

[Analyse] par Bruno Fanton

Synthèse du premier rapport intermédiaire de l'étude réalisée pour le compte du service
« Développement Social Urbain » du Grand Lyon

Le développement des technologies d'information et de communication dans les quartiers sensibles de l'agglomération

L'étude en cours de réalisation dans les différents quartiers de l'agglomération concernés par la politique de la ville met en évidence un véritable foisonnement d'initiatives et de projets basés sur les multiples possibilités qu'offre Internet. Ces initiatives sont portées par des acteurs très diversifiés, elles génèrent des partenariats multiformes et elles renvoient à des usages multiples d'Internet. Premières analyses et premières questions sur la dynamique à l'œuvre.

Les conditions d'appropriation d'Internet dans les quartiers sensibles

L'ampleur du phénomène qui est en passe de se développer aujourd'hui dans l'environnement des quartiers sensibles s'appuie sur trois constats :

- Internet est un moyen d'échange, de liberté d'expression et d'accès à l'information qui répond aux besoins des habitants :
 - nouvelle possibilité d'exprimer son identité culturelle ;
 - nouvelle possibilité d'échanger à l'intérieur d'une communauté d'intérêt ou d'identité sans contrainte de temps et d'espace ;
 - nouveau moyen pour rechercher un emploi ou construire une activité ;
 - nouveau moyen pour demander, anonymement ou non, assistance ;
 - nouvelles possibilités de recherche libre d'information ;
 - nouvelle opportunité de qualification.
- L'acquisition d'un ordinateur et l'accès à Internet reste très majoritairement impossible pour la population des quartiers sensibles.

- Mais un nombre croissant de partenaires motivés du secteur public et du monde associatif cherche à répondre à cette attente en améliorant la qualité des services de proximité et en développant des possibilités d'accès public aux outils de communication :
 - les équipements deviennent progressivement accessibles aux associations. Elles peuvent les mettre à disposition de leurs adhérents, s'en servir dans le travail coopératif des réseaux auxquels elles appartiennent, dans leurs actions de communication, dans l'élargissement des services de proximité qu'elles proposent ;
 - l'usage des technologies de l'information et de la communication dans le service public se généralise progressivement. Les agents travaillant sur les territoires où l'accès aux services est le plus difficile (milieu rural / quartiers), sont souvent les premiers à intégrer ces nouvelles formes d'organisation dans leur activité.

Le développement actuel de l'usage d'Internet dans les quartiers sensibles du Grand Lyon

L'usage d'Internet qui se développe dans l'environnement des quartiers sensibles du Grand Lyon (et probablement dans tous les quartiers sensibles des pays industrialisés), constitue un phénomène émergent dont les principales caractéristiques, observées aujourd'hui, sont les suivantes :

- **Une croissance exponentielle.** Développé seulement par quelques précurseurs - acteurs publics et associatifs des quartiers de l'agglomération - jusqu'au début de 1999, l'usage d'Internet est aujourd'hui en croissance exponentielle.

- **Des motivations et des initiatives identifiées** dans chaque commune. Chaque commune de l'agglomération, ayant en charge la gestion de quartiers sensibles, est concernée par des applications existantes ou par des projets.

- **La valorisation des compétences locales.** La liberté d'initiatives prises dans les premières applications observées, a favorisé l'émergence de savoirs faire adaptés aux besoins exprimés localement. Ceux-ci concernent en particulier :

* la convergence des technologies sur Internet (radio, musique);

* les systèmes partagés de mise en valeur (aide à l'hébergement de sites ouverts aux associations, « mini-portails » locaux ou thématiques...).

- **Des applications hétérogènes et confidentielles.** Encore conditionné par la motivation et l'initiative individuelle, l'usage d'Internet s'est, jusqu'à présent, développé de façon hétérogène et confidentielle par rapport :

- au fonctionnement interne des organisations ;
- aux lignes stratégiques des projets de développement de quartiers ;

- au fonctionnement des activités municipales ;
- aux échanges entre les communes de la communauté urbaine.

- **La création de nouveaux réseaux de solidarité.**

L'observation des initiatives existantes met en évidence l'émergence de nouvelles solidarités urbaines. L'usage d'Internet renforce les liens et l'établissement de nouveaux systèmes d'échanges entre les acteurs locaux et dans les relations que ces derniers peuvent avoir avec les habitants :

- *les réseaux de compétence.* Les technologies de l'information et de la communication permettent d'utiliser des compétences existantes en allant chercher facilement et rapidement l'information là où elle se trouve. Dans ces réseaux, chaque structure possède une ou plusieurs compétence qu'elle met au service des autres structures. Les Points d'Appui qui offrent un service d'aide aux associations, sont un exemple de ce fonctionnement dans la Communauté Urbaine. Actuellement les cinq points d'appui du Grand Lyon sont en mesure de proposer leurs conseils aux associations sur l'accompagnement, la politique de la ville, les intermittents du spectacles, l'action humanitaire ou la communication.

- *la mise en commun de moyens matériels.* Certaines organisations acceptent de mettre leurs équipements à disposition d'associations ou de groupes d'habitants qui n'ont pas les moyens de s'équiper. Dans les lieux qui pratiquent cette ouverture, on constate une fréquentation inhabituelle, à l'instar des associations qui entrent dans les collèges...

- *l'économie solidaire.* Dans les quartiers se créent un certain nombre d'entreprises qui favorisent la délivrance de services de proximité tout en développant une activité de commerce électronique à l'échelle du réseau Internet.

De nouveaux risques de fracture sociale ?

L'hétérogénéité des initiatives et des applications favorise l'émergence de multiples formes de services et d'échanges. Mais cette même hétérogénéité risque de faire également apparaître de nouvelles formes d'inégalités, que l'on peut présenter succinctement à l'aide d'exemples :

- à l'intérieur d'une même communauté d'identité : *les nouvelles formes d'apprentissage et d'échanges offertes à l'association des femmes turques du quartier par le Centre Social des Clochettes à Saint Fons ne sont pas accessibles dans les autres quartiers de l'agglomération ;*
- entre les quartiers de l'agglomération, y compris à l'intérieur d'une même commune : les

points d'accès publics ouverts sur le quartier des Clochettes (bibliothèque, centre social, école ouverte,...) vont favoriser progressivement le développement de services (médiation, formation, échanges, emploi,...) qui ne seront pas accessibles, dans la même commune, à la population du quartier de l'Arsenal ;

- pour les populations en difficulté déjà exclues d'autres dispositifs, les nouvelles technologies pourraient renforcer leur exclusion : à Rillieux-La-Pape, COGELORE répond à ce problème en proposant une assistance en moyens humains à des personnes dans l'incapacité de s'initier aux nouvelles technologies.

Quels enjeux pour le Grand Lyon ?

En l'espace de moins de deux ans, ce sont plus de 200 initiatives qui ont été prises par des acteurs associés à la politique de la Ville sur le Grand Lyon : maisons de quartiers, centres sociaux, médiathèques, Pimms, PIJ, écoles, MJC, associations, villes, sites personnels, entreprises. Il faut y ajouter tous les projets non repérés, et ceux qui sont en gestation. Les initiatives qui ont été enquêtées n'ont encore qu'une valeur indicative, mais elles sont représentatives, par leur diversité, d'un processus d'intégration des quartiers dans la Société de l'Information. Ce mouvement, irréversible et largement spontané, amène avec lui toutes les opportunités mais aussi les risques d'effets pervers de cette Société de l'Information auprès d'une population déjà fragile. Ces transformations ne doivent plus rester un épiphénomène dans la Politique de la Ville.

Il devient aujourd'hui prioritaire pour les partenaires du Grand Lyon :

- de définir les conditions d'intégration systématique de l'usage des technologies de l'information dans le fonctionnement des institutions et dans les mécanismes d'accompagnement des acteurs de la politique de la ville dans les quartiers. Car tous les partenaires, notamment les administrations, ne sont pas au même niveau d'équipement et d'utilisation des TIC. Des dysfonctionnements et des tensions risquent de se développer entre les collectivités et les administrations partenaires de la politique de la ville, mais aussi entre ces institutions

et les acteurs sociaux si l'on laisse des décalages importants subsister ;

- de prendre la mesure de l'importance des initiatives en cours pour les valoriser et permettre :
 - de tirer parti de l'ensemble de ces initiatives en suivant leur évolution et en créant un réseau de solidarité du Grand Lyon qui prenne en compte les actions de chacun (individus, communautés d'identités, collectivités,..) ;
 - de mettre à profit le développement généralisé des technologies de l'information dans les quartiers pour favoriser la création de compétences, d'emplois et de nouvelles activités ;
 - de fixer les objectifs et définir les mesures nécessaires pour identifier, soutenir et accompagner les motivations existantes dans les quartiers sensibles où aucune action n'a encore été engagée ;
 - d'accompagner les projets isolés qui vont se multiplier (transfert d'informations entre les projets, développement d'actions solidaires de coopération et d'assistance, accès aux réseaux ressources existants,...) ;

Bien évidemment, si elles souhaitent valoriser les initiatives du terrain, les collectivités doivent aussi s'interroger sur leurs modalités d'intervention. Car le risque n'est pas nul d'affaiblir la créativité des acteurs. En effet, la richesse de la période actuelle réside en partie dans l'absence de normes et de références qui fait que chacun, en fonction de son activité, de ses besoins, de son contexte local, invente sur mesure ses solutions propres.

Quelques initiatives parmi d'autres repérées dans les quartiers de l'agglomération.

Organisation	Thème	Contact	Tel./fax/e-mail
Centre Social de Saint-Fons / Les clochettes CSCC	Sensibilisation / alphabétisation	D.Fabre / Ch Ould Bey	04 78 70 42 95 cs.clochette@wanadoo.fr
Radio Pluriel Saint-Priest	Radio et Internet contre l'exclusion	Patrice Berger	04 37 91 12 16 plurielfm@asi.fr
Contrat de ville de Feyzin	Equipement et sensibilisation acteurs politiques de la ville	Jean Feugère	04 72 89 39 20 jean.feugere.cdv@wanadoo.fr
Point d'information Jeunesse de Meyzieux	Accès Internet / emploi + loisirs	Mme Robin	04 72 45 18 63
COGELORE – Rillieux la Pape	Soutien aux associations de proximité + Membre Réseau Points d'Appuis	Mme Bachrila Ouarghi	04 78 88 27 44 cogelore@wanadoo.fr
O.C.C. de Neuville sur Saône	Point d'accès formation + services	Virginie Ducret	04 78 91 60 35 occ.NEUVILLE@wanadoo.fr
Maisons de quartiers Saint-Priest	Projet « un e-mail pour tous »	Patrick Durand	04 78 21 26 01
PIMMS	Point d'accès + service de proximité	M.Reydelet	04 72 14 13 08
Centre de Ressources Multimédias de Rillieux la Pape	Sensibilisation	M.Vaulot	04 78 88 42 48
Mayday – Vaulx en Velin	Entreprise privée – emploi / services / économie solidaire	Armelle Levy	04 78 79 35 36 a.levy@maider.fr
Ville de Bron	Site municipal fédérateur	Cyril Humbert	04 72 36 13 49 bronenligne@ville-bron.fr
ADEMIR – Vaulx en Velin	Aide à la création de site pour les associations	Yves Janin	04 78 80 87 41 04 78 80 88 06
Centre culturel Œcuménique Villeurbanne	Membre Réseau Points d'Appuis	Fernanda Leite	04 78 93 41 44 c.c.o@free.fr
MJC Monplaisir – Lyon 8	Portail avec partenaires locaux	Maurice Chevroton-Pdt.	04 72 78 05 70 mjc@mjc-monplaisir.asso.fr
Planétarium – Vaulx en Velin	Formation à l'usage des TIC	Patrick Millat	04 72 04 50 10 p.millat@planetariumw.com
La Condition des Soies	Sensibilisation / permanence accès libre	Didier Rodet	04 78 39 36 36
Bibliothèque Municipale de Lyon	Point d'accès Internet / Quels usages ?	Patrick Bazin - Dir.	04 78 62 18 00 Pbazin@bm-lyon.fr
Oullins Micro Informatique	Sensibilisation + partenariat avec Maison de l'emploi	Guy Chichery – Pdt.	04 78 50 37 94 Assos.omi@wanadoo.fr
Génération Net – Rillieux La Pape	Sensibilisation auprès des jeunes en difficulté	Ali Azazi	04 78 88 36 52
Maison de l'emploi à Decines	Appropriation des TIC dans les quartiers	M.Escudero	04 72 93 39 21 plie.decines@wanadoo.fr