« Espaces publics numériques :
Quelles missions ? Pour quel avenir ? »

Rencontre nationale – Marseille – 3 et 4 mai 2005

FOCUS SUR
16 ESPACES PUBLICS NUMERIQUES

Enquête auprès de 16 Espaces publics numériques en France métropolitaine, reflet de la diversité de ces lieux et de la large palette des services offerts

réalisée en avril 2005

par l'association des Epnologues
sous la direction de la Délégation aux usages de l'Internet

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DÉLÉGATION INTERNET

LES EPNOLOGUES
association des étudiants du dess epn

SOMMAIRE

Les objectifs de l'enquête **4**

La méthodologie **5**

La liste des Espaces interrogés **7**

La répartition géographique **10**

1) La Cyberbase de Saverne, Alsace. *11*

2) L'Atelier multiservices informatique (AMI) de Saint Vincent de Tyrosse, Aquitaine. *17*

3) L'Espace culture multimédia (ECM) de la médiathèque du Pays de Mauriac, Auvergne. *21*

4) Le Point d'accès public à Internet (PAPI) de la Maison pour tous du Valy-Hir, Bretagne. *25*

5) Le Cybercompa du Conservatoire de l'agriculture, Centre. *30*

6) Le Cybercentre de la Maison des jeunes et de la culture de Valentigney, Franche-comté. *35*

7) Espace 19 multimédia, Ile-de-France. *40*

8) Le Cyberespace de Gentilly, Ile-de-France. *45*

9) Le Point cyb du Kiosque des Lilas, Ile-de-France. *50*

10) L'Espace multimédia de la médiathèque Max Rouquette, Languedoc-Roussillon. *55*

11) L'Espace NetPublic d'AG2i, Midi-Pyrénées. *59*

12) L'@trebacyber de Berles-Monchel, Nord-Pas-de-Calais. *64*

13) La Cyber-base Oce@net, Basse-Normandie. *68*

14) Le Point cyb du Centre régional d'information jeunesse (CRIJ) Poitou-Charentes, Poitou-Charentes *74*

15) Le Cyber emploi de Nice, Provence-Alpes-Côte-d'Azur *79*

16) Le Point information médiation multi services (PIMMS) de Lyon Etats-Unis, Rhône-Alpes. *83*

Contacts **89**

LES OBJECTIFS DE L'ENQUETE

Cette enquête qualitative a été réalisée en mars et avril 2005, sous la direction de la Délégation aux usages de l'Internet, par deux membres de l'association des Epnologues, jeunes diplômés du DESS « Espaces publics numériques - Développement urbain et rural par les Technologies de l'Information et de la communication », de l'Université de Paris X-Nanterre. Elle se veut être une contribution, parmi d'autres, à la Rencontre nationale des Espaces publics numériques des 3 et 4 mai 2005 à Marseille, lancée et pilotée par la Délégation aux usages de l'Internet.

L'enquête répond aux ambitions de cette rencontre, affichées dès la Une du site qui lui est dédié :

➔ **Rassembler et décloisonner**

La composition de l'échantillon ne prétend pas à l'exhaustivité, mais a été guidée par une volonté de diversité. Les animateurs et responsables de 16 Espaces publics numériques, tous labels et tailles confondus, ont été interrogés pour mettre en relief les divers profils et missions de ces lieux d'initiation et de perfectionnement à Internet et au multimédia, dans la France de 2005.

En complément des autres travaux réalisés par les acteurs du secteur, cette photographie détaillée aspire à mieux faire connaître l'histoire et la vie quotidienne des Espaces publics numériques, leurs relations avec les différents publics, le travail et les aspirations de leurs animateurs et responsables.

➔ **Regarder vers l'avenir**

Il s'agit de s'appuyer sur l'existant, décrire des cas concrets pour tracer des pistes déjà empruntées avec succès et envisager l'avenir.

De ces retranscriptions d'expériences ressortent les éléments-clés de la mise en œuvre des projets : le contexte local, les missions poursuivies, les publics touchés, les moyens humains et financiers disponibles, les évolutions… Autant d'items qui permettent de faire émerger des enseignements et de donner, peut-être, des idées aux chargés de projet et animateurs qui les adapteront à chaque contexte.

➔ **Identifier des solutions innovantes et les mettre en valeur**

Ce corpus illustre un certain nombre de bonnes idées, de facteurs de réussite et d'écueils à éviter. Mais il met aussi en évidence les faiblesses du dispositif : faible intégration dans la politique de développement numérique local, absence de cadre professionnel, quasi absence d'évaluation et enfin manque de réflexion et de données quant au modèle économique à mettre en place. Ces points sont clairement les maillons faibles de ce secteur.

LA METHODOLOGIE

Cette enquête porte sur 16 Espaces publics numériques, disséminés sur la France, métropolitaine pour de simples raisons de délais (elle sera complétée avant juin 2005 par un focus sur les DOM-TOM et quelques exemples étrangers).

Les critères de sélection de ces Espaces ont été définis dans un souci de diversité et d'originalité :

- ***localisation*** : trois Espaces interrogés sont implantés en Ile-de-France, les treize autres sont répartis entre les régions; certains sont situés en milieu urbain (centre ville ou périphérie), les autres en milieu rural ou semi-rural.

- ***type de structure portant l'Espace multimédia*** **:** six associations (centre social, maison des jeunes et de la culture, maison pour tous…) et dix collectivités (conseil général, communautés de communes et municipalités.

- ***missions prioritaires du lieu*** **:** insertion et emploi, action sociale, action culturelle, accès et initiation aux technologies, administration et services publics.

- ***appartenance ou non de l'Espace à un réseau*** national, régional, départemental, ou municipal d'accès.

En s'appuyant sur des modèles préexistants, deux enquêteurs ont rédigé **un guide d'entretien**, qui a servi de fil conducteur aux interviews et échanges avec les personnes interrogées. Construit sur des questions ouvertes, il a permis de faire ressortir l'identité de leur projet et leurs motivations.

Ces entretiens d'une moyenne de deux heures ont été réalisés *in situ* ou par téléphone, auprès d'un ou plusieurs acteurs du projet.

Les enquêteurs ont ensuite rédigé des **comptes-rendus d'entretien**, en tentant de **faire ressortir l'évolution du projet** depuis ses débuts. Dans un souci de consultation pratique par les futurs lecteurs, **les fiches ont été calibrées** de la manière suivante :

- présentation rapide de l'Espace ;
- dates-clés du projet ;
- environnement numérique local : quelques informations sur le contexte de l'accès public et l'aménagement numérique du territoire ;
- configuration du lieu : localisation, dimension et équipement de l'Espace ;
- missions : objectifs du projet et évolution ;
- publics : quelques chiffres et caractéristiques des usagers ;

- équipe : composition et parcours de l'équipe ;
- partenariats : organismes ou personnes qui travaillent avec l'équipe ;
- services proposés ;
- modalités d'accès : horaires, tarifs et règlement de la structure ;
- supports pédagogiques ;
- évaluation : enquête auprès des usagers, des partenaires, audits ;
- financements : budget et sources de financements ;
- communication : moyens mis en œuvre pour promouvoir l'Espace ;
- liens ;
- coordonnées ;
- points forts et écueils : quelques remarques sur les bonnes idées et les écueils du projet.

Cette organisation méthodique des résultats a mis en évidence quelques distorsions entre les entretiens, un manque d'informations sur certains points. D'où la nécessité de revenir vers les acteurs interrogés pour des questions complémentaires et une compréhension mutuelle. Ces échanges se sont conclus par l'envoi des monographies finalisées aux intéressés.

L'étude de ces seize Espaces ne prétend évidemment pas donner une vision d'ensemble de la réalité et des perspectives d'avenir du secteur. D'autres enquêtes ont été récemment menées par des acteurs de l'accès public à Internet. Un travail de mutualisation va être lancé lors de la Rencontre nationale des Espaces publics numériques, les 3 et 4 mai 2005 à Marseille, avec plusieurs partenaires du secteur. Son résultat sera publié prochainement dans un Livre blanc de l'accès public à l'Internet. Cet ouvrage, sous l'égide de la Délégation aux usages de l'Internet, s'appuiera sur ces seize monographies d'Espaces et d'autres études récentes, pour identifier des pistes à explorer, mettre en valeur les collectivités concernées par le sujet, et dégager des préconisations. Il recensera également des informations pratiques et des ressources disponibles pour le bon fonctionnement, l'animation et le développement des lieux.

LA LISTE DES ESPACES INTERROGES

Nom de l'Espace et de la structure	Implantation géographique	Taille de l'espace (1)	Type de structure	Mission prioritaire	Labels et réseaux (2)	Environnement numérique local (3)
1) Espace public multimédia de Saverne	Bas-Rhin, Saverne, zone semi-urbaine	moyen	Service intercommunal	Accès et initiation	Sans label (ex-cyber-base)	Département innovant
2) AMI de Tyrosse (atelier multiservices informatique)	Landes, Saint-Vincent de Tyrosse, zone semi-rurale	moyen	Service intercommunal	Accès et initiation	Réseau des AMI P@T NetPublic	Département innovant Agence Landaise pour l'Informatique Association Médias-cité
3) ECM de la médiathèque du Pays de Mauriac	Cantal, Mauriac, zone semi-rurale	petit	Médiathèque intercommunale	Culture	ECM	Département innovant
4) PAPI de la Maison pour tous du Valy-Hir	Finistère, Brest, zone urbaine, quartier d'habitat social	petit	Association	Socioculturelle	PAPI	Brest @@@@ Centre de ressources des usages coopératifs
5) Cybercompa du Conservatoire de l'agriculture	Eure et Loire, Chartres, zone urbaine	grand	Musée départemental	Culture	ECM	Département innovant
6) Cyber-centre de la MJC de Valentigney	Doubs, Valentigney, zone semi-rurale	moyen	Association	Culture	Espaces publics numériques du Pays de Montbéliard	Communauté de communes du Pays de Montbéliard @ Département innovant
7) Espace 19 multimédia	Paris 19è arrondissement, zone urbaine	grand	Association	Sociale	Parvi EPN portés par les centres sociaux de Paris	Département innovant, ARTESI Ile de France

8) Cyberespace de Gentilly	Val de Marne, zone urbaine	moyen	Service municipal	Accès et initiation	Hors réseau	Gentilly @@@ - Département innovant - ARTESI
9) Point Cyb du Kiosque des Lilas	Seine-Saint-Denis, Les Lilas, zone urbaine, centre ville	moyen	Service municipal	Jeunes - Insertion, emploi	Point cyb	ARTESI Ile-de-France
10) Espace multimédia de la médiathèque Max Rouquette	Hérault, Bédarieux, zone semi-rurale	petit	Médiathèque municipale	Culture	Hors réseau	
11) EPN d'AG2i (Atelier gersois d'innovation et d'insertion)	Gers, Auch, zone d'éducation populaire	moyen	Association	Insertion, emploi	NetPublic	Département innovant, ARDESI Midi-Pyrénées
12) @trebacyber de Berles-monchel	Pas de Calais, Berles-Monchel, zone rurale	petit	Service intercommunal	Accès et initiation	Net public Cyber-centres de l'Atrebatie	Département innovant Direction de l'Enseignement Sup., la Recherche et les Nouvelles Technologies / conseil régional NPDC
13) Cyber-base Océ@net	Manche, Beaumont-Hague, zone semi-rurale	moyen	Service intercommunal	Accès et initiation	Cyber-base,	Réseau des Espaces Publics Numériques Bas-Normands (en constitution)
14) Point Cyb du Centre régional d'information jeunesse Poitou Charentes	Vienne, Poitiers, zone urbaine	moyen	Association	Information Jeunesse	Point cyb	Département innovant
15) Cyber-emploi de Nice	Alpes-maritimes, Nice, zone urbaine, centre-ville	grand	Service municipal	Insertion et emploi	Réseau municipal en construction	Département innovant Réseau régional des ERIC
16) PIMMS de Lyon Etats-Unis (Point information médiation multi services)	Rhône, Lyon, zone urbaine, quartier politique de la ville.	petit	Association	Administration et services publics	PIMMS	Lyon @@@@ Département innovant

Légende

(1)Taille de l'Espace

- Grand = plus de 20 ordinateurs, 2 animateurs et plus, supérieur à 80 m²
- Moyen = entre 5 et 20 ordinateurs, 2 animateurs, entre 50 et 80 m²
- Petit = moins de 5 ordinateurs, 1 animateur, moins de 50 m²

(2)Labels et réseaux

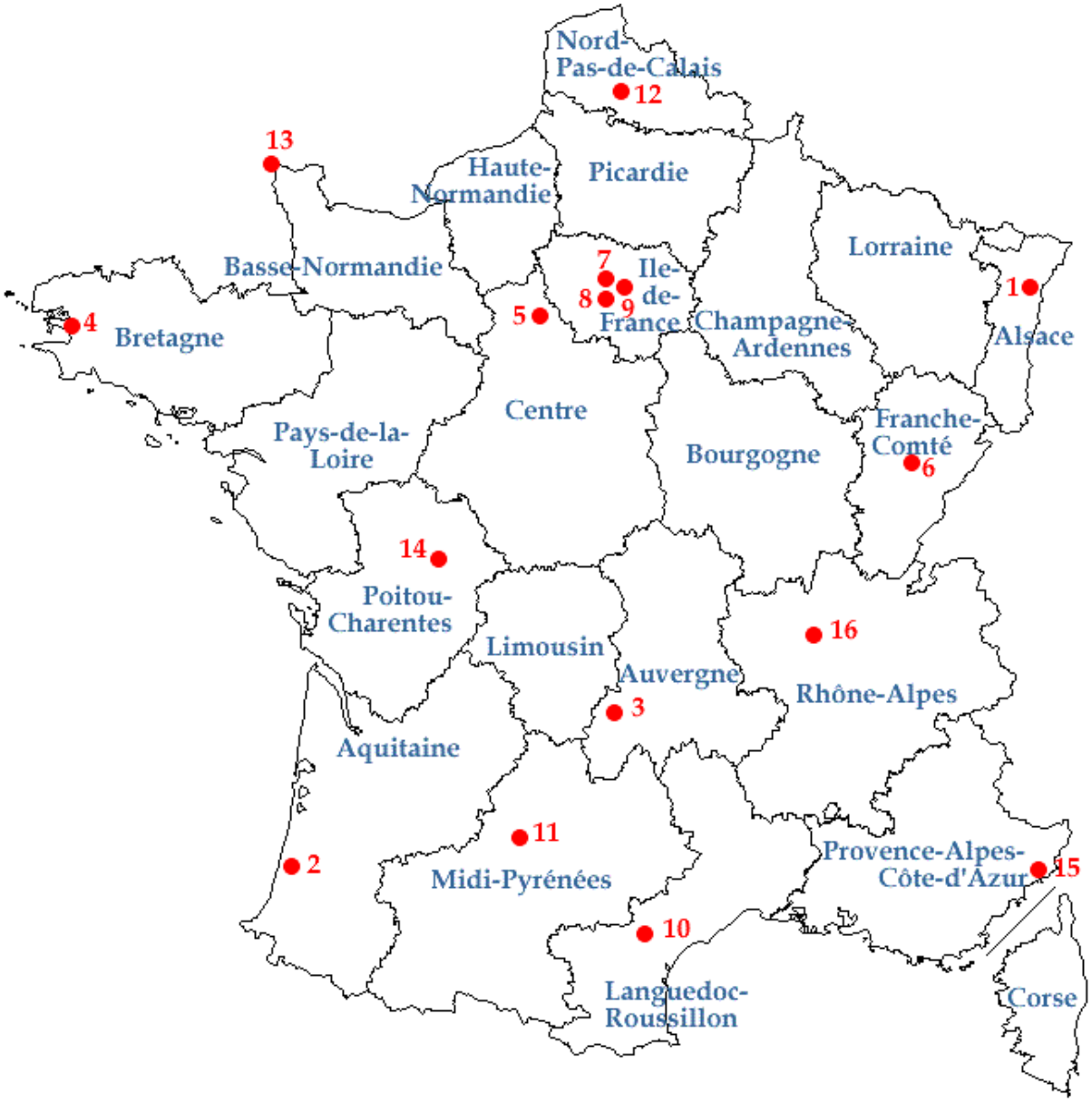
- NetPublic = label national, attribué à un Espace par les collectivités territoriales ayant adhéré à la Charte NetPublic
- Point Cyb = label national du ministère de la Jeunesse, des sports et de la vie associative (597 Espaces labellisés)
- Cyber-base = label national de la Caisse des dépôts et consignations (220 Espaces ouverts)
- Espace culture multimédia (ECM) = label national du ministère de la Culture et de la communication (115 Espaces labellisés)
- Point d'accès à la téléformation (P@T) = label national du ministère du Travail et de la cohésion sociale (312 Espaces)
- Espaces régionaux Internet Citoyen (ERIC) = label régional de Provence-Alpes-Côte-d'Azur (125 Espaces)
- Paris ville numérique (ParVI) = label de la Ville de Paris (13 Espaces)
- Ateliers multiservices informatiques (AMI) = réseau départemental des Landes (20 Espaces)
- @trébacyber = réseau intercommunal de cyber-centres issu du programme de la Région Nord-Pas-de-Calais (5 Espaces)
- Points d'accès public à Internet (PAPI) = label de la ville de Brest (60 Espaces)
- Point Information Médiation Multiservices (PIMMS) = réseau de relais d'information et de médiation qui facilite l'utilisation des services publics. (15 Espaces)

(3) Environnement numérique local

Nous avons retenu 3 types de données disponibles publiquement :

- Département innovant = charte commerciale signée entre France Télécom et les conseils généraux pour le développement de l'Internet haut débit (ADSL) sur leur territoire (en 15 avril, 74 départements l'ont signée)
- Label Villes Internet 2004 = label montrant l'implication des collectivités locales dans la mise en œuvre d'un « Internet local citoyen » (@ à @@@@@).
- Existence d'un organisme ressource spécialiste de l'accès public à Internet sur le territoire.

LA REPARTITION GEOGRAPHIQUE



1) **La Cyberbase de Saverne,** Alsace.

Cyber-base pilote ouverte il y a 5 ans, la Cyberbase de Saverne (12 000 habitants, 24 000 sur la communauté de communes), est installée à la Maison de l'économie, de l'emploi et de la formation (MEEF). La structure a été organisée sans modèle de départ et au coup par coup. A l'ouverture, la salle était équipée de 14 ordinateurs et animée par 4 personnes à temps plein. Mais rapidement, les membres de l'équipe, de par leurs compétences, sont devenus pour les élus des personnes ressources en terme d'informatique, ce qui a entraîné une surcharge de travail. Depuis, l'équipe a été divisée en deux : deux personnes travaillent à la mission TIC de la communauté de communes, et deux autres à l'Espace multimédia.

Dates-Clés

1992 : création de la communauté de communes de la région de Saverne, qui se dote des compétences spécifiques pour le secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

1999 : la Caisse des dépôts et consignations, à la recherche de territoires pilotes pour implanter ses premières Cyber-bases, contacte la communauté de communes. Les élus profitent de cette proposition pour lancer un projet intercommunal, axé en priorité sur l'accès et l'initiation aux TIC.

Fin 1999 : ouverture de la Cyber-base de Saverne, deuxième du réseau à être créée.

2004 : création de la mission TIC de la communauté de communes. Division de l'équipe en deux ; départ du coordinateur et d'un animateur pour ce nouveau service.

Janvier 2005 : l'Espace n'adhère plus au réseau Cyber-base et se renomme Cyberbase.

Environnement numérique local

La région Alsace a longtemps fait figure de pionnière dans l'appropriation des technologies numériques. Le département du Bas-Rhin a signé avec France Télécom la «charte des départements innovants», et la communauté de communes de la région de Saverne s'est dotée, dès sa création, des compétences en matière d'aménagement numérique du territoire.

La CDC-TIC, filiale de la Caisse des dépôts et consignations qui assure le déploiement du réseau des Cyber-bases, est localisée à Strasbourg.

Configuration du lieu

Installée dans la Maison de l'économie, de l'emploi et de la formation, la Cyberbase est dans une zone d'activité en périphérie de la ville, d'autant plus excentrée qu'elle est mal indiquée au sein de ce regroupement de services. Il est donc difficile de faire venir un nouveau public. Cependant, les jeunes n'hésitent pas à marcher 2 kilomètres pour s'y rendre. Le lieu dispose

de 14 PC et d'un *Mac*. Fin 2004, le renouvellement du parc informatique a été financé par la communauté de communes et le conseil général.

Missions

Au départ, le projet visait à favoriser l'accès des jeunes à de nouveaux métiers, ainsi que l'accès des entreprises aux nouvelles formes de communication et de commerce. Il s'intégrait également dans une logique d'aménagement du territoire, élément indispensable de l'attractivité des communes, tant pour les habitants que pour les entreprises.

L'implantation au sein de la Maison de l'économie, de l'emploi et de la formation, qui venait d'être mise en place par la communauté, a peu à peu réorienté le projet vers plus d'initiation que d'accès.

Publics

Le public, 350 usagers par mois, majoritairement jeune, habite Saverne (46%) ou la communauté de communes (23%). Les animateurs constatent un fort *turn-over* puisque la moitié des usagers est renouvelée chaque année. Ce phénomène vient notamment du fait qu'une partie du public, à la recherche d'un emploi, ne revient pas après avoir repris une activité professionnelle. Autre raison de ce renouvellement : des personnes viennent s'initier après l'achat d'un ordinateur jusqu'à avoir les compétences nécessaires, puis sont remplacées par de nouveaux acquéreurs de matériels informatiques.

Equipe

Au départ, 3 animateurs et un coordinateur géraient l'Espace. En raison de son effectif confortable, l'équipe s'est vue affecter des tâches supplémentaires. En effet, en l'absence de service informatique ou de mission TIC, elle est devenue la référence de la communauté de communes dans ce domaine. Face à la charge de travail, le coordinateur s'est progressivement détaché de la Cyberbase, jusqu'à la séparation officielle, il y a quelques mois, entre un service TIC de 3 personnes (dont le coordinateur de la Cyberbase et un animateur) et le personnel de la Cyberbase (deux animateurs, dont un est devenu coordinateur).

Alexandre, coordinateur depuis peu, a un baccalauréat scientifique, complété par de l'autoformation et de l'autodidaxie en informatique. Charles, animateur, a suivi un BTS puis une licence en électronique. Après avoir été emploi-jeunes pendant 5 ans, ils sont devenus contractuels au début de l'année et tentent d'obtenir, par la 3ème voie, le concours de Technicien supérieur territorial, option systèmes d'information et réseaux.

Pour le moment, les 2 animateurs ne constatent pas de surcharge de travail. Le renouvellement du parc vieillissant a permis de libérer du temps jusqu'alors passé à la maintenance. Mais la formation des agents territoriaux de la communauté de communes, va

leur demander de réorganiser rapidement le planning, voire nécessiter la création d'un poste à mi-temps supplémentaire.

Partenariats

Au lancement du projet, la Cyberbase devait être un centre de ressources pour des relais communaux implantés dans chaque commune de la communauté. Mais ces structures limitées à un poste par commune, pour de la consultation sans accompagnement, et parfois aux usages restreints ont reçu un accueil très mitigé. Certaines communes ont donc regroupé le matériel dans un seul lieu.

Aujourd'hui, l'équipe reste en relation avec divers Espaces de la communauté de communes, comme la médiathèque de Monswiller, ou la bibliothèque de Fourzeheim. Mais créer des échanges avec les autres Espaces du canton avive aussi les rivalités politiques locales, notamment à propos de la concentration de services à Saverne.

D'autres personnes interviennent ponctuellement et le plus souvent de leur propre initiative à la Cyberbase, comme un agent des impôts, une association « linuxienne » locale, ainsi que des particuliers passionnés.

Faute de temps, les Cyber-bases n'organisent que rarement des projets communs. En revanche, du fait de leur sortie du réseau national, les animateurs de Saverne regretteront les rencontres annuelles des Cyber-bases, organisées par la Caisse des dépôts et consignations, en raison des échanges informels qu'elles permettent.

Services proposés

- **accès libre** : navigation sur Internet et bureautique ;
- **ateliers :** initiation à l'informatique, initiation à l'Internet, perfectionnement aux outils de recherche, perfectionnement à la messagerie électronique, outils de téléchargement et de compression, mieux exploiter le web, initiation à la création de site web, initiation au traitement de texte. Des formations à la retouche d'images et au montage audio ont été abandonnées, faute de participants. Elles seront proposées à nouveau s'il y a une demande ;
- **accueil de groupes** (c'est-à-dire avec un responsable) de demandeurs d'emplois, de scolaires, des centres de loisirs, et des associations.

A l'origine, les sessions d'initiation et d'accès libre se chevauchaient. Mais, même si les usagers n'en semblaient pas gênés (du moins ne l'ont-ils pas exprimé), cela posait des problèmes de gestion aux animateurs.

Les ateliers sont programmés sur une période d'un mois, des plages horaires étant prévues pour la mise en place d'ateliers spécifiques.

En terme d'équipement, les animateurs ont voulu offrir une large palette d'outils aux usagers. Ils ont commencé par acquérir un *Mac*, puis ont installé un poste sous *Linux*. Aujourd'hui tous les ordinateurs sont en *multiboot* (démarrage au choix sur *Windows* ou *Linux*), de nombreux logiciels sont sous licence libre (*Open Office* a complètement remplacé *Microsoft Office*, *NVu* remplace *FrontPage*, seul *MSN Messenger* n'a pas trouvé d'équivalent). Le passage au libre est donc désormais un peu plus "forcé" pour les usagers.

La réduction des effectifs posera un problème de gestion du temps, pour dégager des plages horaires pour toutes les activités, et pour ouvrir pendant les vacances d'un des 2 animateurs.

Modalités d'accès

Sans modèle préexistant, les 3 animateurs et le coordinateur ont testé diverses organisations, pour aboutir à un projet aujourd'hui équilibré. Au départ large, tant au niveau des plages horaires (56 heures d'ouverture par semaine, nocturnes jusqu'à 22h) que des services proposés, l'offre s'est restreinte peu à peu, en analysant les statistiques, et en s'adaptant à la demande, aux réussites et aux échecs. Le planning des initiations était originellement construit à la demande, mais cela impliquait trop d'initiation pour un seul apprenant.

L'adhésion est gratuite. Un court règlement intérieur, que les usagers reconnaissent avoir lu en signant leur inscription, encadre l'utilisation de la Cyberbase. Les tarifs sont fixés à 2€ par heure pour la consultation Internet, 1€ par heure de bureautique, 3€50 pour un atelier d'une heure.

Il existe un forfait sur 30 jours. Les activités en relation avec la recherche d'emploi sont gratuites. Il n'y a pas d'usages interdits, si ce n'est ceux proscrits par la loi. Les abus sont minimes du fait de la disposition ouverte de la salle et de l'emploi d'un outil "VNC", qui permet à l'animateur de contrôler à tout instant les écrans de l'Espace. Il n'y a pas non plus de limite dans la durée de consultation.

Financements

Parmi les financeurs initiaux, on retrouve aux côtés de la communauté de communes de Saverne, la Caisse des Dépôts et consignations, le conseil régional d'Alsace, le conseil général du Bas-Rhin et le fonds d'aide européen Leader.

Le conseil général a subventionné à hauteur de 25% le renouvellement des ordinateurs informatiques.

En 2004, 135 000 € étaient alloués aux salaires des 4 employés. La régie de recettes (5 000€) et les aides pour les contrats emploi-jeunes (90 000€) ne suffisent pas à couvrir l'ensemble des frais, et sont donc complétées par la communauté de communes. C'est cette dernière qui prend désormais entièrement en charge les salaires.

Evaluation

Des rapports d'activité annuels, trimestriels et même en principe mensuels, ont été mis en place à la demande des élus. Ils se basent principalement sur les statistiques de fréquentation grâce au module de gestion développé en interne, mais aussi sur l'analyse qualitative des missions originelles et des orientations pour le rapport annuel.

Supports pédagogiques

L'évolution des formations est imposée par celle des logiciels et du matériel. Les animateurs trouvent alors des ressources *via* les tutoriels de logiciels et des sites Internet.

L'Espace a quitté le réseau Cyber-base en janvier dernier. Face au coût du portail[1], jugé élévé comparé aux ressources utiles, les animateurs ont conseillé aux élus de ne pas se réabonner. Pionniers du programme de la Caisse des dépôts, les animateurs de Saverne ne bénéficiaient pas de l'appui technique d'un portail mature. Pendant 5 ans, les animateurs ont donc développé eux-mêmes leurs outils de gestion et supports de formation. Une fois le portail développé, ils se sont trouvé en avance par rapport aux besoins des nouvelles Cyber-bases. Ils auraient souhaité pouvoir s'abonner aux seules parties du portail qui les intéressaient, ce que ne propose pas la Caisse des dépôts. Les animateurs reprochent aussi à ce programme un manque de mutualisation : la Caisse des dépôts demande aux animateurs d'échanger et de compléter l'outil commun, sans proposer pour autant offrir de réduction en retour, sur son abonnement.

Communication

La communication de l'Espace passe par la presse locale (*Dernières nouvelles d'Alsace*), les plaquettes déposées en ville et surtout le « bouche à oreille ».

Coordonnées

Cyberbase Saverne, la Maison de l'économie, de l'emploi et de la formation

16, rue du Zornhoff, 67700 SAVERNE.

Tel : 03 88 71 27 67.

contacts : Alexandre Moreel, coordinateur de l'Espace, et Charles Noma, animateur multimédia.

[1] L'abonnement annuel au portail Cyber-base est de 1500€ TTC par an pour les communes de moins de 3500 habitants, 2000 pour les communes de 3500 à 10000 habitants et 2600 pour les communes de plus de 10000 habitants.

Points forts et écueils

- **Premier gros équipement intercommunal et Cyber-base pionnière.** L'équipe a bénéficié d'une liberté d'action dans un premier temps, d'une autonomie laissant la possibilité d'expérimenter, et de temps pour s'installer. L'équipe compétente et motivée a eu à cœur de montrer la pertinence du projet, aujourd'hui bien installé.
- En revanche, **la communauté de communes n'a pas compris la spécificité d'un tel équipement**. L'équipe a donc dû faire face à une surcharge de travail due à l'absence de service TIC pour la collectivité. De même, l'indécision des élus a été longue quant à la pérennisation de la structure et des postes d'animateurs en emploi-jeunes.
- **La localisation de l'Espace**, qui est caché dans un bâtiment en périphérie du centre-ville, **est l'autre gros handicap à surmonter.**

2) L'Atelier multiservices informatique (AMI) de Saint Vincent de Tyrosse, Aquitaine.

Le réseau des AMI (Atelier multiservices informatique) est une initiative du conseil général des Landes visant à "démocratiser l'accès à l'informatique pour tous". 20 AMI sont ouverts et l'objectif est d'en implanter 30, à raison d'au moins un par canton. Zoom sur l'AMI de Saint-Vincent de Tyrosse (5531 habitants), l'un des deux points d'accès de la communauté de communes de Maremme Adour Côte sud (45 214 habitants), proche des plages de Capbreton et Hossegor. Depuis sa création en 2000, l'Espace ne désemplit pas.

Dates-clés

2000 : création de l'AMI de Saint-Vincent de Tyrosse.

2002 : création de la communauté de communes de Maremme Adour Côte sud.

2003 : l'AMI de Tyrosse obtient le label P@T.

2004 : signature de la charte NetPublic par la Communauté de communes.

Environnement numérique local

Les Landes ont signé avec France Télécom la «charte des départements innovants». Depuis 1997, le conseil général a fait des TIC une « priorité départementale » et travaille à développer les usages pour le grand public, à travers les lieux d'accès publics à Internet, et dans le secteur de l'éducation.

Configuration du lieu

L'AMI est situé provisoirement dans un bâtiment qui appartient à la mairie et qui regroupe plusieurs pôles d'activités comme un Point rencontre emploi, un Centre de documentation pédagogique de l'Education nationale (CDDP). Le lieu est mal indiqué, n'est pas desservi par les transports en commun mais il y a beaucoup de passage. L'AMI se compose d'un hall d'accueil de 15m² avec tableau d'affichage et table de réunion et d'une salle informatique de 40m². Le déménagement au futur siège de la communauté de communes est en projet.

Missions

La mission initiale était la promotion et la diffusion de l'informatique, des nouveaux médias et d'Internet. Dans un premier temps, cet objectif s'est traduit par le fait de donner l'accès gratuit, puis par la mise en place de sessions d'initiation. Actuellement, les animateurs poursuivent l'accès libre et l'initiation, qui a toujours beaucoup de succès. Ils souhaiteraient passer à du perfectionnement et du multimédia (photo) mais il y a encore trop de demandes en initiation. Ils se déplacent sur les 23 communes de la communauté de communes à raison

d'une commune par mois pour des séances de découverte de l'informatique. Ils se partagent les communes avec l'AMI de Soustons, autre point d'accès public de la communauté de communes.

Publics

Le public se compose d'habitants de Saint-Vincent de Tyrosse, principalement des adultes. Il y a beaucoup de demandeurs d'emploi envoyés par l'ANPE ou fréquentant le point rencontre emploi dans le même bâtiment que l'AMI. Les personnes âgées viennent en initiation puis équipent leur foyer. L'AMI reçoit peu de jeunes en individuel mais monte des projets avec les centres de loisirs. L'été, des touristes viennent rééquilibrer la désertion des demandeurs d'emploi travaillant comme saisonniers. Il y a toujours de nouveaux publics en initiation donc pour l'instant, les animateurs ne ressentent pas le besoin de fidéliser les usagers.

Equipe

Olivier, titulaire d'un BTS Informatique de gestion et ayant une longue pratique de l'animation (BAFA), est arrivé en 2000 à la création. Sandra qui a un DUT informatique l'a rejoint en 2001. Tous deux étaient sous contrat emploi-jeune. Olivier, qui se considère avant tout comme un technicien, vient d'obtenir le concours de Technicien supérieur et devient titulaire de la fonction publique territoriale. Sandra, dont le contrat emploi-jeune se termine en 2006, prépare le même concours sur son temps de travail (1 jour par semaine). Outre l'animation de l'AMI, Olivier et Sandra ont en charge la gestion du parc informatique du siège administratif de la communauté de communes.

Partenariats

- **L'AMI fonctionne en autonomie** ; il a très peu de contact avec les autres points d'accès publics à Internet, si ce n'est avec l'AMI de Soustons. Des réunions annuelles ont lieu avec l'Agence landaise pour l'informatique (ALPI) dans le cadre du réseau des AMI.
- **La structure est suivie de près par la commission NTIC de la commune** : tout projet est soumis à discussion et voté par les élus « *qui sont chevronnés dans le secteur multimédia* », même s'ils ne se déplacent pas souvent à l'AMI.

Services proposés

Les services sont aujourd'hui à peu près les mêmes qu'à l'ouverture, en raison de la forte demande d'initiation :

– **accès libre**

– **initiation à la bureautique et à Internet.**

– **séances de découverte ponctuelles dans les communes** : actuellement, initiation au traitement de texte (2x2 heures) le samedi.

– **mise à disposition** de la salle et de l'équipement pour l'ALPI, la Chambre du commerce et de l'industrie, le Centre national de la fonction publique territoriale, une université de temps à autre.

– **téléformation** (point P@T) : en 2004, formation de 3 personnes à *Excel*, *Powerpoint* et *Dreamweaver*.

Modalités d'accès

L'abonnement est de 15€ par an pour les habitants de Saint-Vincent de Tyrosse, de 5€ pour les demandeurs d'emploi et de 50€ pour les personnes extérieures à la commune. Il existe une carte de 5 ou 15 accès pour les touristes.

De septembre à juin, l'AMI est ouvert quelques heures par jour (matin et fin de journée) du mardi au samedi et davantage le mercredi. En été, l'AMI ouvre du lundi au vendredi sur une plus grande amplitude horaire et propose uniquement de l'accès libre.

Financements

Une convention tripartite a été signée entre le conseil général, la communauté de communes et l'ALPI (Agence landaise pour l'informatique). Le projet était géré au départ par le SIVOM de Maremme (Syndicat intercommunal à vocation multiple) pour l'AMI de Tyrosse et par la mairie de Soustons pour son AMI, qui ont par la suite transféré leurs compétences à la communauté de communes Maremme Adour Côte-Sud.

Un budget de 10 000 € en investissement et 2 000 € en fonctionnement (hors frais de personnel) est attribué aux AMI de Tyrosse et Soustons et géré par la communauté de communes. A Tyrosse, 6 PC ont été financés par le département, 2 par la communauté de communes et deux via le P@t.

Les contrats emploi-jeunes ont été financés par l'Etat. La communauté de communes assure la pérennisation des postes, sous réserve que les animateurs obtiennent un concours de la fonction publique territoriale.

Communication

La promotion de l'AMI se fait essentiellement par le « bouche à oreille », par les sites Internet de l'AMI et de l'ALPI, par la brochure d'information de la communauté de communes et par des prospectus diffusés à l'Office du tourisme.

Liens

http://www.amityrosse.fr.st : site de l'AMI de Tyrosse.

http://www.cc-macs.org : site de la communauté de communes.

http://www.alpi40.org : site de l'ALPI.

Coordonnées

AMI Tyrosse, rue du Grand Touren, 40230 Saint-Vincent de Tyrosse.

Tel : 05.58.77.22.39

Contacts : Olivier Horgues (olivier.horgues@cc-macs.org) et Sandra Panchout (sandra.panchout@cc-macs.org), animateurs ;

M. Labadie, chef de projet à l'ALPI (Agence Landaise Pour l'Informatique). Tel : 05.58.05.50.10

Points forts et écueils

- **Forte volonté politique des élus** de Saint-Vincent de Tyrosse et de la communauté de communes.
- **Implantation géographique** : au carrefour de sites touristiques (la côte landaise) et des terres, l'AMI est le seul point d'accès dans un rayon de 30 km. Il répond donc à une forte demande, rassemble tous les publics du territoire. De plus, il est installé dans un bâtiment regroupant plusieurs services publics, ce qui en fait un lieu de passage.
- **Volonté d'aller vers les publics isolés** en assurant des initiations dans les petites communes.
- En raison d'une forte demande d'initiation, **l'AMI n'a pas évolué vers l'accompagnement aux projets personnels** et a du mal à se positionner comme lieu de vie.

3) L'Espace culture multimédia (ECM) de la médiathèque du Pays de Mauriac, Auvergne.

Petite sous-préfecture du Cantal (158 000 habitants), Mauriac se trouve à 45 km d'Aurillac, en milieu rural et agricole. Cette ville de 4414 habitants, entourée de villages à la population rare et vieillissante, a ouvert une médiathèque intercommunale et un ECM en 2002. L'animateur multimédia travaille en autonomie malgré lui et doit aller à la rencontre du public pour le mobiliser.

Dates-clés

2001 : construction de la nouvelle médiathèque.

2002 : ouverture de l'Espace multimédia et labellisation ECM.

Environnement numérique local

Le Cantal a signé la «charte des départements innovants» avec France Télécom. L'ECM de la médiathèque est le seul point d'accès public à Internet de la communauté de communes. Les plus proches sont à Aurillac, à 45km de là.

Configuration du lieu

La médiathèque du Pays de Mauriac est située en centre ville, près des écoles et de la mairie. Il n'y a pas de transport en commun dans cette zone rurale où l'habitat est disséminé sur un rayon de 40km. Centre culturel de la communauté de communes, la médiathèque abrite en ses murs la bibliothèque, l'office culturel du Nord-Cantal ainsi que l'Espace culture multimédia.

Installé dans une salle de 21m², l'ECM dispose d'un parc informatique de sept ordinateurs reliés en réseau et connectés à Internet. La médiathèque participe à l'expérimentation wi-fi proposée par la Délégation aux usages de l'Internet en partenariat avec Intel, permettant aux possesseurs de portables d'accéder à Internet dans la médiathèque.

Missions

A l'ouverture en 2002, la mission de l'ECM consistait en une sensibilisation des publics. Il existait un décalage par rapport à l'outil numérique en milieu rural : « *Ce que les gens connaissent c'est ce qu'ils entendent à la radio et voient à la télévision* ».

Désormais, l'animateur place **l'outil informatique au service du social**. Il souhaite « éviter le piège du vase clos » et s'ouvrir à de nouveaux publics. L'activité est tournée vers **la création multimédia** ainsi que l'aide et **les conseils aux personnes équipées** chez elles.

Publics

Il s'agit essentiellement d'habitants de Mauriac : des individuels (notamment des demandeurs d'emploi), des scolaires, des associations, un foyer de personnes retraitées et le centre de loisirs. Mais les publics ne viennent pas d'eux-mêmes, c'est à l'animateur d'aller les chercher. Les jeunes fréquentent peu l'ECM et principalement en accès libre.

Equipe

Vincent, agent d'animation en CDI (35h) employé par la communauté de communes, assure l'animation et la maintenance du parc informatique. Il n'est pas originaire de la région et s'est installé à Mauriac pour ce poste. Développeur de formation, il a été intermittent du spectacle pendant 10 ans et a appris l'animation sur le tas. Ses collègues n'ayant pas de compétences informatiques et en l'absence d'autres points d'accès sur le territoire, il est contraint de travailler seul.

Partenariats

Quand l'animateur est arrivé en 2002, l'équipement était en place. Il s'est appuyé sur le cahier des charges de la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC) pour définir le projet.

Le réseau ECM reste son « fil d'Ariane » mais ses tentatives d'échanges avec d'autres lieux publics d'accès à Internet se sont soldées par un échec. Exemple : il a développé avec les usagers un dictionnaire multimédia présentant l'environnement local (projet *Encyclo du monde*) ; malgré de nombreux courriels, aucun autre Espace n'a souhaité apporter sa contribution. Il a lancé des projets avec la Côte d'Ivoire, puis le Sénégal, sans succès : les interlocuteurs finissent par rompre le contact.

Services proposés

- **Formations** : elles sont renouvelées chaque trimestre pour éviter la désertion des publics.
- **Accès libre**.
- **Ateliers de création**. Ex : « *la planète Mars* » est une reconstitution d'un film de la NASA en dessin animé sous *Flash*. Les personnages ont été créés à partir de portraits des enfants. Ce projet a nécessité le recueil d'informations, puis les enfants se sont pris en photo, ont réalisé la mise en page sur *Publisher*... Le résultat sera projeté lors du spectacle de fin d'année 2005 et chacun repartira avec un cédérom du film.
- **Animations de sensibilisation au multimédia dans les communes avoisinantes.**

L'animateur envisage la mise en place d'une certification pour le grand public.

L'ECM utilise des logiciels libres, en partie par manque de budget. Les usagers les ont complètement adoptés.

Modalités d'accès

Les ateliers sont gratuits pour les détenteurs de la carte de la médiathèque. Le tarif de l'accès libre, fixé par la communauté de communes, est de 3€ par heure pour tous.

L'ECM est ouvert en accès libre le mardi de 16h à 18h, le mercredi de 10h30 à 12h et de 16h à 18h, le jeudi de 10h30 à 12h, le vendredi de 10h30 à 12h et de 15h à 18h. Les formations à la bureautique ont lieu tous les mardis de 18h à 19h (initiation) et de 19h à 20h (création). Ces formations sont consacrées au traitement de texte (1er trimestre), à la PAO (2ème trimestre) et aux tableurs (3ème trimestre). Tous les jeudis, il y a une initiation à Internet de 18h à 19h, création de pages Web de 19h à 20h et création collective de 20h à 21h. Enfin, un atelier (dont on peut voir les réalisations sur le site de la médiathèque) est dédié aux 6/14 ans tous les samedis de 10h30 à 12h.

Financements

L'ECM est financé par la Direction régionale des affaires culturelles, à hauteur de 18 000€[2] annuels, et par la communauté de communes du Pays de Mauriac. L'animateur est employé par la communauté de communes. Les recettes liées aux accès à Internet sont reversées au Trésor public. Pour l'instant, il n'y a pas de budget prévu pour l'achat de logiciels, d'ordinateurs ou d'animations.

Supports pédagogiques

L'animateur construit lui-même les supports pédagogiques. Avec les enfants, il a créé un jeu favorisant l'apprentissage de la souris, « *Nagez petits poissons* », qui est disponible en ligne, sur le site de la structure.

Évaluation

L'animateur se fie beaucoup à l'écoute locale. Il envisage de mener un travail d'évaluation sur l'ECM.

Communication

La communication se fait par voie de presse, de radio et sur le site de la structure.

[1] L'originalité du financement des Espaces culture multimédia est qu'il est focalisé sur le fonctionnement, mis à part quelques investissements au coup par coup. Depuis 3 ans, le versement des subventions est déconcentré du ministère vers les DRAC. Chaque ECM recoivent entre 7000 et 18000€ par an.

Liens

http://www.culturepaysmauriac.org : site de la médiathèque.

http://www.ecm.culture.gouv.fr : rubrique des Espaces culture multimédia sur le site du ministère de la culture et de la communication

Coordonnées

Médiathèque de Mauriac, rue du 11 novembre, 15200 Mauriac.

Tel : 04.71.67.35.81.

Contact : Vincent Poyet, animateur multimédia.

Points forts et écueils

- Forte implication et inventivité de l'animateur qui met **l'outil informatique au projet d'un échange social.** Chacun est invité à participer aux projets, à travers les nouvelles technologies ou non. Ex : la création d'un diaporama sonore pour l'exposition « *La veillée* » a consisté dans le recueil de témoignages, anecdotes et chants traditionnels des habitants. L'équipe s'est ensuite réunie au Musée pour une séance photo. Le diaporama sonore a été finalisé sous forme de DVD puis intégré dans l'exposition.
- **Adaptation au territoire et à la population** : en l'absence d'autres points d'accès publics sur le territoire et de transports en commun, l'animateur va à la rencontre des habitants et organise des ateliers dans les petites communes. D'autre part, grâce au renouvellement régulier des activités, l'ECM affiche toujours complet.
- **Les élus ne soutiennent pas le projet** : il n'y a aucune politique d'achat, pas de budget alloué à l'ECM malgré des demandes répétées de l'animateur. 90% des documents et cédéroms utilisés sont empruntés à la bibliothèque départementale, une banque centrale de prêt. Néanmoins, l'utilisation par défaut (à cause du manque de budget) des logiciels libres a conduit les usagers à les adopter.

4) Le Point d'accès public à Internet (PAPI) de la Maison pour tous du Valy-Hir, Bretagne.

La Maison pour tous du Valy-Hir est située dans un quartier d'habitat social de Brest (250 000 habitants). Elle accueille l'un des premiers PAPI (points d'accès public à Internet), cogéré par le Club informatique brestois.

Dates Clés

1996 : la première démonstration d'Internet à Brest est faite à la Maison pour tous (MPT). Mise en place d'un point d'accès à l'informatique, sans accompagnement spécifique

1999 : création du club informatique par des habitants du quartier du Valy-Hir et achat de 2 ordinateurs d'occasion. Embauche de Michel par la Maison pour tous, comme animateur multimédia, sous contrat emploi solidarité (CES) puis sous contrat emploi Consolidé (CEC).

2000 : labellisation PAPI par la Mairie de Brest.

Environnement numérique local

La municipalité de Brest développe, depuis 1997, une politique dynamique en faveur de l'accès public à Internet. A ce jour, 60 Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) sont ouverts. Cet engagement dans l'Internet citoyen lui vaut d'être labellisée Ville @@@@ 2004, par l'association Villes Internet.

Par ailleurs, le conseil général du Finistère a signé la «charte des départements innovants» avec France Télécom.

Configuration du lieu

L'Espace multimédia se situe au sein de la Maison pour tous (MPT) du Valy-Hir, un quartier d'habitat social de Brest. La MPT est une association loi 1901, affiliée à la fédération des œuvres laïques. L'Espace multimédia est le seul PAPI du quartier.

La constitution du parc s'est faite peu à peu, par l'achat et le réassemblage d'ordinateurs d'occasion. Les bénévoles du club informatique ont acquis un savoir-faire dans la seconde vie des ordinateurs. La salle propose aujourd'hui 10 PC en réseau, et une borne wi-fi, située sur le toit.

Michel a construit l'Espace à son image et selon ses goûts : calme, ouvert à tous, sans mise en avant de la technique. Chaque ordinateur est identifié par un nom d'île bretonne, il n'est pas utile de prendre rendez-vous pour profiter des services de l'Espace...

Missions

La mission principale est l'accueil et l'initiation des habitants du quartier. L'Espace accueille les particuliers et les groupes constitués dans cette l'optique. Comme beaucoup de PAPI, l'Espace du Valy-Hir est avant tout un service de proximité.

L'objectif est également, comme pour l'ensemble de la Maison pour tous, de participer à la vie du quartier, de favoriser les échanges sociaux, et de vulgariser la culture scientifique et technique. Ainsi, la Maison pour tous accueille régulièrement l'association Planète Science et celle des Petits Débrouillards.

Publics

En 2004, l'Espace a accueilli 3600 visites, et en attend plus de 4000 cette année. 30 usagers sont abonnés, et Michel considère qu'il y a un noyau d'une soixantaine de fidèles.

La moyenne d'âge des 25 adhérents du club informatique (32 € par an) est de 50 ans.

Equipe

Les ordinateurs appartiennent à l'association, qui les met à disposition de la Maison pour tous. En échange l'association dispose de la salle pour ses réunions.

L'animateur, se partage désormais entre son activité salariale d'accompagnement dans le PAPI, et son statut de bénévole, comme président du club informatique brestois. Il se définit comme accompagnateur et non comme animateur. Après divers métiers sans rapport avec l'initiation aux technologies, mais autodidacte en informatique, Michel est allé proposer ses services à la Maison pour tous du Valy-Hir. Il savait en effet que la salle informatique allait ouvrir. Il a ensuite monté seul l'Espace multimédia.

Son contrat court jusqu'à la fin de l'année 2005, et la pérennisation du poste n'est pas encore actée. Il espère sortir des statuts précaires en demeurant sur ce poste en CDI.

Partenaires

L'Espace accueille régulièrement le Club Informatique Pénitentiaire de Brest, le centre des Papillons Blancs et les écoles du quartier. Le plus souvent, ces groupes viennent avec leur propre animateur, et profite de la salle et de l'aide de Michel en cas de soucis, pour mener à bien des programmes qui leur sont propres. Il peut s'agir de recherche documentaire ou de jeux.

Les relations avec la Mairie de Brest, via la mission Démocratie locale, sont très fortes. Elle apporte un aide technique et matérielle.

Pour le contenu, le Fourneau, labellisé PAPI et ECM, apporte ses compétences et propose des formations. Par exemple, Michel a pu suivre une formation de 2 semaines sur la vidéo légère, avec 7 autres animateurs du Pays de Brest, financée par la MPT. De même, l'association

Infini, qui fournit un hébergement Internet à la MPT, a formé l'équipe à SPIP, outil de publication de site Internet collaboratif.

L'animateur échange aussi régulièrement avec l'équipe du PAPI de la MPT de l'Harteloire, autre quartier.

Services et usages

Le PAPI propose plusieurs activités :

- Cours individuels à la demande, facturé 8€50 l'heure.
- Consultation Internet
- Accompagnement à la création de CV (mais sans formation)
- Travail sur l'écrit (mémoire et *blog*), PAO…
- Atelier de jeux de stratégie avec des préados, avec le secteur jeunes de la MPT
- Accueil de groupe sur rendez-vous

Quant au club informatique, il propose à ses membres, des ateliers pratiques en groupes.

Le *chat* est toléré mais contrôlé. L'interdiction doit alors être l'occasion d'une explication, pour qu'elle ait un rôle pédagogique.

Les usages principaux constatés sont la recherche sur Internet et la messagerie électronique.

Le PAPI favorise l'usage des logiciels libres, appuyés dans ce sens par la Mairie de Brest (ex. bureau libre). En réalité, le club ne dispose que d'une licence par logiciel.

En marge de l'Espace multimédia, la Maison pour tous accueille deux initiatives d' « Ecrit public ». Jean-Paul Cosme, médiateur du livre à la Maison pour Tous, propose depuis 3 ans, « *Au pied de ma tour* » qui consiste à aller au devant des gens du quartier et les aborder dans la rue pour leur demander un texte court autour de la citoyenneté au sens large. Equipé d'un portable et d'une connexion wi-fi, il arpente les rues, squatte les cages d'escaliers et fait la sortie des écoles, à la recherche de quelques lignes publiées sur le forum de la Maison pour tous.

La MPT a également participé au projet « webtrotteurs de quartiers », revisité aujourd'hui par « *Ouvrez les mirettes* ». Il s'agit pour des groupes d'une dizaine de jeunes, de réaliser des reportages vidéo et d'avoir un regard différent sur leur quartier. L'ambition de ces initiatives est de tisser des liens entre les habitants du quartier, à travers l'écriture.

Modalités d'accès

Le multimédia n'est pas considéré comme une activité à part entière, comme l'est la danse ou la chorale. L'adhésion à la structure n'est donc pas nécessaire.

Le paiement se fait principalement à l'acte. Un abonnement de 12 mois, à 10€ par an permet un accès illimité.

L'Espace est ouvert 36 heures par semaine, les lundi et samedi entre 14 et 18 heures, et les mardi, mercredi, jeudi entre 9h et 12h et 14 à 18 heures.

Financements

Le poste de dépenses le plus important, supporté par la MPT, est le salaire de l'animateur. Pour un temps partiel de 30 heures hebdomadaires, cela représente un montant de 15 000 €, bénéficiant d'un abattement de la moitié des charges patronales du fait du contrat emploi consolidé.

Les cours et les cartes d'abonnement ont représenté en 2004 un autofinancement de 1000€, et permettent de couvrir les frais de connexions et de consommables.

Dans cette initiative, le club informatique est le premier partenaire de la Maison pour tous. La mairie, finançant à la fois la Maison pour tous et le club informatique, est le principal financeur du point d'accès. L'association dispose aussi de ressources propres d'autofinancement (cotisations, événements rémunérateurs comme des repas...).

Supports pédagogiques

Michel conçoit ses supports de cours à partir de ses propres connaissances, en s'adaptant à chaque apprenant. Après des explications sur le sujet traité et un exercice accompagné, l'animateur revient sur ses explications et l'usager réalise seul l'exercice. Le cours suivant commence par un retour sur les acquis, avant d'envisager l'échelon supérieur.

Communication

La communication du PAPI s'appuie sur les plaquettes de la MPT et sur des articles dans la presse locale (*Ouest-France* et le *Télégramme de Brest*) pour annoncer les événements spéciaux. Quand la fréquentation baisse, un article dans la presse locale peut aussi permettre également de la relancer. L'utilisation cette année des panneaux électroniques de la ville, a permis également d'augmenter la fréquentation.

Les initiatives comme « *Au pied de ma tour* » sont aussi l'occasion d'informer la population de l'existence du PAPI pour l'accès au multimédia.

Evaluation

Des statistiques ont été mises en place pour comptabiliser les visites, et la Maison pour tous demande un bilan général d'activité chaque année, à ses différents secteurs.

L'assemblée générale du club informatique oblige également de réaliser, annuellement, un bilan moral des activités.

Ces évaluations permettent de réorienter les activités proposées aux usagers.

Coordonnées

Maison Pour Tous du Valy-Hir, 1 rue des Frères de Goncourt - 29200 BREST
Tél. : 02 98 45 10 95 – Courriel : mpt-valy@wanadoo.fr

Contacts : Michel Miorcec, animateur multimédia (miorcec@aol.com), Jean-Paul Cosme, médiateur du livre (cosmejp@voila.fr) et Alain Kerverdo, directeur.

Liens

http://mpt-valy-hir.infini.fr/ : site de la Maison pour Tous du Valy-Hir

http://www.a-brest.net : Site du service Démocratie locale et citoyenneté de la Mairie de Brest

Points forts et écueils

- **L'originalité de l'initiative tient à la distribution des rôles**. Le Club Informatique achète des ordinateurs pour ses membres. En échange d'un hébergement physique à la Maison pour Tous, celle-ci peut profiter des ordinateurs en dehors des heures du club. Pour proposer un accompagnement à ses usagers, la MPT salarie un animateur, par ailleurs, président du Club informatique. Tout cela ne serait pas possible sans le soutien de la Mairie, qui finance les 2 structures.
- **L'esthétique de l'Espace ne reflète pas l'univers technologique**. Sans l'ambiance technique, les blocages psychologiques des usagers sont moins importants. L'animateur lui ne même se place pas comme professeur omniscient, ce qui évite de placer les usagers devant leur ignorance.
- **Pas de rendez-vous**. L'animateur reste à tout moment disponible pour un renseignement ou un service.
- **La pérennisation de l'Espace n'est jamais acquise**. Que ce soit le financement originel de l'équipement ou pour le poste d'animateur, il est difficile de trouver des subsides.

5) Le Cybercompa du Conservatoire de l'agriculture, Centre.

Situé à proximité de la gare routière et de la gare SNCF de Chartres (42 000 habitants), le Conservatoire de l'agriculture (le Compa) et son Espace culture multimédia (ECM) représentent un pôle d'attraction pour l'ensemble de l'Eure et Loir. Selon les expositions, entre 70% et 95% des visiteurs du musée passent par l'ECM pour une consultation libre ou un atelier. Les publics accueillis au Cybercompa par le responsable multimédia et les autres animateurs de la structure sont surtout des scolaires en journée et des habitués, notamment des jeunes, le soir et le week-end.

Dates-clés

1990 : ouverture du Compa, le conservatoire de l'agriculture à Chartres.

1999 : ouverture du Cybercompa et labellisation ECM.

2001 : mise en place de la carte *Cyberpass* dans une perspective de fidélisation des usagers.

Environnement numérique local

Le conseil général d'Eure-et-Loir a signé la «charte des départements innovants» avec France Télécom. Il gère 2 Cyber-emploi et une Cyber-pépinière à Chartres. Le réseau des bibliothèques municipales dispose également d'un accès public à Internet. Le reste du département est peu équipé en points d'accès.

Configuration du lieu

L'Espace multimédia, conçu comme une exposition, fait partie intégrante du musée. Il est installé au cœur du Compa sur une mezzanine de 200 m². Le parc informatique de 20 ordinateurs est renouvelé progressivement (4 PC en 2004, 8 en 2005 et un caméscope).

Missions

Au départ, la mission consistait dans **l'accès et l'initiation à Internet tout public** (scolaires et groupes, individuels) d'une part et l'utilisation de l'attrait des **jeunes** pour les Technologies de l'information et de la communication (TIC) afin de **les faire venir au musée**, d'autre part. Aujourd'hui, **la création artistique et multimédia** a pris le pas sur la simple initiation.

Publics

Les publics visés sont les scolaires de la maternelle à l'enseignement supérieur, les centres de loisirs pendant les vacances et les visiteurs individuels (Chartrains et touristes).

En moyenne 70% des visiteurs du musée viennent à l'ECM ce qui représente **11 000 personnes en 6 ans**. Depuis l'ouverture de l'exposition dédiée au parfum, dont l'ECM fait partie intégrante, la proportion des visiteurs du Cybercompa est passée à 90/95%.

2449 personnes (enfants, adolescents et adultes) **ont participé à 122 animations multimédia encadrées en 2004** et 628 personnes (dont 82% de jeunes) détenaient la carte Cyberpass destinée à la consultation libre.

En ce qui concerne les scolaires, l'ECM est fréquenté majoritairement par les primaires. Les centres de loisirs occupent une grande place lors des vacances scolaires.

Equipe

Les 7 animateurs du Compa sont polyvalents et animent des ateliers multimédia. Un seul, Kilpéric, travaille à temps plein sur l'ECM et en est le référent. Il est arrivé dès 1999 avec un brevet d'animateur (BAFA) et a appris le métier sur le tas. Actuellement, il termine une formation BEATEP NTIC (à Orléans) ; il envisage de se former à l'accueil du public handicapé sur des activités multimédia pour mieux répondre à la demande croissante des institutions spécialisées. Comme deux de ses collègues, à la fin de son contrat emploi-jeune en 2003, il est devenu Agent d'animation de la fonction publique territoriale (catégorie C) et prépare le concours d'Animateur (catégorie B). Il souhaite rester au Cybercompa dans les années à venir car il considère avoir des possibilités d'évolution à ce poste.

Un technicien s'occupe de la maintenance et de la mise à jour du site.

Partenariats

Pour construire le projet, le Compa a travaillé avec le *Parc d'aventures scientifiques* de Frameries (Belgique), précurseur dans le domaine. Actuellement, **des professionnels de la création multimédia et des artistes multimédia** interviennent sur des opérations ponctuelles. Exemple : collaboration avec Antoine Denize de l'association *C'est trop beau* pour la création d'un cédérom sur des musées de France.

La résidence d'un artiste multimédia au Compa est en projet.

Services proposés

- Animations encadrées pour les scolaires en rapport avec les expositions temporaires, les thématiques et les événements du musée. Exemple : le 14 mai 2005, dans le cadre de la Nuit des musées, des créations audiovisuelles de collégiens et lycéens du département seront projetées sur les murs du Compa.

Liste des animations en cours :

- *A la manière de ...*: manipulation d'images, assemblage et création à l'aide du logiciel *Photoshop*.
- *Du nez à l'œil* : création d'une image virtuelle à partir d'une impression olfactive (cf. expo parfum)
- *Surfer sur Internet* : initiation et perfectionnement à la navigation et à la recherche sur Internet.
- *Les p'tites souris* : initiation au maniement de la souris par le biais de jeux.

- *création de cédérom* : élaboration d'un *story-board* pour la structure du cédérom puis recherche et constitution des ressources pour le contenu.
- *Dessine-moi un paysage* : maniement d'un logiciel professionnel de retouches photo en vue de réaliser un paysage à partir des sculptures de Jean-Louis Sauvat (cf. expo *Veaux, vaches.....*)
- *Coloriage* : apprentissage du maniement de la souris et initiation outils de dessins simples pour réaliser des coloriages.
- *musique assistée par ordinateur* : utilisation simple d'un logiciel musical ; création de morceaux hip hop et *dance*.
- *traitement de texte* : utilisation du logiciel *Word* pour la réalisation de documents simples.

Les animations de création graphique et celles de création de site web sont devenues les plus demandées par les enseignants en 2004. Un atelier d'initiation au film d'animation et une animation autour des plantes et du parfum seront créés courant 2005.

– **Consultation libre**

– **Mise à disposition de la salle** pour des formations du conseil général et depuis cette année pour des enseignants qui veulent faire passer le B2i à leurs élèves (2 ou 3 classes).

– **Manifestations ponctuelles** (ex : fête de l'Internet).

Modalités d'accès

Les animations ont lieu en journée tout au long de la semaine. L'accès libre se déroule de 16h à 18h du mardi au vendredi, ainsi que le mercredi après-midi, le samedi et le dimanche matin. Le dimanche après-midi est réservé à la consultation ludique.

L'accès au Cybercompa est inclus dans le prix d'entrée au musée. Il existe des cartes de fidélité *Cyberpass* qui donnent droit à 2 heures de consultation pour les particuliers :

- pour les moins de 18 ans, 3 entrées à 1€50 donnent 1 entrée gratuite.

- pour les adultes, la 1ère entrée coûte 3€80 et les suivantes 3€.

L'entrée est gratuite pour certaines manifestations.

Aucune formation bureautique n'est proposée à l'ECM ; les disquettes personnelles sont interdites ainsi que les achats en ligne et le téléchargement illégal. Ces informations sont présentées dans la charte de l'ECM.

Financements

Le Conservatoire de l'agriculture est un musée départemental géré par le conseil général d'Eure-et-Loir. Toutes les recettes lui sont reversées. Les élus ont titularisé les emploi-jeunes qui le souhaitaient, à savoir 3 sur le Compa et 30 sur l'ensemble du département. La

Direction régionale des affaires culturelles (DRAC) finance l'ECM en fonctionnement, à hauteur de 12 000€ par an. Dans le cas où cette subvention ne suffirait pas, le budget informatique du Compa peut être utilisé par le Cyber pour le renouvellement du matériel. Des partenaires privés apportent leurs contributions lors d'opérations ponctuelles.

Supports pédagogiques

Les supports pédagogiques sont créés en interne. L'été, chaque animateur crée 2 animations en rapport avec la nouvelle exposition temporaire ; il les présente à ses collègues avant la rentrée.

Evaluation

Un travail d'évaluation est conduit sur l'ensemble du musée. L'année de lancement de l'ECM, l'animateur a réalisé un bilan de satisfaction auprès des enseignants. Mais il en a tiré peu d'informations. 5 ans plus tard, il envisage de mener un nouveau travail d'évaluation. A la fin de chaque animation ou projet, Kilpéric demande toujours son ressenti à l'enseignant.

Communication

L'information est diffusée via le site Internet et la plaquette saisonnière du musée, tirée à 40 000 exemplaires. Des messages électroniques ou des courriers sont envoyés aux abonnés de l'ECM. Les plaquettes sont déposées dans des lieux stratégiques de la ville pour toucher le public jeune (magasins, office de tourisme).

Liens

http://www.lecompa.com : site du Conservatoire de l'agriculture.

http://www.cg28.fr/actions/sys_action.htm : site du Conseil général, rubrique NTIC.

Coordonnées

Le Cybercompa, 1 rue de la république, 28300 Mainvilliers.

Tel : 02.37.84.15.00. Courriel : cybercompa@lecompa.comfr

Contacts : Francine Loiseau, responsable du service des publics ; Kilpéric Louis, responsable du Cybercompa.

Points forts et écueils

- **Forte volonté politique** du conseil général d'Eure-et-Loir qui a titularisé les emplois jeunes qui le souhaitaient à la fin du dispositif (30 emplois pérennisés sur le département, dont 3 au Compa).

- **Des élus très impliqués dans les TIC** : en 2000, lancement du programme de développement des TIC, « PLANNET 28 » qui comporte pas moins de 12 actions bien distinctes.
- **Intégration réussie** dans une structure existante et **stimulation réciproque**: le musée amène des visiteurs à l'Espace multimédia (individuels et groupes) et l'Espace multimédia attire au musée des publics qui le fréquentaient peu auparavant (les jeunes).
- **Diversité de l'offre** (9 animations, des projets, de l'accès libre**) et évolution en fonction des besoins,** dans le respect de la mission ECM.

6) Le Cybercentre de la Maison des jeunes et de la culture de **Valentigney,** Franche-comté.

Au printemps 2004, la communauté d'agglomération du pays de Montbéliard (CAPM, 29 communes et 122 000 habitants) fut la première collectivité franc-comtoise à signer la charte NetPublic et à labelliser 16 des 22 Espaces multimédia implantés sur son territoire. Ouvert en 1998, le Cybercentre de la Maison des jeunes et de la Culture (MJC) de Valentigney (à 9 kilomètres de Montbéliard) fait figure de pionnier parmi ces Espaces. Depuis 2002, l'équipe de la communauté de communes apporte son soutien à l'animateur permanent et assure 8 heures d'animations hebdomadaires au Cybercentre.

Dates-clés

1997 : participation de la Maison des jeunes et de la culture (MJC) de Valentigney à un projet mettant en relation des jeunes de différentes structures autour du multimédia et des activités dites de proximité (création de pages HTML sur le bicross et le hip hop). Acquisition d'un ordinateur connecté à Internet.

1998 : création du Cybercentre.

Septembre 2002 : début du soutien de la CAPM sur 10 Espaces publics numériques du territoire, dont le Cybercentre de la MJC de Valentigney : animation, prise en charge des connexions à Internet et complément des parcs d'ordinateurs.

Septembre 2003 : début de l'intervention de l'équipe sur 6 nouvelles structures.

Environnement numérique local

Le Doubs a signé la «charte des départements innovants» avec France Télécom. L'association Villes Internet a décerné un @ à la CAPM en 2004. Le Cybercentre de la MJC est le seul point d'accès public à Internet de Valentigney (14 000 habitants). Audincourt et Seloncourt, villes limitrophes de Valentigney, ont chacune deux Espaces NetPublic. Un peu plus au sud, Mathay et Mandeure possèdent également un EPN/NetPublic.

Configuration du lieu

La MJC est située en centre ville, derrière le bureau de Poste ; mais l'animateur multimédia se déplace ponctuellement vers les quartiers et les populations qui ne fréquentent pas la structure. Ex: partenariat avec le pôle emploi formation pour une semaine consacrée à la recherche d'emploi en 2004.

Le Cybercentre est installé dans une salle de 30 m². 12 PC en réseau et en *double boot* (système d'exploitation *Linux* et *Windows* au choix), connectés à Internet et renouvelés à raison d'un poste par an, composent le parc informatique. Ce secteur est actuellement le plus important de la MJC en terme de fréquentation.

Missions

Le succès du projet de 1997 a donné envie à l'équipe de la MJC de s'équiper avec 2 ou 3 ordinateurs connectés à Internet. Mais il s'agissait d'une expérience innovante (« *on ne savait pas trop quoi faire avec Internet à l'époque* ») qui avançait à tâtons : accueil libre, découverte, recherche d'informations.

Puis, l'équipe a souhaité mettre l'outil à la disposition des personnes exclues. Une réflexion pédagogique s'est engagée ; des initiations à Internet, des ateliers de mise en page et des projets avec les centres de loisirs FRANCAS se sont mis en place.

Actuellement, les principales missions du Cybercentre sont :

- **l'initiation**, car beaucoup de personnes ont un équipement personnel mais ne savent pas l'utiliser ;
- **l'évaluation du public** via le Passeport pour l'Internet et le multimédia (PIM)
- **l'outil informatique au service d'un projet**, d'une passion (ex : recherche de patrons sur Internet avec les membres de l'atelier couture) ;
- **la création artistique multimédia.**

La mise en place d'une certification pour le grand public est en projet.

Publics

En 2004, le secteur multimédia de la MJC comptait 80 adhérents et a touché 180 à 200 personnes supplémentaires sur des activités autour du multimédia. Le public vient du centre ville mais aussi des quartiers.

Beaucoup de demandeurs d'emploi viennent faire leurs recherches en accès libre. Les ateliers de bureautique, qui ont lieu toute l'année, attirent de nombreux seniors. Les autres animations sont organisées de manière ponctuelle par manque de public. Un groupe de 5 / 6 personnes est constitué pour 5 séances de 2 heures afin, par exemple, de réaliser un diaporama avec un logiciel libre. Puis chacun emporte chez lui une version gravée du logiciel et du fichier réalisé.

Equipe

- Kamel, animateur permanent responsable du Cybercentre, est employé en CDI par la MJC en ¾ temps sur le multimédia. Au départ animateur jeunesse, il a obtenu un BEATEP option multimédia à Montbéliard et développe le pôle multimédia depuis 1997. Il assure la maintenance du parc informatique en liaison avec l'équipe de la CAPM. Dans ce cadre il a ressenti le besoin de suivre une formation d'administrateur réseau avec le Service d'enseignement et de recherche en formation d'adultes (SERFA) de Mulhouse.

- L'équipe des Espaces publics numériques de la communauté d'agglomération apporte son soutien au Cybercentre, notamment en y assurant 8 heures d'animation par semaine. Cette équipe se compose d'une coordinatrice, de 4 animateurs emploi-jeunes (à temps plein) et de 6 étudiants vacataires (13h par semaine) prêts à intervenir du lundi au samedi de 8h à 22h sur les 16 Espaces du réseau.

Services proposés

- **Atelier bureautique** : traitement de texte, tableur, initiation à internet.
- **Atelier conception** : retouche d'images, diaporama avec logiciels libres.
- **Travail avec les scolaires** de la primaire à la seconde : un *Dispositif classes* dans le cadre du Projet éducatif local (PEL) : 4 x 1 heure par semaine, en accompagnement de l'aide aux devoirs (sport et activités culturelles, dont le multimédia).
- **Projets ponctuels** avec d'autres secteurs de la MJC et d'autres structures ; par exemple, comment utiliser Internet pour ses passions comme la couture ou la cuisine.
- **Accès libre.**

Modalités d'accès

Une séance de deux heures en accès libre est offerte puis l'achat d'un forfait (4€ pour les jeunes et les demandeurs d'emploi ; 6€ pour les adultes) donne droit à 10 heures d'accès libre et ateliers. Il faut compter aussi une adhésion annuelle à la MJC de 4€50. Les horaires d'ouverture sont:

- le mardi de 14h à 16h et 18h à 20h30 (de 15h à 16h30 : initiation *Word* avec un animateur de la CAPM)
- le mercredi de 14h à 18h
- le jeudi de 14 à 16 h et 18h30 à 20h30 (de 15h à16h30 : initiation *Excel* avec un animateur de la CAPM)
- le vendredi de 18h30 à 20h30 : atelier retouche d'images avec un animateur de la CAPM.
- le samedi de 14 à 18 h.

Financements

La MJC de Valentigney, association de loi 1901, est subventionnée par la ville à 80%. La communauté de communes prend en charge le salaire des animateurs de son équipe, le coût de la connexion à Internet et une partie du matériel informatique.

L'adhésion à la MJC (4€50 euro par an), la vente de forfaits pour l'accès libre et les ateliers (4€ à 6€ pour 10 heures) ainsi que des actions payantes ponctuelles représentent une source

d'autofinancement insuffisante pour équilibrer le budget et renouveler le parc informatique. Le complément est pris sur les autres fonds de la MJC.

Partenariats

Au départ, la MJC a bénéficié de l'expérience du **Centre Image de la MJC de Montbéliard** qui avait déjà un pôle multimédia.

Depuis 2002, le Cybercentre est soutenu par **l'équipe de la CAPM** : 8 heures d'animations par semaine ; apport de ressources, de compétences techniques et pédagogiques ; organisation commune d'événements (ex : fête de l'Internet).

Depuis 2004, le Cybercentre fait partie du **réseau NetPublic**.

La structure mène ponctuellement des projets avec les centres de loisirs FRANCAS, le pôle emploi formation, le centre social et les autres MJC du territoire.

Supports pédagogiques

- Kamel a commencé par animer les formations « *au feeling* », puis de manière plus formelle en s'appuyant sur la demande.

- L'équipe de la CAPM apporte des ressources : elle a conçu des logiciels destinés au grand public (sur les composants d'un ordinateur, les bons gestes en matière de dactylographie, la validation des compétences avec le Passeport pour l'Internet et le multimédia) ; elle a aussi développé un site ressource pour les animateurs du réseau, qui sera bientôt accessible à tous (carte et présentation des Espaces du réseau, fiches pédagogiques, fiches dépannage informatique, ressources multimédia, forum, etc.)

Evaluation

Une évaluation quantitative est menée par l'équipe de la CAPM au lancement de chaque atelier, afin notamment d'organiser l'intervention des animateurs sur les structures du réseau.

Communication

La MJC dispose d'un site Internet créé par un stagiaire, mais Kamel manque de temps pour le mettre à jour.

La CAPM a créé un logo EPN en 2003, lancé une campagne de communication à base de plaquettes et d'affiches. Les deux quotidiens locaux publient chaque mois 1 à 4 articles sur le sujet. Les radios locales diffusent l'information également. Une nouvelle plaquette est en cours de réalisation, avec un objectif de communication sur l'ensemble des services de l'accès public à Internet du territoire de la CAPM et plus seulement les Espaces NetPublic.

Coordonnées

Maison des jeunes et de la culture de Valentigney, 10 rue Carnot, 25700 Valentigney.

Tel : 03.81.36.25.50

Contacts : Kamel Bounazou (kamel.dz@wanadoo.fr), responsable du Cybercentre de la MJC de Valentigney ; Anne-Sophie Berthet (anne-sophie.berthet@agglo-montbeliard.fr), coordinatrice du réseau des Espaces publics numériques du pays de Montbéliard. Tél. : 03.81.31.89.18

Liens

http://epn.agglo-montbeliard.fr : adresse du site ressource de l'équipe de la CAPM (en construction).

http://mjcvalentigney.free.fr/ : site de la MJC de Valentigney.

http://www.agglo-montbeliard.fr : site de la CAPM.

http://www.centre-image.org/ : site du Centre Image de la MJC Montbéliard.

Point forts et écueils

- **Structure pionnière sur le territoire,** qui est devenue lieu ressource pour les autres.
- **Mise en place de réels projets** adaptés aux différents publics.
- **Stabilité de l'emploi et fort investissement** de l'animateur permanent
- **Pilotage dynamique par la tête de réseau.**
- **Soutien du projet par deux collectivités territoriales** (la ville et la communauté de communes) sur les plans financier, organisationnel et pédagogique.
- **Manque de ressources humaines** ou de temps pour la communication et les échanges au-delà du territoire.

7) **Espace 19 multimédia,** Ile-de-France.

Rattaché à 3 centres sociaux et un centre d'animation du 19ème arrondissement de Paris, Espace 19 multimédia est installé dans un local indépendant de la rue de Crimée. Comme les autres secteurs des centres sociaux, il fonctionne grâce à des animateurs bénévoles encadrés par une équipe de salariés.

Dates-clés

1979 : création de l'association Espace 19. Elle regroupe à ce jour trois centres sociaux (Espace Ardennes, Espace Riquet et Action fraternelle) et un centre d'animation (Espace Jaurès) situés dans le 19è arrondissement de Paris.

1998 : le directeur d'Espace 19 souhaite introduire les nouvelles technologies dans l'activité sociale. Internet est donc installé pour les salariés.

2000 : début des ateliers informatiques avec les adhérents.

Décembre 2002 : ouverture d'Espace 19 multimédia (E19M)

Environnement numérique local

Paris a signé avec France Télécom la «charte des départements innovants». La municipalité déploie, depuis 2001, le programme PARVI (Paris Ville numérique), visant à « *développer les usages d'Internet par les Parisiens, faire de Paris une métropole de l'économie numérique, instaurer une Mairie électronique au service de la démocratie locale* [et] *favoriser l'émergence de la création numérique* »

Il existe un Espace public numérique proche d'Espace 19 multimédia, mais peu de contacts sont établis entre eux.

Configuration du lieu

Espace 19 multimédia occupe un local indépendant des centres sociaux et du centre d'animation auxquels il est rattaché et a pignon sur rue. La salle publique de 70m² équipée de 15 PC en réseau connectés à Internet en haut débit et de divers périphériques (un scanner, des appareils photo numériques, un vidéo projecteur, une caméra DV, un magnétoscope, une webcam) est divisée par des cloisons mobiles en six zones : une zone accueil, deux zones de formation, une zone de réunion, une zone multimédia et une zone café. Cette organisation permet de recevoir plusieurs groupes en même temps et ainsi de favoriser la mixité sociale et générationnelle. L'Espace coordinateur comporte un bureau équipé d'un portable. Une salle supplémentaire est dédiée aux serveurs.

Parmi les 10 ordinateurs donnés par IBM, 5 étaient d'occasion. Ils ont rapidement été remplacés.

Missions

Le projet de l'Espace est de « *favoriser l'accès à l'informatique aux habitants de nos quartiers : multimédia, bureautique et micro-informatique* ». Il s'inspire de la philosophie des centres sociaux basée sur **la proximité, l'intergénérationnel et la citoyenneté.**

Des actions diverses et variées sont mises en place dans chaque Espace public numérique du réseau en vue de tendre vers des objectifs communs :

- **mettre en place le Passeport pour l'Internet et le multimédia** (PIM) afin de former à l'informatique les personnes qui le désirent.
- **favoriser l'usage des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les actions des centres sociaux** (soutien scolaire, atelier de Français pour adultes, soutien à la recherche d'emploi...). Le pari sera gagné quand les technologies numériques seront un outil aussi banal que le crayon et le papier.
- **soutenir les collectifs et associations du quartier** qui désirent utiliser les TIC. Il est possible de mettre en place des partenariats avec le(s) centre(s) social(aux) porteur(s) de l'EPN
- **favoriser l'usage des logiciels libres.**
- **favoriser l'implication des habitants** dans l'animation de l'Espace afin qu'il réponde aux besoins exprimés.

Publics

De par les fonctions de centre social, tous les publics sont visés. En 2004, les adhésions à l'association via Espace 19 multimédia représentent 204 familles, qui ne résident pas toutes à Paris. Entre 15 et 25 % des adhérents de 2003/2004 seulement ont renouvelé leur adhésion en 2004/2005. D'une part, l'objectif du public est l'autonomie ; d'autre part, les demandeurs d'emploi qui ont trouvé du travail n'ont plus besoin du service. En revanche, 20 bénévoles sur 25 ont renouvelé leur engagement d'une année sur l'autre.

L'Espace accueille aussi les adhérents des autres secteurs de l'association (les enfants du centre de loisirs, les adolescents en soutien scolaire, les groupes d'apprenants en français, etc.).

Equipe

- **Un coordinateur**, Frédéric : après un DUT Techniques de commercialisation et un IUP information-communication, Frédéric a suivi un DESS informatique AIGES (Application informatique à la gestion économique et sociale) à Paris VII. Il a travaillé au Cyberport du Forum des images (anciennement Vidéothèque de Paris) et est arrivé à Espace 19 en août 2002.

- **Une animatrice salariée**, Louisa : après une expérience de volontariat à l'étranger et un BEATEP de médiateur culturel à visée internationale, Louisa a été animatrice dans un centre social à Créteil. Au bout d'un an, elle a souhaité se spécialiser et a financé elle-même sa formation d'administrateur développeur de sites Internet (organisme EFFICOM). Elle a été assistante webmestre, puis responsable d'un Point information jeunesse avant d'arriver à Espace 19 multimédia en 2003.
- **25 animateurs bénévoles** : sur le même principe de fonctionnement que les autres secteurs des centres sociaux, les formations sont encadrées le plus souvent par des bénévoles, les salariés travaillant sur la coordination de l'équipe, la gestion de projets, la communication et la maintenance du parc informatique de l'association (60 ordinateurs). Une partie de l'équipe bénévole est élue au **Comité local d'animation (CLA)** et s'implique plus particulièrement dans la définition et dans la mise en œuvre de l'animation globale d'Espace 19 multimédia.

Partenariats

- Le projet a été construit sur l'expérience d'ateliers informatiques menés depuis 2000 à Espace 19 selon **l'approche méthodologique des centres sociaux**, qui est d'expérimenter puis de généraliser en cas de réussite.
- **L'Espace bénéficie de l'expérience de l'association** dont elle fait partie, notamment sur les politiques d'adhésion et en terme de qualité d'accueil.
- **Le réseau des Espaces publics numériques portés par les centres sociaux de Paris :** échanges avec le coordinateur du réseau, travail ponctuel avec les autres Espaces, réunion mensuelle des coordinateurs d'Espaces et séminaire annuel.
- **Réseau PARVI** (Paris ville numérique) : réseau de 13 Espaces publics numériques soutenus par la Ville de Paris, en particulier sur le plan financier.

Services proposés

- **Formations :** 11 formations pour découvrir la micro-informatique, la bureautique, Internet et le multimédia sont proposées à des groupes de 5 personnes. En 2004, cela a représenté 585 heures de formation.
- **Autoformation :** accès autonome aux ordinateurs après une formation. Mais des utilisateurs utilisent l'Espace comme un cybercafé. Il y a eu 424 heures d'autoformation à Espace 19 multimédia en 2004.
- **Projets :** accueil de groupes souhaitant produire quelque chose (associations du quartier ou les centres sociaux d'Espace 19). Espace 19 multimédia fournit l'équipement et l'aide technique.

- **Ateliers d'animation :** groupes de 5 à 10 personnes sur des thèmes comme la recherche d'emploi, l'administration, la photo numérique et les petits dépannages informatique (342 heures en 2004).
- **Mise à disposition de la salle** pour les autres secteurs de l'association.
- **Location occasionnelle de la salle**, à condition que cela n'empêche pas une formation d'avoir lieu.

La tentative pour faire passer le PIM aux usagers s'est soldée par un échec : 3 personnes l'ont passé, une seule l'a obtenue.

L'équipe envisage un partenariat avec l'ANPE ainsi que le développement de l'aide aux démarches administratives en ligne.

Les systèmes d'exploitation *Windows* et *Linux Mandrake* sont installés sur chaque poste.

Modalités d'accès

Il faut adhérer à l'association Espace 19 pour s'inscrire à Espace 19 multimédia. L'adhésion, annuelle (du 1er septembre au 31 août) est valable pour une famille, et coûte 20€. La formation *Initiation à Internet* et l'autoformation sont gratuites; le tarif des autres formations, des ateliers et des projets est défini en fonction du revenu et du nombre d'enfants à charge. Le coût des impressions est symbolique.

E19M est ouvert du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 20h30. Sur les créneaux d'autoformation, les premières personnes arrivées ont accès aux ordinateurs et la consultation est limitée à une heure en cas d'affluence. Seules les pratiques illicites sont interdites. La charte de l'Espace est affichée et remise aux usagers avec les horaires de l'autoformation.

Financements

- La Société IBM a soutenu, au départ, le projet Espace Public Numérique Centres Sociaux en offrant 60 ordinateurs (dont 10 à Espace 19 multimédia) et 10 imprimantes. Le coordinateur du réseau envisage de solliciter à nouveau IBM dans le cadre du renouvellement du parc informatique.
- Investissement : Vivendi Universal à hauteur de 15 000€ sur l'ensemble du réseau.
- Fonctionnement : Ville de Paris (investisseur principal) label PARVI.
- Le local appartient à l'Office public d'aménagement et de construction de Paris (OPAC) ; le loyer est donc modéré.
- Espace 19 paye les charges ainsi que le salaire des 2 personnes en CDI.

Supports pédagogiques

A partir d'un plan de cours qui résume la progression de la formation et liste les notions à aborder, les bénévoles sont encouragés à élaborer leur propre conducteur de cours.

Evaluations

A la fin de chaque formation, les participants remplissent une fiche d'évaluation. Après 3 ans d'existence le coordinateur d'E19M estime qu'il serait intéressant de mener un audit sur l'Espace, voire sur le réseau.

Communication

L'information est diffusée aux bénévoles via l'Intranet de la structure et les panneaux d'affichage des centres. Le grand public est informé par le « bouche à oreille ». Le coordinateur du réseau communique également sur les actions de tous les Espaces.

Coordonnées

Espace 19 multimédia, 167 rue de Crimée, 75019 Paris.
Tel : 01.40.38.12.47. Courriel: e19m.contact@espace19.org

Contacts : Frédéric Bellon, coordinateur et Louisa Baralonga, animatrice.
Bruno Schultz, coordinateur du réseau des EPN portés par les centres sociaux de Paris. Courriel : bruno.schultz@centres-sociaux-paris.org

Liens

http://epn.centres-sociaux-paris.org : le site du réseau des EPN portés par les centres sociaux de Paris.

Points forts et écueils

- **L'Espace est intégré à une grosse structure** et bénéficie de son appui financier, humain et pédagogique.
- **Les sources de financement multiples** permettent d'équilibrer le budget.
- **La présence de 2 salariés** sur la structure permet au coordinateur de l'Espace de se concentrer sur la logique réseau.
- **La philosophie des centres sociaux donne un vrai sens au projet.** Au-delà de la simple mise à disposition d'un outil, il s'agit de réaliser un travail de proximité grâce à cet outil.
- Les bénévoles s'investissent beaucoup, mais **il est difficile d'impliquer les habitants du quartier.**
- Il n'y a **pas de synergie avec les autres points d'accès public à Internet du quartier.**

8) **Le Cyberespace de Gentilly,** Ile-de-France.

Ouvert il y a un an et demi, le cyberespace de Gentilly (16 000 habitants) a rapidement su trouver son public en s'inscrivant dans un travail de réseau local.

Dates-clés

2003 : Amaury est missionné par la Mairie de Gentilly pour créer le Cyberespace. Etude de l'existant, prise de contact avec d'autres Espaces publics numériques pour évaluer le fonctionnement et les services proposés.

Octobre 2003 : embauche de Nicolas, comme animateur, et ouverture de l'Espace.

Environnement numérique local

La région Ile-de-France possède une agence régionale, ARTESI Ile-de-France, qui soutient les projets favorisant le développement et l'appropriation des Technologies de l'information et de la communication. Le conseil général du Val-de-Marne a signé la «charte des départements innovants» avec France Télécom.

La communauté d'agglomération du Val de Bièvre soutient la création de Cyberespaces, à Gentilly et au Kremlin-Bicêtre et, prochainement, à Cachan. Gentilly adhère également au SIPPEREC, Syndicat intercommunal de l'ancien département de la Seine, qui gère aujourd'hui le déploiement des réseaux numériques sur la petite couronne parisienne.

Configuration du lieu

Le Cyberespace est situé en centre-ville, proche de la mairie. Le passage devrait croître avec l'implantation prochaine d'un collège et de la médiathèque, à proximité.

Le Cyberespace dispose de 2 salles, dont une dédiée à la création graphique et aux systèmes alternatifs (*Linux* et *Macintosh*), 6 ordinateurs classiques (PC *Windows*), 2 dédiés à une utilisation spécifique (ex. PAO) et 2 dédiés à linux.

Missions

L'objectif de la mairie est de proposer à sa population un point d'accès et des formations au multimédia et aux technologies (logiciels et Internet).

Publics

Agé entre 5 à 85 ans, le public est plutôt homogène. 50% sont débutants, l'autre moitié étant autonome, sur la maîtrise de l'ordinateur en général, ou un usage particulier (traitement de texte, navigation sur Internet…).

Les différences se font essentiellement selon les jours et les horaires. Les usagers qui suivent les formations ont en majorité plus de quarante ans.

Equipe

Deux personnes sont employées au Cyberespace.

Nicolas, animateur, a suivi une formation d'assistant-réalisateur multimédia en un an et en alternance à l'Ecole des Gobelins, détaché sur le site de la mairie de Gentilly. Fort d'une expérience d'animation jeunesse complémentaire, la mairie lui a proposé à la fin de son contrat d'intégrer le cyberespace qui allait ouvrir. Il est aujourd'hui rédacteur (catégorie B). Amaury est quant à lui responsable du Cyberespace, après avoir piloté sa mise en œuvre.

En règle générale, ils sont toujours présents à 2 dans l'Espace. Nicolas se charge principalement de l'accueil et de l'orientation, tandis que Amaury suit davantage les projets et la gestion de l'Espace, les 2 dispensant des formations.

Partenariats

Le Cyberespace travaille beaucoup avec des partenaires associatifs pour des événements comme la fête de l'Internet, ou des ateliers réguliers. Ainsi l'association *Nouveaux médias* organise dans les locaux du Cyberespace les *Mardis du web*, proposant des échanges autour de la terminologie, des appellations, du droit sur Internet. De même, l'association AGITE (Association gentilléenne autour d'Internet et des technologies émergentes) est en charge du portail www.gentilly.fr, et intervient régulièrement avec Amaury, également webmestre du portail. Enfin, l'AACFC (l'Association d'Aide de Conseil, de Formation et de communication) intervient dans les locaux du cyberespace, en proposant régulièrement des formations complémentaires au grand public, et de l'aide à la création d'entreprise. Le centre communal d'action sociale (CCAS) dispense, lui, des cours d'anglais sur informatique.

Les associations de la ville viennent également au cyberespace, pour profiter du matériel informatique, avec ou sans accompagnement de l'animateur. Pour cela, après étude des statuts des associations, elles signent une convention avec la Mairie et le Cyberespace, encadrant le partenariat.

La mairie utilise quant à elle les locaux pour la formation en interne de ses agents et la mise à jour des contenus sur le site mairie www.ville-gentilly.fr

Le Cyberespace participe à des forums et liste de diffusion (ex. la liste « Espaces publics multimédia ») ainsi qu'aux évènements régionaux et nationaux, pour échanger avec d'autres Espaces.

Les services proposés et les prix pratiqués (connexions, impressions…) permettent au Cyberespace de se placer en complémentarité avec les autres espaces multimédia de la ville, privés (cybercafés) comme publics (Point Information Jeunesse).

Financements

La communauté d'agglomération a financé l'investissement en matériel. Le fonctionnement est à la charge de la commune.

Amaury est mis à disposition par le Syndicat intercommunal pour l'informatique municipale (SIIM) auquel la ville de Gentilly rembourse le salaire versé. Les deux salaires annuels (Amaury et Nicolas) représentent un budget de 72 000 €. La location du local coûte par an 23 000 €, les autres frais de fonctionnement (électricité, communication, fournitures…) s'élèvent à 4300 €. Le budget de fonctionnement annuel, supporté par la commune avoisine donc les 100 000 €.

Services proposés

Un ordinateur est dédié à la consultation express, limitée à 15 minutes, sans réservation, sans décompte de crédit.

Concernant les formations, les sessions se divisent en 4 catégories (environnement, Internet, communication, *Word*) et en 3 niveaux (découverte, initiation, perfectionnement). Seules les sessions de perfectionnement sont décomptées de l'abonnement, et programmées sur demande. Les autres sont considérées comme essentielles pour acquérir une autonomie. En moyenne, les formations sont suivies par un groupe de 5 ou 6 personnes. En complément, l'autoformation est favorisée, à l'aide de supports (cédéroms par exemple).

Le Passeport Internet et Multimédia est en cours de mise en place. Mais l'équipe s'appuie sur cette certification pour leurs formations, et notamment sur l'Arbr@PIM, site développé par le Ministère de l'Education Nationale.

Les principaux usages constatés concernent la communication (courriels, chat et messagerie instantanée), la bureautique notamment à travers la recherche d'emploi (création de CV, rédaction de lettres). La troisième grande pratique reste la navigation et les recherches sur le Net.

L'un des rôles du cyberespace de Gentilly est de faire découvrir l'ensemble des usages et outils disponibles. Dans cette optique, des ordinateurs sous *Linux* et un *Mac* sont disponibles. Pour que le public se les approprie, ils sont en démonstration, et le temps passé dessus n'est pas décompté, simplement limité en temps (1 heure).

Les deux animateurs se sont peu à peu aguerris aux logiciels libres, et proposent de plus en plus ces outils, pour en faire une véritable orientation du lieu. L'aspect gratuit et légal séduit les usagers, mais quelques réticences sont encore à vaincre, du fait notamment de l'habitude.

Modalités d'accès

Le planning a été construit en amont de l'ouverture, basé sur le nombre d'ordinateurs et le temps prévu d'occupation par poste. Une évolution des heures d'ouverture, qui consisterait à ouvrir à l'accès libre dès le mardi, est envisagée.

En effet, aujourd'hui, il est ouvert à la consultation les mercredi (13h à 19h), jeudi (13h à 19h), vendredi (10h/ 12h et 13h/ 19h) et samedi (14h/ 18h). Le mardi est réservé à l'accueil des ateliers (agents municipaux, associations, etc.). Le jeudi et samedi matin sont quand à eux réservés aux formations.

La volonté lors de la mise en place de l'espace était d'offrir un accès à tous les habitants de l'agglomération du Val de Bièvre (ou étudiants et travailleurs de Gentilly). 12 heures par an sont donc offertes lors de l'inscription et, au-delà du forfait de base, l'heure coûte 2€.

Un règlement intérieur encadre les usages du cyberespace. Il est basé sur l'interdiction des pratiques portant atteintes à la dignité humaines, comprenant par exemple les jeux de simulation de combat du type *Doom* ou *Half Life*. L'interprétation est laissée à l'appréciation des animateurs de l'Espace.

Supports pédagogiques

Les supports de formations ont été conçu par les 2 animateurs de l'Espace, avec l'aide de certains sites Internet, d'autres Espaces, et du Syndicat intercommunal pour l'informatique municipale (SIIM), établissement public qui gère les ressources informatiques et technologiques des communes d'Arcueil, Gentilly, Ivry sur Seine, Villejuif et Vitry-sur-Seine.

Evaluations

Les retours, appréciations ou remarques des usagers se font sur les forums des sites municipaux, par courriel, lettre au Maire, mais surtout de vive voix. Il n'existe pas d'évaluation formelle de la structure.

Communication

Les informations sur les activités du cyberespace passent par les sites et les bulletins municipaux, ainsi que par les tracts et affiches. Les manifestations et événements (comme la fête de l'Internet) sont aussi des occasions de promouvoir le lieu.

Coordonnées

Cyberespace de Gentilly, 15 rue du président Wilson. 94250 Gentilly.
Tél. : 01 45 36 66 82. Courriel : cyberespace@ville-gentilly.fr

Contacts : Nicolas Doat (animateur) et Amaury Fruchard (responsable)

Liens

http://www.cyberespace.gentilly.fr/ : Site du Cyberespace

http://www.gentilly.fr : Portail de la ville de Gentilly

http://fr.groups.yahoo.com/group/espaces-publiques-multimedia : liste de discussion dédiée aux espaces multimédia, comptant plus de 1600 inscrits.

http://www.educnet.education.fr/arbrapim/ : l'Arbr@pim

Points forts et écueils

- **Le succès** rencontré par le cyberespace prouve qu'il répond à une grosse attente de la population. L'implantation en centre-ville permet d'être plus proche du public, mais a aussi permis d'animer la rue, ce qui participe à son **intégration sur le territoire**.
- Le cyberespace bénéficie d'un **soutien local important**, à la fois des élus, et aussi des partenaires associatifs. Il s'appuie également sur un réseau professionnel, notamment francilien.
- La **faiblesse de l'effectif** engendre une ouverture et une disponibilité réduites, alors que l'équipe aimerait pouvoir proposer une offre plus large.

9) Le Point cyb du Kiosque des Lilas, Ile-de-France.

Le Kiosque des Lilas (ville de 20 000 habitants, limitrophe de Paris) est un lieu multiservices de la municipalité, implanté en centre ville et ouvert à tous. Depuis 2002, un Espace multimédia s'ajoute au lieu d'écoute et de prévention / santé, à l'antenne Mission locale d'insertion, à la permanence juridique et au centre de documentation. En l'absence d'une ANPE aux Lilas, le Point cyb est devenu le seul lieu de rendez-vous des demandeurs d'emploi.

Dates-clés

1988 : ouverture de la structure sous l'appellation « Point info jeune » (PIJ).

1999 : mise en place d'une borne Internet en libre accès dans ce lieu.

2000 : reconnaissance de l'utilité de l'accès public à Internet par la municipalité et mise en œuvre d'un projet d'agrandissement avec une salle multimédia.

2001 : service d'accès public accompagné à Internet 3 heures par semaine avec 4 ordinateurs.

2002 : fin des travaux d'agrandissement de la structure qui devient Le Kiosque ; labellisation Point cyb et création d'un poste emploi jeune d'animateur multimédia.

2003 : difficultés liées au recrutement de l'animateur multimédia.

Fin 2003 : arrivée de l'actuel animateur multimédia au Kiosque.

2004 : redéploiement du Point cyb.

Environnement numérique local

Le Kiosque est rattaché à la Direction de l'action sociale et de la prévention (DASP). La municipalité des Lilas ne dispose pas d'une mission nouvelles technologies. Le Kiosque est situé en centre-ville, dans une rue commerçante, face à un cybercafé. Il n'y pas d'ANPE dans la commune, ni d'autres accès publics à Internet. Les demandeurs d'emploi se concentrent donc naturellement au Kiosque, qui dispose d'une antenne mission locale et d'un Point cyb.

Configuration du lieu

Il faut passer par l'accueil du Kiosque et un étroit couloir avant d'arriver au centre de documentation qui dispose d'un ordinateur (bientôt 2) dédié à la consultation libre, puis se rendre au fond du local pour accéder aux 8 ordinateurs de la salle multimédia (25m²).

Missions

- **Initier le public** aux technologies de l'information et de la communication (TIC) **et l'accompagner dans ses usages.**

- Compléter et/ou étendre les autres services du Kiosque.

- **Constituer un lieu ressource pour le grand public et les professionnels**, notamment par l'initiation à l'informatique des agents de la collectivité et la formation des animateurs jeunesse avant l'équipement du centre de loisirs en multimédia.

Publics

A l'origine, le lieu était destiné aux jeunes mais il accueille tous les publics, sans discrimination et dans le respect de l'anonymat. Il y a eu 4000 visites au Kiosque en 2003, 7000 en 2004, les 3000 supplémentaires correspondant à la fréquentation réelle du Point cyb.

Le public se compose pour une grande partie de demandeurs d'emploi. A peu près toutes les classes d'âge sont représentées, des enfants aux retraités. Il y a des habitants des Lilas et d'ailleurs. Les horaires d'ouverture en journée et en semaine induisent une faible fréquentation des jeunes scolarisés et des salariés mais la ville a équipé le lycée et l'animateur estime dans une logique de non concurrence que les salariés peuvent aller au cybercafé situé juste en face du Kiosque et ouvert jusqu'à 22h.

Il est difficile de toucher certains publics éloignés : bien qu'il y ait des demandes, des perches tendues, il n'y a pas de politique extérieure sur le sujet.

Equipe

Sur le Point cyb interviennent 2 animateurs multimédia employés à temps partiel:

- Fabrice (à 80% de son temps) a repris fin 2003 un contrat emploi-jeune qui se termine en décembre 2007. Il a suivi un cursus en Information-communication (Veille informative et organisation des entreprises) et est actif dans une association de prévention santé. En 2004, il a suivi en parallèle à son travail la première année du DESS Espaces publics numériques (Université Paris X - Nanterre).

- l'animateur multimédia du centre culturel, présent 6 heures par semaine sur le Point cyb, est également titulaire d'un DESS.

La maintenance technique est assurée conjointement par un prestataire externe et le service informatique de la ville.

Un travail d'équipe est mené avec les autres salariés du Kiosque, à savoir 2 informateurs jeunesse (dont le responsable du Kiosque), une conseillère santé, une conseillère juridique (3 heures par semaine), 2 conseillers socioprofessionnels (à temps partiel) et une conseillère logement (un jour par semaine).

Services proposés

- **Accès libre accompagné sur réservation**: l'animateur est ouvert à toute demande du public. Le système de réservation permet de favoriser les personnes qui sont dans une démarche active de recherche d'emploi.
- **Atelier recherche d'emploi** : une demi-journée par semaine co-animée par un agent de la mission locale et l'animateur multimédia
- **Initiation à l'informatique sur rendez-vous et accès libre pour tous**.
- Projet de proposer aux usagers de passer **le passeport Internet et multimédia** (PIM).

Des logiciels libres et propriétaires sont installés sur chaque poste et rangés par fonction pour montrer aux usagers qu'ils ont le choix.

Modalités d'accès

L'accès au Point cyb est gratuit, sur réservation ou libre en fonction des créneaux horaires :

- L'accès sur réservation a lieu le lundi de 14h à 16h, le mardi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 16h, le mercredi de 16h à 18h, le jeudi de 14h à 19h et le vendredi de 13h à 15h.

- L'accès est ouvert sans réservation le lundi de 16h à 17h30, le mardi de 16h à 18h et le vendredi de 15h à 17h30. Il est également possible de prendre rendez-vous avec un animateur pour une initiation individuelle à l'informatique dans ces créneaux.

- L'atelier de recherche d'emploi, sur inscription, se déroule le mercredi de 9h30 à 12h30.
- L'atelier d'initiation à l'informatique pour les enfants du centre de loisirs (3/12 ans) a lieu le mercredi après-midi.

Ce lieu à vocation socio-éducative s'inscrit dans une démarche de responsabilisation des usagers. L'équipe a fait le choix du dialogue et de la flexibilité en vue de faire régner une ambiance conviviale et respectueuse de chacun. Seules les pratiques illégales et la modification de la configuration des ordinateurs sont interdites. Par ailleurs, les disques durs sont nettoyés tous les jours, ce qui limite le risque d'infection par les disquettes et les clés USB.

Partenariats

- **La DASP** (Direction de l'action sociale et de la prévention), le service municipal dont dépend le Kiosque.

- **Les autres pôles du Kiosque** : volonté de transversalité des services.

- **Le réseau régional Information Jeunesse et Point cyb.**

- **L'Espace multimédia du centre culturel** : les personnes initiées au Point cyb qui souhaitent se former davantage en bureautique, navigation sur Internet ou dépannage d'ordinateurs sont orientées vers le centre culturel.

- **La mission locale d'insertion** dont un agent intervient une demi-journée par semaine sur le Point cyb.

- **L'animateur fait de la veille et participe à des événements** tels que les rencontres d'Autrans, les jeudis des EPN ou la Rencontre nationale de Marseille.

Financements

- Investissement : 50% Ministère de la Jeunesse, des sports et de la vie associative (Programme Point cyb) + ville (financement des périphériques) + Mission locale d'insertion (mise à disposition d'ordinateurs).

- Fonctionnement : la ville n'a pas de budget spécifique au Point cyb : il s'agit d'un pot commun. Pour les dossiers de subventions, le budget donné est celui de la ville. Le salaire de l'animateur multimédia est financé à 80% du SMIC par l'Etat (contrat emploi-jeune), la ville assurant la part complémentaire.

- Le matériel informatique est financé par la ville.

- les consommables sont pris sur le budget du Kiosque.

Budget de l'année de lancement (2003)

Charges	**Recettes**
Investissement Sous total : 60 627 € Matériel Informatique 27 545 € Mobilier 2 592 € Travaux 30 490 € *Fonctionnement Sous total : 212 571 €* Communication 7 623 € Salaires 44 733 € Charges patronales 18 304 € Consommables 1 500 € Frais généraux dont abonnement ADSL 3 812,00 € ***Total 136 599€***	*Etat Sous total : 33 952 €* DRDJS 15 200 € Caisse des dépôts 4 574 € DDTEFP 14 178 € *Collectivités Territoriales. Sous total : 101 882 €* Mairie des Lilas 99 595,00 € Conseil Général 2 287,00 € ***Total 136 599 €***

Supports pédagogiques

L'animateur a créé des supports de cours à partir d'informations trouvées sur Internet pour les formations internes de bureautique. Il s'en sert pour les séances d'initiation. Il a mis en

place une liste de liens vers des tutoriels d'autoformation mais les gens ont du mal à s'y mettre.

Evaluation

Des statistiques ont été mises en place en 2004, année où le service a véritablement démarré.

Communication

Le Kiosque communique sur le site de la ville et dans les journaux municipaux. Il s'appuie également sur le « bouche à oreille » et la diffusion de tracts dans la ville. Une plaquette est en cours de réalisation.

Liens

http://www.ville-leslilas.fr : le site de la ville des Lilas.

http://www.generationcyb.net : le portail des animateurs de Point cyb.

Coordonnées

Le Kiosque, 167, rue de Paris, 93260 Les Lilas.

Tel : 01.48.97.21.10. Courriel : lekiosque.leslilas@wanadoo.fr

Contact : Fabrice Perez, animateur multimédia.

Point forts et écueils

- **Intégration d'un Point cyb dans une structure multiservices** pour mieux répondre aux besoins des habitants. Travail en équipe pour une transversalité des services.
- **Lieu bien relayé par les services municipaux**, grâce, entre autres, à la formation des agents de la collectivité par l'animateur du Point cyb, et clairement identifié par la population locale.
- Absence d'une ANPE aux Lilas ; le Point cyb est devenu un **lieu de rendez-vous et de convivialité pour les demandeurs d'emploi.**
- **Manque d'anticipation et de coordination** : il n'y a pas de vision sur l'évolution de la structure et le soutien des élus est faible. L'arrêt des programmes nationaux va poser des problèmes financiers.
- **Risque de saturation** dans le courant de l'année 2005 : des choix vont être nécessaires (augmentation du délai de réservation ou sélection des publics), qui ne sont pas du ressort de l'animateur mais des élus.

10) L'Espace multimédia de la médiathèque Max Rouquette, Languedoc-Roussillon.

Bédarieux est une ville de l'Hérault de 6500 habitants ; sa médiathèque, la seule à 30 kilomètres à la ronde attire aussi le public du canton (20 000 habitants). Lieu de passage à proximité du centre ville, pratique pour les automobilistes et les piétons, la médiathèque est un pôle attractif et la vitrine de la ville. Néanmoins, aucun animateur n'est affecté à plein temps à l'Espace multimédia et ce secteur est peu développé.

Dates-clés

1997-1998 : projet de la municipalité de créer une médiathèque (aucun existant jusqu'alors).

Octobre 2000 : ouverture de la médiathèque (600 m²) et de son Espace multimédia.

Environnement numérique local

Le conseil général a lancé *Num'Hér@ult*, un réseau public départemental à haut débit qu'il finance à hauteur de 25 millions d'euros. 96% des habitants devraient avoir accès au haut débit d'ici 2 ans. Une vingtaine de Lieux d'accès au multimédia (LAM) sont implantés sur le département, dont un à Bédarieux. Ce sont des centres de ressources multimédia au service de l'insertion professionnelle et du développement économique.

Configuration du lieu

5 ordinateurs connectés à Internet et une cinquantaine de cédéroms encyclopédiques sont installés dans le secteur des bandes dessinées (40 m²) au fond de la médiathèque. Une imprimante réseau est le seul périphérique du parc informatique.

Missions

La mission de l'Espace multimédia répond au projet de la médiathèque, à savoir la recherche d'informations sur Internet et la consultation de cédéroms.

Publics

3500 personnes, dont 45% habitent Bédarieux, sont inscrites à la médiathèque. L'Espace multimédia est fréquenté par des habitués mais il y a aussi 10 à 15 inscriptions hebdomadaires à la médiathèque.

Les initiations à Internet intéressent surtout les personnes d'une cinquantaine d'années. Environ 80% d'entre elles ont un équipement personnel.

La consultation libre touche principalement des habitués résidant à proximité de la médiathèque et âgés de 8 à 16 ans. Néanmoins, tous les publics sont représentés.

Les scolaires et le centre de loisirs viennent ponctuellement à l'Espace multimédia, lors de leurs visites à la médiathèque.

Equipe

Deux salariés sont référents de l'Espace multimédia mais aucun n'y est affecté à plein temps : Stéphanie, attachée au service jeunesse, s'occupe de la partie technique ; Guillaume, affecté au secteur BD et revues, est responsable de l'organisation et des initiations. Après son service civil à la Mission locale d'insertion de Béziers, Guillaume est devenu emploi-jeune à la Permanence d'accueil d'information et d'orientation (PAIO) de Bédarieux. Son emploi-jeune a basculé sur la médiathèque en août 2000 juste avant l'ouverture. Il a suivi des formations à la Bibliothèque départementale de prêt (BDP) puis à la Direction départementale du livre en Languedoc. Guillaume a aussi effectué des stages d'une à deux journées dans des médiathèques de la région. A raison d'un jour par semaine pendant 9 mois, sur son temps libre, il a suivi une formation d'Auxiliaire des bibliothèques de France (ABF) afin de devenir agent du patrimoine.

Son contrat emploi-jeune a pris fin en décembre 2004. Depuis, il a signé un CDD d'un an donc sa situation reste précaire. Il souhaiterait être titularisé et développer le secteur multimédia.

Services proposés

- **consultation** de cédéroms et recherche sur Internet, en présence d'un animateur.
- **lieu ressource** : conseils aux usagers sur Internet comme sur les livres.
- depuis 2 ans, **initiation** à la navigation sur Internet, à l'utilisation d'une messagerie électronique et à la bureautique à la demande en dehors des heures d'ouverture.

Partenariats

Le lieu fonctionne en autonomie par rapport au secteur de l'accès public à Internet. Guillaume se tient informé des activités du cybercafé de Bédarieux. Un comité des bibliothèques de la région se met en place sur plusieurs thématiques, dont le multimédia. C'est l'occasion de réunions trimestrielles entre les animateurs.

Modalités d'accès

Les horaires d'ouverture sont :

- accès libre : le mardi de 14h à 18h, le mercredi de 10h à 12h30 et de 14h à 18h, le vendredi de 15h à 19h, le samedi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h.
- Initiation et groupes scolaires le jeudi.

Financements

A sa création, la médiathèque de Bédarieux a été subventionnée par le conseil général de l'Hérault et la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC). Le fonctionnement est entièrement pris en charge par la ville. L'une des employées, Stéphanie, est encore en emploi-jeune et l'autre, Guillaume, est employé en CDD par la ville. En cas de renouvellement du matériel informatique, une demande sera déposée auprès du conseil municipal. L'Espace multimédia ne fait pas l'objet de subventions, car cela impliquerait de faire vivre davantage le lieu. Or l'équipe de 5 personnes se concentre sur l'animation des autres secteurs de la médiathèque.

Communication

La plaquette mensuelle de la médiathèque informe le public sur les animations multimédia. Le site de la mairie indique les modalités d'accès.

Supports pédagogiques

Guillaume a créé et utilisé des supports comme fil conducteur de l'initiation mais préfère s'adapter à la demande individuelle.

Evaluation

Des statistiques sont produites sur la médiathèque. Les animateurs projettent de cataloguer les ordinateurs comme les livres pour savoir combien de fois ils ont été "empruntés" dans la journée.

Coordonnées

Médiathèque Max Rouquette, 19, Bis avenue Abbé Tarroux, 34 600 Bédarieux.

Tel : 04.67.95.99.74. Courriel : mediatheque.bedarieux@wanadoo.fr

Contacts : Guillaume Bévot et Stéphanie Girme, animateurs multimédia ; et Madame Harau, directrice de la médiathèque.

Liens

http://www.bedarieux.fr : site de la ville de Bédarieux

http://www.lam34-cg34.org/ : site des Lieux d'accès au multimédia (LAM).

Points forts et écueils

- **Seul Espace multimédia sur le territoire**, à l'exception du Lieu d'accès multimédia (LAM) dédié à l'insertion professionnelle et au développement économique. Avant 2000, il n'y avait ni médiathèque, ni bibliothèque. Selon l'animateur, « *on sentait que*

c'était quelque chose dont les gens avaient envie ». Pour autant, **la mission du lieu déborde de peu de celle de la médiathèque.**

- **Manque de ressources humaines :** pas d'animateur affecté à temps plein à l'Espace multimédia, ce qui restreint les usages. A la fin de son contrat emploi-jeune, le référent de l'Espace s'est vu proposer un nouveau CDD ; cette **situation précaire** et le manque de temps l'empêchent de développer un réel projet.

11) L'Espace NetPublic d'AG2i, Midi-Pyrénées.

L'association AG2i (Ateliers gersois d'insertion et d'innovation) est née en 1998 à Auch (23 000 habitants) dans le but d'aider des personnes en difficulté à retrouver du travail en utilisant l'outil informatique. Dotée d'une entreprise d'insertion, d'un organisme de formation et d'un centre d'évaluation des compétences informatiques, cette association manquait d'un lieu d'accès et d'initiation tout public : un Espace public numérique animé alternativement par deux personnes a donc ouvert ses portes en 2003 ; il devient structure pilote dans le développement d'un réseau d'Espaces gersois.

Dates-clés

1998 : création de l'association AG2i et d'une entreprise d'insertion spécialisée dans la création de sites Internet pour des entreprises, des collectivités, des associations.

2001 : création d'un organisme de formation. Réalisation du site interinstitutionnel www.gersemploi.com par l'entreprise d'insertion.

2002 : création d'un centre d'évaluation des compétences informatiques en réponse à un appel d'offre de l'ANPE.

2000-2003 : mise en place d'un Espace public numérique.

Décembre 2003 : ouverture de l'Espace public numérique.

2004 : déménagement et signature de la charte NetPublic. AG2i est la première, et pour l'instant la seule, association à avoir obtenu directement le label NetPublic, en reconnaissance de son action dans le domaine de l'insertion professionnelle.

Environnement numérique local

Le Gers figure sur la liste des conseils généraux ayant signé la « charte des départements innovants » avec France Télécom.

AG2i travaille en relation avec le Point cyb et la Cyber-base de la ville. L'association est active dans le déploiement d'un réseau NetPublic sur le département. Par ailleurs, des Relais Internet multimédia (RIM) viennent d'ouvrir en milieu très rural, dans le cadre du programme Cyber-bases de la Caisse des dépôts et consignations. Une agence régionale spécialisée dans la société de l'Information, l'ARDESI, est une ressource pour les lieux d'accès publics au multimédia.

Configuration du lieu

Installée au départ dans un local de 16 m² au 1er étage d'un immeuble en centre ville, la structure a déménagé dans un Espace indépendant de 50m², situé en zone d'urbanisation popularisée et accessible aux personnes handicapées.

L'Espace public numérique fonctionnait avec 5 ordinateurs d'occasion avant d'acheter en 2004, 8 PC et des périphériques (appareil photo numérique, caméra DV).

Missions

Il s'agissait au départ de donner à tous, et particulièrement aux personnes les plus exclues, la possibilité d'utiliser les TIC. La mission a évolué vers une ouverture à un public plus large, en facilitant notamment l'accès pour les personnes handicapées. Les usages ont été organisés et structurés par des ateliers. L'offre de service a été augmentée pour pérenniser les emplois des 2 animateurs.

Publics

Pour 80% d'entre eux, les usagers sont novices en informatique lorsqu'ils arrivent à l'Espace public numérique. Au départ, il y avait surtout des demandeurs d'emploi, des bénéficiaires du RMI, des jeunes en difficulté. Actuellement, on retrouve les mêmes publics et des associations.

Equipe

L'équipe se compose d'un chef de projet et responsable informatique, ancien animateur d'accès aux TIC dans une Maison des jeunes et de la culture (MJC), et de deux animateurs aux profils assez différents qui se relaient entre l'Espace public numérique, l'organisme de formation et le centre d'évaluation.

L'un des animateurs, âgé de 30 ans, en CDI et arrivé dans l'association en 2003, verse plutôt du côté technique. L'autre, qui a 50 ans avait une entreprise d'informatique spécialisée dans la création de sites Web et est employé en CDD par AG2i depuis l'an dernier.

Partenariats

- L'Espace public numérique a été bâti sur l'**expérience d'animateur TIC du chef de projet** et l'expertise de l'association dans le domaine de l'insertion professionnelle via les TIC.
- Des réunions ont lieu à Toulouse avec l'**ARDESI,** mais pour l'instant il y a peu d'acteurs dans le Gers.
- En 2004, AG2i a adhéré à **la charte NetPublic** ; dans ce cadre, l'association participe à la mise en place d'un réseau départemental d'Espaces.
- AG2i développe **un partenariat local** avec diverses structures à destination de publics spécifiques (demandeurs d'emploi, personnes handicapées, jeunes, personnes en insertion, public du quartier de Garros) ou sur des thématiques comme *Egalité des chances hommes/femmes.*

Services proposés

A l'ouverture, les services proposés étaient l'initiation aux usages d'Internet, la consultation autonome, l'utilisation des outils de bureautique, la délivrance du Passeport pour l'Internet et le Multimédia (PIM) et du certificat de Navigation sur Internet en collaboration avec le SPE (Service pour l'emploi) du Gers.

Ces services ont évolué vers :

- **des ateliers** de 8 personnes au plus et qui représentent 40% des usages en amplitude horaire :
    - *Atelier emploi :* CV, recherche et détermination d'un projet professionnel.
    - *Atelier création* : numérisation et sauvegarde de documents, aide à la création de books, plaquettes, sites Internet personnels, cd-rom.
    - *Atelier initiation* : découverte de l'ordinateur (8h), d'Internet (8h).
- **un espace utilisation libre** (60% des usages en amplitude horaire)
- **la délivrance de passeports et de certificats** (PIM et Certificat de navigation sur Internet)
- **la mise à disposition** : mise à disposition d'ordinateurs « Packs Gersemploi » pour les publics bénéficiaires du RMI et demandeurs d'emploi. Prêt de la salle informatique à des groupes.

Sur les ordinateurs, sous système *Windows*, sont installés des logiciels libres et des logiciels propriétaires, mais peu d'utilisateurs optent pour les logiciels libres.

Modalités d'accès

L'accès aux services de l'Espace public numérique est gratuit sauf pour les impressions et autres prestations matérielles ; il s'effectue du lundi au vendredi (excepté le mercredi) de 9h à 12h et de 14h à 18h.

La priorité est donnée à l'utilisation d'Internet pour l'aide au parcours professionnel ; certains usages sont interdits, comme le téléchargement illégal de musique, les achats en ligne et les jeux d'argent. Une carte d'adhésion gratuite identifie les personnes ayant accepté la charte de l'Espace, qui a été réalisée par l'équipe et des usagers.

Financements

L'association a démarré sans aide extérieure, puis la municipalité s'est investie à hauteur de 10% du budget annuel total. Le ministère de la Jeunesse, des sports et de la vie associative accorde chaque année des subventions en lien avec le programme de réinsertion *via* le Fonds de coopération de la jeunesse et de l'éducation populaire (FONJEP).

En 2004, l'Espace public numérique a reçu une aide du Fonds européen de développement régional (FEDER) sur l'investissement d'environ 18 000€, qui a permis l'achat de 8 PC et de périphériques (appareil photo numérique, caméra DV).

Supports pédagogiques

Tous les supports pédagogiques sont réalisés par les animateurs suivant les besoins ressentis.

Evaluation

Une évaluation annuelle est menée. Elle s'appuie sur des statistiques et un questionnaire papier distribué aux usagers.

Communication

L'information sur la structure est diffusée via le site Internet de l'association et une plaquette papier. Les partenaires ou personnes relais qui orientent les usagers vers l'Espace public numérique font également de la communication.

Liens

http://www.ag2iweb.com : site de l'association

http://www.gersemploi.com : premier site créé par les employés de l'entreprise d'insertion d'AG2i

Coordonnées

AG2i (Atelier gersois d'innovation et d'insertion), 36 rue des Canaris, 32000 AUCH.

Tel : 05.62.05.33.98

Contacts : Daniel Motsch, directeur, et Christophe Loizon, chef de projet et responsable informatique.

Points forts et écueils

- Le projet a été facilité par des **subventions de lancement**.
- L'association a mis son **expertise en utilisation de l'outil informatique pour l'insertion professionnelle** au service du projet d'Espace public numérique.
- La difficulté aujourd'hui est de **trouver des financements pour le fonctionnement**. « *L'avenir de la structure n'est pas envisageable sans subventions, car nous refusons de faire payer les gens, nous ne sommes pas un cybercafé* » (Christophe Loizon). Le budget alloué aux formations professionnelles dont bénéficient les usagers diminue d'année en année, ce qui amplifie le problème.

- **L'intégration d'un Espace public numérique dans un dispositif plus large** dont il bénéficie sur les plans matériel, financier et pédagogique. Par exemple, les 2 animateurs de l'Espace travaillent également sur le centre d'évaluation des compétences informatiques.
- **L'insertion professionnelle** comme thématique prioritaire **répond aux besoins du public.**

12) **L'@trebacyber de Berles-Monchel,** Nord-Pas-de-Calais.

La communauté de communes de l'Atrébatie (12 000 habitants) dans la région d'Arras a employé l'argent habituellement consacré à un Cyber-centre pour en créer 5 répartis stratégiquement sur le territoire. Ainsi, depuis 2001 chaque habitant se trouve au maximum à 5 kilomètres du premier point d'accès public à Internet. Avec l'arrivée de l'ADSL il y a un an et demi, les habitants ont été nombreux à équiper leur foyer. Mais ils ne savent pas toujours utiliser leur matériel et se tournent vers l'@trebacyber comme à Berles-Monchel (445 habitants), où les compétences techniques de l'animateur sont de plus en plus sollicitées.

Dates-clés

1995 : Lancement d'IRISI (Initiative interrégionale sur la société de l'information) par le conseil régional du Nord-Pas-de-Calais.

1997 : premiers contacts de la communauté de communes avec la Région NPDC sur un projet d'accès public à Internet.

1998 : amplification d'IRISI avec le programme « Nord-Pas-de-Calais, la région numérique ». L'objectif est de faire du Nord-Pas-de-Calais une région leader en Europe dans le domaine des technologies de l'information et communication (TIC) d'ici 2006.

2001 : après 4 ans de réflexion, ouverture des 6 cyber-centres (actuellement 5) de l'Atrébatie.

2006 : fin des 3 derniers contrats emploi-jeunes des animateurs.

Environnement numérique local

L'Atrébatie est un territoire rural proche d'Arras, dans le Pas-de-Calais. Le conseil régional du Nord-Pas-de-Calais développe une politique forte sur la société de l'information depuis 1995. Le Pas-de-Calais a signé la «charte des départements innovants» avec France Télécom. L'ADSL équipe l'Atrébatie depuis un an et demi et couvre 96% du territoire.

Configuration du lieu

Le projet s'appuie sur des communes en zone rurale participant à des regroupements pédagogiques. 4 Cyber-centres sont accolés à des écoles. Ils sont installés dans une classe fermée, comme à Berles-Monchel, ou un ancien logement de fonction. 11 ordinateurs dont 6 d'occasion composent le parc informatique de cet @trebacyber de 30m² environ.

Missions

Des classes multimédia animées par des bénévoles existaient déjà sur le territoire. Les Cyber-centres expriment une **volonté de donner à tous l'accès au numérique**. Ils ont ouvert en plein essor de l'Internet, ce qui a créé un effet de curiosité et donc une forte fréquentation.

Depuis, l'effet de curiosité s'est estompé. Les Cyber-centres sont dans une phase de recherche active des usages. L'@trebacyber de Berles-Monchel est un lieu de convivialité, mais l'objectif des usagers, qui pour beaucoup ont équipé leur foyer, est l'autonomie. Aussi la mission évolue-t-elle vers de la **maintenance** et de **l'information sur les logiciels.** L'@trebacyber devient un **lieu ressource.** Quand les habitants seront prêts, il pourrait aussi devenir un lieu d'accompagnement des démarches administratives en ligne.

Publics

Début 2005, 28% des habitants de la communauté de communes étaient passés à titre individuel dans un Cyber-centre donc les objectifs de 30% fixés au départ ont été atteints ou presque. En revanche, peu d'associations et de groupes autres que les scolaires ont fréquenté les @trebacybers.

L'animateur de Berles-Monchel reçoit les enfants dans le cadre scolaire (maternelle à CM2) et périscolaire (6/12 ans) ainsi que des jeunes. Les formations attirent davantage d'adultes, des trentenaires aux seniors, qui viennent à plusieurs, entre amis.

Equipe

Julien est employé par la communauté de communes à mi-temps comme animateur multimédia et à mi-temps comme animateur sportif. Autodidacte en multimédia, il aimerait passer le BPJEPS nouvelles technologies (Brevet professionnel de la jeunesse de l'éducation populaire et du sport) en Validation des acquis de l'expérience (VAE). Mais il est sous contrat emploi-jeune jusqu'à fin septembre 2006 et, pour pérenniser son poste, il doit passer des concours. S'il poursuivait dans le multimédia et obtenait le concours d'animateur, son salaire diminuerait. Il pense donc se tourner vers la carrière d'éducateur sportif, son autre compétence.

Partenariats

- **Le réseau des Cyber-centres de l'Atrébatie,** piloté par un chef de projet, organise des réunions d'équipe hebdomadaire. Après une mutualisation de l'existant, les animateurs tentent de travailler en réseau. Ils sont complémentaires (l'un est spécialisé en bureautique, l'autre en recherche d'emploi, un autre connaît bien les logiciels libres). Ils se forment mutuellement et orientent les personnes motivées par un usage précis vers l'animateur compétent de l'équipe.
- L'@trebacyber est en lien avec **différents acteurs du territoire,** comme le conseil régional Nord-Pas-de-Calais, l'APP (atelier de pédagogie personnalisée), l'AFP2i (Atelier de Formation personnalisé et d'insertion individualisée) d'Arras et le CUEPP (Centre Université- économie d'éducation permanente) de Lille I pour le passage du Timp@ss en FOAD.

Services proposés

- **Ateliers avec les scolaires et initiation des enfants** débutants en périscolaire.
- **Accès libre.**
- **Initiation avec le Timp@ss en FOAD et formations plus poussées à la demande**, notamment création de sites. La formation Timp@ss coûte 144€ ; elle est offerte aux usagers par la région sous forme de chéquiers-formation. Ce système fidélise les usagers au moins jusqu'à la fin de la formation.
- **Lieu ressource** : conseils techniques.
- **Utilisation de logiciels libres sur la quasi totalité de l'activité** : le Cyber est encore dans une phase où les utilisateurs ont le choix du logiciel libre, entièrement ou non, mais il tend à être complètement équipé en libre d'ici peu.

Modalités d'accès

L'accès à l'@trebacyber est entièrement gratuit (seuls des stages de vidéo ont requis une participation financière) et celui de Berles-Monchel ouvert 15 heures par semaine. Le mardi, entre 14h et 21h30, l'animateur reçoit les scolaires, puis les périscolaires débutants (6/12 ans) et assure 2 formations pour adultes (Timp@ss et niveau confirmé à la demande ; par exemple création de sites). Le jeudi est consacré aux scolaires puis à un accès libre en soirée pour les jeunes. Le samedi, l'@trebacyber est ouvert de 9h à 10h30 pour de la formation et de l'aide à la création de sites à la demande.

Financements

Ce projet a été réalisé sous l'impulsion du conseil régional du Nord-Pas-de-Calais, dans le cadre du programme *Cyber Nord pas de Calais.* Il a pour particularité qu'avec les financements alloués d'ordinaire à un Cyber-centre, l'Atrébatie en a ouvert cinq.

Les @trebacyber bénéficient également d'un soutien local, notamment pour les charges. Les coûts de connexions à Internet et de consommables (encre, papier…) sont supportés par la communauté de communes. Les 6 animateurs ont été embauchés sous contrat emploi-jeune donc subventionnés par l'Etat et employés par les communes ou la communauté de communes qui financent les 20% restant des salaires.

Communication

Les @trebacybers communiquent beaucoup au moyen de *flyers* et d'affiches. La presse locale, notamment *Reflets*, le journal territorial, leur consacre souvent des articles. Le portail de la communauté de communes va ouvrir prochainement.

Liens

http://www.cc-atrebatie.fr/: portail de la communauté de communes (en construction)

http://www.nordpasdecalais.fr/ : site du conseil régional avec une rubrique Web régional et des liens vers les sites des acteurs de l'Internet et de l'Internet solidaire sur le territoire.

http://www.afp2i.fr/ : Atelier de formation personnalisée et d'insertion individualisée d'Arras.

http://cueep161.univ-lille1.fr/ : CUEPP (Centre Université - Économie d'Éducation Permanente).

Coordonnées

Cyber-centre de Berles-Monchel, 2 rue Jules Bonnevallet, 62690 Berles-Monchel.

Courriel : cyber-berles@cc-atrebatie.fr

Contacts : Hervé Deleersnyder, chef de projet du réseau Cyber-centres de la communauté de communes de l'Atrébatie. Tel : 03.21.59.34.59. Courriel : hdeleersnyder@cc-atrebatie.fr

Julien Leroy, animateur du cyber-centre de Berles-Monchel et animateur sportif. Tel : 03.21.73.78.46. Courriel : jleroy@cc-atrebatie.fr

Points forts et écueils

- **Maillage stratégique du territoire :** adaptation d'un projet régional à une problématique locale, par l'**éclatement des Cyber-centres sur le territoire**. 5 Cyber-centres situés à des points stratégiques afin que chaque citoyen n'habite pas à plus de 5 kilomètres d'un Cyber-centre. Mais en l'absence de transport en commun, cette distance reste parfois trop grande.
- **Proposition concrète d'atteindre des objectifs** avec le passage d'une certification en FOAD, le Timp@ss. Cette formation est reconnue au niveau régional.
- **Tentative de travail en réseau** est une réalité pour les @trebacyber.
- **Recherche difficile de solutions pour pérenniser les emploi-jeunes**: Un contrat a déjà pris fin et le Cyber-centre a fermé. La communauté de communes est en phase d'instruction en vue de la création d'un groupement d'employeur qui va permettre de mutualiser des emplois sur plusieurs sites voire plusieurs intercommunalités (notion d'animateurs avec plusieurs employeurs).
- **Métier d'animateur multimédia peu valorisant statutairement** dans la fonction publique territoriale.
- **Difficulté à attirer de nouveaux publics** malgré des efforts sur la communication : Hervé Deleersnyder ne sait plus comment faire passer l'information.

13) **La Cyber-base Océ@net,** Basse-Normandie.

Créée il y a deux ans par la volonté des élus de la communauté de communes de la Hague (CCH), la Cyber-base Océ@net a pris place au dessus de la nouvelle piscine de Beaumont-Hague, dans un territoire rural. Entièrement financée par la communauté de communes pour le fonctionnement, elle s'inscrit dans une politique globale en direction des technologies numériques (site Internet, développement du haut-débit). La Cyber-base permet à tous, à l'instar de la piscine voisine, de plonger en toute sécurité dans l'océan des technologies, avec ou sans maître-nageur.

Dates-Clés

2001 : les élus de la communauté de communes de la Hague (CCH) décident de créer un lieu d'accès public au multimédia.

2002 : ils construisent le projet à partir d'une étude des besoins et, séduits par l'accompagnement de projet proposé par la Caisse des dépôts et consignations, choisissent le programme Cyber-base.

Février 2003 : ouverture de la Cyber-base.

Mars 2005 : candidature à l'appel à projet lancé par le conseil régional de Basse-Normandie, pour la constitution d'un réseau d'Espaces publics numériques bas-normand.

2006-2007 : projet d'implantation d'antennes, plutôt orientées sur de l'accès, avec quelques heures de permanence par semaine d'un animateur, dans un ou deux points stratégiques de la communauté de communes (non encore validé par les élus).

Environnement numérique local

Fin 2001, lors de l'étude préparatoire à l'ouverture, 50% de la population du canton étaient équipée en informatique, et 30% connectés à Internet. Un nouveau sondage en 2004, fait apparaître une progression du taux d'équipement des foyers à hauteur de 66%, et du taux de connexion à 45%.

Aujourd'hui, la technologie ADSL couvre environ 60% de la population du canton, et un syndicat départemental, Manche Numérique, a la charge du déploiement du réseau haut-débit. La CCH en partenariat avec ce syndicat départemental a répondu à l'appel à projet de la DATAR « Technologies alternatives d'accès à l'Internet haut débit » en présentant un projet de développement d'un réseau haut débit avec la technologie WI-Max.

Par ailleurs, la CCH, compétente en matière de fonctionnement des écoles maternelles et primaires, a équipé l'ensemble des écoles de moyens informatiques, chaque site scolaire ayant une connexion internet.

Enfin, le Conseil Régional de Basse-Normandie vient de lancer un appel à candidature, pour la constitution d'un réseau d'Espaces publics numériques bas-normands, auquel la Cyber-base a répondu.

Configuration du lieu

L'Espace est implanté à Beaumont-Hague, chef lieu d'un canton rural de 11 000 habitants, en intercommunalité depuis 30 ans, à une demi-heure de Cherbourg. Il est situé au dessus de la piscine, lieu de passage important du territoire et structure intercommunale bien identifiée.

Seul Espace public numérique de la communauté de communes (les plus proches sont à 20 ou 30 kilomètres, à Cherbourg et aux Pieux), Océ@net dispose de 8 ordinateurs, deux imprimantes et de périphériques, tels que scanner, appareil photo et caméra DV sur un espace de 80m².

Missions

L'objectif initial était la mise en place d'un **lieu d'accès et d'initiation au multimédia,** jusqu'alors inexistant localement, à destination de toutes les couches de la population. L'orientation choisie a été de favoriser l'aspect ludique du lieu d'animation, plutôt que l'aspect apprentissage.

La Cyber-base s'inscrit dans une politique plus générale de la collectivité, développant **l'accès au réseau et l'amélioration de la qualité des services publics proposés.** Cette volonté se manifeste par le développement du haut-débit sur le canton, la création d'un site Internet en comarquage avec le site www.service-public.fr et enfin la mise en place d'un Espace public numérique.

Aujourd'hui, l'Espace est aussi un centre de ressources dans le domaine du multimédia pour les associations et les écoles de la communauté de communes, et accueillera prochainement **l'initiation des agents de la collectivité.**

Publics

Les publics de la piscine et de la Cyber-base se croisent. Les deux activités sont l'occasion d'une même sortie.

A l'ouverture, l'enquête de terrain avait révélé que la moitié de la population était équipée en informatique, et 30% étaient connectés. Mais ce taux élevé s'accompagnait de fortes résistances et d'un besoin d'initiation.

Dans les premiers temps, les jeunes ont fréquenté majoritairement la structure, en privilégiant l'accès libre. Mais les adultes s'y mettent de plus en plus, tandis que le public jeune se renouvelle. Le public des retraités est difficile à fidéliser, malgré des tentatives autour de projets comme la rédaction d'un bulletin d'actualités.

L'été, le public devient très touristique. Aujourd'hui les moins de 25 ans représenteraient environ 40% du public, les retraités 25%, les demandeurs d'emplois 12%.

A l'avenir, la Cyber-base devrait se rapprocher des enseignants pour travailler davantage avec les enfants dans un cadre scolaire, du cycle maternel au cycle secondaire.

Equipe

Deux animateurs sont présents sur la Cyber-base. Ils sont rattachés à la responsable du service culture de la communauté de communes.

Webmestres à l'origine, ils ont suivi la formation d'animation dispensée par la Cyber-base de la Cité des Sciences et de l'Industrie pour la Caisse des dépôts et consignations. Ils préparent actuellement le concours d'adjoint d'animation (catégorie C) pour intégrer la fonction publique territoriale. Ils ne peuvent en effet prétendre aux 4 ans d'ancienneté nécessaires pour passer le concours catégorie B en troisième voie.

Partenariats

Par la participation au réseau des Cyber-bases, **l'équipe profite des formations et des ressources proposées par la Caisse des dépôts et consignations**, à travers le volet animateur du portail Cyber-base (la partie usagers n'étant pas utilisée). Mais l'équipe a aussi elle-même conçu, par exemple, un système de réservation et de statistiques, plus léger que l'outil standard des Cyber-bases.

La communauté de communes veut également participer à la **mise en place d'un réseau bas-normand,** avec le Centre des technologies nouvelles, mandaté à cet effet par le conseil régional. Cela offrirait aux animateurs une proximité géographique pour des échanges professionnels plus réguliers, un accompagnement supplémentaire, la mise à disposition d'intervenants extérieurs, ainsi qu'un soutien financier pour le renouvellement du parc informatique.

Au niveau local, **des liens ont été tissés avec les associations** (Maison des Jeunes, Clubs du troisième âge, bibliothèques...) pour monter des ateliers ou des projets spécifiques. Pour compléter leurs compétences, les animateurs font parfois appel à des intervenants extérieurs, comme un infographiste pour un travail sur le 60ème anniversaire du débarquement de Normandie, ou un conseiller ANPE concernant la recherche d'emploi. Ils peuvent aussi recevoir des formations supplémentaires, comme pour la déclaration des revenus en ligne, à l'initiative du centre des impôts. Si les partenariats institutionnels ont été mis en place à la constitution du projet, les interventions plus ponctuelles sont souvent le fait des contacts locaux pris par les animateurs.

Services proposés

La Cyber-base propose de l'accès libre, des ateliers d'initiation et de perfectionnement aux TIC, et l'accompagnement de projets individuels et collectifs. A l'origine, les initiations à l'informatique, à la navigation sur Internet étaient prioritaires. Les premiers usagers sont désormais initiés et il est nécessaire de leur proposer une évolution sans pour autant abandonner les initiations de base. A la demande des élus, le Passeport pour l'informatique et le multimédia (PIM) est proposé à l'issue des initiations les plus poussées.

Une étude de satisfaction a montré que les principaux attraits de l'Espace selon les usagers, étaient :

- la connexion haut débit (59%),
- l'initiation proposée (47%)
- l'accompagnement disponible (45%).

Les usages sont :

- la navigation sur Internet (80%),
- la communication (52%)
- les jeux (28%).

Les demandeurs d'emploi sont aussi nombreux à profiter de ce service pour leurs recherches et la consultation d'offres.

Fort de son rattachement au service culture de la CCH, l'équipe aimerait développer davantage les problématiques de la culture multimédia, comme l'imagerie numérique ou les travaux d'écriture. Un centre de ressources culture et multimédia pourrait éventuellement être mis en place dans la Cyber-base, en partenariat avec le label régional.

Modalités d'accès

La Cyber-base est ouverte 32 heures par semaine, à partir de 10 h pour les ateliers, du mardi au samedi, et parfois jusqu'à 21h ou 22h.

Les tarifs varient de 0€70 à 1€50 de l'heure en accès libre, et entre 1€50 et 3€ par heure d'initiation.

Le règlement intérieur est signé par l'usager lors de l'inscription préalable. Un exemplaire est affiché au sein de l'espace, sans que l'équipe n'ait noté de problème de non-respect de ces règles de bonnes conduites.

Financements

L'investissement initial de 123 500 € a été financé par la communauté de communes, la Caisse des dépôts et consignations (30 500€), le conseil général de la Manche (16 000 €) et des fonds européens.

Le fonctionnement annuel, d'environ 66 000 €, est couvert par la CCH.

Supports pédagogiques

Les animateurs d'Océ@net développent des ateliers, en fonction des demandes et des envies, et à partir du portail Cyber-base.

Evaluation

Un système de statistiques a été mis en place avec un logiciel de gestion et de réservation développé en interne. Ces chiffres sont relevés mensuellement, et permettent de suivre l'activité quotidienne de la structure.

Une évaluation annuelle du projet est également réalisée pour les élus de la communauté, reprenant les statistiques de fréquentation et des critères plus qualitatifs.

En outre, la communauté de communes a réalisé une enquête de satisfaction auprès de 42 usagers, en décembre 2004 et février 2005, ainsi qu'une enquête d'opinion en octobre 2004, sur l'équipement et l'utilisation de l'informatique par les habitants.

Communication

La communication de la structure repose sur l'information diffusée par les partenaires locaux, et sur le « bouche à oreille ».

Un gros travail de communication est également entrepris par le service communication de la communauté de communes, via des affiches, *flyers*, spots radio et reportage télé à l'ouverture. Le programme mensuel est aussi indiqué dans le bulletin d'information et sur le site Internet de la CCH. Pourtant, d'après l'équipe de l'Espace, la population commence à peine à s'approprier ce lieu. Une étude a d'ailleurs révélé une connaissance de l'espace par 53,7% de la population, et une fréquentation par 28,6%.

Liens

http://www.lahague.com/cyberbase/presentation.php : site de la Cyber-base Océ@net

http://www.cyber-base.org : Le site du réseau Cyber-base :

http://www.lahague.com : site de la communauté de communes de la Hague

http://www.cr-basse-normandie.fr/epnbn/ : site des Espaces publics numériques bas-normands

Coordonnées

Cyber-base Océ@net, Le Vieux Chemin 50 440 Beaumont-Hague

Tel : 02.33.87.58.10 / oceanet@cyber-base.org

Contacts: Jean-François Lebacheley, animateur de la Cyber-base, et Fabienne Cosset, responsable du service Culture à la communauté de communes de la Hague.

Points forts et écueils

- **Un projet conçu** en amont de l'ouverture, grâce à l'aide apportée par la Caisse des dépôts et consignations, s'appuyant sur une **étude de terrain** et un concept solide. Océ@net est né de la **volonté forte des élus** locaux. Par la proximité de la piscine, l'Espace est identifié comme un lieu ludique.
- **La forte fréquentation** a permis de confirmer que cet équipement correspond à un réel besoin.
- **Insertion dans le tissu local** : l'Espace a su trouver une place de lieu ressource sur le territoire. En amont et depuis l'ouverture, l'équipe est allée vers les associations et les habitants, à travers des partenariats et l'accompagnement de projets.
- **Difficultés à toucher certains publics**, comme les personnes âgées des clubs du troisième âge et les salariés (les premiers contacts avec les comités d'entreprise n'ont pas abouti).
- **Faible orientation vers le développement de projets personnels.**

14) Le Point cyb du Centre régional d'information jeunesse (CRIJ) **Poitou-Charentes,** Poitou-Charentes.

Depuis 1999, le Centre régional d'information jeunesse (CRIJ) du Poitou-Charentes, à Poitiers (83 500 habitants), accueille un Espace multimédia, labellisé Point Cyb en 2000. Malgré cette longue expérience, la structure vivote sans animateur à plein temps, tandis que le CRIJ est en cessation de paiement. La fragilité financière de la structure et le manque de moyens humains, gênent le développement des actions.

Dates Clés

1999 : réalisation par une stagiaire d'une étude qui met en lumière une attente des usagers du Centre régional d'information jeunesse (CRIJ) en matière de multimédia. Ouverture d'un Espace multimédia dans l'année.

2000 : labellisation Point Cyb de l'Espace, à la création du réseau par le ministère de la Jeunesse et des Sports, entraînant un développement des publics et du nombre d'ateliers proposés.

2005 : Le CRIJ est en cessation de paiement. L'avenir du Point Cyb est corrélé à la reprise du CRIJ, aux crédits alloués et au nombre de personnes affectées.

Environnement numérique local

La Vienne a signé la «charte des départements innovants» avec France Télécom.

Il existe 4 Espaces publics numériques sur la ville de Poitiers.

Configuration du lieu

Situé au centre ville de Poitiers et ouvert du lundi au vendredi, le CRIJ est plutôt bien connu des habitants. Le parc informatique de l'Espace multimédia se compose d'une quinzaine de PC, dont certains datent de l'ouverture de la structure. Cette hétérogénéité rend l'entretien difficile.

Missions

L'orientation de l'Espace s'inspire du projet du CRIJ appliqué au multimédia, c'est-à-dire apprendre à utiliser le web pour la recherche d'information et d'emploi.

L'objectif de l'Espace multimédia est d'offrir un accès accompagné à Internet et à la bureautique aux jeunes, ainsi que des initiations sous forme d'ateliers pour le grand public et un atelier de création de sites Internet pour les jeunes porteurs de projets.

Equipe

L'équipe se compose de deux animateurs, en contrat à durée indéterminée (CDI), qui ne consacrent que l'équivalent d'un demi temps-plein à l'Espace. Les animateurs ont un profil plutôt technique (DEUST webmaster développement local et licence concepteur et manager de services Internet), et ont suivi une formation à l'animation proposée par le réseau des Points Cyb.

La maintenance est faite en interne, avec la possibilité de recourir à une entreprise extérieure en cas de problème majeur.

Le CRIJ est en cessation de paiement et en dépôt de bilan, du fait d'un déficit antérieur et du désengagement de financeurs. Il est probable que la moitié des 14 salariés soit licenciée.

Partenariats

En 1999, l'Espace a été mis en place sans réellement de modèle d'inspiration. Il s'est appuyé sur des structures qui étaient déjà partenaires du CRIJ, tels que France Télécom, le Crédit Agricole, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et Radio Pulsar.

A la création du label par le ministère de la Jeunesse et des Sports en 2000, l'Espace multimédia du CRIJ est devenu un Point Cyb. Le CRIJ a participé au niveau national à l'élaboration de programmes de formation, et est lui même un lieu ressource régional pour l'Information jeunesse (IJ), en particulier pour les points Cyb du Poitou-Charentes. Il participe aussi à la formation BEATEP multimédia dispensée au niveau régional.

Le Point Cyb est en relation avec de nombreux partenaires locaux:

- **la Caisse d'allocations familiales** (CAF) qui a mis à disposition un ordinateur et une imprimante dédiés aux démarches en ligne ;
- **le CROUS** pour les demandes en ligne de bourses et de logements des étudiants ;
- **l'atelier de la Création de l'Université/ SAFIRE** (dispositif régional d'accompagnement de porteurs de projets) ;
- **l'Espace Mendès France** (initiations et certifications Passeport Internet Multimédia - PIM- en complémentarité) ;
- **Relais 86** (ateliers classe-relais).

A la création de l'Espace multimédia, le CRIJ réalisait également des petits flashs quotidiens sur Radio Pulsar, présentant un site à visiter. Cela a permis de faire connaître le lieu, et aussi de légitimer les compétences de l'équipe au niveau local.

Faute de temps, les deux animateurs ne parviennent pas à développer de nouveaux partenariats, ni à échanger avec d'autres professionnels du secteur.

L'équipe devrait mettre prochainement les ressources de l'Espace multimédia à disposition des associations.

Publics

Le public, qui habite le quartier, se compose majoritairement de jeunes de 18 à 30 ans, avec une surreprésentation des seniors dans les ateliers.

Le manque de communication fait que certains jeunes, probablement ceux qui en auraient peut-être le plus besoin, n'entrent jamais au CRIJ.

Services proposés

Les ateliers de découverte, nommés *Web matin*, (découverte de l'ordinateur, bureautique, recherche sur Internet, messagerie électronique, passage du Passeport pour l'Internet et le multimédia) sont gratuits sur inscription et limités à 6 personnes. Les personnes souhaitant un approfondissement sont orientées vers les organismes de formation et clubs informatiques.

L'équipe essaye, dans la mesure du possible, de s'adapter aux demandes, notamment sur la vidéo ou la création de sites web. Depuis l'obtention du label Point cyb, des ateliers avec des publics spécifiques ont été développés:

- classes relais avec des collégiens en rupture scolaire
- ateliers avec l'institut régional des jeunes sourds de Poitiers
- stages organisés avec le Centre d'adaptation et de réadaptation au travail (CART) en direction de jeunes en situation de déficience intellectuelle légère,
- ateliers de création, autour de projets.
- aide à la recherche d'emploi sur Internet pour les jeunes inscrits à la Mission Locale d'Insertion.

Le PIM, qui est proposé depuis sa création au Point cyb, rencontre peu de succès (une dizaine de passeports seulement a été délivrée) car les usagers n'en voient pas l'intérêt. Il est envisagé de relancer l'opération PIM dans le cadre de la charte NetPublic.

Le *chat* en accès libre et la messagerie instantanée sont limités à un poste. Ces usages sont d'ailleurs en baisse, les cybercafés répondant mieux à ces pratiques des jeunes.

Au Point cyb, les usages préférés des jeunes sont les outils de communication (messageries ou *chat*), et la consultation d'Internet dans une optique d'emploi ou de formation. Enfin une partie des usagers utilise les outils de bureautique afin de réaliser ses CV.

Le CRIJ a fait le choix financier et pédagogique de s'orienter partiellement vers des outils libres, comme *Mozilla* ou *OpenOffice*, en particulier pour ses ateliers.

Étant donné les soucis financiers de la structure, le Point cyb risque de voir réduire ses activités. Les ateliers qui nécessitent beaucoup de temps et de moyens humains, pourraient être abandonnés, au profit du seul accès libre.

Modalités d'accès

L'accès à Internet et à la bureautique est gratuit mais limité dans le temps (30 minutes pour la recherche documentaire et la recherche d'emploi, 15 minutes pour la messagerie électronique).

Le point Cyb est ouvert, comme le CRIJ, le lundi de 14h00 à 18h00 et du mardi au vendredi de 10h00 à 18h00. Les ateliers sont proposés le mardi matin, entre 10h et 12h.

Financements

Le conseil régional de Poitou-Charentes, le conseil général de la Vienne, le ministère de la Jeunesse, des sports et de la vie associative, la Ville de Poitiers et les quelques partenariats privés, sont les financeurs du CRIJ, qui n'a pas de budget spécifique au Point cyb. Les frais de fonctionnement du Point Cyb sont de 30 000€ à l'année, dont 22 000€ sont destinés aux charges de personnel. Le matériel informatique a été en partie offert par le Crédit Agricole.

Supports pédagogiques

Les animateurs utilisent les ressources du ministère de la Jeunesse, et particulièrement le portail www.generationcyb.net. Les animateurs de Point cyb échangent des supports entre eux. Toutefois, le manque de temps rend difficile la veille informationnelle et la construction de nouveaux ateliers.

Evaluation

Une évaluation régulière du projet est réalisée, comme pour les autres services du CRIJ, au travers d'un rapport d'activité annuel.

Communication

En 1999, le CRIJ présentait chaque jour un site Internet sur une radio locale, Radio Pulsar, ce qui a permis de faire connaître l'espace et d'acquérir une légitimité en matière de multimédia. Aujourd'hui l'outil principal de communication est le site Internet, complété d'annonces dans la presse locale et à la radio.

L'objectif est de développer la communication autour du CRIJ et du Point Cyb, et d'accroître les partenariats.

Liens

http://www.crij-poitiers.org : site du CRIJ et du Point cyb

http://www.generationcyb.net : le portail des animateurs de Point cyb.

Coordonnées

Point Cyb, Centre régional information jeunesse du Poitou-Charentes, 64, rue Gambetta - BP 176 - 86004 Poitiers Cedex

Tél. : 05 49 60 68 68

Contact : Virginie Gomez (virginie.gomez@crij-poitiers.org)

Point forts et écueils

- L'équipe a su mettre en place **des partenariats variés adaptés à chaque public** (jeunes en difficulté, collégiens, chômeurs, personnes handicapées).
- L'équipe a développé une **complémentarité de l'offre** avec celles de l'ensemble des lieux publics et privés d'accès à Internet du territoire.
- **Le Point cyb n'est soutenu ni par le CRIJ** (manque de moyens humains) **ni par les partenaires financiers**, qui se renvoient la balle. Pour les élus, c'est au ministère de la Jeunesse, des sports et de la vie associative d'attribuer les fonds nécessaires ; pour le ministère, c'est un service avant tout tourné vers l'environnement local, dont la charge revient à la municipalité. Pourtant la demande, tant sur l'accès libre que sur les ateliers, est réelle.

15) **Le Cyber emploi de Nice,** Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

Comme son nom l'indique, le Cyber emploi est dédié à l'accompagnement, à l'accès et à la recherche d'information et d'emploi. Il est situé au rez-de-chaussée du Musée d'art moderne et d'art contemporain, en plein coeur de Nice (350 000 habitants), dans un espace de 400m², spécialement aménagé par la Mairie de Nice.

Dates-clés

1999 : création, sous l'impulsion de 3 membres du cabinet du Maire, du Cyber Emploi, centré sur l'accompagnement à la recherche d'emploi via le multimédia.

2001 : suite à une forte demande de la part des retraités et au succès du Cyber emploi, ouverture du Cyber senior. Second Espace public numérique spécialisé, il est orienté vers les centres d'intérêt des seniors.

2004-2005 : prise de contact avec la Caisse des dépôts et consignations (programme Cyber-base) et la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur (programme Espaces régionaux pour l'Internet citoyen, ERIC) pour la création d'un réseau local, géographique et non plus thématique.

Environnement numérique local

Le réseau des ERIC développé depuis 2002 par le conseil régional de Provence-Alpes-Côte-d'Azur compte 125 Espaces.

Les Alpes Maritimes ont signé la « charte des départements innovants » avec France Télécom.

Il existe 3 Espaces municipaux (le Cyber emploi, le Cyber senior et l'Espace associatif), et l'implantation d'antennes Cyber-bases dans chaque quartier est en projet.

Configuration du lieu

L'Espace de 400m² est situé au rez-de-chaussée du Musée d'art moderne, en plein centre ville de Nice. Il est équipé de 10 ordinateurs connectés à Internet, mis gratuitement à la disposition du public pour la consultation des offres d'emploi accessibles par le Net.

La ville dispose de deux autres lieux d'accès publics (l'Espace Associatif et la mission locale d'insertion) qui ne proposent pas d'accompagnement.

Missions

Dans une perspective nationale de lutte contre la « fracture numérique » et face à la crise de l'emploi, il est apparu essentiel aux initiateurs du projet de proposer un service dont la mission serait d'accompagner l'utilisation des technologies dans la recherche d'emploi. Face à

un déficit de diffusion des offres d'emplois locales, le projet s'est étoffé d'un service de recueil d'annonces auprès des entreprises.

Publics

L'Espace accueille uniquement le public en situation de recherche d'emploi. 80% des usagers le fréquentent tous les jours ou plusieurs fois par semaine.

Les usagers, dont la moyenne d'âge est de 35 ans, se répartissent comme suit :

- 68% sont à la recherche d'un emploi.
- 12% sont étudiants.
- 12% préparent un concours ou sont en formation.
- 8% voudraient changer de travail.
- 6% sont pères ou mères au foyer,
- 5% recherche un deuxième travail,
- 3% sont dans une situation particulière (handicapé, incapacité, etc.)

Equipe

Elle se compose de 4 animateurs, 1 en contrat Emploi-jeunes, 1 contractuel et 2 agents de la fonction publique territoriale (agent d'animation, catégorie B). La titularisation de ces postes a posé un problème par le défaut de statut réellement correspondant, et donc par le manque de perspective de carrière dans la fonction publique. Ils ont des profils plutôt techniques, et n'ont pas reçu de formation spécifique à l'animation. Ils sont présents comme accompagnateurs plutôt que comme animateurs.

Les prochains lieux ouverts disposeront d'un animateur permanent, et d'une équipe d'animateurs spécialisés qui se déplaceront dans les Espaces.

Partenariats

Au départ, les 3 porteurs du projet ne pouvaient compter que sur eux-mêmes et sur l'élue adjointe aux TIC. Ils ont été les **éléments moteurs dans l'émergence d'un réseau de partenaires** locaux solide :

- **le quotidien régional** *Nice Matin* permet la publication de ses offres d'emploi ;
- **le conseil général** participe à diverses opérations événementielles ;
- **avec les écoles,** tentative de créer un journal qui aurait été publié sur le site de la ville ;
- avec **l'ANPE et l'AFPA,** organisation de forums mensuels sur les différents secteurs professionnels ;

- présentation d'Internet tous les 15 jours en amphi par **France Télécom.**

Un **centre de ressources** destiné au réseau municipal et **cofinancé par la Caisse des dépôts et consignations** se met en place.

Services proposés

- **recherche d'emploi sur Internet**, avec ou sans accompagnement ;
- **bureautique ;**
- **aide à l'écriture de CV et de lettres de motivation :**
- **information** à travers des forums thématiques.

L'essentiel reste la mise à disposition des ressources avec un accompagnement humain.

Modalités d'accès

L'accès (limité à 45 minutes par jour) et les ateliers sont gratuits, sur inscription préalable. La réservation n'est pour le moment possible que pour la journée en cours. Une réservation centrale sera proposée lors de l'ouverture des nouveaux Espaces.

Le lieu est ouvert le lundi entre 14h et 18h30, et de 8h à 18h30 du mardi au vendredi.

L'ouverture le samedi est en projet, mais n'a pas encore été mise en place à cause de la réticence des fonctionnaires de la ville et de la réduction du temps de travail.

Financements

Le Cyber emploi et le Cyber senior ont été entièrement financés par la ville de Nice.

Concernant le Cyber emploi, l'investissement en 1999 s'élevait à 1 million d'euros (hors bâtiment), et le fonctionnement se montait en 2004 à 1 million d'euros également.

Pour le réseau à venir, les partenaires sont la Caisse des dépôts et consignations et le conseil régional Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

Supports pédagogiques

Le Cyber emploi ne propose pas de formation, mais uniquement la découverte de l'ordinateur pour maîtriser la recherche d'emploi. Aucun support pédagogique n'a donc été élaboré.

Evaluation

Excepté une enquête sur la constitution du public et des statistiques quantitatives mesurant la fréquentation, aucun système d'évaluation n'a été mis en œuvre.

Communication

La communication est faite *via* les informations municipales (magazine, affichage électronique et papier...), la presse locale (notamment *Nice Matin*) et un affichage spécifique dans les lieux stratégiques de la ville (mairie, associations, lycées...) pour les événements.

Coordonnées

Cyber-Emploi, place Yves Klein, 06300 Nice.

Tel : 04 97 13 42 78

Contact : Michel Bétuing, directeur opérationnel des Cyber-espaces - Mairie de Nice.
Courriel : michel.betuing@nice.fr

Points forts et écueils

- Ce projet tient initialement à **la conviction de 3 cadres de la municipalité**. Appuyés par l'adjointe aux TIC, ils ont su monter un lieu, dont le succès a prouvé la pertinence.
- Il a fallu **vaincre les réticences des élus**, peu intéressés par l'approche sociale des technologies numériques.
- **En commençant modestement, ils ont pu asseoir la légitimité** de leur action, impliquer le tissu local, et rendre l'intérêt du lieu incontestable, au point d'implanter aujourd'hui un réseau municipal d'accès public à Internet.
- **Le Cyber Emploi ne propose que des sessions de découverte de l'informatique.** Il ne s'agit pas d'initiations qui pourraient aboutir à une valorisation des connaissances pour les usagers en recherche d'emploi.

16) Le Point information médiation multi services (PIMMS) de Lyon **Etats-Unis,** Rhône-Alpes.

Le premier PIMMS (Point Information Médiation Multi Services) fête cette année ses 10 ans. Implantée à Lyon dans le quartier des Etats-Unis, cette structure pilote se porte bien, à l'image du quartier qui a été rénové ces dernières années. Depuis, 13 nouveaux PIMMS ont vu le jour dont 5 dans l'agglomération lyonnaise.

Dates-clés

1993 : naissance de l'idée d'implanter un lieu de médiation au cœur du quartier pour rapprocher les services publics de la population, en particulier des publics fragilisés.

1995 : ouverture du premier PIMMS, dans le quartier de Lyon Etats-Unis (8ème arrondissement).

1997 : après deux ans d'expérimentation concluantes, décision des porteurs du projet d'ouvrir de nouveaux PIMMS.

1998 : création de l'Union des PIMMS, association qui fédère l'ensemble des structures labellisées.

4 juillet 2003 : 1ère journée nationale des PIMMS.

Avril 2005 : 14 structures labellisées en France et 2 en projet.

Environnement numérique local

Le Rhône a signé la «charte des départements innovants» avec France Télécom, et la ville de Lyon a été désignée Ville @@@@ 2004, par l'association Villes Internet.

Imaginé autour de quatre axes prioritaires (éducation, accès public à Internet, administration électronique et développement économique), et doté d'un budget de près de 9 millions d'euros, le Programme lyonnais pour la société de l'information (PLSI) est un outil de concertation, de prospective et de mise en œuvre de la politique municipale lyonnaise pour démocratiser le numérique.

Dans le 8ème arrondissement cohabitent une quinzaine de point d'accès publics à Internet dont deux PIMMS.

Configuration du lieu

Un PIMMS est toujours implanté dans un quartier politique de la ville et doit être accessible aux personnes handicapées. Le PIMMS Etats-Unis se trouve dans un local de type commercial de 100m², dont 30m² sont dédiés au *back-office* et 70m² à l'accueil du public. Dans la partie ouverte au public, l'Espace multimédia représente 20m². Il compte 3 ordinateurs connectés à Internet via l'ADSL.

Missions

- **Faciliter l'accès aux services publics** aux personnes qui éprouvent des difficultés à bien les utiliser.
- **Etre un tremplin professionnel** pour les salariés de la structure. Le directeur assure le suivi du projet professionnel des agents. A l'Union des PIMMS, une personne spécialiste de la formation peut également orienter et informer les agents.
- **Créer du lien social** dans le quartier.

Publics

Le PIMMS est un lieu de vie ouvert à tous qui reçoit entre 80 et 100 personnes par jour. Toutes les tranches d'âge sont représentées, des jeunes de 10 ans, qui effectuent des recherches pour leur travail scolaires, aux retraités, qui se forment à la bureautique. Les ordinateurs intéressent particulièrement les 16/35 ans (jeunes scolarisés et demandeurs d'emploi).

Equipe

Les équipes se caractérisent par leur jeunesse, leur mobilité et la diversité de leur parcours : les agents restent en moyenne 18 mois dans leur poste ; tous sont employés en contrat aidé, notamment en contrat emploi-jeunes. Un responsable de point d'accueil, Kamel, et 3 agents travaillent à temps plein au PIMMS Etats-Unis. Le directeur se partage entre 3 structures.

Kamel est licencié en psychologie et a fait longtemps de l'animation auprès d'enfants et de jeunes ; en 2003, au chômage, il cherchait une expérience avec un public adulte quand il a été embauché au PIMMS de Villeurbanne en tant qu'agent (reprise d'un contrat emploi jeune en CDI). Puis il a été muté au PIMMS de Lyon Etats-Unis comme responsable de point d'accueil.

Les derniers employés arrivés dans la structure sont sous contrat CIVIS. Les agents ont suivi une formation de découverte pendant deux à trois jours dans chaque entreprise partenaire. La plupart du temps ils se forment en interne en s'appuyant sur les connaissances des anciens. Les agents n'ont pas reçu de formation spécifique en informatique.

Partenariats

- **Gilles Reydellet** a porté le projet au départ. Mis à disposition par la Poste, il a dirigé le premier PIMMS à sa création et préside aujourd'hui l'Union des PIMMS.
- Auparavant, chaque PIMMS était indépendant mais depuis le 1er janvier 2005 ils sont regroupés en **association *PIMMS Lyon agglomération*** et vont uniformiser leur fonctionnement, en particulier la politique tarifaire.

- Au niveau national, **l'Union des PIMMS** fédère l'ensemble des structures labellisées en s'appuyant sur une expérience et une ingénierie capitalisées depuis 10 ans.

- Le PIMMS travaille avec **des partenaires locaux** pour faire connaître ses services, orienter et informer le public vers les autres structures. Un agent de **la mission locale d'insertion** assure une permanence une demi-journée par semaine, des inspecteurs des impôts sont présents en période de déclaration des revenus, une assistante sociale intervient sur la structure.

- Le PIMMS recherche une **cohérence sur le quartier** : les services proposés visent à répondre aux besoins des habitants sans introduire une logique de concurrence avec les commerçants. Ex : certains PIMMS situés à proximité d'un magasin de photocopies n'offrent pas ce service.

- Le PIMMS Etats-Unis représente le point de chute du collectif ***8ème art***, un réseau reliant les équipements de quartier du 8ème arrondissement de Lyon.

Services proposés

L'offre varie en fonction de la demande : **il y a entre 100 et 120 motifs d'accueil.**

- **50% de l'activité est consacrée aux services liés aux entreprises partenaires** comme les problèmes de facture, la création d'échéances de paiement, la médiation sur des amendes de transports en commun ou les informations sur les horaires…
- **50% de l'activité** est destinée à des services « hors entreprise partenaires », dans un **rôle d'écrivain public** auprès d'usagers souvent éloignés de l'administration, parfois même illettrés : aide au courrier, mise en relation auprès des institutions, d'avocats, etc.
- Mise à disposition de **PC connectés à Internet avec accompagnement des agents**. Au départ, l'équipe organisait des initiations à Internet et à la bureautique mais elle ne trouve plus le temps. De ce fait, elle réoriente le public qui le souhaite, vers l'espace multimédia de la Maison des jeunes et de la culture voisine. Les agents aident par exemple les usagers qui le demandent à créer une messagerie électronique.
- Le PIMMS Etats-Unis a plusieurs **projets en lien avec les nouvelles technologies :**
  - **réussir le virage de l'administration électronique.** Une première étape est l'appropriation de ces outils par les agents. Ainsi, la Caisse d'allocations familiales propose d'installer des ordinateurs dédiés à ses services au sein des PIMMS. Dans le cadre du PLSI, un projet, visant à dédier un ordinateur à la consultation du portail www.lyon.fr, est en cours.
  - **répondre à une demande de FOAD** (Formation ouverte et à distance) : l'ESSE (Ecole de santé sociale sud est) a sollicité le PIMMS pour accueillir

des personnes en formation d'aide à domicile en échange d'un dédommagement de 2€ par heure et par personne. Plusieurs candidats du quartier pourraient ainsi suivre une formation à proximité de leur domicile, ce qui coïncide avec les missions du PIMMS.

Modalités d'accès

Actuellement l'utilisation d'un PC (Internet ou bureautique) coûte 1€50 par heure mais les tarifs vont changer dans les mois qui viennent, après uniformisation du fonctionnement des PIMMS de Lyon.

Le PIMMS Etats-Unis est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30. Les usagers qui ne peuvent pas venir à ces horaires sont orientés vers les PIMMS ouverts le samedi.

En dehors des pratiques illégales, aucun usage n'est interdit au PIMMS. Mais certains sont prioritaires, comme la recherche d'emploi l'est par rapport au *chat*. Les disquettes et clés USB sont acceptées car les PC sont équipés d'antivirus.

Financements

Le budget moyen d'un PIMMS s'élève à 150 000€. Le fonctionnement s'appuie pour une moitié sur les entreprises partenaires et pour l'autre moitié sur des subventions ou de l'aide publique.

EDF et Gaz de France, SNCF, TCL (Transports en commun lyonnais), Générale des eaux, la Poste, France Télécom et Kéolis sont à l'origine du concept PIMMS. Depuis, Bibus, Bus Océane, GEG, OPAC 71, STAS, Stéphanoise des Eaux, SDEI, TAG et la RATP ont rejoint les initiateurs du projet. Ils se sont regroupés en une association, l'Union des PIMMS.

L'union européenne a versé a versé une subvention (Fonds social européen -objectif 3); l'Etat intervient à travers les emplois aidés qui concernent tous les agents des PIMMS ; la Région Rhône-Alpes apporte une aide ponctuelle à la formation des agents ; la communauté urbaine et la ville accueillante financent le projet à hauteur d'une entreprise partenaire ; la mairie peut apporter son soutien en mettant à disposition un local de l'OPAC.

Dans le cas des PIMMS lyonnais, le parc informatique est financé par le PLSI (Programme lyonnais pour la société de l'information) ; les entreprises partenaires fournissent parfois du matériel à recycler.

Enfin, le PIMMS puise dans ses moyens propres : l'autofinancement issu de l'accès à l'informatique et de la vente de services représente entre 3 et 5% du budget. La maintenance informatique est assurée en interne.

Supports pédagogiques

Il n'y a pas de supports pédagogiques car il n'y a pas de formation au PIMMS mais uniquement de l'accompagnement à la demande.

Evaluation

Les agents de chaque PIMMS tiennent un **tableau de bord sur l'activité**. Toute personne qui se présente est enregistrée et orientée suivant son (ses) motif(s) d'accueil.

Une évaluation des accueils « hors entreprises » a été menée sur l'agglomération de Lyon en 2003.

Partant du constat qu'une part croissante de l'activité des PIMMS s'appuie sur **l'accès à Internet et aux outils bureautique** et que la demande sur cette activité est de plus en plus en lien avec l'accès aux services des entreprises partenaires, **l'Union des PIMMS a engagé une réflexion pour développer l'offre qualitativement.**

Communication

Le PIMMS ne fait pas de publicité, il fonctionne par le « bouche à oreille ». Les partenaires locaux, comme la mission locale, orientent le public vers la structure. Le site Internet de l'Union des PIMMS diffuse l'information sur les structures. Les PIMMS sont référencés dans le guide des points d'accès à Internet de la ville de Lyon.

Liens

http://www.pimms.org : site de l'Union des PIMMS.
http://www.lyon8art.org : site du collectif Internet 8ème Art.

Coordonnées

PIMMS Lyon Etats-Unis, 14 rue des Serpollières - 69008 LYON.
Tel. : 04 78 01 66 84 courriel : pimms.8eme@wanadoo.fr

Contacts : Karim Luc, responsable de point d'accueil ; Francis Rosier, directeur de trois PIMMS lyonnais, dont le PIMMS Etats-Unis.

Points forts et écueils

- **Multiplicité des partenaires financiers**, privés et publics, à tous les niveaux du territoire.
- **Réponse à un besoin de la population** : lieu de proximité, de médiation et d'écoute, aide à la résolution de problèmes concrets, évolution en fonction de la demande. Les agents restant 18 mois en moyenne, c'est bien dans l'institution PIMMS que les gens ont confiance.

- **Réponse à une demande des services publics** : accompagnement de la population sur des démarches administratives en ligne.
- **Utilisation du dispositif comme tremplin professionnel** pour les salariés : suivi du projet professionnel de chaque agent par le directeur et mise à disposition d'informations pour sa réussite.

CONTACTS

Directeur de publication :

Benoît Sillard

Délégué aux usages de l'Internet,

Rédactrice en chef :

Laurence de Susanne

Délégation aux Usages de l'Internet

laurence.de-susanne@recherche.gouv.fr

Rédacteurs :

Estelle Lesbec, association des Epnologues (estelle.lesbec@noos.fr)

Florent Lajous, association des Epnologues (lajousf@yahoo.fr)

Association des Epnologues

http://epnologues.free.fr / epnologues@free.fr

Rencontre nationale des Espaces publics numériques

« Quelles missions ? Quel avenir ? »

3 et 4 mai 2005 – La Friche de la Belle de Mai, Marseille

http://www.lafriche.org/rencontre-espaces-publics

Délégation aux usages de l'Internet

Ministère de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

101 rue de Grenelle, 75 357 Paris 07 SP

Tel : 01 55 55 99 31

http://www.delegation.internet.gouv.fr