (AMI) qui n'est ni celui de formateur, ni de technicien réseau, ni de webmaster, ni de travailleur social, ni de conseiller-emploi... En revanche l'AMI oriente, guide et accompagne les usagers d'autres services éducatifs, sociaux ou administratifs, plus encore, il tire son existence même de la complexité des relations entre le public et les différentes institutions et administrations qui composent l'ensemble du paysage français, voire européen, des services publics et parapublics.

Cette vision de l'EPN, résolument tournée vers une refonte de l'accès au Service Public tirant profit des TIC pour mieux servir l'utilisateur selon des besoins émergents mis en lumière grâce aux EPN, amène à envisager le problème sous un angle diamétralement opposé. Plutôt que de transformer les EPN en guichets administratifs du XXI^{ème} siècle et leur personnel en AMI public, pourquoi ne pas envisager, par le biais de la formation professionnelle continue, de doter le service public et ses agents, qui connaissent déjà les rouages de l'administration, de compétences de médiation via les TIC. La fonction publique sera alors capable d'opérer elle-même les changements nécessaires à la naissance de ce nouveau service public de proximité.

Mais où caser ces nouvelles compétences et ces nouveaux métiers au sein de la fonction publique ? Et comment les animateurs en poste depuis maintenant plusieurs années peuvent-ils pérenniser leurs emplois ?

Pour concilier les deux, Mme Daubresse, directrice de la formation continue et de la coopération administrative internationale à l'IRA de Lille (Institut Régional de l'Administration), a rappelé que le cadre législatif d'accès à la fonction publique permettait désormais à des animateurs d'EPN par exemple, de valider leur expérience professionnelle via les concours externe dit de 3^{ème} voie ou bien en faisant appel centres de préparation des concours (IPAG, CPAG, Université, CNED). En outre, l'IRA de Lille, bien conscient des bouleversements qui traversent le service public et inspiré par les divers exemples de ses homologues européens, a modifié le contenu de ses formations continues en intégrant davantage un aspect social et sociétal à des filières auparavant à dominante technique comme les CTI (Cadres affectés au Traitement de l'Information). De plus, la formation technique aux TIC, est maintenant présente dans les 3 fonctions publiques quel que soit le grade de l'agent et sa filière. Certaines formations s'effectuent même en mélangeant des agents des différentes fonctions publiques.

Cette mutation accompagne la tendance générale de dématérialisation des démarches administratives et leur personnalisation auprès de l'utilisateur dont la finalité est de rendre naturel l'accès au Service Public tout en tenant invisibles les mécanismes des opérations inter-administratives.

Et comme l'a conclu M. Lannoo, conseiller municipal de Tourcoing en charge du projet « Tourcoing Ville numérique » et conseiller communautaire, nous sommes aujourd'hui dans une étape intermédiaire de modification profonde du Service Public en général et celui de proximité en particulier dans lequel les technologies de l'information et de la communication simplifient le travail des agents administratifs au

point que le service public va enfin pouvoir se recentrer sur ce qui aurait dû être sa priorité depuis toujours : l'accueil et l'accompagnement des citoyens dans leur quotidien.



16h30 : Synthèse et compte rendu de la journée
par les Epnologues et Claude Virlogeux, journaliste à l'ARTESI
- Ile-de-France

17h15 : Cocktail