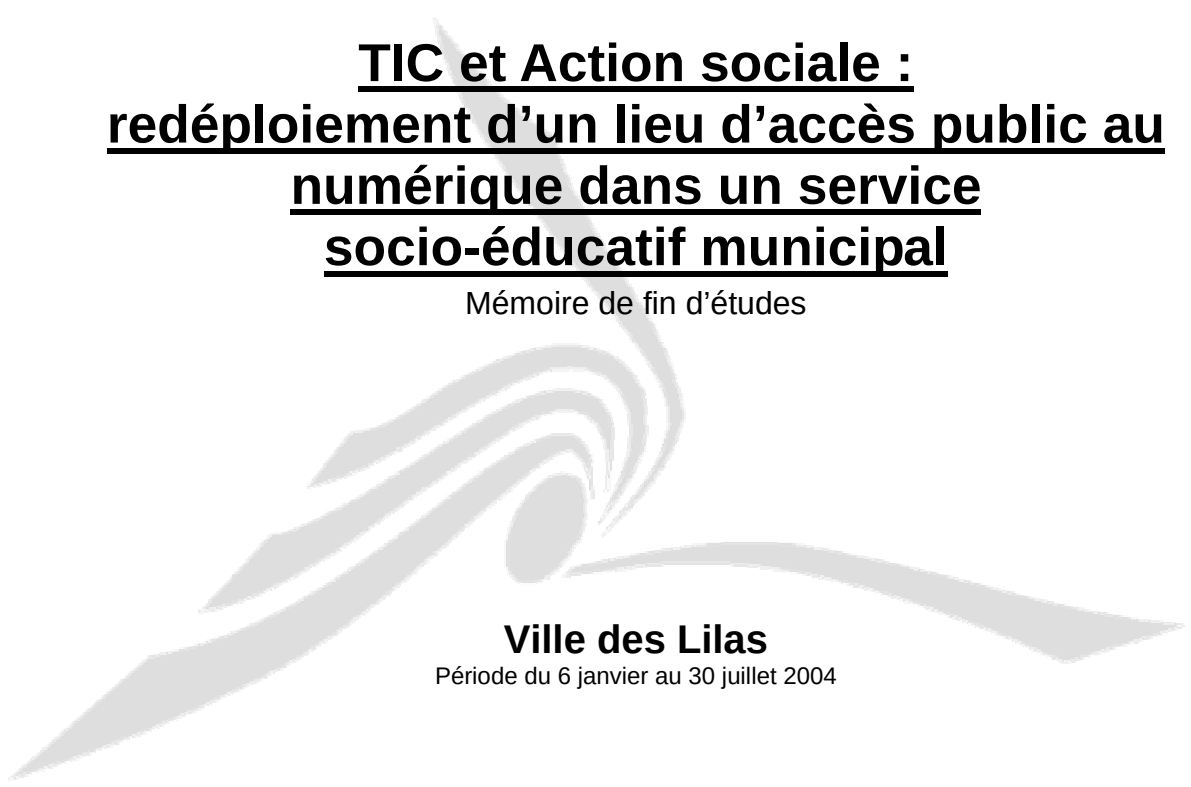


Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées (DESS)
en Sciences de l'Information et de la Communication
ESPACES PUBLICS NUMERIQUES
Développement urbain et rural par
les Technologies de l'Information et de la Communication
2003-2004

PEREZ Fabrice

TIC et Action sociale :
redéploiement d'un lieu d'accès public au
numérique dans un service
socio-éducatif municipal

Mémoire de fin d'études



Ville des Lilas

Période du 6 janvier au 30 juillet 2004

Université Paris X Nanterre
UFR Lettres, Langues et Philosophie
Département Info Com



Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées (DESS)
en Sciences de l'Information et de la Communication
ESPACES PUBLICS NUMERIQUES
Développement urbain et rural par
les Technologies de l'Information et de la Communication
2003-2004

PEREZ Fabrice

TIC et Action sociale
redéploiement d'un lieu d'accès public au
numérique dans un service
socio-éducatif municipal

Mémoire de fin d'études

Résumé : L'arrêt des aides financières de l'Etat en faveur des lieux d'accès public au numérique oblige les collectivités locales à se positionner sur la gestion de leur territoire numérique. Les acteurs de terrain sont les moteurs de cette politique mais ils doivent encore apporter la preuve de la nécessité de ce nouveau service public et la pertinence de leurs compétences. L'action sociale, fondée sur des rapports humains, donne un cadre privilégié d'expérimentation et d'observation des usages sociaux des TIC et peut être aussi le ton d'une nouvelle politique publique liée au numérique.

Mots-clés : Point Cyb, Espace public numérique, Animation.

TIC et Action sociale : redéploiement d'un lieu d'accès public au numérique dans un service socio-éducatif municipal

I. Conscientisation de l'espace public numérique	3
A. À l'assaut de la fracture numérique ?	4
B. L'espace public numérique socio-éducatif.....	6
C. Le lieu d'accès public au numérique : constats et enjeux	8
1. A propos des labels et autres programmes instituant des lieux d'accès public au numérique	9
2. Un cadre favorable malgré tout aux points d'accès public.....	11
II. Le Kiosque de la ville des Lilas	13
A. Un lieu-ressource reconnu sur la ville	13
B. Accueillir les personnes dans leur globalité	14
C. Configuration spatiale et scénario de fonctionnement Erreur ! Signet non défini.	
D. Les ressources du Kiosque.....	18
1. Ressources humaines :	18
2. Ressources financières :	19
E. Le Point cyb du Kiosque	19
1. Mission proposée	19
a. La Mission Internet des Lilas	20
2. État des lieux du Point Cyb	22
a. Inventaire	22
i. Matériel et logiciels	22
ii. Réseau	24
* Configuration :	24
* Utilisation :	25
iii. Documentation relative à l'utilisation de l'informatique.....	26
b. Modalité d'accès au Point Cyb.....	27
c. Ateliers et répartition des plages horaires	28
i. Initiation internet/bureautique :	28
* Description	28
* Evaluation des usages en cours.....	29
ii. L'accès libre autonome	32
iii. Les Ateliers de Recherche d'emploi :	33

3. Un pôle largement sous-exploité	33
4. Des changements immédiats bienvenus	34
a. Définition d'objectifs	34
b. Les besoins à satisfaire	35
c. Avantages et contraintes d'action	36
d. Fonctionnement	38
i. Réorganisation	38
* Redisposition du matériel	38
• Espace d'auto-documentation.....	38
• Point Cyb	39
* Nouveau planning	39
ii. La problématique de gestion des flux	41
* Etape de transition : changer les habitudes	41
* La séance de présentation	42
* Règle d'accès et gestion du planning.....	42
• Accès Libre Permanent.....	42
• Réservation de Poste.....	42
• Les ateliers.....	43
• Les Rendez-vous	44
e. Vue globale du projet.....	44
f. Sous l'influence directe du nouveau Point Cyb.....	48
5. Premier bilan : le changement sera long	50
Sources	54
III. Annexe	55
A. Questionnaire sur les usages en cours au Point Cyb	55

I. Conscientisation de l'espace public numérique

La matière première de ce mémoire provient principalement du stage que j'ai effectué du 6 janvier au 30 juillet 2004, dans le cadre du DESS EPN, à la Direction de l'Action Sociale et de la Prévention (DASP) de la Ville des Lilas en tant qu'animateur multimédia du Kiosque, un service dédié aux jeunes et à leur famille.

Ce stage a été l'occasion de voir à quel point l'utilisation des TIC au sein d'une collectivité territoriale est avant tout une affaire de croyance et de sensibilité personnelle plutôt qu'un enjeu politique de premier plan. Pourtant, parmi les élus, les professionnels et les citoyens, chacun se fait une idée du parti qu'il pourrait tirer ou non de la banalisation de ces outils dans ce qu'il est convenu d'appeler ici un espace public numérique communal en devenir, ou qui s'ignore, selon le point de vue duquel on se place.

Le concept même d'espace public numérique, en tant que territoire d'un genre nouveau devant être traité dans sa globalité, échappe à la plupart des décideurs territoriaux (élus et agents) dont les fonctions sont trop sectorisées. Ce n'est pas pour autant que cet espace n'existe pas. L'une des particularités des TIC est d'innover l'ensemble de la société et de ce fait tout individu, qu'il le veuille ou non, est en contact avec elles. Leur omniprésence ne peut laisser quiconque indifférent et chacun adopte donc une attitude, consciente ou pas, vis à vis d'elles. A partir de là, il est aisé de construire, mentalement d'abord, de nouvelles applications améliorant ou détériorant notre quotidien selon la vision utopiste ou paranoïaque qui nous anime.

Cela signifie que ,sur un territoire donné, il est toujours possible de trouver des initiatives hostiles ou ouvertes autour des TIC et que le rôle de la collectivité en charge de ce territoire est de leur apporter une cohérence fédératrice d'où émergera un espace public numérique maîtrisé.

C'est en ayant toujours à l'esprit ce principe de synthèse, que j'ai entrepris lors de mon stage de mettre en lumière ce qui pouvait être le volet socio-éducatif de l'espace public numérique lilasien.

A. À l'assaut de la fracture numérique ?

Comme tous les élèves du DESS EPN, j'ai fait connaissance dès le premier cours avec la fracture numérique dont l'intolérable existence justifie à elle seule que des individus, comme nous, se consacrent professionnellement sinon à son anéantissement du moins à sa réduction. Similairement, lorsque j'ai demandé les objectifs de mon travail d'animateur multimédia, il m'a été répondu la même chose.

Décrire la fracture numérique en termes quantitatifs comme le taux d'équipement des ménages en ordinateurs ou le nombre d'abonnés à internet quantifie le phénomène et montre le chemin restant à parcourir pour atteindre un niveau de démocratisation comparable à celui de la télévision par exemple. En termes qualitatifs, savoir comment les gens utilisent ces nouveaux outils technologiques n'est en fait que le reflet des services proposés en ligne au grand public, c'est à dire principalement commerciaux et divertissants. Dans les deux cas, on peut s'alarmer qu'aussi peu de gens aient accès à cette révolution sociétale et que ceux qui en bénéficient se contentent d'une approche sous-culturelle.

Tenir un tel raisonnement, comme le font certains prophètes de métier sous couvert d'améliorer les usages sociaux des TIC, revient avant tout à porter un jugement de valeur sur des pratiques de masse en idéologisant des usages intellectuels supposés supérieurs et profitables à la société ; et, dans ce cas il faudrait en premier lieu s'inquiéter du taux d'audience de TF1 ou du nombre de Français ayant lu un livre au cours des 6 derniers mois ce qui n'a en réalité pas grand chose à voir à la fracture numérique. Comme il est écrit plus haut, les TIC innervent toute la société, il est donc naturel que les éléments culturels de masse (loisirs et consommation) y soient transposés, c'est au contraire un signe positif d'intégration et d'appropriation de ces technologies. **Par conséquent, s'il est consensuel de dire que tout individu doit avoir accès au numérique pour faire partie de la société (de l'information) sans présupposer des usages qu'il va en faire, il est alors du devoir du service public de mettre en œuvre les infrastructures de proximité le lui permettant.**

En zones urbaines et périurbaines¹, en France, dans un contexte économique de démocratisation extrême des TIC, ce que l'on nomme fracture numérique, est davantage due à des réticences psycho-culturelles, plus rarement psycho-sociales,

¹n'ayant pas d'expérience similaire dans le monde rural je me garderais de toute généralisation déplacée

qu'à de véritables obstacles techniques ou financiers. Il apparaît donc clairement que la fracture numérique est exclusivement relative à l'accessibilité des contenus en ligne et qu'elle ne représente que la partie infrastructurelle de l'espace public numérique. La Direction Générale de l'Action Sociale² définit l'action sociale comme étant l'«*ensemble des moyens par lesquels une société agit sur elle-même pour préserver sa cohésion, notamment par des dispositifs législatifs ou réglementaires et par des actions visant à aider les personnes ou les groupes les plus fragiles à mieux vivre, à acquérir ou à préserver leur autonomie et à s'adapter au milieu social environnant.* Tout en continuant à s'adresser à des catégories de population définies (personnes handicapées, personnes âgées, enfants en danger ...), l'action sociale vise prioritairement à lutter contre des situations d'exclusion caractérisées par des problèmes multiples et complexes (d'emploi, de santé, de logement, d'éducation ...) ». Il s'agit par conséquent de réduire les différentiels éducatifs et culturels, et pourquoi pas avec les TIC, au sein de l'espace public ?

Dans l'approche qui nous préoccupe, le «*milieu social environnant*» est profondément modifié par les TIC au point que leur maîtrise soit un facteur déterminant pour l'«*autonomie*» des personnes. Le but visé est alors d'optimiser le déploiement des usages d'internet en tenant compte des constats précités mais aussi de l'ensemble des dynamiques existantes dans les cadres suivants :

- **Scolaire et universitaire** : déploiement des formations à l'Internet (Brevet Informatique et Internet), des espaces numériques de travail (ENT), des espaces numériques de savoirs et de ressources pédagogiques (ENS), des expérimentations de cartables électroniques...
- **Citoyen** : dispositifs des espaces d'accès publics au numérique (EAPN), développement des cartes de vie quotidienne et des usages collectifs et associatifs.
- **Administratif** : déploiement des services publics en ligne, de l'e-administration et des téléprocédures.
- **Économique** : équipement croissant des entreprises et actions des Chambres de Commerce et d'Industrie pour le développement des usages de l'Internet, formation continue...
- **Familial** : équipement croissant des familles.

² Bulletin Officiel n°2002/1bis

Les initiatives sont nombreuses, les possibilités offertes encore plus, les mutations sont déjà en marche, il est donc nécessaire, sur un plan pragmatique, que chacun, à son niveau, soit acteur de ce changement.

B. L'espace public numérique socio-éducatif

Concernant le travail social et éducatif, fondé en grande partie sur la relation humaine personnalisée mais aussi sur la catégorisation des individus, il est évident que des précautions sont à prendre et plus particulièrement en remarquant que les systèmes informatiques sont avant tout performants dans les opérations de catégorisation plus couramment appelées *fichage*. L'informatisation peut inciter l'acte professionnel à privilégier ce qui est rapide et facilement objectivable et quantifiable, au travers de statistiques, mais au détriment du travail en profondeur. Or, le modèle dominant du secteur socio-psycho-éducatif est fondé sur la relation et l'écoute, dans une logique proche de l'intervention thérapeutique : prendre le temps, utiliser la parole comme support de la relation, valoriser les personnes, entendre la demande de l'utilisateur, mais en la replaçant dans un contexte, en l'analysant et en la traitant à partir des particularités individuelles de chacun, décrypter les demandes initiales pour faire émerger les demandes sous-jacentes... Toutes choses fort bien rappelées dans le rapport du Conseil Supérieur du Travail Social : « *L'objectif n'est pas d'orienter au plus vite la personne vers une solution toute faite, mais de s'ajuster mutuellement sur un projet qui corresponde aux aspirations de la personne.* »³.

La technique informatique ne va pas vraiment dans ce sens. Elle intègre d'abord difficilement les zones d'incertitude qui sont pourtant parties intégrantes du contexte quotidien de la prise de décision : elle ne peut assimiler par exemple l'existence ni d'un état et de son contraire, ni des estimations tels que *beaucoup*, *peu*, *assez*, *trop*. Procédant à une modélisation à partir de critères préétablis, elle aura tendance à gérer les situations à partir de typologies normalisées, avec le risque de gommage des singularités dont le respect est pourtant l'essence même du travail social et

³ CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL. *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*. Éditions ENSP. Rennes, 2001, 152p. (Rapports du Conseil supérieur du travail social). Page 31. ISBN 2-85952-759-1

éducatif. Elle rencontre aussi des difficultés pour gérer le mouvement : les informations sont figées dans le temps avec tous les risques d'erreur en cascade. Il en va de même pour la prise en compte du contexte d'une situation qui peut changer complètement la résolution d'un problème. Et puis, il y a cette simplification et cet utilitarisme de l'information que l'on cherche à coder. Le travail auprès des personnes n'est pas toujours facile à retranscrire en données pertinentes et directement utilisables en informatique. L'objectivité, que celle-ci prétend établir au travers du choix des critères, ne tient compte ni des perceptions subjectives ni des attitudes de celui ou celle qui sélectionne et recueille les données. L'informatisation comporte donc des risques de dérives graves : automatiser les procédures d'accompagnement, catégoriser les usagers, désapproprier les acteurs de leurs méthodes de travail, imposer un pilotage de l'action sociale par la seule gestion, ce qui aboutirait au découplage des relations entre les professionnels et les usagers par le creusement de l'écart entre celles et ceux qui observent, notent et instruisent et celles et ceux qui sont l'objet de ces procédures.

Les TIC sont à considérer non comme un remplacement de l'existant mais bien comme un complément à rajouter à la palette des autres outils déjà existants. En effet, au-delà de l'indéniable confort de travail que représente l'informatisation, ce qu'interroge les acteurs de terrain c'est bien la question du sens et de l'utilité à l'égard de l'utilisateur. Quel est l'objectif visé quand on utilise l'outil informatique ? Quand il s'agit d'attribuer des allocations de ressource : s'agit-il de s'assurer de la légitimité de la demande dans un souci de rationalisation des choix budgétaires ou plutôt de faire en sorte d'améliorer les modalités et la rapidité de distribution de ces aides ?

Quand il s'agit d'évaluer l'action sociale : s'agit-il de tenter de la rentabiliser ou plutôt d'améliorer le service rendu aux usagers ?

Quand il s'agit de favoriser la traçabilité : s'agit-il d'instaurer un nouveau contrôle ou de rendre les interventions plus cohérentes ?

Quand il s'agit de rapprocher les données : s'agit-il de permettre un meilleur partenariat ou de standardiser les représentations ?

Nous touchons là à l'éthique même du travail social et en généralisant, à l'éthique du service public, qui, s'il s'inspire de plus en plus des méthodes du secteur privé, en terme de rationalisation des coûts par exemple, il ne doit pas perdre de vue sa mission initiale.

Pour palier les dangers d'une informatisation dépersonnalisée et dépersonnalisante, il faut s'appuyer sur l'autre aspect essentiel des TIC, la facilitation et la diversification de l'acte communicationnel qu'elles induisent. Par ce biais, il est possible de (re)donner un visage humain, voir de gagner une complicité dans une relation allégée des lourdeurs administratives. La carte d'identité électronique, par exemple peut permettre d'identifier rapidement un interlocuteur et d'enregistrer ses données sans qu'il est à remplir un N-ème formulaire et donc d'entrer dans le vif du sujet avec lui en abordant le problème qui le préoccupe.

En milieu urbain, où la construction des infrastructures de communication numérique est largement pris en charge d'un bout à l'autre de la chaîne par des opérateurs privés, l'axe d'organisation de l'espace public numérique se situe à deux niveaux :

- **L'infostructure** : ensemble des logiciels et protocoles qui supportent et coordonnent le trafic informationnel et garantissent l'interopérabilité des données.
- **Les interfaces** : outils permettant l'ensemble des relations procéduralisées du type homme(s)/machine(s), machine(s)/homme(s), machine(s)/machine(s) ou homme(s)/machine(s)/homme(s) en vue de la réalisation d'un service.

Ainsi pour mener à bien conjointement une alphabétisation numérique toujours d'actualité et l'aménagement numérique d'un territoire, il peut sembler judicieux de se pencher sur ses dispositifs socio-éducatifs en la matière. C'est en tout cas l'hypothèse départ de mon travail à la ville des Lilas mais dans l'univers des réseaux (structurels, informationnels et humains), il est assez difficile d'en isoler une partie sans perte de sens.

En amont de la structuration de l'espace, il est essentiel d'élargir le champ des possibles de ses acteurs. Sur ce point, élus, agents territoriaux et usagers doivent être sensibilisés de la même façon, c'est par la suite qu'ils se distingueront par leurs usages spécifiques au sein de l'espace numérique mais idéalement chacun devrait être conscient de la globalité du processus en cours.

C. Le lieu d'accès public au numérique : constats et enjeux

C'est le point de rencontre idéal de tous ces acteurs, une occasion d'échanger et d'expérimenter autour des TIC, de voir naître l'espace public numérique. Son

existence est essentiel à la concrétisation d'un véritable projet démocratique local sur le numérique.

J'emploie délibérément le mot *lieu* à la place du mot *espace* car ce dernier renvoie pour moi à la notion plus large et plus conceptuelle de territoire numérique. En revanche le mot *lieu* implique au contraire une localisation géographique déterminée, une matérialisation de ce concept. En effet la terminologie gouvernementale a voulu depuis 2001 que l'*espace public numérique* ou *EPN* désigne une sorte de salle multimédia présageant un futur service public. Le label, instituant les critères minimaux d'équipement et d'organisation des ces salles et portant le même nom n'ayant plus cours, l'expression *espace public numérique* peut reprendre à nouveau tout son sens sans risque de confusion possible. L'expression *lieu d'accès public au numérique* convenant mieux à ce type de structure, elle sera utilisée ainsi dans la suite de ce travail.

1. A propos des labels et autres programmes instituant des lieux d'accès public au numérique

Suite aux décisions du CISI du 10 juillet 2000, la Caisse des Dépôts et des Consignations a lancé un programme de recherche et développement dénommé Cyberbase, développé en concertation avec plusieurs départements ministériels.

Le Ministère de la Culture et de la Communication a lancé en 1998 un programme de soutien à la création et au développement d'Espaces Culture Multimédia (ECM).

La Direction de la Jeunesse et de l'éducation populaire du Ministère de la Jeunesse et des Sports a initié le Programme « Point cyb - espace jeune numérique » au sein du réseau d'Information pour la Jeunesse.

L'Éducation Nationale tente d'équiper et d'introduire une pédagogie propre aux TIC, dénommée TICE ou technologies éducatives, dans les établissements scolaires.

Le programme « Cyberposte » propose des bornes d'accès à Internet dans des bureaux de poste.

Le programme d'action du CNED en matière de lieux d'accès publics aux TIC consiste à proposer à toute collectivité locale qui en fait la demande, l'implantation d'un espace de formation numérique.

Certaines régions et départements se distinguent par leur politique active d'ouverture de lieux publics d'accès au numérique : la Bretagne avec les cybercommunes, Acti-

Limousin, Cyber Nord-Pas-de-Calais, Centre, Picardie, Pays de la Loire, Lorraine, Corse, Champagne-Ardenne, Midi-Pyrénées, Poitou-Charentes, Aquitaine...

Le label « Ville Internet » lancé par l'association Vecam, prend en compte parmi ces critères de notation le nombre et la nature des lieux d'accès d'une ville.

Les grandes associations nationales participent à ce mouvement de démocratisation de l'accès aux TIC. Comme la Fédération nationale des centres sociaux et socio-culturels, le Comité National de Liaison des Régies de Quartier, le Conseil National des Associations Familiales Laïques, Familles Rurales, les Foyers Ruraux, la ligue de l'Enseignement, la Fédération Française des MJC, l'Union Nationale des Foyers de Jeunes Travailleurs, le Franca, les Missions locales, les PAIO, les Maisons Pour Tous...

Avec le développement du concept du bouquet de services, la RATP a mis en place des bornes d'accès gratuit à Internet. De plus, elle est en train de refondre son concept de guichet duquel la vente serait exclue au profit des automates mais en proposant des services exclusivement informatifs : consultation d'horaires, impression de plans, calcul d'itinéraires...

On peut noter les actions de mécénat de plusieurs fondations d'entreprises qui sont actives dans ce domaine: Fondation Boulanger, Maison Orangina, IBM, Microsoft...

Cette profusion d'initiatives, qui montre une volonté générale d'amener massivement la société française dans l'ère de l'Information, commence pourtant à être à bout de souffle mettant en péril les lieux et ceux qui les font vivre depuis 4 à 8 ans. Ces lieux incarnent, c'est leur mission, les politiques publiques, locales et nationales, en matière de TIC. Ils ont été en grande partie impulsés par des programmes nationaux sous la forme de chartes et de labellisations. Mais si les crédits d'investissement et quelquefois de fonctionnement ont permis la création de nombreux lieux, force est de constater qu'aujourd'hui ce soutien financier a pratiquement disparu en totalité ! Les coûts sont désormais supportés au niveau local, provoquant une décentralisation de fait avec un risque accru de création d'inégalités régionales, ainsi qu'au niveau européen. En effet, les efforts nationaux se tournent désormais vers l'administration électronique.

Toutefois, plusieurs bénéfices sont à tirer de l'existence de lieux d'accès public au numérique.

2. Un cadre favorable malgré tout aux points d'accès public

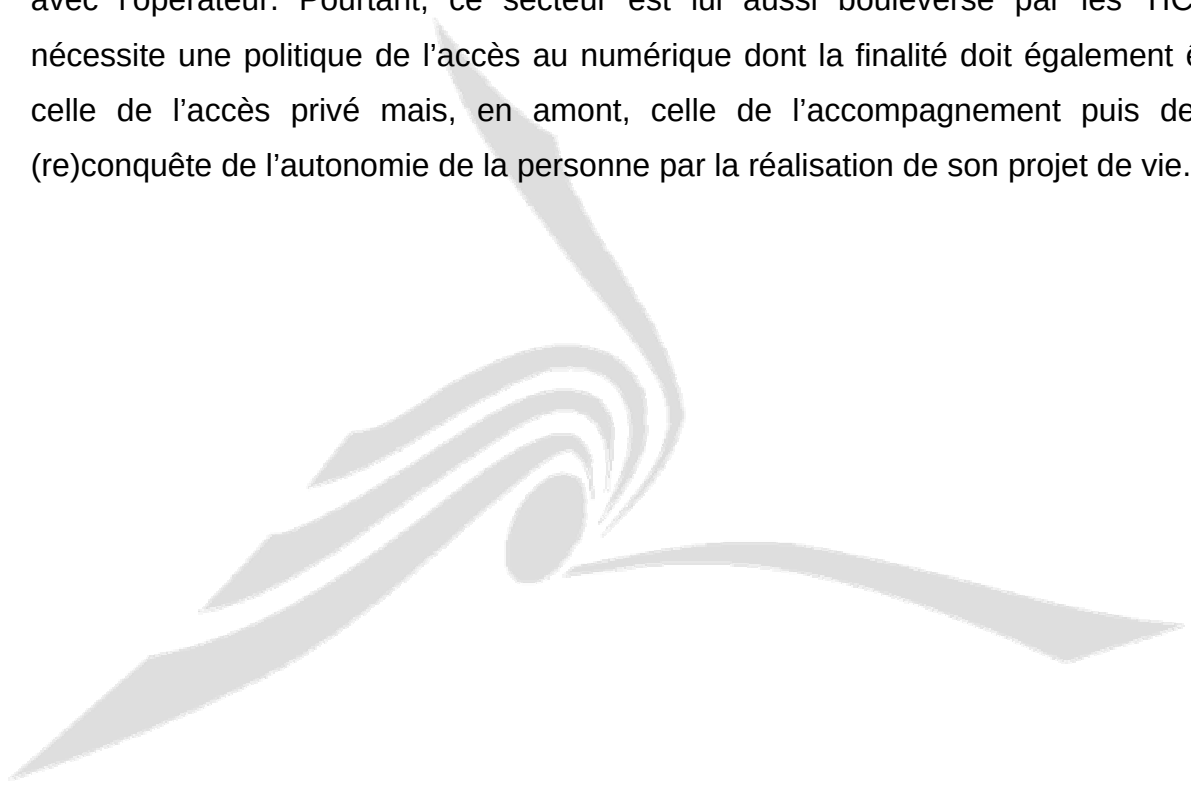
Les labellisations nationales ont permis de créer des réseaux de professionnels organisés en communauté de pratique. Réseaux qui sont d'ailleurs en train de fusionner (Point cyb, ECM, EPN, Cyberbase) principalement à cause de la lutte contre la précarisation des acteurs concernés. Mais dans cette unification solidaire, chaque acteur sait pertinemment qu'il est seul face à ceux qui localement peuvent leur donner les moyens (financiers notamment mais pas seulement) de perpétuer et développer leur activité. Ceci nous rappelle que l'émergence d'espaces publics numériques est avant tout une affaire de politique locale. **Et bien que des réseaux importants (par le nombre de participants et par la pertinence de leur propos) de professionnels existent il ne resteront jamais qu'un vase clos de professionnels de la profession prêchant des convaincus s'ils ne s'arment pas de moyens de communication à grande échelle en direction du grand public, dont les élus et autres décideurs locaux potentiels font partis s'ils ne peuvent concevoir l'intérêt de mettre en œuvre une telle politique.**

En considérant cette situation, il apparaît clairement que la politique gouvernementale est on ne peut plus cohérente pour obliger les collectivités locales à prendre le relais sur la gestion des lieux d'accès selon ses propres axes directeurs. L'abandon des financements est couplé au double matraquage « publicitaire » de l'administration électronique d'un côté qui pousse les collectivités à réfléchir de l'intérieur sur leur propre gestion des TIC et de l'autre la campagne « internet déclaré d'utilité tout public » qui espère transformer en actes les attentes grand public. En conclusion, **le gouvernement créé de toute pièce l'offre et la demande d'un nouveau service public dont il n'aura presque pas à assumer le coût à long terme.** Dans l'immédiat, l'ensemble des lieux d'accès public au numérique se trouve au milieu de cet étau comme point de concrétisation et surtout d'élaboration de ces nouveaux services.

Ainsi, avec du recul, le contexte entourant les lieux d'accès public au numérique leur est plutôt favorable car ils sont en passe de devenir indispensables au moins pour les administrations et leurs opérateurs préparant la version en ligne de leurs services traditionnels (ANPE, CAF, ASSEDIC, Trésor public, URSAFF...). Reste à savoir quelle forme prendra cet accès public : selon un modèle dédié type « Maison des

services publics » ou selon un modèle plus éclaté comme des points d'accès intégrés comme une évolution naturelle des différents services déjà existants ? Dans tous les cas il est clair que **l'atout majeur de ce qui préfigure le service public de demain, en terme de transaction administrative, réside dans son accomplissement depuis un accès privé**, autrement dit, de chez soi !

En revanche, dans les services socio-éducatifs, comme il a été écrit précédemment, le facteur humain prime et primera encore un moment, je suppose, sur la transaction avec l'opérateur. Pourtant, ce secteur est lui aussi bouleversé par les TIC et nécessite une politique de l'accès au numérique dont la finalité doit également être celle de l'accès privé mais, en amont, celle de l'accompagnement puis de la (re)conquête de l'autonomie de la personne par la réalisation de son projet de vie.



II. Le Kiosque de la ville des Lilas

Le contexte général étant établi, il est temps à présent d'introduire celui tout aussi riche où j'ai effectué mon stage.

A. Un lieu-ressource reconnu sur la ville

Les Lilas est une ville de 20 000 habitants, limitrophe de Paris, où existe un service appelé « Le Kiosque » dépendant de la Direction de l'Action Sociale et de la Prévention (DASP). Ce lieu est en priorité destiné aux jeunes qui peuvent avoir accès à différents services soit en libre accès (documentation, ordinateurs...) soit en rencontrant des professionnels spécialisés dans différents domaines (recherche d'emploi, législation, santé, orientation scolaire...). Au sein de ce lieu, il existe un équipement informatique afin d'initier le public aux TIC mais aussi pour compléter et/ou étendre les autres services existants.

Le Kiosque est un service municipal de la ville des Lilas créé en 1988, sous l'appellation « Point Info Jeune », principalement autour des actions de prévention et des ressources documentaires qu'il proposait. Il est ouvert toute la semaine au public. Ce service est labellisé Bureau d'Information Jeunesse par le CIDJ, Point d'Accès au Droit par le département et Point Cyb par le ministère de la jeunesse et des sports. Il est aussi reconnu dans le département et la région pour sa place dans le domaine de la prévention et de l'éducation à la santé. En effet, ce lieu dispose de différents pôles principalement destinés aux jeunes (12/25ans) et à leur famille :

- Lieu d'écoute Santé/Prévention
- Antenne Mission Locale (insertion professionnelle)
- Permanence juridique
- Centre de documentation
- Salle multimédia

Le « Point Info Jeunes » s'inscrit dans une politique de développement des outils informatiques et d'accès à Internet pour l'ensemble de la population dès 1999 en expérimentant l'utilisation d'une borne Internet en libre accès.

En 2000, en reconnaissance de l'utilité d'un tel service municipal, un agrandissement de la structure est planifié comprenant une salle multimédia. Dès septembre 2001,

un service d'accès public à internet se met en place 3h/semaine avec 4 ordinateurs. Puis les travaux, effectués en 2 phases, s'achèvent en 2002. C'est également à cette période que le nom devient « Le Kiosque » dans une volonté d'ouverture à tout le public même si la cible prioritaire reste les 12-25 ans. Cette même année, la responsable du service initie la demande de labellisation Point Cyb : le programme, commencé en 2000, de création de lieux d'accès multimédia au sein des Bureaux et Points d'Information pour la Jeunesse. A la clé se trouve le financement de 50% des investissements payés par l'Etat, la ville et la Mission Locale mettront le reste. Parallèlement, une demande de création d'emploi jeune pour un poste d'informateur multimédia pour la jeunesse est lancée. La responsable du Kiosque est nommée directrice de l'Action Sociale et de la Prévention de la ville, son successeur reprend le dossier et à la fin de l'année 2002 les deux demandes sont in extremis puisque le soutien financier des Point Cyb est suspendu peu de temps après et que le nouveau gouvernement en place depuis le printemps met fin aux Nouveaux Services-Emploi Jeune.

Les objectifs fixés sont alors :

- **D'améliorer l'accès à l'information** des jeunes lilasiens en mettant à leur disposition un nouveau support d'information.
- De permettre à un plus grand nombre de jeunes **d'accéder à l'outil informatique**, y compris pour ceux qui en sont le plus éloignés.
- De favoriser les échanges entre les jeunes aux niveaux local, départemental et même national, grâce à Internet et **développer les projets individuels ou collectifs**
- **D'accompagner les jeunes vers l'autonomie** et leur permettre de prendre en charge leur propre recherche, en respectant les règles du service.
- **De favoriser la créativité et la citoyenneté** au travers d'actions qui utilisent notamment les nouveaux supports de communication.

B. Accueillir les personnes dans leur globalité

La philosophie du lieu est de ne surtout pas cloisonner les différents services qu'il abrite afin de créer un cadre global à la prise en charge des usagers. Ces derniers doivent avoir la possibilité d'activer par eux même les différentes ressources (documentaires, humaines et techniques) à leur disposition. Se prendre soi-même en

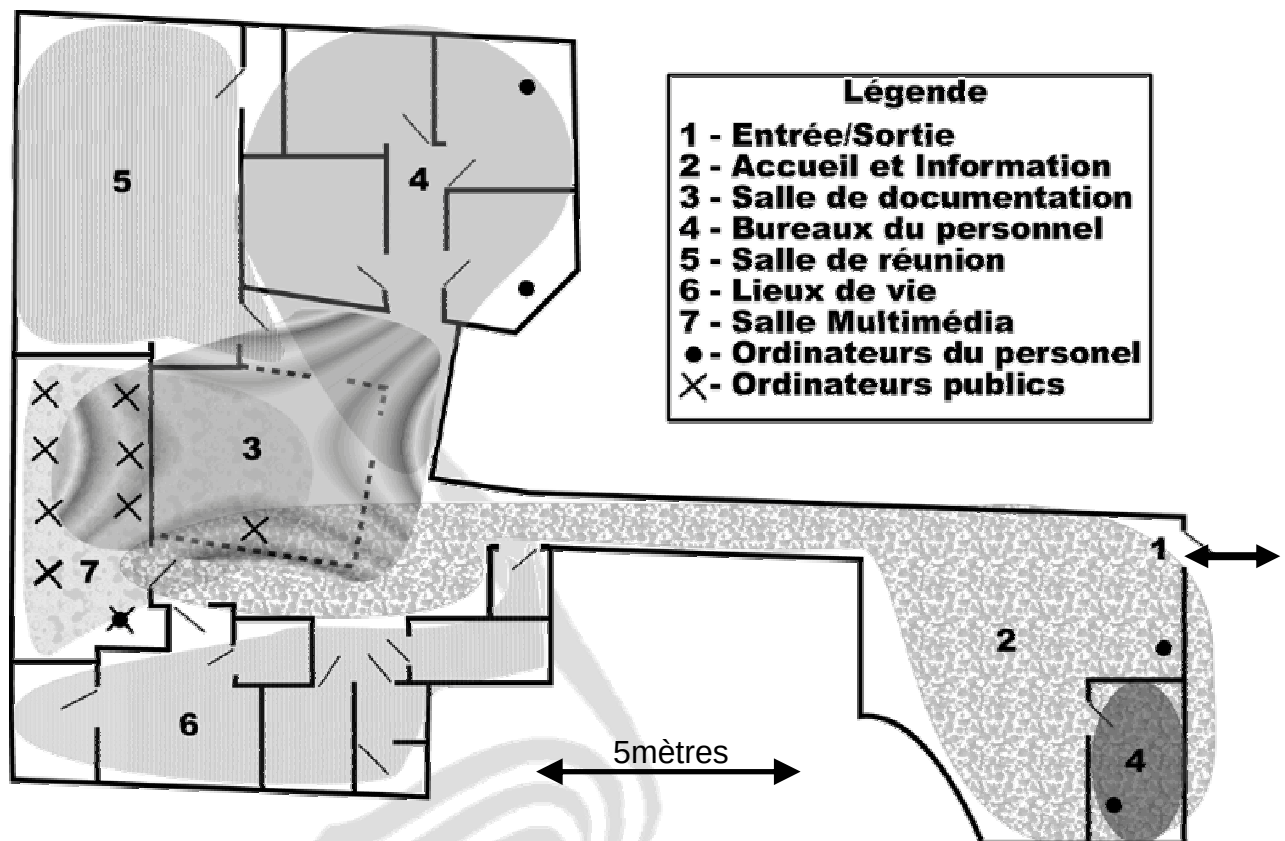
charge n'étant pas forcément évident, surtout pour les jeunes, l'équipe de professionnels effectue un rôle d'orientation et d'accompagnement individualisé et personnalisé toujours en veillant à ne pas tomber dans l'assistanat.. Le Kiosque est un lieu de prévention de l'exclusion sociale et d'éducation, où la construction du savoir se fait le plus souvent de façon autonome, c'est pourquoi le lieu se doit de fournir un maximum de possibilités d'actions au public pour qu'il puisse répondre tout seul à sa demande.

Cette conception du travail social est à l'œuvre dans les autres services de la ville, il existe donc un réseau déjà fort de professionnels favorisant les attitudes proactives des usagers.

Les ressources informatiques du Kiosque s'inscrivent dans ce cadre de prise en compte globale des personnes.

Pour fonctionner, cette méthode de travail a besoin que les liens établis entre les membres de l'équipe se fasse le plus naturellement possible au yeux de l'utilisateur. Il faut à tout pris éviter que ce dernier se sente ballotter comme un objet dans un système qui le dépasse. Au contraire, il doit comprendre le système afin d'en user avec pertinence et surtout d'éviter toute situation de rupture qui l'entraînerait sur la voie de l'exclusion. Chaque professionnel doit donc avoir conscience du champs d'action des autres et leur domaine de spécialité, pas forcément pour passer la main dès qu'il sort de son propre champ, mais pour activer lui-même les connaissances et le savoir-faire d'un collègue pour les appliquer à un accompagnement en cours. La relation usager/professionnel est alors poussée à l'extrême mais dans une totale transparence des démarches entreprises pour montrer à l'utilisateur ce qu'il est possible d'obtenir par soi-même en agissant sur les bonnes ressources. **L'opacité des procédures entre un service social et ses usagers est bien souvent la cause de l'existence d'un lien de dépendance, au final contre productif en terme de maintien dans l'espace social. Pire, cela peut contribuer à créer l'illusion d'une autonomie.**

C. Configuration spatiale et scénario de fonctionnement



La disposition des éléments, au sein de la structure suggère un scénario de fonctionnement qui se veut naturel pour le visiteur. Dès son entrée (1), le regard est attiré par les nombreux présentoirs (2) occupants la pièce, comme une invitation à la flânerie dans un marché d'informations, mais le premier contact relationnel est inévitablement celui de l'agent d'accueil qui entame la conversation afin d'obtenir l'objet de la visite puis traite la demande ou passe le relais selon le cas. En fonction de l'affluence, un instant de patience est demandé, au cours duquel le visiteur peut librement et rapidement consulter les affiches et brochures à proximité immédiate. Tout le mobilier est la hauteur du bassin, imposant ainsi une posture debout empêchant le squat et l'effet « salle d'attente » de s'installer. Cette première pièce est donc principalement un lieu de passage, le visiteur peut tout de même être amené à s'y attarder le temps d'explicitation sa demande et d'être mis sur une piste de résolution par un informateur jeunesse. Dans un recoin, un comptoir et des tabourets hauts sont les premiers signes qu'il est possible ici de prendre son temps et surtout de faire soi-même sa recherche. D'ailleurs, dans la plupart des cas, le visiteur est très vite orienté vers le fond de la structure en s'engageant dans l'étroit couloir. Ce passage vers la partie la plus grande du Kiosque s'exécute en ayant toujours à

portée de vue des éléments informatifs divers (prévention, culture, petites annonces, dépliants, magazines, impressions...) exprimant la cohérence thématique du Kiosque. L'étendue de la zone d'influence de l'aire d'accueil et d'information (2) est représentée sur le schéma par une certaine nuance de gris.

Une fois dans la salle de documentation (3), les éléments informatifs demeurent mais le mobilier, cette fois-ci plus bas et situé dans la zone délimitée par les pointillés, est composé de chaises et de larges tables sur lesquelles reposent quelques présentoirs mais aussi des stylos, du papier et un ordinateur. L'heure est donc au travail, à la consultation posée de documents, à la réflexion... mais pour mieux passer à l'action. L'ambition du Kiosque est de donner la sensation à ses usagers (notons au passage la transposition avec le terme *visiteur*) qu'ils ont toutes les cartes en main pour agir sur leur vie car agir c'est faire des choix mais encore faut-il être au courant des possibilités dont on dispose.

Juxtaposée à cette zone de travail, se trouve une aire de confidentialité regroupant les bureaux des autres professionnels de l'équipe (4). Qu'il s'agisse d'emploi, de santé, de logement, les entretiens se font en face à face, avec des spécialistes du domaine qui tentent de résoudre les urgences, clarifient les projets de vie et accompagnent les usagers. La zone 3 sert donc souvent de « salle d'attente » mais ici pas de presse people pour passer le temps, toute lecture peut apporter un début de réponse aux préoccupations de chacun. La logique de circulation veut que le professionnel raccompagne jusqu'à la sortie ses rendez-vous donnant ainsi l'occasion de désigner au passage, à la suite d'un entretien, des informations utiles à l'utilisateur. Bien souvent, éclairé par sa visite, l'utilisateur repère lui-même ce qui pourrait lui servir. Le bureau de l'information jeunesse est isolé des autres car la première tâche de ce pôle est l'identification de la demande des usagers, en complémentarité avec l'accueil, pour un premier apport d'information, souvent suffisant, d'où sa présence en zone 2.

En opposition, et toujours accolée à la zone 3, la salle de réunion (5) est une aire de regroupement collectif, de mutualisation à disposition aussi bien pour les professionnels que pour les usagers lors d'activités encadrées.

A l'intérieur de la salle de documentation, se trouve un ordinateur, vers lequel convergent les zones d'influence de l'accueil/information (2), de la documentation (3) et de la salle multimédia (7). En effet, ce poste en accès libre est une première invitation à la manipulation informatique.

Les postes de la salle multimédia (7) sont alignés le long des murs sur la longueur de la pièce de sorte que les usagers, quand ils sont face à leur écran, se tournent le dos favorisant le travail individuel. Cette configuration, de par la petite taille de la salle, permet aussi facilement les échanges entre les personnes et les usages collectifs comme des cours ou des ateliers. Sur les largeurs, il est possible de disposer des affiches informatives ou des tableaux blancs afin de dispenser des explications si nécessaire. Le poste légèrement en retrait près de la porte est celui de l'animateur mais pas exclusivement puisque qu'il n'est pas gênant qu'il serve aux usagers en cas d'affluence. Comme dans la salle de travail (3), des stylos et du papier sont disponibles, ainsi que des éléments d'information d'où la présence de la zone 2 jusqu'à l'entrée de cette salle.

Les lieux de vie (6) regroupant les sanitaires, la cuisine et diverses pièces réservées au personnels, ne servant pas mon propos, ne seront pas détaillés.

La zone 2 est certainement la plus fréquentée en terme de passage mais c'est la 3 qui demeure la plus importante dans la prise en charge globale des personnes décrite au paragraphe précédent car c'est un lieu d'interaction avec les ressources du Kiosque et un carrefour des différents pôles du service.

D. Les ressources du Kiosque

1. Ressources humaines :

Personnel du service :

- 2 animateurs multimédia (temps partiel)
- 2 informateurs jeunesse (dont le responsable du Kiosque)
- 1 conseillère santé
- 1 conseillère juridique (3h/semaine)
- 2 conseillers socioprofessionnels (temps partiel)
- 1 conseillère logement (1j/semaine)

Ressources externes potentielles :

- Les autres services de la mairie
- Les écoles, collèges et lycées alentour

- Des associations
- Des bénévoles
- Des stagiaires

2. Ressources financières :

Le coût du personnel, des fournitures bureautiques, de l'électricité, de la connexion internet... est pris en charge directement par la mairie.

La philosophie du Kiosque étant la gratuité, aucun apport financier du public n'est accepté. En revanche les dons (matériels, bénévolat...) sont possibles.

Les subventions publiques autres que municipales constituent une part non négligeable des recettes. Leur recherche est permanente et s'effectue en fonction des orientations politiques et des types d'actions à mener.

E. Le Point cyb du Kiosque

1. Mission proposée

Reprenons ici l'histoire du Kiosque, et plus particulièrement de son Point cyb, là où nous l'avons laissée au début de la *IIème partie (p.16)* au moment où le projet a pu enfin démarré.

Fin 2002, la ville a choisi un prestataire pour l'installation du réseau informatique de la structure et surtout un logiciel simplifiant son administration au quotidien : gestion des comptes et des groupes d'utilisateurs, accès à internet, restauration des configurations initiales... Le service a aussi recruté un animateur multimédia à temps plein grâce à l'emploi jeune obtenu. Les autres pôles du Kiosque, plus anciens, étant bien rodés (Information Jeunesse, Santé/Prévention et Mission Locale), le Point Cyb était une nouveauté attendue par tous. Son développement au cours de l'année 2003 semblait plutôt bien parti entre un équipement flambant neuf et du personnel dédié, pourtant deux éléments ont ralenti ce scénario : le départ précipité (disparition ?), dès le mois de février, de l'animateur fraîchement engagé et l'absence de formation du personnel sur le logiciel d'administration du réseau et de

compétences propres à l'animation multimédia. Par la suite, le recrutement d'un remplaçant s'est avéré difficile avec peu de candidatures et des profils inadaptés.

Remarquons au passage l'impossibilité de fait de respecter la charte du label Point Cyb qui stipule que le public doit pouvoir accéder à au moins 6 ordinateurs dont un au moins totalement multimédia (son et vidéo), que 2 animateurs spécialisés doivent animer ce lieu qui doit être ouvert au public au moins 30 heures par semaine dont 2 soirées et une demi journée le week-end. Seuls les ateliers assurés par un animateur de la ville (6h/semaine) ont pu être effectués par la suite.

En dehors de ces horaires principalement consacrés à l'initiation et l'accompagnement du public, les postes informatiques étaient tout de même accessibles en libre accès principalement pour le traitement de texte et le surf sur internet avec toutefois un encadrement très limité de la part de l'équipe permanente pour des raisons à la fois de compétences spécifiques mais surtout d'inadaptation spatiale de la structure puisque les fonctions d'accueil et d'information, les plus aptes à prendre en charge ce pôle, se déroulent presque exclusivement à l'opposé de la salle multimédia ! Mais, au delà de l'aspect de gestion du public, le temps manquait également à l'équipe en place pour développer les activités liées à ce nouveau matériel. C'est donc le facteur humain qui faisait le plus défaut au bon déroulement de l'action du service.

Arriver au Kiosque au poste d'animateur multimédia, sous-entendait donc répondre à l'attente à la fois du public et de l'équipe et j'ajouterais, non sans arrières pensées, de la ville. Le redémarrage du Point Cyb a été une bonne occasion de faire la preuve qu'un lieu d'accès public au numérique est au cœur de l'élaboration de la politique TIC de la ville.

a. La Mission Internet des Lilas

Lors du Conseil municipal du 28 avril 2001, cette mission est confiée à un conseiller Municipal par ailleurs inspecteur de l'Education Nationale et auteur du Brevet Informatique et Internet (B2I), travaillant actuellement sur le Certificat Informatique et Internet (C2I) niveau 2.

La mission internet s'articule autour de trois axes :

- Les outils de travail pour les services municipaux (Volet « administration électronique »).

- La mise en place d'un site Internet municipal, élément du dispositif d'information municipale d'interactivité entre municipalité et population, et d'aide au développement économique de la ville (Volet « administration électronique »).
- La contribution à la lutte contre la "cyberfracture" : équipement des écoles, ouverture de points d'accès ouverts au public, avec offre de formation. (Volet « Appropriation des usages »)
- La possibilité de mettre en place un réseau Intranet. (Volet « administration électronique »)

La première action de la Mission Internet est la mise en place d'une borne d'accès public à internet payante dans le hall de la mairie en septembre 2001. Il s'agit essentiellement d'un acte symbolique pour faire entrer les TIC à l'Hôtel de Ville puisqu'en pratique cette borne est peu utilisée (tarif supérieur à ceux des cybercafés environnant, de plus aucun personnel ne peut aider le public lors d'une consultation). Mais comme le montrent les objectifs que s'est fixée la mission internet, l'accès public n'est pas sa priorité et les efforts se portent sur la modernisation des services publics.

Outre l'informatisation du poste de travail de nombreux agents et élus, les premiers à en bénéficier, en 2002, sont d'une part le Kiosque, mais j'y reviendrai en détail, et d'autre part les écoles publiques de la communes disposant à présent d'une réseau informatique interne relié à internet par une connexion haut-débit. La résorption de la « cyberfracture » se poursuit naturellement par le développement des usages individuels et collectifs qui ont pris la forme d'un niveau minimal d'aptitudes requise vis à vis de l'outil informatique. Ainsi, lors du Conseil municipal du mardi 2 mars 2004, une convention cadre entre l'Education Nationale et la Ville des Lilas, pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2007, a été signée dans le but de donner la nécessité aux élèves d'obtenir en fin de scolarité élémentaire le Brevet Informatique et Internet niveau 1.

Le même jour, et cette fois-ci dans le cadre de la modernisation des services publics, a été signée une convention de mise en place d'un réseau de communication informatisé à destination des écoles entre l'Education Nationale toujours et la Ville des Lilas pour la période du 1er mars 2004 au 31 mars 2007 afin de faciliter la communication entre les différents acteurs de la politique éducative départementale.

Sur le thème de l'e-administration mais cette fois-ci en relation directe avec les citoyens, le site internet de la ville a été inauguré le 13 janvier 2004 à l'adresse www.ville-leslilas.fr. Sur la forme, il s'agit d'un site de 3^{ème} génération interactif et collaboratif, selon la terminologie de l'ARTESI, ceci permet à la ville de se passer de webmaster puisque chaque service est mis à contribution pour la mise à jour des informations le concernant. Sur le fond c'est un outil essentiellement à caractère informatif pour le public (stade1 du Portail Internet Citoyen selon l'ARTESI) et les seuls services en ligne consistent à pouvoir passer une petite annonce ou envoyer une carte postale électronique. Des téléprocédures transactionnelles sont à l'étude pour une prochaine version.

En résumé, les actions de la mission internet sont somme toute limitées, mais de son propre aveu, l' élu reconnaît n'avoir que très peu de pouvoir au sein de la municipalité pour qui les questions relatives aux TIC se placent majoritairement au second plan. Seules quelques personnes sur différents services de la ville ont une réflexion sur ce que pourrait être tout ou partie l'espace public numérique des Lilas. Le potentiel de compétence sur ce domaine n'est pas exploité principalement par manque de marge de manœuvre et de concertation des intéressés.

2. État des lieux du Point Cyb

Cette partie est consacrée à la description du Point Cyb et son environnement direct tel que je l'ai trouvé à mon arrivée.

a. Inventaire

i. Matériel et logiciels

1 Poste serveur (*local technique, zone 6 du schéma p.19*) :

Elonex ProSentia

Pentium IV 1,8GHz

Distribution Linux Kwartz basée sur Débian

4 postes clients réservés au personnel du Kiosque (*bureaux, zone 4 du schéma p.19*) :

- IntelGenuine ou Celeron
- 64Mo de RAM
- Win98SE ou 95
- IE5+
- Pack MS Office 2000 Premium
- Norton antivirus 2002 ou 2001

1 poste stand alone réservé au personnel du Kiosque (*bureaux, zone 4 du schéma p.19*) :

- Intel Celeron
- 32Mo de RAM
- Win98SE
- IE5
- Pack MS Office 97 Pro
- Norton Antivirus 5

8 Postes clients (7 en accès public et 1 pour le personnel) (*Point Cyb, zone 7 du schéma p.19*) :

- Elonex ProSentia
- Intel Celeron 1.7Ghz
- 128Mo de RAM
- Win2000SP2
- IE6
- MS Word97
- MS Excel97
- MS PhotoEditor97

2 Postes (dont un HS) stand alone en accès public (*salle d'autodocumentation, zone 3 du schéma p.19*) :

- Intel Celeron
- 32Mo de RAM
- Win98SE

IE5

Pack MS Office 97 Pro

Norton Antivirus 5

Pas de carte son

Observations :

Aucun support d'installation n'est disponible sur place pour les logiciels précités. Il est donc obligatoire d'appeler le service informatique pour une simple opération de maintenance comme une installation, ou une mise à jour des pilotes.

ii. Réseau

* **Configuration :**

Le réseau, piloté par le poste serveur, utilise le logiciel Kwartz dont une interface web, accessible depuis tous les postes clients, simplifie l'administration des postes et des sessions utilisateurs sous MSWindows.

Le serveur stocke les images des disques durs des postes clients en accès libre afin que ceux-ci soient remis à leur état initial à chaque redémarrage ce qui simplifie la maintenance des ces postes et permet d'autoriser, sans crainte des virus, les usagers à utiliser leur propre disquette, CD-ROM et clé USB (ce que pourtant la charte d'utilisation interdit !!).

En revanche, les postes clients du personnel du Kiosque ne possèdent pas de telles images-disques de référence et leur configuration évolue selon les utilisations de chacun. Les soucis de maintenance concernent par conséquent principalement ces postes.

Les postes de la salle d'autodocumentation (*salle d'autodocumentation, zone 3 du schéma p.19*) ne sont pas intégrés au réseau uniquement par manque de place sur le hub ce qui les empêche de proposer une connexion internet réduisant ainsi grandement l'intérêt de leur utilisation.

Observations :

Personne ne sachant vraiment comment fonctionne Kwartz, personne n'est capable de faire évoluer le réseau en fonction des besoins des utilisateurs et notamment d'installer de nouveaux logiciels sur les images de référence.

De plus, Kwartz comporte plusieurs fonctionnalités intéressantes inexploitées : tour CD, intranet, serveur de messagerie, serveur web dynamique...

Les postes en stand alone ne le sont que par manque de place sur le hub.

Tous ces tracas sont censés être gérés par le service informatique de la ville mais l'externalisation de la configuration des postes en accès libre et du serveur oblige le Kiosque à avoir plusieurs interlocuteurs techniques. L'identification de la cause d'un problème et la démarche d'évolution de l'outil informatique nécessitent certaines connaissances techniques que ne possède pas l'équipe du Kiosque. Pour pallier à cela une formation au logiciel Kwartz a été demandée sans qu'elle n'est jamais été obtenue. Les possibilités du système mis sont en place sont bêtement bridées faute de savoir-faire sur la gestion du matériel.

*** Utilisation :**

Pour pouvoir utiliser un poste, hormis les stands alone, il est impératif d'ouvrir une session utilisateur. Pour cela une procédure a été mise en place : l'utilisateur donne ses nom et prénom puis une session personnelle lui est créée avec un nom de compte et un mot passe que lui seul connaît.

Le personnel du Kiosque appartient alors au groupe des administrateurs et toute autre personne au groupe des utilisateurs. A chaque groupe correspondent une configuration et des droits d'accès spécifique aux différents services. Par exemple, la navigation sur internet est restreinte pour les utilisateurs mais pas pour les administrateurs.

Observation :

L'avantage est que cela permet à chacun d'avoir un espace de stockage qui lui est propre sur le réseau ainsi qu'une garantie de confidentialité vis à vis des autres utilisateurs.

L'inconvénient est que des sessions-types n'existent pas ce qui oblige à créer une session systématiquement pour des gens qui peut être ne reviendront jamais d'où le nombre élevé non significatif d'utilisateurs (presque 400).

iii. Documentation relative à l'utilisation de l'informatique

Le tableau qui suit correspond à la partie du fond documentaire du Kiosque spécifique au multimédia.

TITRES	EDITEURS	ANNEES
Vos premiers pas en Musique Assistée par Ordinateur	Droit au but	Juin 2002
Le PC Pour les Nuls 8 ^{ème} Edition	FIRST Interactive	1 ^{er} Trimestre 2002
Créer un site Web Pour les Nuls 4 ^{ème} édition	FIRST Interactive	2 ^{ème} Trimestre 2002
Le guide Internet	L'Etudiant	1998
300 sites Internet pour les étudiants	L'Etudiant	Mars 2003
Les associations et Internet	Les essentiels Melan	2003
Découvrir l'Internet Trucs et Conseils	Mango Pratique	1998
Premier Pas avec Internet Facile	Marabout	Septembre 1999
Internet et Sécurité	Que sais-je ?	Juillet 2002
Net-Work Magazine	LBI	N°1 (04/2000) et N°5 (10/2000)*3
L'annuaire de l'emploi (Hors-série Net-Work Magazine)	LBI	2000
Web Magazine	Prisma Press	N°34 et 36 à 38 (2002)
Télérama Hors série : internet et moi	Télérama SA	2000
Rebondir-Trouver un emploi sur internet	Les Publications Grand Public	1999
Guide de la recherche sur internet	L'étudiant	2001

Pour la plupart, ces livres ne sont pas consultables par le public car ils sont stockés dans un bureau. D'autre part, certains contenus ne sont plus d'actualité. Il est préférable d'orienter le public sur des ressources en ligne que l'on peut imprimer par la suite.

De plus de nombreux CD-ROM sur divers thèmes ne sont plus du tout d'actualité est ont dû être jetés. La pertinence de ce support pour les usages relevant de l'information est d'ailleurs remise en cause au profit des contenus directement

accessibles sur internet. Dans l'avenir l'achat de tels supports se fera uniquement si le produit apporte une plus value pédagogique.

b. Modalité d'accès au Point Cyb

L'analyse des besoins du public, effectuée au niveau de l'accueil de la structure, peut amener le personnel à l'orienter vers les ressources informatiques. Mais dans la pratique, l'équipe du Kiosque a décidé malgré l'absence d'un animateur multimédia permanent de maintenir l'accès à la salle multimédia (*zone 7 du schéma p.19*), sous certaines conditions mais dont l'application effective et le respect sont rendus difficiles par l'isolement spatial de cette salle.

Le public peut accéder au Point Cyb, soit, lors de plages horaires prévues, soit, occasionnellement, en expliquant son but, généralement la rédaction de CV ou de lettres de motivation aux heures d'ouverture du Kiosque.

Une charte d'utilisation est affichée près de chaque poste rappelant le comportement attendu des usagers à savoir :

- *L'interdiction d'amener des disquette ou CD-rom*
- *L'interdiction de manger, boire et fumer dans la salle*
- *L'interdiction de se connecter à internet hors des horaires prévus*
- *L'interdiction de se connecter aux sites illégaux*
- *L'interdiction de se connecter aux chats*
- *L'interdiction de modifier la configuration des machines*
- *Le respect des règles de l'atelier en cours*
- *La priorité donnée aux utilisateurs ayant pris rendez-vous*
- *La ponctualité en cas de réservation*
- *L'engagement de suivre jusqu'à la fin un atelier commencé*

De plus, un projet de règlement intérieur également fondé sur l'interdit était en préparation. Bien qu'il soit essentiel d'établir un code de conduite favorisant le bon fonctionnement des activités du Point Cyb, il est clairement maladroit d'accueillir le public avec une série d'interdictions. Le comportement civique attendu doit plutôt naître plus naturellement de l'ambiance suggérer par la structure et la mixité des personnes et des usages en cours dans la salle multimédia.

Un compte est systématiquement créé pour chaque usager et seuls les nom et prénom sont demandés à sa création. Un compte est une session personnalisée

protégée par un identifiant et un mot de passe dans laquelle l'utilisateur dispose d'un espace sur le serveur qui lui est propre. Ce service est très utile pour certains usages réguliers notamment mais une bonne partie du public du Kiosque n'a qu'un besoin très ponctuel des ressources informatiques ce qui ne justifie pas à chaque fois la création d'un compte donnant lieu à des inconvénients techniques comme la saturation du serveur ou le devenir des fichiers personnels produits.

c. Ateliers et répartition des plages horaires

Le tableau suivant formalise les tranches horaires où l'accès au Point Cyb est autorisé. Mais comme explicité précédemment, il peut être utilisé par le public au cas par cas. Le Kiosque étant ouvert au public les mardi et mercredi matin ainsi que tous les après-midi, potentiellement, le Point Cyb est accessible à ces mêmes heures.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	Fermé		De 9h30 à 12h Atelier de recherche d'emploi avec un conseiller de la mission locale	Fermé	Fermé
Après midi	De 16h à 17h30 Initiation internet/bureautique avec un animateur	De 16h à 18h Initiation internet/bureautique avec un animateur		De 17 à 18h30 Accès libre et autonome	De 15h à 17h30 Initiation internet/bureautique avec un animateur

Les ateliers proposés au Point Cyb sont :

- Des plages de recherche d'informations sur le web et d'initiation aux outils bureautiques, trois fois par semaine, soit au total 6 heures avec un animateur.
- Un libre accès, une fois par semaine, d'1h30 pour les usagers autonomes.
- Un atelier de recherche d'emploi animé par la mission locale.

i. Initiation internet/bureautique :

*** Description**

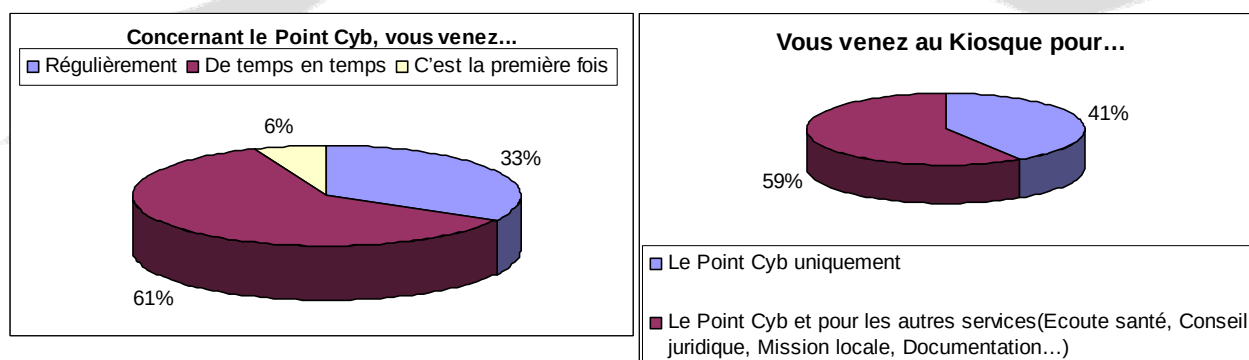
Ces ateliers se déroulant sans rendez-vous, les usagers viennent pour utiliser les ordinateurs du Point Cyb selon leur besoin. En cas de difficulté d'utilisation l'animateur intervient pour aider la personne. En fait, le mot *atelier*, présent sur les

documents d'information du lieu, utilisé par le personnel pour désigner ces créneaux, n'est pas adapté à la réalité de ce qui s'y passe. Il ne s'agit donc pas non plus d'un cours à proprement parler mais plutôt d'un accompagnement ponctuel, généralement individualisé et personnalisé, de l'utilisation des TIC. Beaucoup d'utilisateurs étant maintenant autonomes ces plages horaires ont tendance à devenir des moments de consommation d'accès informatique et non d'apprentissage.

De plus, il n'y a pas de règles strictes concernant la durée des sessions ce qui rend difficile la gestion de la file d'attente au sein de la structure. Du coup, le rôle de l'animateur est tout autant de gérer l'occupation des postes et le roulement entre les personnes. Il centralise aussi les impressions de documents sur son poste. La diversité des degrés d'autonomie des utilisateurs lui évite d'être débordé en permanence par les demandes mais il ne peut quand même pas se permettre de se consacrer exclusivement à une personne même si celle-ci est dans une réelle attente d'apprentissage.

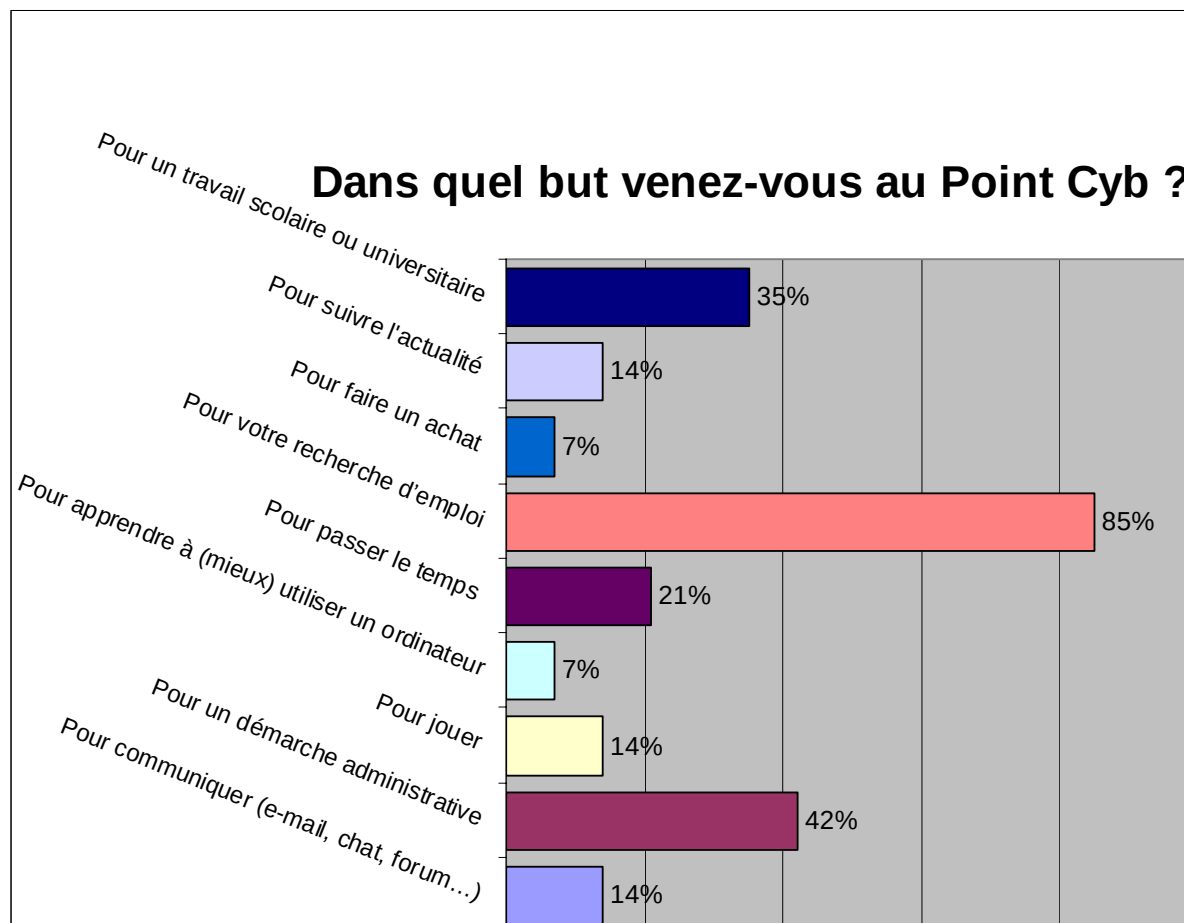
* **Evaluation des usages en cours**

Sur les tranches horaires habituelles d'accès au Point Cyb, j'ai fait remplir un questionnaire (cf. Annexe A) à 69 usagers sur deux semaines, peu de temps après le début de mon stage au mois de février.



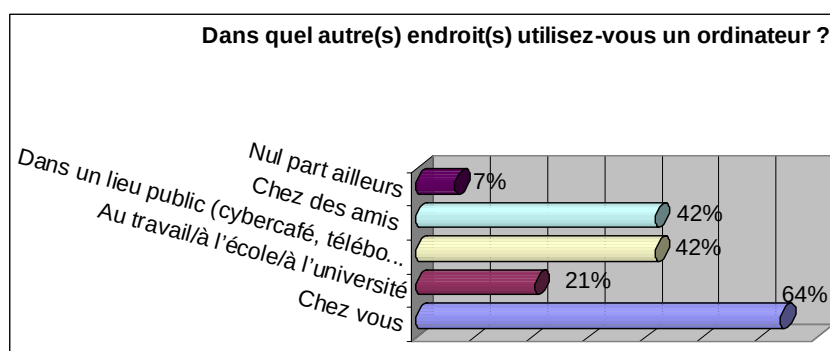
La part des usagers qui viennent uniquement au Kiosque pour le Point Cyb est très importante. On peut en retirer que ce service répond à une demande d'une population très spécifique avec laquelle il est difficile de faire un lien avec les autres services du Kiosque. Pourtant 60% des usagers réguliers sont des demandeurs d'emploi et disposent donc de ressources complémentaires ailleurs dans la structure pour mener à bien leur recherche. Après coup cela pourrait s'expliquer par la démarche très organisée mais

au final peu efficace de plusieurs demandeurs d'emploi qui collectent puis traitent les annonces qu'ils sélectionnent mais qui n'arrivent pas à assumer les phases d'entretien. Les besoins de ce public sont longs à décrypter et surtout il est difficile de leur faire remettre en question leur méthode de recherche.



Le public est à 90% constitué d'habituels et 100% des usagers n'utilisant pas d'ordinateur ailleurs viennent régulièrement au Kiosque. Sur le plan strict de l'accessibilité des équipements, le Point Cyb remplit son objectif de lutte contre la fracture numérique.

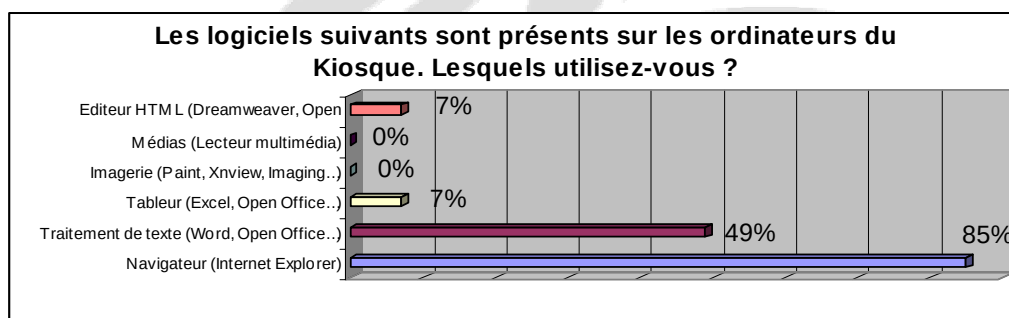
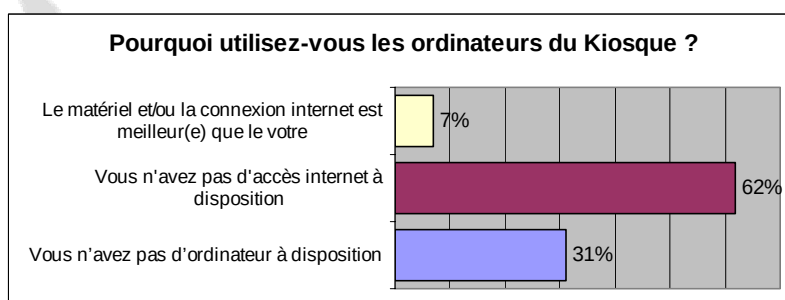
Les motifs d'utilisation sont variés mais trois grandes familles se détachent du lot : la recherche d'emploi avec des usages allant du traitement de texte pour les CV à la



sélection d'offres sur des sites spécialisés en passant par la récupération d'adresses pour la prospection. Ensuite viennent en

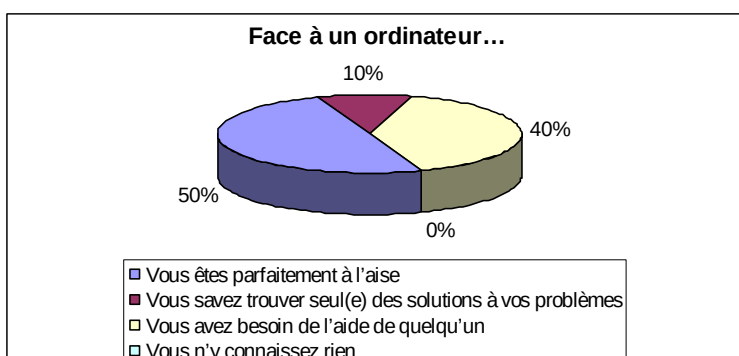
volume équivalent les démarches administratives et autres services dématérialisés comme ceux de la CAF, des impôts, des banques, etc. Enfin le public scolaire ou universitaire vient y faire ses devoirs et notamment pour les recherches documentaires et l'écriture de fichiers texte.

93% des usagers, ont accès à l'informatique ailleurs qu'au Kiosque et principalement chez eux. Près de la moitié fréquentent d'ailleurs les cybercafés et s'ils viennent au Kiosque c'est avant tout pour la gratuité et la proximité du service. Concernant la gratuité, c'est évidemment une volonté de garantir l'accès pour tous mais la vigilance est de rigueur afin de ne pas concurrencer les 2 téléboutiques du quartier. Il convient même de réorienter les usagers détournant le caractère social du service à leur profit. Majoritairement (69%), le public est donc constitué de familiers de l'informatique concernés par la cyberfracture uniquement sur le plan de la connexion à internet et des usages associés.

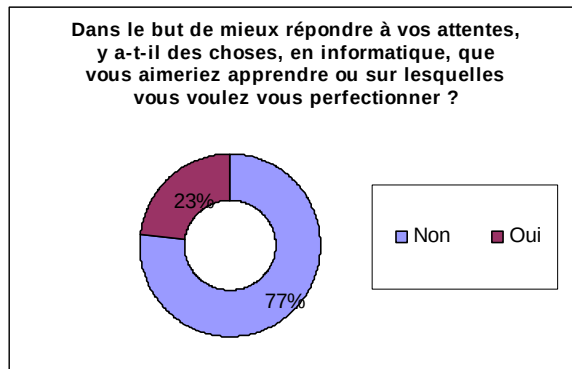


La navigation sur internet est pratiquée, sans surprise, par 85% des usagers, suivi par le

traitement de texte. Les autres usages sont marginaux voir inexistants bien que proposés de par l'installation des logiciels adéquats sur tous les postes. Avec des usages aussi ciblés par des gens habitués à l'outil informatique il est normal qu'eux-mêmes se considèrent *parfaitement à l'aise face à un ordinateur*. L'analyse de ce résultat de l'enquête est toutefois à relativiser fortement car



l'observation a montré que les gens ne savent pas s'auto-évaluer sur leurs compétences en informatique. Il semblerait même que les plus critiques envers eux-mêmes soient plus doués que les autres. Dans tous les cas très peu apprennent par eux-mêmes à faire évoluer leurs usages. Cela n'est pas dû tant au manque de curiosité de leur part qu'à la peur de « faire des bêtises irréparables » (phrase qui



revient très souvent à ce sujet). Il reste donc énormément d'aspects à démystifier sur la machine et son fonctionnement. Il peut toutefois paraître regrettable que 77% des usagers n'aient pas d'attente vis à vis des TIC et se complaisent dans la consultation de site web.

En conclusion, le Kiosque a tendance à devenir un cybercafé gratuit ce qui d'une part n'est pas sa vocation et d'autre part peut nuire aux téléboutiques qui se trouvent dans la même rue que le Kiosque. De par sa mission socio-éducative, le Kiosque n'a aucune raison de suivre les attentes des usagers qui trouvent écho dans les prestations commerciales des cybercafés. La mission d'un service public n'est pas de pallier au manque de pouvoir d'achat d'une catégorie de la population mais de leur proposer des alternatives de qualité adaptées à tous.

ii. L'accès libre autonome

Tous les jeudis, pendant 1h30, la salle multimédia est proposée en accès libre sans encadrement. La gestion de ce créneau est assez lourde pour l'équipe qui doit tout de même assurer, en plus des autres tâches habituelles, l'inscription du public, les roulements et les impressions tout en étant ailleurs dans la structure. Du point de vue des usages, l'étude évoquée dans le paragraphe précédent est également valable et sa conclusion d'autant plus vérifiée.

Il n'existe pas vraiment de différence significative entre les usagers fréquentant les ateliers et ceux du jeudi, beaucoup viennent aux deux types de plages horaires.

iii. Les Ateliers de Recherche d'emploi :

Ces ateliers se déroulent au Point Cyb, dans le but de pouvoir utiliser internet pour rechercher des offres d'emploi et éventuellement rentrer en contact avec les employeurs (courriel, téléphone, fax). Ce n'est donc pas un atelier dédié à l'apprentissage de l'informatique mais plutôt une application pratique des possibilités que cela permet sur une problématique précise. Néanmoins, il n'est pas demandé aux participants de cet atelier d'avoir des pré-requis en informatique.

A l'origine, cet atelier se faisait en co-animation avec un conseiller de la mission locale et l'animateur multimédia du Kiosque, mais après le départ de ce dernier, seule la mission locale s'est occupée de le maintenir. Les participants sont donc tous des jeunes suivis par la mission locale. L'atelier se fait sur inscription auprès de l'accueil du Kiosque et sept places sont disponibles. En pratique le taux de remplissage n'est jamais atteint. Le conseiller n'étant pas féru plus que de raison des TIC, l'usage de l'ordinateur se limite à la consultation d'offres sur le site de l'ANPE et l'élaboration d'un tableau individuel de suivi de la recherche d'emploi des participants.

Au vu de la forte demande de la part des demandeurs d'emploi d'utiliser les ressources du Point Cyb l'atelier doit être maintenu. La reprise de la co-animation (conseiller emploi+animateur multimédia) permettrait d'ouvrir l'atelier à d'autres publics que celui de la mission locale et apporterait un soutien technique et informationnel complémentaire aux participants.

3. Un pôle largement sous-exploité

La fréquentation du public et les retours positifs entendus par l'équipe au sujet de la mise à disposition d'ordinateurs confortent l'idée que le Point Cyb répond à des besoins légitimes du public.

L'intégration du Point Cyb par rapport à l'ensemble du Kiosque n'est pas claire. En effet, l'état d'esprit du lieu voudrait que les ressources propres au Point Cyb complètent les autres ressources et services du Kiosque ce qui n'existe que de façon limitée.

Le travail des informateurs jeunesse, articulé autour des techniques documentaires traditionnelles (indexation et classement), doit évoluer avec les mutations de ces

techniques. La recherche sur internet, si la documentation de l'information jeunesse ne suffit pas, doit être systématiquement proposée voire effectuée avec l'utilisateur.

La collaboration avec la mission locale doit être approfondie pour s'adapter aux spécificités de la recherche d'emploi, de stage ou de formation sur internet.

Tout comme le pôle santé/prévention dont la qualité est reconnue par la ville, le département et même la région, le Point Cyb devrait être un lieu-ressource et une référence sur les TIC.

Il manque aux Lilas un lieu d'accès public au numérique tel que décrit dans la première partie et qui ferait office de creuset pour la mise en place de la politique d'appropriation des usages des TIC peu développée par la Mission Internet de la ville et qui devrait succéder à celle de l'accessibilité des contenus en ligne et se faire en parallèle de la modernisation de l'administration communale.

4. Des changements immédiats bienvenus

a. Définition d'objectifs

L'étude des usages en cours a révélé un différentiel entre les objectifs fixés et la réalité du Point Cyb au sein du Kiosque par sa tendance à devenir un cybercafé gratuit. Un recentrage sur les usages sociaux et éducatifs des TIC serait donc bénéfique.

Les objectifs généraux du Point Cyb sont d'une part liés au cadre national, européen et mondial de la société de l'information dans laquelle la maîtrise des TIC est incontournable. En conséquence de quoi, ceux qui n'ont pas accès à ces technologies, quelle qu'en soit la raison (économique, politique, culturelle, technologique...), souffrent de ce qu'on appelle la *fracture numérique*, reconnue, depuis quelques années, comme facteur d'exclusion sociale à différents niveaux (éducatif, professionnel, personnel, citoyen...). Le rôle d'un tel lieu public est donc de :

- Promouvoir les TIC
- Développer des usages autonomes des TIC par tous

D'un autre côté, au niveau local, le rôle du Kiosque est d'être un lieu ressource pour les jeunes et leur famille et se doit donc de répondre aux attentes du public. En tant que service municipal, ses réponses doivent se faire en cohérence avec les autres services municipaux et de façon plus générale avec l'ensemble des acteurs sociaux et économiques locaux.

- Fournir un service public de proximité tirant profit des TIC
- Être un lieu ressource sur les TIC pour les acteurs locaux
- Créer et développer des partenariats avec ces acteurs

Le développement de projets individuels ou collectifs étant un cheval de bataille du Kiosque, le Point Cyb se doit de mettre en avant, dans la continuité du travail fait par l'Information Jeunesse, les usages des TIC allant dans ce sens pour rendre les individus autonomes, responsables et proactifs.

Il est tout aussi important de définir ce qui ne fait pas partie des objectifs du Point Cyb, voire ce qui est à éviter à tout prix. En l'occurrence, le Point Cyb ne doit pas devenir un cybercafé gratuit ne serait-ce que pour la raison que cela nuirait aux deux boutiques à proximité qui vivent de ce créneau économique.

b. Les besoins à satisfaire

Ce service est un espace de recherche d'informations complémentaires aux autres ressources disponibles en ce lieu. Son objectif premier consiste à permettre d'utiliser les outils numériques pour aborder les thématiques clairement identifiées par le bureau d'information jeunesse, l'antenne de la mission locale et le point d'écoute : emploi, insertion, jobs étudiants, logement, voyages, loisirs,... Mais répondre par ce biais à ces besoins en crée de nouveaux propres aux TIC et dont la satisfaction devient par conséquent le deuxième objectif du Point Cyb : maîtrise de la recherche (avancée) sur le Web, création de messagerie électronique, initiation à la bureautique,...

Indiscutablement, le thème dominant plébiscité par les usagers concerne les recherches d'emploi sur Internet. La très grande majorité souhaite consulter les multiples offres d'emploi qui ne transitent que sur Internet et désirent mettre en place une stratégie de recherche spécifique à ce média qui, certes, permet d'obtenir une

quantité importante d'informations concernant les offres, mais qui est aussi une ressource unique de documentation et d'échange d'information sur les entreprises, les tendances de marché, les formations, les concours, les filières professionnelles, etc. En outre, Internet peut être une aide à la recherche d'emploi en exploitant cet espace pour mettre en ligne son CV, sous forme d'une page web. L'autre demande importante, souvent complémentaire à la recherche d'emploi sur le web, concerne la création et la consultation d'adresse de messagerie électronique via les nombreux webmail gratuits disponibles sur Internet.

Sur un autre plan, le besoin du public concerne la gratuité de l'accès qui ne saurait se discuter compte tenu du profil du public fréquentant le Kiosque et la volonté de démocratisation de l'usage.

Le besoin auquel le Point Cyb répond déjà, mais qui va s'amplifier dans un avenir proche, est celui des services en ligne, publics ou non, dont la promotion fait d'ailleurs partie des objectifs de la structure ne serait-ce que pour assurer sa propre pérennité (argument autocentré) mais également pour éduquer le public sur une évolution majeure de la société dont il n'a peut-être pas conscience (argument social).

Plus globalement, l'attente du public est que la technologie améliore la vie et le quotidien de chacun sinon personne n'y voit d'intérêt.

c. Avantages et contraintes d'action

Pour mener à bien le redéploiement du Point Cyb, il est nécessaire de disposer d'un minimum de soutiens et de moyens pour agir tout en identifiant le plus tôt possible les contraintes ou les facteurs d'échecs potentiels.

Du côté des avantages, signalons la position particulièrement autonome, pour un service municipal, du Kiosque, acquise par la responsable précédente et qui est actuellement la directrice générale de l'action sociale et de la prévention de la ville qui compte plusieurs autres services. Mais le rapport privilégié de confiance avec le Kiosque donne une marge de manœuvre effective qui laisse largement le champ libre à l'expérimentation.

L'autre soutien important, plus politique, est celui de l'élue chargée de la Mission Internet qui, déplorant la sous-exploitation des compétences des animateurs

multimédia de la ville⁴, défend les actions d'accessibilité, de promotion et d'appropriation des contenus numériques.

Sur le plan matériel, le Point Cyb a également une longueur d'avance puisqu'il est entièrement équipé. Seuls quelques éléments courants manquent comme un hub ou des câbles réseau sans que cela pose un problème insurmontable.

Enfin, le Kiosque existant depuis 16 ans et offrant d'autres services que le Point Cyb, l'apport de public cible est pour partie assuré par cette reconnaissance. La fréquentation annuelle est environ de 3000 visites individuelles auxquelles s'ajoutent les activités collectives (ateliers, réunions d'information, formations...).

Du côté des contraintes, commençons par un classique : le budget. Depuis la subvention obtenue par la labellisation Point Cyb, aucun budget n'est alloué aux postes en accès libre qui ne font l'objet d'aucun plan de renouvellement alors que la durée de vie de ce type de matériel est plutôt courte (3 à 5 ans voire 2 ans pour des usages réellement multimédia). Les achats, quand ils sont possibles, se font donc en commun avec le matériel de bureau du personnel.

Ceci nous amène à un autre aspect contraignant relatif au service informatique de la ville dont l'achat de logiciels et de matériel n'est pas adapté à la spécificité d'un lieu d'accès public. En effet, les demandes concernant le Point Cyb sont traitées comme les usages professionnels ce qui donne lieu à l'achat de palettes graphiques surdimensionnées d'une qualité luxueuse ou encore de licences d'un éditeur de site web orienté développeurs. Ces équipements, certes fonctionnels, ne permettent pas d'atteindre les objectifs de découverte et d'initiation du public à certaines pratiques. Au contraire, la complexité de ces outils, est un facteur de blocage supplémentaire. D'autre part le service informatique, qui a choisi le logiciel d'administration du réseau, ne répond pas aux demandes des intervenants du Kiosque d'être formés sur cet outil. D'autres exemples montrent la mauvaise volonté de ce service d'améliorer le travail du Kiosque mais il faut tout de même reconnaître que peu de personnes y travaillent et qu'il s'occupe également de la gestion de la téléphonie de la ville.

⁴ Il faut savoir que sur les 3 animateurs, le premier est titulaire d'un DESS d'ethno-méthodologie du multimédia, le second est ingénieur informatique et le dernier, Bac+4 en développement économique et organisationnel par les TIC. Ceci est bien supérieur à la moyenne nationale des animateurs qui est à Bac+2.

Ce dernier souci est aussi présent avec le service communication, obligeant le Kiosque à se débrouiller souvent seul sur les questions de signalétique interne, communication externe, conception graphique... Ce service gère également le site web de la ville sur lequel plusieurs projets d'expression citoyenne pourraient être menés mais la ligne éditoriale est pour l'instant totalement verrouillée et contrôlée par les directions des différents services alors que la production d'information directement exploitable existe sur la ville (associations, écoles, activités de loisir...).

Enfin le principal inconvénient reste la lenteur propre à l'administration publique à intégrer des changements que la société a pourtant déjà adoptée !

d. Fonctionnement

L'idée principale est de partager au mieux l'utilisation des ressources TIC entre, d'une part, les accès individuels et les accès collectifs, et d'autre part, entre les usages autonomes et les usages accompagnés. Pour cela, il est indispensable de définir les modalités d'utilisation du matériel et d'organiser un planning des accès.

La procédure d'utilisation des ressources informatiques du Kiosque doit être claire et connue de toute l'équipe pour ne pas désorienter le public. Le principe est de ne mettre à disposition toutes les ressources du Kiosque qu'à ceux qui ont suivi une séance de présentation et à ceux qui sont accompagnés par un animateur (mission d'appropriation des usages). Toutefois, il semble important de conserver des accès libres (=sans rendez-vous et anonymes) à partir de quelques postes informatiques pour l'utilisation d'internet notamment (politique de l'information jeunesse).

i. Réorganisation

**** Redisposition du matériel***

• Espace d'auto-documentation

L'ordinateur de l'espace d'auto-documentation (*zone 3 du schéma p.19*) doit être connecté au réseau du Kiosque afin de disposer d'internet et des ressources communes en ligne. Le but est ici d'assurer une continuité entre les demandes relatives à l'Information Jeunesse qui font appel de plus en plus à internet, de rendre

cet espace central plus vivant qu'il ne l'est actuellement et de garantir un accès gratuit à internet aux heures d'ouverture du Kiosque.

Dans l'idéal, deux autres ordinateurs similaires devraient être présents à cet endroit.

L'usage attendu ici est principalement la consultation rapide sur écran ouverte à tous. Le temps est limité en cas d'affluence et il n'est pas possible d'imprimer directement. Ce cadre d'utilisation permet d'une part de concentrer ceux qui ont un profil de client de cybercafé tout en les contraignant suffisamment pour éviter une dérive de monopolisation des machines, et d'autre part de proposer l'accès à la salle multimédia comme salle de travail dans laquelle ils peuvent gérer leur temps plus librement.

• Point Cyb

Bien que le Point Cyb (*zone 7 du schéma p.19*) soit en fait un label portant sur toute la structure, ce terme désigne uniquement la salle multimédia. En effet, le label étant en pleine évolution depuis l'apparition de la charte Net-public, il n'est pas gênant de l'utiliser de cette façon d'autant que le public l'a assimilé ainsi.

Les 8 ordinateurs de la salle multimédia sont réservés aux usagers ayant suivi la séance de présentation ou bien aux ateliers. **L'accès à cette salle se fait uniquement si un animateur est présent ou en autogestion pour les utilisateurs inscrits (= sur réservation).**

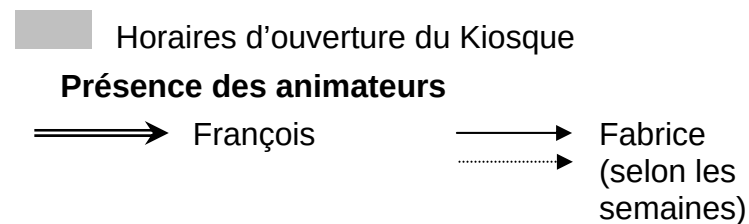
Les ressources pouvant être mises à disposition du public sont les suivantes, sous réserve qu'ils amènent leurs propres consommables sauf le papier (CD vierge, papier photo, cartouche d'encre couleur,...) :

- Impression Noir&Blanc
- Impression Couleur
- Numérisation de documents (Scanner)
- Gravure de CD
- Utilisation de support de stockage externe : disquette, CD-ROM, clé USB

* ***Nouveau planning***

Le tableau suivant illustre le nouveau planning du Point Cyb

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					



ALP, Accès Libre Permanent :

- Aux heures d'ouverture du Kiosque.
- Dans l'espace d'auto-documentation.
- Tout public autonome.
- Session sans réservation de 20 minutes maximum en cas d'affluence

ALC, Accès Libre Collectif :

- Voir plages horaires.
- Au Point Cyb.
- Tout public.
- Accès pour tous aux ressources informatiques sans rendez-vous avec la présence d'un animateur.

Réservation de poste :

- Aux heures d'ouverture du Kiosque en dehors des ALC et ARE.
- Au Point Cyb.
- Usagers autonomes et initié (=possédant un identifiant)
- Réservation pour 2 heures maximum avec possibilité de dépasser le jour même s'il y a de la place. Seul le motif d'utilisation sera demandé.

ARE, Atelier de Recherche d'Emploi :

- Voir plages horaires.
- Au Point Cyb.
- Tout public sachant aller sur internet, possédant un CV et un projet professionnel précis.
- 7 participants maximum sur inscription uniquement. Demander le numéro de téléphone.

Accompagnement :

- Selon disponibilité de l'animateur
- Au Point Cyb
- Tout public pour la séance de présentation et l'initiation.
- Voir avec l'animateur pour les autres demandes.
- Rendez vous d'une heure comptant comme une réservation de poste.

ii. La problématique de gestion des flux

Les nouvelles plages horaires permettent une plus grande accessibilité aux ressources multimédias du Kiosque tout en laissant une grande liberté aux utilisateurs. Le fait d'expliquer à quelqu'un l'ensemble du dispositif mis en place est trop compliqué, **le mieux est donc de partir dans tous les cas du besoin de la personne et de lui proposer le mode d'accès le mieux adapté.**

**** Etape de transition : changer les habitudes***

Les utilisateurs actuels des ressources informatiques du Kiosque ont pratiquement tous une session personnelle, certains sont des habitués qui n'ont donc pas suivi de séance de présentation mais qui sont pourtant à l'aise avec la configuration dont ils disposent au Kiosque.

Pour ce public, toujours en partant de son besoin, il est important d'insister sur, d'une part, la possibilité de réserver un poste et, d'autre part, sur le fait qu'il n'y a pas forcément d'animateur présent pour l'aider. S'il ne peut prévoir de créneaux horaires précis ou s'il n'est pas sûr de pouvoir se débrouiller seul il lui est rappelé que les accès libres avec la présence d'un animateur se font toujours aux mêmes horaires ou bien qu'il peut prendre un rendez-vous individuel avec un animateur pour un accompagnement. La solution de l'accès libre permanent doit maintenant être considérée comme une nouvelle solution d'orientation du public.

La phase de test de ce fonctionnement, de mi-février à fin juin, a permis d'observer les réactions du public face aux changements en cours. Il est intéressant de constater comment les habitués essayent le plus souvent discrètement de retrouver leur marque aussi bien dans les horaires, que les modalités d'accès et la configuration informatique. Ce dernier aspect créé involontairement une situation pédagogique qui consiste à se réadapter à un environnement informatique d'après ce que l'on a induit lors des utilisations précédentes.

*** *La séance de présentation***

L'accès à l'ensemble des ressources informatiques se fait après avoir suivi une séance de présentation avec un animateur multimédia.

Cette séance permet d'initier à l'informatique de base, si nécessaire, et de présenter les particularités propres au réseau du Kiosque en vue d'une utilisation autonome des ressources par la suite (navigation dans les ressources communes, impression, scanner..). A l'issue de la présentation, un compte personnel pour l'utilisateur est créé. Les usagers possédant une session seront appelés "usagers identifiés" par la suite.

Seuls les animateurs multimédias doivent créer des sessions si cela est nécessaire. Si pour une raison ou une autre, une situation suppose l'accès au réseau, une session standard est prévue à cet effet.

*** *Règle d'accès et gestion du planning***

● Accès Libre Permanent

Sans rendez-vous dans l'espace d'auto-documentation, 20 minutes maximum par session si d'autres personnes attendent :

- S'il s'agit d'un usager identifié, il peut utiliser sa session.
- Sinon, il utilise une session standard.

Un mode d'emploi est présent dans l'espace d'auto-documentation près de l'ordinateur concerné.

● Réservation de Poste

Avec rendez-vous dans le Point Cyb, réservation pour 2 heures maximum avec possibilité de dépasser le jour même si le matériel n'est pas utilisé dans l'heure qui suit :

- Pour les usagers identifiés.
- Pour les usagers étant accompagnés par un animateur.

En cas de retard de plus de 10 minutes, le poste est considéré comme libre pour forcer le respect des horaires.

Dans le Point Cyb, un tableau avec une consigne permet de s'inscrire pour réserver un poste pendant la semaine en cours, il est laissé en autogestion. Les réservations à plus longue échéance ne sont pas autorisées.

Pour une réservation de poste : il faut préciser à chaque fois le nom de la personne et le motif d'utilisation. Ceci dans le but d'identifier un utilisateur s'il commet un acte illégal et afin de tenir des statistiques de fréquentation qualitatives et quantitatives. Ce système permet également d'éviter le piège de l'animateur guichet qui attribue des postes aux arrivants en laissant les usagers gérer eux-mêmes cet aspect organisationnel dans le cadre établi quitte à ce qu'ils le modifient ponctuellement en s'arrangeant entre eux. La consommation individuelle d'informatique ne doit pas faire oublier le caractère collectif de l'équipement.

● Les ateliers

Pour l'atelier de recherche d'emploi, les changements se situent dans la reprise de la co-animation entre le conseiller de la mission locale et l'animateur multimédia et dans l'ouverture aux publics autre que celui de la mission locale. Le public peut s'inscrire à condition de savoir naviguer sur internet et d'avoir un CV. Dans le cas contraire le Kiosque lui propose soit de se former avec un animateur à l'utilisation d'un ordinateur, soit de faire lui même son CV sur poste.

Pour les accès libre collectifs, les plages horaires restent les mêmes mais il ne faut plus les appeler "Point Cyb" mais "Accès libre collectif". En effet, le Point Cyb désigne d'une façon générale la salle multimédia mais ne représente pas un atelier ou un mode d'accès en particulier.

Durant les ateliers, les postes vacants peuvent être utilisés par les usagers inscrits dans le but d'optimiser le taux de remplissage.

La pédagogie utilisée au Point Cyb prend différentes formes selon les personnes et le contexte d'accès aux ressources informatique :

- **Formation** : ensemble de séances planifiées en vue de l'acquisition de compétences précises.

- **Accompagnement** : utilisation adaptée des services du Kiosque en vue de la réalisation d'un projet individuel ou collectif.
- **Projet** : définition d'un projet individuel ou collectif justifiant l'acquisition de compétences et connaissances liées aux TIC.

● **Les Rendez-vous**

Des rendez-vous peuvent être pris avec l'animateur multimédia pour des initiations individuelles à l'informatique ou bien pour pouvoir accéder par la suite de façon autonome au matériel informatique du Kiosque (séance de présentation). Toutes les demandes spécifiques sont également les bienvenues et les rendez-vous permettent de mieux diagnostiquer les besoins d'un individu ainsi que son niveau de capacité informatique.

e. Vue globale du projet

L'échéancier suivant résume les étapes qui viennent d'être décrites concernant l'état des lieux et le redéploiement du Point Cyb auxquelles s'ajoutent les étapes permanentes de *production documentaire* et de *communication*.

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Phases
Historique du projet								Etat des lieux
Lecture								
Entretien								
Inventaire humain								
Visite des services								
Entretien								
Inventaire matériel								
Inventaire logiciel								
Inventaire documentaire								
	Etude des pratiques en cours							
	Questionnaire							
	Entretien							
	Observation							
		Installation logicielle Installation matérielle						Redéploiement
	Réorganisation de l'accès public	Phase de test			Bilan			
					Recherche de soutien/partenaire	Implémentation		
					Prospection			
					Faisabilité			
		Réalisation et mise à jour de ressources						Production documentaire
		Annuaire de liens						
		Modèle de document						
		Littérature spécialisée						
		Auto-apprentissage						
						Presse		Communication
						Tract		
						Affiche		
						Internet		

Chaque étape est caractérisée par des objectifs opérationnels particuliers donnant lieu à des travaux.

Etat des lieux (cf. la partie *Etat des lieux du Point Cyb p.22*)

- Objectif :** Appropriation de l'historique du Point Cyb
Recensement de l'existant matériel, logiciel et documentaire
Identifier les compétences disponibles
Retranscrire les pratiques informatiques en cours dans le service
- Travaux :** Rapport d'observation
Etude des usages en cours

Redéploiement (cf. la partie *Fonctionnement p. ?*)

- Objectif :** Proposer un mode de fonctionnement de la salle multimédia
Mettre en place ce mode de fonctionnement
Proposer ce service au public
- Travaux :** Evaluation de la faisabilité
Configuration du réseau informatique

Production documentaire

- Objectif :** répondre aux besoins du public
- Travaux :** Annuaire de liens
Modèles de documents (lettres, CV, tableaux de recherche d'emploi...)
Lettre d'information

Communication

- Objectif :** Pérennisation du service mis en place
Se faire connaître
Renouveler le public
- Travaux :** Descriptifs ciblés du service
Création d'affiches, tracts, brochures
Diffusion et promotion du service
Participation à divers événements professionnels et publics

Cette dernière étape s'est faite selon le plan de communication suivant :

Cibles	Objectifs	Moyens	Indicateurs
Personnel du Kiosque	• Expliquer le fonctionnement du point Cyb • Le rendre capable d'en informer le public et les partenaires	• Notes de service • Réunions	• Le public n'est pas perdu et fait un usage pertinent du Point Cyb • Reconnaissance de la hiérarchie
Personnel municipal et assimilé	• Informer du fonctionnement du Point Cyb • En faire des relais de cette information auprès de leur public	• Notes inter-service • Réunions inter-service (non réalisées) • Mise à disposition de tracts et d'affiches	• Nombre d'actions communes réalisées • Diversité des actions communes • Satisfaction des partenaires
Partenaires professionnels ou associatifs	• Expliquer le fonctionnement du Point Cyb • Leur donner envie d'utiliser le Point Cyb pour leurs activités	• Tract de présentation des ressources multimédia • Cartes de visite (non réalisé)	
Public utilisateur du Point Cyb avant le nouveau fonctionnement	• Expliquer les changements de fonctionnement sans les faire fuir ni provoquer un mécontentement	• Demi-journée consacrée au nouveau fonctionnement à l'occasion de la fête de l'internet (Affiches et Invitations à retirer sur place) • Tract de présentation du Point Cyb • Affiches dans la salle multimédia • Explication orale des animateurs	• Nombre de personnes présentes à la demi-journée de présentation • Nombre d'utilisateurs anciens toujours là • Satisfaction du public • Le public n'est pas perdu et fait un usage pertinent du Point Cyb
Public utilisateur des autres services du Kiosque	• Faire connaître le Point Cyb et ses ressources	• Tracts de présentation du Point Cyb • Affiches dans les différentes salles du Kiosque • Promotion du Point Cyb par le personnel en charge des autres services.	• Nombre de liens humains entre les différents services du Kiosque • Remontée d'info de la part du personnel des autres services du Kiosque • Satisfaction du public
Les habitants des Lilas		• Article dans le journal municipal • Article sur le site web municipal	• Augmentation de la fréquentation du Point Cyb
Les élus de la ville		• Article dans le journal municipal • Courrier individuel (non réalisé)	• Réaction de leur part

A ce plan de communication locale s'ajoute la participation aux réseaux professionnels de l'information jeunesse et du multimédia ainsi qu'à certaines

rencontres thématiques entre animateurs ou responsable de lieux d'accès public au numérique.

f. Sous l'influence directe du nouveau Point Cyb

L'arrivée d'un animateur multimédia permanent dans l'équipe du Kiosque a permis de débloquer et de faire évoluer le positionnement de l'accès public qui s'était figé depuis un certain temps. Humainement cela correspond aussi à l'arrivée de nouvelles compétences dans une équipe avec son lot de changements prévus ou non dans le travail quotidien.

L'introduction des logiciels libres et leur utilisation professionnelle en font partis. Le manque de moyens pour l'achat de licences mais surtout le manque de réactivité des procédures inter-service, a fait pencher la balance en faveur de leur utilisation. Ils disposent de toutes les qualités requises : disponibilité immédiate, gratuité, compatibilité avec Windows, professionnalisme. Ils ont permis d'augmenter considérablement l'offre logicielle sur tous les postes et de simplifier certains travaux récurrents. Par exemple, Open Office est maintenant installé sur tous les postes et le personnel l'utilise de plus en plus appréciant les qualités de mise en page offertes et la facilité de création de documents PDF. L'apprentissage de la culture informatique dans son ensemble et le déconditionnement de son aspect exclusivement marchand, par des professionnels du secteur social en contact direct avec le public et porteurs d'une mission d'insertion et d'éducation est, à mon sens, une étape essentielle souvent négligée de toutes les politiques publiques en faveur des TIC. Autrement dit, avant de plaindre tous les fracturés numériques de la planète, il vaut mieux s'assurer dans son entourage que ceux qui propagent les usages ne le soient pas davantage !

On parle souvent du développement des usages des TIC mais rien ne définit ces usages sinon leur démocratisation. A quoi correspond la notion de mésusage dans un contexte obsédé par le non-usage ?

Tous les agents en contact avec du public sont des vecteurs potentiels de cette culture de l'information et plus particulièrement les informateurs, les animateurs, les formateurs, les enseignants, les tuteurs, les éducateurs... bref tous ceux qui ont un rôle à jouer dans l'apprentissage des règles sociales.

Sur ce point, ne dérogeant pas à sa mission, le Point Cyb ne différencie pas les publics entre les professionnels internes à la mairie et les autres. Tous sont accueillis identiquement au Point Cyb.

Au cours de l'année, pour la première fois en interne, une formation a été mise en place à l'attention du personnel de la ville, sur la bureautique, répartie en séances thématiques (Système d'exploitation, Traitement de texte, Tableur et Internet) et en groupes de niveau (Débutant et avancé). Deux animateurs de la ville ont servi de formateurs ou plutôt d'accélérateur d'auto-apprentissage. Alors qu'habituellement les agents se forment au CNFPT, l'occasion leur a été donnée d'utiliser l'équipement de la ville à savoir celui du Point Cyb.

D'une façon générale, le Kiosque étant parfois le seul service à avoir certains équipements informatique (graveur, imprimante couleur, connexion internet...), il est fréquent que des agents de différents services viennent au Point Cyb pour les utiliser. Bien souvent leur demande prend la forme d'une sorte de passe-droit ou de service rendu à un collègue pour une impression, une gravure, un envoi de mail... C'est à dire que la formulation s'apparente à « Est-ce que tu pourrais me faire ceci ou cela ? » pourtant si l'on propose à l'intéressé de lui mettre à disposition le matériel pour qu'il le fasse lui même, il est dans la plupart des cas incapable de savoir le faire. Il convient alors d'oublier qu'il s'agit d'un agent communal et de le traiter comme n'importe quel autre usager du service, ce qui est en fait le cas, et d'amorcer pédagogiquement le traitement de sa demande en combattant ses réticences à utiliser l'outil informatique sous le prétexte usuel que ce n'est pas son travail.

Le service jeunesse, qui est chargé de programmer des activités pour les enfants lilasiens, vient régulièrement utiliser les ressources du Point Cyb comme support d'activités ou source d'information. De temps en temps, les coordinateurs de ce service viennent également seuls y travailler. Ils ont tout à fait saisi l'intérêt en terme d'usage collectif que représente un lieu d'accès public comme celui-ci. Il est toutefois à regretter le manque de travail commun en amont de ce genre d'atelier entre l'équipe du Kiosque et les animateurs afin de développer encore plus les possibilités offertes par les équipements et la pédagogie s'y appliquant.

5. Premier bilan : le changement sera long

Depuis que la nouvelle organisation est effective, elle a fait ressortir des profils d'utilisateurs avides de savoir-faire allant fondamentalement dans le sens du rôle d'un lieu d'accès public au numérique comme les demandes de formations en ligne, d'assemblage d'unité centrale, de développement par le web de leur activité économique ou associative, d'usages collectifs (écriture, publication) et intergénérationnels (aide aux devoirs, tutorat de langue)... Demandes dont le traitement en profondeur est rendu impossible par la priorité donnée aux demandeurs d'emploi qui remplissent pratiquement à moitié tous les créneaux horaires disponibles. La création d'un espace dédié à leur attention sur la ville serait peut-être à envisager et comblerait l'absence d'agence ANPE sur la commune. De plus, la faible amplitude des horaires du Kiosque, qui plus est fermé le week-end ne permet pas de désengorger ces mêmes créneaux. L'idéal serait de repenser les heures d'ouvertures.

Sans cela, d'autres ateliers pourraient voir le jour sur les thèmes suivants :

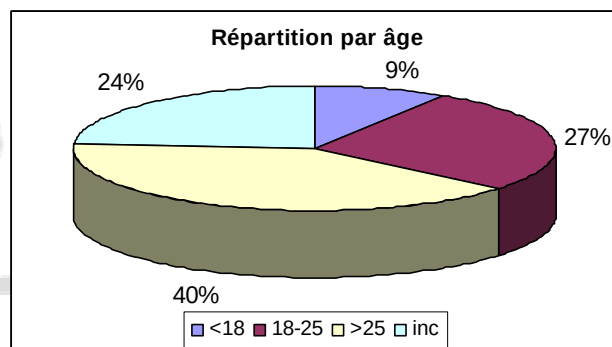
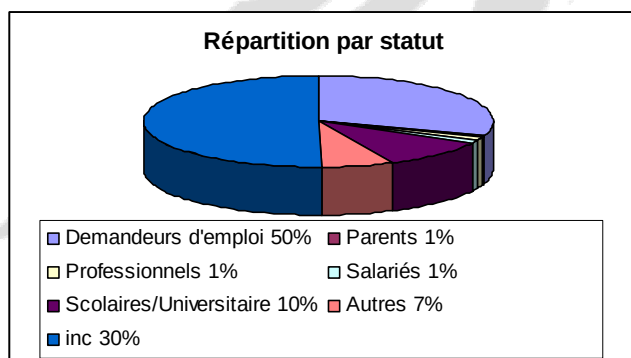
- Bureautique : en complément avec ce qui se fait déjà au Centre Culturel.
- Création et gestion de sites web : en complément avec ce qui se fait déjà au Centre Culturel.
- Création et traitement d'images
- Animation
- Autoproduction (Musique, Vidéo, Journal...)
- Apprentissage à distance
- Logiciels libre/linux
- Passage du B2I
- Passage du PIM
- L'informatique au quotidien
- Promenade-conférence sur le web
- Communication

Entre le 17 février et le 23 juillet 2004, sur 73 jours d'ouverture au public, des statistiques ont pu être enregistrées sur la fréquentation du Point Cyb. Les chiffres qui vont suivre sont un minimum issu de l'observation des usagers et il est clair que certains n'ont pas pu être pris en compte pour différentes raisons. De plus, une partie

des statistiques reposant sur une collecte déclarative en l'absence de l'animateur, une part d'inconnu est systématiquement présente. La période étant plus longue et le panel observé plus important, cette étude est donc plus proche de la réalité que celle faite à mon arrivée sur les usages en cours.

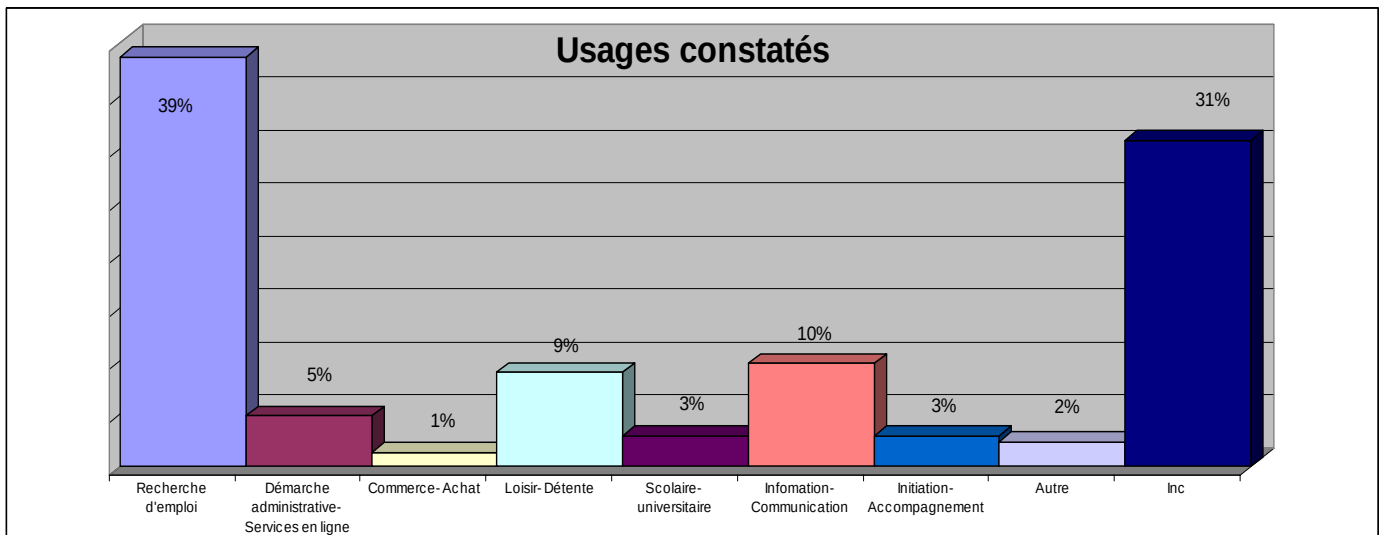
Il ressort une moyenne journalière de 10 personnes venant au Point Cyb avec une augmentation progressive de la fréquentation mensuelle atteignant un maximum en juillet certainement dû aux vacances. Le public est composé de 46% de femmes et 36% d'hommes (18% d'inconnu). Cette répartition des genres s'explique à deux niveaux : les femmes sont plus nombreuses à ne pas travailler (chômage ou femmes au foyer) et les jeunes filles sont plus adeptes que les garçons à la communication en ligne (courriel, chat, forum...), d'où leur intérêt pour ce type de service.

Le public est composé d'au moins 82% d'habitué(e)s, c'est à dire de gens venant au moins 2 fois en 6 mois. Contrairement aux statistiques globales du Kiosque le public est majoritairement plus âgé avec très peu de mineurs et beaucoup de demandeurs d'emploi de plus de 25 ans. Le public scolaire est aussi très présent, surtout des lycéens et des étudiants. Le public étiqueté



Parents désigne uniquement les parents qui viennent au Point Cyb pour faire démarche à la place de leur enfant (orientation, inscriptions...). Les *Professionnels*

sont ceux du secteurs sociaux-éducatifs ou les agents communaux.



Les motifs d'utilisation du Point Cyb sont donnés par les usagers eux-mêmes et la première chose que l'on constate est qu'ils ne jouent pas le jeu puisque 31% ne donnent pas cette information. Toutefois, sur l'évolution mensuelle, il apparaît que cette tendance diminue progressivement. Il faut dire que le message comme quoi *ces données ne servent pas à contrôler mais à constater* est rabâché régulièrement. Sans surprise la *recherche d'emploi* tient le haut du pavé (39%) et confirme le besoin d'un lieu dédié à cette activité sur la ville. Un partenariat avec l'ANPE et le service insertion est à étudier de près pour trouver un dispositif répondant à ces usagers pour éviter que le Point Cyb ne tombe dans le mono-usage. Les activités regroupées dans *Information Communication* sont les courriel, chat et forums mais 90% concernent en réalité les courriels. De plus en plus d'usagers ne venant que consulter leur courriel, ne viennent plus dans la salle multimédia mais utilisent les sessions courtes de la salle de documentation ce qui était le but recherché. La part des *services non marchands en ligne* est beaucoup plus faible (5%) que lors de l'étude précédente (49%) ce qui pourrait s'expliquer par une mauvaise formulation du questionnaire lors de la première étude, mais sur la durée, la part mensuelle de ce type d'usage augmente régulièrement. Les *initiations et accompagnements individuels* (3%) sont faibles et concernent quasi-exclusivement des personnes de plus 50 ans qui souvent veulent avoir un courriel pour communiquer avec leur famille. Ce service prenant du temps à l'animateur il est normal qu'il soit proportionnellement aussi peu développé par rapport aux usages autonomes ou presque. Les *actes ou renseignements commerciaux* (1%) concernent essentiellement l'équipement informatique individuel et les abonnements à internet, en seconde place arrivent les voyages.

Enfin, 7% au moins des usagers font appel à un animateur pour être aidés.

Au final, on peut conclure que les usages du Point Cyb sont relativement autonomes et individuels. Il répond donc à sa mission de mise à disposition d'équipements et de connexion à internet dans le cadre d'une politique de l'accessibilité pour tous et de promotion des TIC. Mais il ne répond pas vraiment à la mission de lieu ressource pour les usages collectifs du tissu socio-économique local alors qu'il en a le potentiel. Les usagers de ce type sont encore à débusquer.

Bien que le Kiosque, de par les services qu'il propose, amène une partie du public usuellement désigné comme victime de la fracture numérique, il ne couvre pas toute la « zone de chalandise » du public concerné. Une communication assez large à l'encontre des Lilasiens en mettant en avant des usages précis à déterminer devrait pouvoir attirer un public nouveau ignorant ou presque des TIC.

Indépendamment, toute l'équipe du Kiosque prépare un partenariat avec le collège et le lycée de la ville pour y tenir des permanences mensuelles. C'est l'occasion de constater la place des TIC dans ces établissements et éventuellement de trouver des soutiens du corps enseignant pour leur diffusion auprès des élèves ou des initiatives alternatives d'apprentissage.

Au niveau de la ville, l'élus chargé de la Mission Internet, est conscient que le Point Cyb n'est qu'une goutte d'eau dans l'océan des usages publics possibles mais il pourrait être le point de départ d'une politique plus générale, cette fois-ci soutenue par la municipalité comme une action de premier plan. En conséquence, face à l'énergie dépensée, aux résultats produits, aux compétences reconnues, il a demandé une étude sur les e-transformations envisageables sur les trois prochaines années aux Lilas à commencer par la possibilité d'intégration d'autres lieux d'accès public au numérique à des structures existantes et répondant à différents besoins à identifier. L'intérêt de signer la charte du label Net-public fera partie de cette étude.

Sources

MEYER VINCENT. *La sociotique : enjeux et limites d'une cyberintervention sociale*. Colloque Multimédia et social, 29.11.200, Paris **[en ligne]**: ITS Lyon Caluire & IRTESS Dijon, 2001. Disponible sur : <<http://media.social.free.fr/2000/sociologue.htm>> (consulté le 19.08.2004).

THIRIET PATRICK. *Travail social & nouvelles technologies*. 28-07-2001 **[en ligne]**. Disponible sur : <<http://www.chez.com/pthiriet/home.htm>> (consulté le 19.08.2004)

CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL. *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*. Éditions ENSP. Rennes, 2001, 152p. (Rapports du Conseil supérieur du travail social)
ISBN 2-85952-759-1

TREMINTIN JACQUES, *Travail social et nouvelles technologies*. Le lien social, 2001, N°573.

POUTS-LAJUS SERGE, CROUZET MARION. *Animateurs Multimédias : Qui sont-ils ? Que font-ils ? Un nouveau métier ?*. Ministère de la Culture et de la Communication, Délégation au Développement et à l'Action Territoriale, 2000. 32p.

PICAULT CORALIE. *Note de lecture sur les espaces publics d'accès à Internet : réalités et devenir d'une nouvelle géographie des territoires et des réseaux (PERRIAULT/ARNAUD)*. 2002 **[en ligne]**. Disponible sur : <<http://www.iafric.net/div/ouvrages/coralie.htm>>

DIDIER GÉNEAU, RENAUD BONNET, CHRISTIÈNE BRANCIER, SYLVIE BLANC, CORINNE ZERBIB, KAREEN FRASCARIA, HAKIM REMILI. *Le défi numérique des collectivités locales*. Décision micro & réseaux, 22.03.2004, N°585.

ARDESI. *Internet public, pour ma collectivité, pour mes administrés*. ARDESI, 2004. 36p.

III. Annexe

A. Questionnaire sur les usages en cours au Point Cyb

Vous venez au Kiosque...

- ☐ Pour le Point Cyb uniquement
- ☐ Pour le Point Cyb et pour les autres services (Ecoute santé, Conseil juridique, Mission locale, Documentation...)

Concernant le Point Cyb, vous venez au Kiosque :

- ☐ Régulièrement
- ☐ De temps en temps
- ☐ C'est la première fois

Dans quel but venez-vous au Point Cyb ?

(plusieurs choix possible)

- ☐ Pour communiquer (e-mail, chat, forum...)
- ☐ Pour une démarche administrative
- ☐ Pour jouer
- ☐ Pour apprendre à (mieux) utiliser un ordinateur
- ☐ Pour passer le temps
- ☐ Pour votre recherche d'emploi
- ☐ Pour faire un achat ou un abonnement en ligne
- ☐ Pour suivre l'actualité (sportive, économique, culturelle, ...)
- ☐ Pour un travail scolaire ou universitaire
- ☐ Autre, précisez :

Pourquoi utilisez-vous les ordinateurs du Kiosque ?

(plusieurs choix possible)

- ☐ Vous n'avez pas d'ordinateur à disposition
- ☐ Vous n'avez pas d'accès internet à disposition
- ☐ Le matériel et/ou la connexion internet est meilleur(e) que le votre

Pourquoi venez-vous au Kiosque plutôt que dans un autre lieu public (cybercafé, téléboutique, cybercentre, borne publique...) ?

(2 réponses maxi)

- ☐ C'est gratuit
- ☐ Les horaires vous conviennent mieux
- ☐ On vous laisse faire ce que vous voulez
- ☐ Des gens peuvent vous aider
- ☐ C'est près de chez vous
- ☐ Les autres services du Kiosque vous concerne également

Dans quel autre(s) endroit(s) utilisez-vous un ordinateur ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Chez vous
- ☐ Au travail/à l'école/à l'université
- ☐ Dans un lieu public (cybercafé, téléboutique, cybercentre, borne publique...)
- ☐ Chez des amis
- ☐ Nul part ailleurs

Face à un ordinateur...

- ☐ Vous êtes parfaitement à l'aise
- ☐ Vous savez trouver seul(e) des solutions à vos problèmes
- ☐ Vous avez besoin de l'aide de quelqu'un
- ☐ Vous n'y connaissez rien

Les logiciels suivants sont présents sur les ordinateurs du Kiosque. Lesquels utilisez-vous ?

(plusieurs choix possible)

- ☐ Navigateur (Internet Explorer)
- ☐ Traitement de texte (Word, Open Office...)
- ☐ Tableur (Excel, Open Office...)
- ☐ Imagerie (Paint, Xnview, Imaging...)
- ☐ Médias (Lecteur multimédia)
- ☐ Editeur HTML (Dreamweaver, Open Office...)

Depuis peu de nouveaux logiciels ont été installés,...

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Vous les avez remarqué
- ☐ Vous ne savez pas à quoi ils servent
- ☐ Vous aimeriez connaître leur utilité, leur fonctionnement
- ☐ Si vous en avez utilisés, précisez lesquels :

Seriez-vous intéressés de pouvoir utiliser au Kiosque...

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Une imprimante couleur pour apprendre à vous en servir, pour vos besoins personnels, par curiosité.
(entourer ce qui vous concerne)
- ☐ Un graveur de CD pour apprendre à vous en servir, pour vos besoins personnels, par curiosité.
(entourer ce qui vous concerne)
- ☐ Un graveur de DVD pour apprendre à vous en servir, pour vos besoins personnels, par curiosité.
(entourer ce qui vous concerne)
- ☐ Une tablette graphique pour apprendre à vous en servir, pour vos besoins personnels, par curiosité.
(entourer ce qui vous concerne)
- ☐ Une webcam pour apprendre à vous en servir, pour vos besoins personnels, par curiosité.
(entourer ce qui vous concerne)
- ☐ Autre, précisez : _____ pour apprendre à vous en servir, pour vos besoins personnels, par curiosité.
(entourer ce qui vous concerne)

Dans le but de mieux répondre à vos attentes, y a-t-il des aspects, en informatique, que vous aimeriez apprendre ou sur lesquelles vous voulez vous perfectionner ?

- ☐ Non
- ☐ Fonctionnement d'un ordinateur (configuration, réparation...)
- ☐ Fonctionnement d'un réseau d'ordinateur
- ☐ Navigation et recherche d'information sur internet
- ☐ Création de page web
- ☐ Mise en page, traitement de texte
- ☐ Graphisme, illustration, retouche d'image
- ☐ Programmation
- ☐ Utilisation de logiciels libres
- ☐ Linux
- ☐ Vidéo, réalisation, montage, diffusion
- ☐ Musique, création, mixage, diffusion
- ☐ Autre, précisez :

