

**RECENSEMENT DE L'USAGE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DANS  
L'ENVIRONNEMENT DES QUARTIERS DSU DU GRAND LYON**

**Rapport final – juillet 2000**

## SOMMAIRE

<b>1 - INTRODUCTION</b>	PAGE 3
<b>2 - USAGES DES TIC DANS L'ENVIRONNEMENT DES QUARTIERS SENSIBLES</b>	PAGE 6
<b>2.1 - Les applications observées</b>	page 6
2.11 - Les échanges dans le quartier ou à l'intérieur d'une communauté d'identité	page 6
2.12 - La formation au multimédia	page 7
2.13 - L'accès à l'information	page 8
2.14 - La recherche d'emploi	page 8
<b>2.2 - Les sites Internet des communes</b>	page 8
<b>3 - ACCES PUBLIC A INTERNET DANS LES QUARTIERS SENSIBLES</b>	page 10
<b>3.1 - Les Points d'accès publics</b>	page 10
3.11 - Caractéristiques générales des points publics existants ou en projet	page 10
3.12 - Les points d'accès Internet ouverts au grand public	page 11
3.13 - L'accès à Internet pour les associations.	page 13
3.14 - Les points d'accès au Service Public	page 14
- L'exemple du Pôle de Service Public du Conseil Général du Nord	page 15
<b>3.2 - Evolution prévisible des possibilités d'accès à Internet dans les quartiers</b>	page 16
<b>4 - INTERNET : UN NOUVEL OUTIL AU SERVICE DE LA POLITIQUE DE LA VILLE</b>	page 18
<b>4.1 - L'exemple du quartier Moncey - Voltaire - Lyon 3°</b>	page 19
<b>4.2 - L'exemple du quartier La Duchère - Lyon 9°</b>	page 21
<b>4.3 - L'exemple du quartier Les Plantées - Meyzieu</b>	page 22
<b>5 - PROPOSITIONS DANS LA PERSPECTIVE DU CONTRAT DE VILLE 2001 / 2006</b>	page 23
<b>5.1 - Soutenir l'usage d'Internet dans les Projets de Développement des quartiers</b>	page 23
<b>5.2 - Normaliser l'accès public à Internet dans tous les quartiers DSU</b>	page 24
- L'exemple de la Politique de soutien à la création d'un réseau de Cyber-Centres dans le Nord - Pas de Calais	
<b>5.3 - La création d'un espace numérique pour les quartiers du Grand Lyon</b>	page 26
5.31 - Un nouvel outil fédérateur au service de la Politique de la Ville	page 29
5.32 - Un portail pour les quartiers	page 30
5.33 - L'organisation d'un portail "Politique de la Ville" pour le Grand Lyon	page 31
<b>ANNEXES</b>	
<b>Annexe 1 : Initiatives et enjeux identifiés dans l'environnement des quartiers</b>	page 34
<b>Annexe 2 : Entretiens réalisés au 15 / 06 / 2000</b>	page 56
<b>Annexe 3 : Adresses Internet identifiées au 15 / 06 / 2000</b>	page 58
<b>Annexe 4 : Enquête par questionnaires</b>	document séparé

## 1- INTRODUCTION

Le recensement réalisé dans le cadre de cette étude, a permis de mettre en évidence un foisonnement insoupçonné d'applications et de projets, basés sur les multiples possibilités que permet aujourd'hui l'usage d'Internet.

La plupart des initiatives identifiées sont très récentes et l'ampleur du phénomène qui est en passe de se développer aujourd'hui dans les quartiers sensibles, repose sur trois caractéristiques spécifiques à cet environnement :

1. 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
  - \* nouvelle possibilité d'organiser les échanges de proximités,
  - \* nouveau moyen pour rechercher un emploi ou construire une activité ;
  - \* nouveau moyen pour demander, anonymement ou non, assistance ;
  - \* nouvelle possibilité de recherche libre d'information ;
  - \* nouvelle opportunité de qualification.
  
2. L'acquisition d'un ordinateur et l'accès à Internet reste très majoritairement impossible pour la population des quartiers sensibles.
  
3. Un nombre croissant de partenaires motivés du secteur public et du monde associatif cherche à améliorer l'efficacité de leur activité et la qualité des services de proximité en développant des possibilités d'accès du 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 auxquelles 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 se généralise progressivement dans le service public. 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.

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, le nombre d'utilisateurs 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 des projets.

- **La valorisation des compétences locales.** La liberté d'initiative qui caractérise souvent les premières applications observées, a favorisé l'émergence de savoir 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...).
  
- **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 compétences qu'elle met au service des autres organisations.
  - ❖ **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 des activités qui favorisent la délivrance de services de proximité tout en développant une activité de commerce électronique à l'échelle du réseau Internet.

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 les actions de la Politique de la Ville.

La période pendant laquelle va se réaliser le prochain Contrat de Ville va correspondre à la généralisation de l'usage des technologies de l'Information dans le fonctionnement du Service Public (équipement des agents de proximité, travail coopératif à distance, téléprocédures administratives, ....).

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'intégration des technologies de l'information et de la communication dans leur organisation. 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 on laisse des décalages importants subsister .

- ❖ 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 pour créer un réseau de solidarité, à l'échelle du Grand Lyon, qui prenne en compte les actions de chacun (individus, communautés d'identités, collectivités,..) ;
  - 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 ;
  - fixer les objectifs et définir les mesures nécessaires pour identifier, soutenir et accompagner les motivations existantes dans les quartiers sensibles ou aucune action n'a encore été engagée ;
  - 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 actuelle des acteurs : 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.

## 2 - USAGES DES T.I.C. DANS L'ENVIRONNEMENT DES QUARTIERS SENSIBLES

### 2.1 - Les applications observées

Le recensement des applications en cours de développement ou en projet sur le Grand Lyon a été réalisé au cours du premier semestre 2000 en s'appuyant sur des entretiens avec des acteurs représentatifs de la Politique de la Ville dans chaque commune concernée (voir liste des entretiens annexe 2). En fonction des informations recueillies tout au long de l'étude cette série d'entretiens a été complétée par :

- ❖ une recherche documentaire approfondie sur Internet pour identifier les associations, partenaires publics, entreprises et habitants des quartiers du Grand Lyon qui disposent d'un site et / ou d'une adresse de messagerie.
- ❖ une enquête par questionnaires auprès des 250 adresses de messagerie identifiées (annexe 3).

Les principales applications et les projets identifiés dans l'environnement des quartiers DSU du Grand Lyon, sont présentés en Annexe 1 de l'étude. Cette analyse doit être seulement considérée comme un état des lieux au premier semestre 2000 :

- ❖ Le nombre d'accès nouveaux à Internet est en évolution permanente (collectivités, associations, administration,...)
- ❖ L'évolution de la densité des acteurs connectés sur une même commune est, sans cesse, génératrice de nouvelles applications.

Les applications, utilisant Internet, identifiées dans l'environnement des quartiers, répondent à des besoins exprimés par les habitants, les associations, et les acteurs du Service Public. Les principales caractéristiques des applications mises en œuvre actuellement concernent :

- ❖ L'amélioration des échanges dans le quartier ou dans la communauté d'identité;
- ❖ La sensibilisation et la formation à l'utilisation des outils multimédias pour une meilleure insertion sociale et professionnelle;
- ❖ L'accès facilité à des sources d'informations spécifiques;
- ❖ La recherche d'emploi ou de services, à partir du quartier;

### 2.11 - Les échanges dans le quartier ou à l'intérieur d'une communauté d'identité

#### ➤ Pour la population

Type d'usage	Exemple
<b>Les échanges à l'intérieur d'une communauté d'identité</b>	<b>Le Centre Social de St Fons</b> utilise Internet pour l'alphabétisation des femmes turques en leur permettant de s'informer sur leur pays et établir des contacts avec d'autres communautés turques, journaux, radios,....
<b>L'accès aux outils de communication pour les habitants et les associations</b>	<b>Maison de quartier de St Priest</b> : Projet "un E-Mail pour tous" qui permettrait à tous les habitants et associations qui le souhaitent, de disposer d'une adresse de messagerie sur Internet.
<b>L'amélioration de la communication entre les habitants du quartier et les services municipaux</b>	Projet du <b>Conseil de quartier</b> et du centre social du quartier du Tonkin à Villeurbanne.
<b>La mise en valeur de ses talents et ses compétences</b>	<b>La MJC Monplaisir</b> à Lyon permet à des artistes de pouvoir afficher des pages Web avec leur C.V, des photos de leurs créations,...

➤ **Pour les associations et les partenaires du Service Public**

Type d'usage	Exemple
<b>La simplification des échanges avec ses partenaires</b>	Projet : Les agents de la ville de Vaulx en Velin disposent d'adresses de messagerie. Les échanges de la MDR locale avec les partenaires de la commune sont permanents. L'équipement de la MDR peut permettre d'accélérer et simplifier ces échanges pour le traitement des services sociaux et des autres services relevant de la compétence du Conseil Général
<b>L' amélioration du service rendu par le partage des compétences avec d'autres structures</b>	<b>COGELORE à Rillieux</b> possède dans le réseau national des "Points d'appui" une compétence d'accompagnement des associations qu'elle met, par Internet, à disposition des autres points d'appui de l'agglomération.
<b>Le partage et le transfert de compétences pour permettre à d'autres associations qui n'ont pas les moyens de créer leur propre site de s'exprimer</b>	A <b>Saint-Priest : Radio Pluriel</b> crée et héberge les pages web d'associations et mouvements : association malgache Ravinala, groupement Echanges et Projets pour l'Intégration de Vaulx en Velin, ...

**2.12 - La formation au multimédia**

Type d'usage	Exemple
<b>L'apprentissage dans le cadre d'une formation initiale (écoles + actions d'accompagnement scolaire)</b>	Le réseau <b>Igloo</b> permettra, dès l'année scolaire 2000 / 2001, à toutes les écoles primaires de Lyon de se former à l'usage d'Internet et des outils multimédia.
<b>La requalification pour prétendre à des emplois qui nécessitent la pratique des outils multimédias</b>	<b>L'O.C.C de Neuville sur Saône</b> propose aux enfants des séances d'initiations à Internet au moyen d'activités ludiques.

### 2.13 - L'accès à l'information

Type d'usage	Exemple
<b>La recherche de documentation pour le travail, la santé ou les loisirs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Chercher des informations pour réaliser un exposé</li> <li>❖ Pour des parents, chercher des informations sur la toxicomanie,.....</li> </ul>
<b>Pour rechercher des informations sur la vie locale</b>	Les démarches administratives, les horaires des permanences, les programmes des activités culturelles, sportives, .....

### 2.14 - La recherche d'emploi

Type d'usage	Exemple
<b>Elargissement de la zone de chalandise pour les associations qui développent des activités de travail à domicile</b>	Pour élargir sa zone de chalandise <b>M.S.F. à Lyon 3<sup>o</sup></b> crée un site web pour communiquer avec les foyers du Grand Lyon qui ont accès à Internet
<b>Aide à la recherche d'emploi, de service de proximité</b>	<p>Le PIJ de Meyzieu permet aux jeunes de créer et télécharger leur C.V pour rechercher du travail en ligne.</p> <p>La société <b>Mayday de Vaulx-en-Velin</b> permet la création et le téléchargement en ligne pour la recherche d'emplois de proximité en relation avec une base de données d'entreprises du Grand Lyon qui passent leurs offres sur le site.</p>

## 2.2 - Les sites Internet des communes

Les communes font apparaître aujourd'hui des services d'informations aux usagers. Ces services concernent :

- ❖ les démarches
- ❖ la vie associative
- ❖ l'actualité et les projets de la commune
- ❖ des liens avec d'autres sites de la commune, du Grand Lyon ou du Service Public.

Ces sites sont en train d'évoluer progressivement pour développer différentes fonctions complémentaires les unes avec les autres :

- ❖ Site de présentation de la commune (tourisme, hôtellerie, localisation d'entreprises,...), semblable pour cette fonction aux serveurs Web des associations.
- ❖ Portail (voir plus loin) de présentation des associations et/ou des entreprises, Ce sont plus que des écrans d'accueil comportant des liens vers des serveurs Web spécialisés, car certaines des informations des serveurs des associations sont ramenées sur l'écran du portail (les manifestations sportives du jour, les spectacles, les programmes de cinéma, ...).
- ❖ Liens vers les services des quartiers (Bibliothèques, Comité de quartiers, ...).

➤ **Les sites Internet actuels des communes du Grand Lyon**

Ainsi que le montre le tableau suivant, des communes du Grand Lyon ouvrent, progressivement, des sites Internet..

	<b>Site existant</b>	<b>Projet identifié</b>
<b>GRAND LYON</b>	<a href="http://www.grandlyon.com/">http://www.grandlyon.com/</a>	
<b>BRON</b>	<a href="http://www.ville-bron.fr/">http://www.ville-bron.fr/</a>	
<b>DECINES</b>	non	
<b>FEYZIN</b>	non	
<b>FONTAINES S/S</b>	non	
<b>LYON</b>	<a href="http://www.mairie-lyon.fr/">http://www.mairie-lyon.fr/</a>	
<b>MEYZIEU</b>	non	oui
<b>LA MULATIERE</b>	non	
<b>NEUVILLE S/S</b>	non	
<b>OULLINS</b>	non	
<b>PIERRE BENITE</b>	non	
<b>RILLIEUX</b>	non	
<b>SAINT-FONS</b>	non	
<b>SAINT-GENIS -LAVAL</b>	non	
<b>SAINT - PRIEST</b>	non	oui
<b>VAULX-EN-VELIN</b>	non	oui
<b>VENISSIEUX</b>	<a href="http://www.ville-venissieux.fr/">http://www.ville-venissieux.fr/</a>	
<b>VILLEURBANNE</b>	<a href="http://www.mairie-villeurbanne.fr/">http://www.mairie-villeurbanne.fr/</a>	

La plupart des sites municipaux ouverts sont aujourd'hui dans une phase de transition. Sites vitrines d'information des services locaux dans un premier temps, ils peuvent évoluer pour devenir progressivement un point de convergence des acteurs de proximité accessibles par Internet ou ayant un site.

### 3 - ACCES PUBLIC A INTERNET DANS LES QUARTIERS SENSIBLES

L'acquisition d'un ordinateur et, pour l'instant, l'accès à Internet, restent trop coûteux pour la majorité des habitants et des associations des quartiers DSU. De plus en plus de partenaires publics et associatifs répondent à cet obstacle par la mise à disposition de la population des quartiers d'équipements pourvus d'accès à Internet.

#### 3.1 - Les Points d'accès publics

L'ouverture, au public ou aux associations dans les communes, de lieux équipés d'ordinateurs raccordés au réseau Internet peuvent permettre aujourd'hui de contourner les difficultés que rencontrent les habitants et les associations des quartiers DSU pour :

- ❖ acquérir un équipement multimédia
- ❖ s'initier à la pratique des technologies de l'information et de la communication
- ❖ avoir une adresse de messagerie
- ❖ créer et faire héberger un site

#### 3.11 - Caractéristiques générales des points publics existants ou en projet

Il s'agit d'un phénomène récent dont les principales caractéristiques sont les suivantes :

- ❖ Il accompagne les infrastructures multimédia et les réseaux développés par les acteurs du Service Public ou les associations
- ❖ Il représente un intérêt croissant pour les quartiers qui résulte autant du développement généralisé d'Internet que de l'équipement progressif et irréversible de tous les acteurs publics et privés dans l'environnement du quartier.
- ❖ Il repose sur le volontariat local.
- ❖ Il concerne aujourd'hui toutes les communes du Grand Lyon ayant des quartiers sensibles.

#### ➤ Les lieux publics concernés.

Les lieux observés sont très variés. Leur ouverture au public et la réalisation de nouveaux projets dépendent des motivations, de l'équipement et de la capacité financière des acteurs locaux. A travers les lieux déjà ouverts au public et les projets en cours, on constate la multiplicité des lieux concernés et des formes d'ouverture au public. On trouve ainsi des projets localisés dans :

- ❖ les lieux de culture : Bibliothèques, .....
- ❖ les lieux d'éducation : écoles, collèges,...
- ❖ les lieux d'animation et de formation : MJC, Maison de quartier, Centre social, Radios, ....
- ❖ les lieux d'aide à l'emploi et à l'assistance sociale : PIJ, MDR, Missions locales, .....
- ❖ les lieux multiservices publics : PIMMS
- ❖ les lieux spécifiques d'aide aux associations : Cogelore, EPIA,.....
- ❖ les lieux de coordination de la politique de la ville dans le quartier : local DSU

Il est important de noter que, dans tous les cas identifiés, pour être efficace, l'ouverture d'un accès Internet au public doit non seulement être validée par l'organisation de tutelle mais aussi voulu par l'agent de proximité.

Ainsi, on peut constater que des initiatives sont prises dans la plupart des organisations de service public mais qu'elles restent encore isolées à l'intérieur de celles-ci (quelques collèges, quelques écoles, quelques PIJ, quelques chefs de projets DSU, .....

Les organisations (association, administration, collectivité, ...) mettent des équipements et services numériques à disposition du public à partir de leur activité principale. L'usage de ces équipements par le public fait évoluer la nature de cette activité : chercher les offres d'emplois à la bibliothèque, lire un journal turc au centre social, se former à l'utilisation d'Internet dans les PIMMS, ... . Cette évolution spontanée des services proposés, fait néanmoins apparaître trois catégories de points publics :

### **3.12 - Les points d'accès Internet ouverts au grand public**

Les observations réalisées sur les sites existants montrent qu'ils répondent aux fonctionnalités et caractéristiques suivantes :

#### **Conditions d'accès et services proposés**

Ils se caractérisent par la possibilité d'accès aux fonctions de bases suivants :

- ❖ Information et mise à disposition d'un fonds documentaire
- ❖ Accès libre à Internet et au multimédia
- ❖ Accès assisté à Internet et au multimédia,
- ❖ Prise en main des outils,
- ❖ Formation et animations spécifiques
- ❖ Fourniture d'adresses électroniques

Les points d'accès public à Internet offrent essentiellement deux catégories de services au public :

- Le premier concerne l'information sur les outils et services. Le personnel doit être en mesure d'apporter une information minimale sur les bases de la Société de l'Information : microinformatique, CD-ROMS, Internet (les techniques, l'offre, les tarifs). Des sessions peuvent être organisées pour des petits groupes sous la conduite d'un animateur. Elles permettent à des personnes sans expérience microinformatique de se servir d'une manière minimale d'un micro-ordinateur (démarrage, lancement des logiciels) et des autres matériels, et de se connecter à Internet. Elles peuvent être complétées par des sessions de prise en main sur quelques logiciels courants.
- Le deuxième service est l'accès en libre service à Internet et à des postes multimédias. Cette utilisation peut être individuelle, avec ou sans assistance du personnel. Le Point Public peut aussi mettre ses installations à disposition de groupes (classes, associations, ...).

#### **Tarification**

Elle répond presque toujours à une logique de service public. La gratuité devrait en être le principe de base. En fait, un paiement peut être demandé pour des raisons diverses (par principe, pour réguler les files d'attente). En l'absence de concertation entre les partenaires, il n'y a pas de règle commune. En règle générale le paiement reste modéré et proche du coût marginal de la prestation. L'objet n'est pas de faire payer à l'utilisateur l'amortissement des équipements ou le salaire des personnels, mais de le responsabiliser. Les tarifs et les durées d'utilisation peuvent varier de façon assez importante d'un organisme à l'autre :

- ❖ Accès gratuit limité à une 1/2 heure pour les bibliothèques de quartier à Lyon
- ❖ 10 F de l'heure au Centre Social et à la bibliothèque de Saint-Fons
- ❖ 20 F de l'heure dans les PIMMS
- ❖ 50 F pour l'accès initial + 30 F de l'heure à la Poste de La Duchère

Des services et fonctions complémentaires peuvent être utilisés (utilisation bureautique pour la frappe d'un CV, impression de pages, ...). Leur coût est aujourd'hui très variable d'une structure à l'autre.

Les Points Publics s'efforcent, en général, d'adapter leurs tarifs à la situation de leurs usagers (réductions pour demandeurs d'emploi, scolaires, étudiants, ...).

## Configuration

Elle peut varier d'une organisation à l'autre de 1 à une dizaine de postes mis à disposition.

## Personnel

Dans les quartiers DSU un à deux animateurs sont nécessaires pour accompagner les utilisateurs des équipements. Ils habitent dans le quartier ou ils ont déjà exercé des activités associatives.

## Les points d'accès numériques ouverts à tout public dans l'environnement des quartiers DSU

Le tableau suivant montre, à travers les accès existants et les projets en cours, les conditions de développement des différentes catégories de points ouverts à tout public sur l'ensemble des communes du Grand Lyon ayant des quartiers DSU.

	ACCES EXISTANT		PROJETS IDENTIFIES	
	Hors DSU	Dans DSU	Hors DSU	Dans DSU
<b>BRON</b>	MJC - Médiathèque - La Poste	PIMMS -		
<b>DECINES</b>	Médiathèque			Centre social Dolto
<b>FEYZIN</b>	Maison de l'emploi			
<b>FONTAINES S/S</b>				Ass. Cult. des jeunes
<b>LYON 1er</b>	La Poste	Bibliothèque - Condition des Soies		Création d'un espace partagé
<b>LYON 3° / 7 °</b>	La Poste 3° + 7°	Bibliothèque		Création d'un espace partagé
<b>LYON 8°</b>	Bibliothèque - MJC -	PIMMS -		Centre Social Etats-Unis / Mermoz
<b>LYON 9°</b>	La Poste - Pimms	La Poste - Bibliothèque	Médiathèque Vaise	Création d'un espace partagé
<b>MEYZIEU</b>	PIJ		Médiathèque	
<b>LA MULATIERE</b>				PIJ
<b>NEUVILLE S/S</b>	O.C.C. - La Poste			
<b>OULLINS</b>				Pôle multiservice
<b>PIERRE BENITE</b>	MJC	Médiathèque	Hôtel de ville de la jeunesse	
<b>RILLIEUX</b>		Médiathèque - La Poste Centre de Ressources Multimédia	PIMMS	
<b>SAINT-FONS</b>		Centre Social - Bibliothèque annexe		Point Multiservice
<b>St-GENIS -LAVAL</b>				Maison de quartier Basses Barolles
<b>SAINT - PRIEST</b>	Centre Social Carnière			Maisons de quartier
<b>VAULX-EN-VELIN</b>				
<b>VENISSIEUX</b>	MJC			
<b>VILLEURBANNE</b>	La Poste		PIMMS	Centre social Tonkin

### 3.13 - L'accès à Internet pour les associations.

Les points d'accès à Internet ouverts à tout public le sont aussi, en règle générale, pour les groupes et les associations. Cet accès se fait, le plus souvent sur réservation, en dehors des périodes d'accueil du public. Certains besoins d'usages exprimés par les associations restent spécifiques. Ils concernent :

- ❖ l'assistance spécialisée au fonctionnement de l'association;
- ❖ la formation à la création de site;
- ❖ l'hébergement d'adresse et / ou de site Internet;
- ❖ l'accès Internet (messagerie, sensibilisation, recherche) aux responsables d'associations;
- ❖ la mise à disposition de matériel bureautique et multimédia nécessaire à l'animation du site;
- ❖ l'assistance à la gestion et à la maintenance du site.

Certaines structures, dont la plupart sont déjà spécialisées dans l'assistance et le travail coopératif avec le milieu associatif, commencent à apporter une réponse à ces besoins.

Ces nouvelles formes d'accueil restent souvent limitées à la nature de la structure d'accueil :

- ❖ un collège, une école, accueilleront des associations dont les actions concernent l'accompagnement scolaire;
- ❖ une radio facilitera la formation à Internet et l'hébergement de structures associatives partenaires sur des thématiques identiques;

Le tableau suivant montre, à travers les accès existants et les projets en cours, les conditions de développement des différentes catégories de points d'accueil numériques ouverts aux associations dans l'environnement des quartiers DSU du Grand Lyon.

	ACCES EXISTANT		PROJETS IDENTIFIES	
	Hors DSU	Dans DSU	Hors DSU	Dans DSU
<b>BRON</b>	MJC			
<b>DECINES</b>				
<b>FEYZIN</b>	Mission Contrat de ville			
<b>FONTAINES S/S</b>				
<b>LYON 1er</b>		Condition des Soies		
<b>LYON 3° / 7 °</b>				Bibliothèque
<b>LYON 8°</b>	MJC			
<b>LYON 9°</b>			Médiathèque	MJC
<b>MEYZIEU</b>			Médiathèque	
<b>LA MULATIERE</b>				
<b>NEUVILLE S/S</b>				
<b>OULLINS</b>	OMI			
<b>PIERRE BENITE</b>	MJC			
<b>RILLIEUX</b>		COGELORE - Collège		
<b>SAINT-FONS</b>		Centre Social		
<b>St-GENIS -LAVAL</b>	Cadec			
<b>SAINT - PRIEST</b>	Radio Pluriel / Centre Social Carnière			
<b>VAULX-EN-VELIN</b>		ADEMIR - EPIA		
<b>VENISSIEUX</b>		MJC		
<b>VILLEURBANNE</b>	CCO			

### 3.14 - Les points d'accès au Service Public

Au premier semestre 2000 les acteurs du Service Public qui bénéficient d'accès Internet dans l'environnement des quartiers DSU sont encore peu nombreux. Une analyse plus détaillée montre que la plupart des agents du Service Public travaillant dans les quartiers seront équipés, d'ici la fin du prochain contrat de ville, d'outils numériques. Ces équipements sont prévus prioritairement pour faciliter les échanges avec les directions des services auxquels ils appartiennent.

L'utilisation optimale de ces équipements conduit souvent à une transformation de l'organisation du travail et des échanges, avec la hiérarchie et entre services. Cette transformation des habitudes de travail est difficile à engager et l'usage des équipements existants, dans les services de l'Administration présents dans les quartiers, reste souvent limité.

Pourtant, dans la mesure où la grande majorité des chefs de file et partenaires publics des Projets de Développement de quartiers vont être équipés à court ou moyen terme, la réalisation des objectifs de ces projets et les conditions de délivrance du Service Public pourraient être facilités par une meilleure circulation des échanges entre organisations et avec les usagers..

L'exemple des Points Publics créés par le Conseil Général du Nord en zone rurale (cf page suivante) montre la nature des transformations qui sont aujourd'hui possibles, par un meilleur partage de l'information entre les partenaires, pour améliorer les relations de proximité avec les usagers et simplifier les procédures administratives.

Cette transformation repose sur une coopération des partenaires publics concernés pour repenser l'organisation des échanges qu'ils peuvent avoir dans le quartier.

Les acteurs publics qui sont présents dans la majorité des quartiers peuvent, sous des conditions de partenariat et des formes d'organisation qui restent à préciser (agent de médiation, accès progressif aux téléprocédures,...), faciliter l'accès aux services de ceux qui n'y sont pas.

Parmi ces organisations du Service Public (entreprises publiques, administration), qui sont présentes sur la plupart des quartiers et qui devraient être équipées dans les prochaines années on peut citer :

- ❖ les services municipaux
- ❖ les bailleurs,
- ❖ les locaux DSU,
- ❖ les MDR (Conseil Général),
- ❖ les bureaux de Poste
- ❖ les PIMMS

## L'exemple du Pôle de Service du Conseil Général du Nord

Le Pôle de services est localisé à Hondschoote, en zone rurale, dans un bâtiment, propriété du Département du Nord, d'une superficie de 30 m<sup>2</sup> environ. Il est composé de deux pièces : l'une destinée aux fonctions d'accueil, l'autre réservée à la visioconférence. L'espace visioconférence est clos, par nécessité de confidentialité. Le pôle de services est d'abord un lieu d'accueil et d'information susceptible d'apporter des réponses au public, quel qu'il soit. Un agent de médiation, formé aux missions des partenaires du projet, est à la disposition de tout citoyen pour l'aider dans ses démarches administratives. Le pôle de services est un lieu ressources, qui permet d'orienter le public en fonction de la demande exprimée, soit vers les partenaires du pôle, soit vers d'autres organismes de services publics, notamment les services municipaux. L'agent de médiation a la possibilité de s'appuyer sur Internet pour rechercher des informations utiles au demandeur : documents CERFA, offres d'emploi ANPE,... Il s'appuie également sur les partenaires du pôle en utilisant la visioconférence.

La création du pôle de services d'Hondschoote résulte d'un partenariat du Conseil Général du Nord avec d'autres partenaires du Service Public. Cette liste de partenaires doit être progressivement étendue. Des conventions entre chacun des organismes ou services publics fixent les modalités du partenariat. Chacun des partenaires a accepté le principe :

- ❖ de formation de l'agent de médiation du pôle (poste emploi-jeune départemental) au fonctionnement et aux missions de chaque organisme ou service public ;
- ❖ de participation financière, qui englobe la prise en charge par chacun des coûts de communication et d'abonnements téléphoniques liés à l'utilisation du service " visioconférence "

Les partenaires actuels du pôle utilisent les équipements pour les services suivants :

- ❖ Les **A.S.S.E.D.I.C.** pour l'ensemble des services proposés par l'agence de Coudekerque-Branche,
- ❖ **L'A.N.P.E.** pour les rendez-vous de suivi des personnes en recherche d'emploi
- ❖ La **Mutualité Sociale Agricole** pour l'ensemble des relations avec ses adhérents dans le canton.
- ❖ La **Caisse Régionale d'Assurances Maladie** utilise l'agent de médiation pour gérer l'agenda de son représentant local itinérant.
- ❖ La **Caisse d'Allocations Familiales** de Dunkerque pour régler les demandes concernant les prestations familiales.
- ❖ **France Télécom** dans le cadre des démarches auprès de l'agence commerciale de Dunkerque,
- ❖ La **Sous-Préfecture** pour répondre à toute demande d'aide sociale, émanant des habitants du canton.
- ❖ Les **services sociaux du Département** pour les questions relevant du Revenu Minimum d'Insertion, et notamment les relations de la circonscription avec les autres partenaires du projet.
- ❖ La **Maison Intercantonale** d'Hazebrouck pour renseigner les habitants du canton sur les politiques du Département du Nord, hors domaine social (cf. ci-dessus).

Le pôle de services offre également la possibilité d'accéder aux bases de données des administrations ou organismes publics mises à disposition sur Internet (documents CERFA, accès aux offres d'emplois ANPE,...), à partir du poste de travail de l'agent de médiation du pôle. Les partenaires se sont engagés à former l'agent de médiation pour que celui-ci ait connaissance des missions et du fonctionnement de chacun des organismes représentés dans le pôle.

Le Pôle de services comprend deux espaces :

- ❖ un espace accueil dont l'infrastructure technique est constituée des outils suivants permettant à l'agent de médiation de communiquer avec les partenaires et d'accéder aux bases de données ( téléphone, imprimante , photocopieur, télécopieur, modem, ordinateur avec accès Internet et éventuellement Extranet des partenaires.
- ❖ un espace visioconférence permettant la mise en relation du public avec les services dont il a besoin. Un pont visioconférence installé dans une autre commune permet, en cas de nécessité, de mettre l'utilisateur en communication simultanée avec plusieurs partenaires (par ex : Assedic, ANPE, services sociaux)

L'investissement matériel du Pôle et des partenaires a été d'environ 400 000 F HT environ. Les coûts moyens d'abonnement et de communication (visioconférence, accès Internet, téléphonie, fax) sont pour une période de 6 mois d'environ :

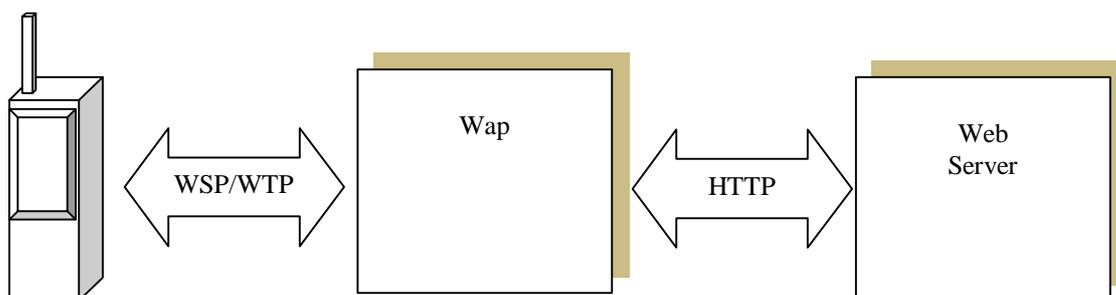
5 500 F TTC pour les 2 postes du pôle,

5 500 F TTC pour chaque partenaire

### 3.2 - Evolution prévisible des possibilités d'accès à Internet dans les quartiers

L'évolution des possibilités de convergence entre les différents supports de télécommunications (ordinateur - télévision - téléphone mobile) va certainement transformer, pendant la période du prochain Contrat de Ville, les conditions d'accès à Internet, y compris dans les quartiers :

- ❖ L'offre de services Internet peut aujourd'hui être effective sur les différents réseaux câblés de l'agglomération. L'utilisation du câble permet une connexion à Internet tout en gardant la possibilité d'utilisation du téléphone. Elle offre une vitesse de navigation à 512 kb/s. Cependant, l'opérateur doit répondre à une logique économique qui rend difficilement accessible l'usage d'Internet dans les foyers, y compris dans le cadre de solutions collectives avec les bailleurs.  
Ainsi, pour Numéricâble (Lyon, Bron, Décines, Meyzieu, St Fons, St Priest, Villeurbanne) le coût de l'accès combiné TV / Internet était, début 2000, le suivant :
  - . raccordement au câble + configuration modem + mise en service AOL : 700 F
  - . forfait mensuel illimité " tout compris " : 325 F / mois incluant les frais de communication, l'abonnement AOL, la location du modem, l'offre TV.
 De son côté Rhône Câble Télévision, avec l'engagement du Conseil Général et des communes, va favoriser l'accès à Internet par le câble dans les établissements publics (écoles, services municipaux,.....) : Vaulx en Velin, Rillieux,....
- ❖ L'usage des mobiles est aujourd'hui très répandu dans les quartiers. L'évolution technologique permet de faire converger Internet sur la téléphonie mobile. Le développement sans précédent du téléphone portable, permet de s'interroger sur la possibilité d'accéder aux sites Web à partir de ces terminaux. Il impose un transcodage http <-> wtp, qui élimine automatiquement les images animées, mais la facilité d'accès compense largement cet inconvénient. Deux soucis cependant : la relative lenteur de ce protocole et la rusticité de l'interface qui impose très souvent de développer des applications spécifiques.



La technologie de communication utilisée actuellement avec le WAP (*Wireless Application Protocol*) ne permet que des transmissions de données limitées (de 9 600 b/s à 155 000 b/s) : il pourrait, par exemple être utilisé pour l'échange d'informations simples dans le cadre des échanges nécessaires à la gestion de proximité.

L'UMTS (Universal Mobile Telephone Service), permettra la transmission de données jusqu'à 2 Mb/s. Il mettra le multimédia à la portée des téléphones mobiles, son arrivée sur le marché est prévue dans 2 / 3 ans environ.

" **Bluetooth**", réseau radio courte distance, permettra la communication depuis les PC jusqu'aux téléphones mobiles : un tel service rendra possible, pour un usager, la communication avec une borne située dans un lieu public (information, documentation, service,...). Les premières applications de ce système en France sont prévues en septembre 2000.

A l'horizon 2006 la plupart des portables commercialisés devraient ainsi, pour un coût sensiblement identique à celui des mobiles actuels, être équipés de ces possibilités fonctionnelles. Elles devraient favoriser le développement des échanges par messagerie et les services de proximité.

Il faut replacer l'aménagement des points publics d'accès à Internet dans la perspectives de ces évolutions technologiques. Ils seront complémentaires des outils et supports de communication qui deviendront largement accessibles au grand public dans un proche avenir. Ils permettent aujourd'hui d'anticiper, dans les quartiers, les nouvelles formes d'organisation des services et des échanges de proximité entre les habitants, les associations et le Service Public.

#### 4 - INTERNET : UN NOUVEL OUTIL AU SERVICE DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

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 :

- 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 même 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.*

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.

Si des accès publics à Internet se développent dans chaque commune de l'agglomération cela ne veut pas dire pour autant qu'il en existe dans chaque quartier DSU. C'est, paradoxalement cette évolution déséquilibrée qui peut constituer, à terme, un élément d'exclusion supplémentaire pour les populations des quartiers sensibles.

##### 4.1 - Opportunités et limites actuelles au développement de l'usage d'Internet dans les quartiers

Une analyse qualitative détaillée des applications et projets en cours a été réalisée sur 3 quartiers DSU. Elle met en évidence les opportunités de développement d'actions collectives. Elle montre aussi les difficultés actuelles à mettre en œuvre de tels projets de quartier qui nécessitent que soient organisés :

- ❖ le montage et le financement de projets individuels,
- ❖ la recherche de solutions fonctionnelles collectives
- ❖ la coordination des actions à mettre en œuvre

Les trois quartiers concernés par l'analyse sont :

- ❖ le quartier Moncey / Voltaire dans le 3<sup>o</sup> Arrondissement de Lyon
- ❖ le quartier de La Duchère dans le 9<sup>o</sup> Arrondissement de Lyon
- ❖ le quartier Les Plantées à Meyzieu

Les tableaux ci-après présentent de façon synthétique :

- ❖ les principaux projets développés sur le quartier qui favorisent la mise en œuvre d'une action collective.
- ❖ les fonctionnalités à trouver et les actions à réaliser pour :
  - . finaliser les projets en cours
  - . établir les bases favorables à la réalisation d'un projet collectif qui favorise l'amélioration des échanges de proximité entre le service public, les associations et les habitants.

#### 4.1 - L'exemple du quartier Moncey / Voltaire - 3<sup>o</sup> Arrondissement de Lyon

1 - Principaux lieux équipés ou projets identifiés sur le quartier	Fonctionnalités existantes ou prévues
<b>Bibliothèques 3<sup>o</sup> et 7<sup>o</sup></b>	<p>L'accès à Internet constitue un outil supplémentaire au service des personnels des bibliothèques. Il permet de renforcer le lien social avec la population du quartier en développant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la sensibilisation à Internet au sein de la bibliothèque en s'appuyant sur les liens inter générations : maternelle / collègue, enfants / retraités ...</li> <li>• les actions avec les associations</li> </ul> <p>Ce lieu est aujourd'hui le seul point public d'accès aux fonctionnalités d'Internet sur le quartier.</p>
<b>Ecole Painlevé</b>	<p>L'école Painlevé devrait être équipée d'outils multimédia pour la fin de l'année 2 000. Cet équipement doit permettre à l'école :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. de s'insérer dans le projet IGLOO de la ville de Lyon. L'école doit être équipée dans l'année.</li> <li>. pendant le temps scolaire, d'utiliser les outils dans le cadre du projet d'école : journal d'école, la géographie et l'histoire avec une recherche documentaire sur Internet.</li> </ul>
<b>D.S.U.</b>	<p>L'équipement qui va être installé doit répondre à des besoins de messagerie avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. les services de la ville, de la communauté urbaine pour faciliter les échanges interne d'informations (préparations de réunions) et de documents</li> <li>. les autres partenaires de la politique de la Ville qui s'équipent progressivement pour faciliter les échanges de proximités entre les habitants / les associations / les autres partenaires publics.</li> </ul>
<b>Multi Services Famille (MSF)</b>	<p>L'association fait travailler en moyenne environ 60 personnes du quartier. Les pages jaunes de l'annuaire constituent un bon outil pour rentrer en contact avec sa clientèle. L'association souhaite ouvrir un site qui lui permette de figurer sur les pages jaunes Internet pour prospecter sa clientèle (les classes moyennes et supérieures de l'agglomération qui disposent d'accès) sur un territoire plus étendu (l'agglomération).</p>
<b>Réseau Hammam</b>	<p>Il constitue, en association avec MSF, un maillon important à l'action collective d'animation pour valoriser l'image du quartier sur Internet. L'opération "Hammam en fête" réalisée, il y a un an, sur le quartier pourrait être reproduite. Elle concerne la plupart des acteurs qui souhaitent aujourd'hui développer l'usage d'Internet dans le quartier. Cette animation permettrait de faciliter l'apprentissage de nouvelles formes d'échanges entre les partenaires qui pourraient en tirer parti dans le cadre de leur action personnelle (projet d'école, bibliothèque, Awal, réseau Hammam, MSF,...).</p>
<b>Comité d'habitants</b>	<p>Le groupe d'habitants envisage d'utiliser Internet comme un moyen permanent de libre expression concernant la vie du quartier sous toutes ses formes : mise en valeur de son identité, moyen d'expression des problèmes du quartier.</p> <p>L'idée qui est exprimée par le groupe d'habitants se traduit implicitement par la possibilité d'ouvrir un site. L'utilisation des équipements devrait être également un moyen d'expression et de sensibilisation à l'usage des outils de communication pour tous les habitants du quartier qui le souhaiterait. Le site devrait faciliter les échanges avec d'autres Comités de quartiers en France ayant des expériences similaires. Il constituerait un lien et un moyen de communication entre les habitants du quartier, qui n'ont pas les moyens d'accéder aux outils de communication, le Comité d'habitants qui les représente, les partenaires publics, les autres partenaires associatifs ou informels.</p>
<b>AWAL</b>	<p>L'action de l'association concerne la valorisation de la culture berbère. Sur le quartier, Awal développe des actions socio-éducatives Elle souhaite mettre en place un projet d'accompagnement scolaire pour l'initiation aux NTIC et l'Education à la Citoyenneté sur le quartier Moncey du 3<sup>ème</sup> arrondissement.</p>

2 - Actions du Projet de Développement du quartier qui pourraient être facilitées par l'usage des TIC	Opportunités d'usage des TIC	Fonctionnalités et moyens complémentaires à favoriser
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestion urbaine et sociale de proximité</li> <li>➤ Contrat Local de Sécurité</li> <li>➤ Actions de prévention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Utilisation des outils numériques actuels ou prochainement installés pour améliorer l'efficacité des échanges d'informations existants entre les habitants (accès par points publics et / ou médiateurs équipés) - les partenaires publics - les services de la Ville - les bailleurs - les partenaires privés</li> <li>. Création d'un espace virtuel d'échanges anonymes ou personnalisés avec les habitants,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Conditions de localisation, d'équipement et de fonctionnement d'un lieu public ouvert au public et aux associations</li> <li>. Moyens d'accompagnement pour animer et coordonner les échanges de proximité</li> <li>. Pilote technique et fonctionnel d'organisation des échanges entre partenaires.</li> <li>. Etude des conditions d'accès à Internet par mobiles pour les gardiens d'immeubles et agents de médiation (WAP).</li> <li>. Ouverture et gestion de boîtes aux lettres numériques pour les habitants</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contrat éducatif Local</li> <li>➤ Actions socio-éducatives</li> <li>➤ L'éducation à la Citoyenneté</li> <li>➤ L'identité du quartier</li> <li>➤ Soutien des associations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Actions collectives associant les partenaires motivés dans un projet commun : bibliothèque, Awal, école, réseau Hammam</li> <li>. Travail coopératif avec d'autres partenaires non équipés du quartier pour la construction d'un site du quartier,</li> <li>. Travail coopératif avec d'autres partenaires extérieurs (Musée Gadagnes, Université,...) déjà associés à un travail sur l'identité du quartier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Définir le lieu public le mieux adapté pour associer à ces actions des partenaires qui ne sont pas équipés pour l'instant (bibliothèque ?, autre point d'accueil public ?)</li> <li>. définir les conditions matérielles du projet de l'association Awal : financement, localisation et conditions d'accès partagés aux équipements,</li> <li>. Conditions de création d'un site "quartier de Moncey - Voltaire" dans le site de la Ville de Lyon.</li> <li>. Définition et répartition des moyens à mettre en œuvre pour l'animation des actions de communication sur le quartier et vers l'extérieur.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Utiliser les nouveaux moyens qui seront mis à disposition dans le cadre d'un point d'accueil public ou par la bibliothèque pour faciliter l'organisation d'un service d'aide à la recherche d'emplois de proximité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Regroupement des informations numériques existantes en association avec d'autres partenaires publics / privés du quartier (MSF, IFRA,...) ou extérieurs (Mayday, ANPE,..)</li> <li>. Organisation des moyens d'accompagnement pour l'utilisation des outils</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accès au service public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Utiliser les échanges numériques rendus possibles entre les partenaires publics pour faciliter l'organisation d'un guichet unique du Service Public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Définir les Guichets de Service Public possibles (MDR, Point d'accès Public,?)</li> <li>. Définir l'organisation du travail entre les principaux partenaires publics.</li> <li>. Définir les conditions et moyens d'accueil du public</li> <li>. Conditions de recrutement et de formation d'agents de médiation</li> </ul>

#### 4.2 - L'exemple du quartier La Duchère - Lyon 9°

1 - Principaux lieux équipés ou projets identifiés sur le quartier	Fonctionnalités existantes ou prévues	
Bibliothèque	Point d'accès public gratuit limité à la consultation d'information	
La Poste	Point d'accès public payant : 50 F (1 <sup>ère</sup> heure) + 30 F / heure. Possibilité d'ouvrir une adresse de messagerie, de charger et d'envoyer fichiers.	
Antenne PIMMS	Projet de création d'un point d'accès public. Sur la base des autres Pimms, payant : 5 F / demi-heure - Ce projet reste à financer	
DSU	Equiper d'un PC avec accès Internet programmé. Projet de création d'un nouvel espace DSU a côté duquel pourrait se trouver un espace pour la communication du Projet Urbain, un espace emploi et un point d'accès public à Internet.	
MJC	Accès Internet existant pour usage interne (administration - direction). Projet d'équipement pour actions de formation et d'animation au sein de la MJC. Projets d'actions d'animations sur le quartier : sensibilisation, échanges avec villes jumelées, ouverture aux autres associations, .... Les conditions de financement du projet restent à définir.	
Lycée La Martinière	Le Lycée est équipé pour un usage pédagogique. A la fin de l'année toutes les écoles seront équipées et connectées à Internet.	
Ecoles primaires		
2 - Actions du Projet de Développement du quartier qui pourraient être facilitées par l'usage des TIC	Opportunités d'usage des TIC	Fonctionnalités et moyens complémentaires à favoriser
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestion urbaine et sociale de proximité</li> <li>➤ Contrat Local de Sécurité</li> <li>➤ Actions de prévention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Utilisation des outils numériques actuels ou prochainement installés pour améliorer l'efficacité des échanges d'informations existants entre les habitants (accès par points publics et / ou médiateurs équipés) - les partenaires publics - les bailleurs -- les services de la Ville - les partenaires privés</li> <li>. Création d'un espace virtuel d'échanges anonymes ou personnalisés avec les habitants,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pilote technique et fonctionnel d'organisation des échanges entre partenaires.</li> <li>. Organisation et signalisation des accès publics gratuits à Internet pour l'information d'intérêt général</li> <li>. Etude des conditions d'accès à Internet par mobiles pour les gardiens d'immeubles et agents de médiation (WAP).</li> <li>. Ouverture et gestion de boîtes aux lettres numériques pour les habitants</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contrat éducatif Local</li> <li>➤ Actions socio-éducatives</li> <li>➤ développement de la Citoyenneté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Associer les établissements équipés et la MJC aux actions collectives du quartier : Projet Urbain, gestion de proximité,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Sensibilisation des établissements pour utiliser leur nouvel équipement dans le cadre du projet de quartier.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Utilisation des points d'accès publics existants ou programmés pour faciliter l'organisation d'un service d'aide à la recherche d'emplois de proximité.</li> <li>. Dans l'hypothèse de la création d'un pôle emploi, ouverture d'un espace multimédia public pour la Recherche d'emploi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Regroupement des informations numériques existantes chez les partenaires publics (ANPE, OREA,...) et privés (Mayday,...) sur l'offre de proximité.</li> <li>. Organisation des moyens d'accompagnement pour l'utilisation des outils</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valorisation de l'identité du quartier</li> <li>➤ Soutien des associations</li> <li>➤ L'animation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. A partir des outils numériques mis à la disposition des acteurs du quartier création de pages Web permettant de valoriser le Projet Urbain ainsi que le tissu associatif et économique du quartier.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Conditions de création d'un site "quartier de La Duchère" dans le site de la Ville de Lyon.</li> <li>. Définition et répartition des moyens à mettre en œuvre pour l'animation des actions de communication sur le quartier et vers l'extérieur.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accès au service public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Utiliser les échanges numériques rendus possibles avec les partenaires publics pour faciliter l'organisation d'un guichet unique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Définition de l'organisation du travail entre les principaux partenaires publics.</li> <li>. Formation d'agents de médiation</li> </ul>

--	--	--

#### 4.3 - L'exemple du quartier Les Plantées - Meyzieu

1 - Lieux équipés ou projets identifiés sur le quartier	Fonctionnalités existantes ou prévues	
aucun	<p>Il n'y a pas, actuellement, d'accès Internet Public dans le quartier des Plantées :            Mais aucun accès n'est, pour l'instant, envisagé dans le quartier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Aucune adresse Internet recensée</li> <li>. Fermeture de la Bibliothèque Pablo Neruda qui sera transférée à la Médiathèque</li> <li>. Pas de projet identifié à l'école René Cassin.</li> </ul> <p>Le quartier des Plantées est cependant localisé à proximité immédiate des points d'accès Internet Public existants ou en projet sur la commune (PIJ localisé à la Mairie et Médiathèque en centre ville). Aucune action spécifique n'a été conduite jusqu'à présent pour faire participer la population du quartier à l'usage de ces nouveaux outils (le transfert de la Bibliothèque peut être même considéré comme un élément déstructurant).</p>	
2 - Lieux équipés ou projets identifiés dans l'environnement du quartier des Plantées	Fonctionnalités existantes ou prévues	
P.I.J.	<p>Le P.I.J. est ouvert aux jeunes de 13 à 30 ans et à leur famille. Sur réservation et un prix de 20 F/ heure il est possible d'utiliser, avec une assistance (emploi jeune), 2 postes multimédias pour rechercher les offres d'emplois sur Internet, taper un CV et ouvrir un fichier personnel pour envoyer ce CV et recevoir des messages</p>	
Médiathèque	<p>La future médiathèque, qui ouvrira en 2000, va compléter les possibilités d'accès du public à Internet avec la mise à disposition de 8 postes. Les conditions d'utilisation sont en cours de définition par un groupe de travail municipal. Les équipements pourraient être mis à disposition de groupes d'utilisateurs (associations, groupes d'habitants,.....) en dehors des heures d'ouverture.</p>	
Collège Evariste Galois	<p>.Il dispose de 65 ordinateurs répartis entre les services administratifs (10 postes), le foyer socio-éducatif (12 postes) et les classes. Ils sont organisés sur le réseau interne de l'établissement et peuvent accéder à Internet par l'intermédiaire du Serveur de l'Académie.            . L'établissement privilégie l'utilisation de l'équipement dans le cadre d'activités pédagogiques à destination des enfants en situation d'échec scolaire.</p>	
Ecole du Carreau	<p>L'informatisation des BCD et l'accès à Internet sont prévus dans le projet d'école. Celui-ci intègre également la possibilité d'ouverture de l'école pour favoriser les relations familles / enfants.</p>	
ANPE	<p>Le directeur de l'antenne locale est équipé d'un accès Internet pour un usage interne. L'équipement est peu utilisé par les agents.</p>	
Municipalité	<p>La municipalité dispose actuellement de 7 postes informatiques reliés à Internet. Elle envisage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. le raccordement du réseau interne de la ville à Internet (l'équipe DSU en bénéficierait)</li> <li>. la création d'un site destiné, en particulier, à l'information des habitants.</li> </ul>	
3 - Actions sur le quartier qui pourraient être facilitées par l'usage des TIC	Opportunités d'usage des TIC	Fonctionnalités et moyens complémentaires à favoriser

<p>La ville de Meyzieu privilégie, aujourd'hui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. l'accès public à la médiathèque</li> <li>. la construction du site Internet de la Commune.</li> </ul> <p>Ces actions ne concernent pas spécifiquement le quartier des Plantées.</p>	<p>La politique de la Ville doit pouvoir être en mesure de donner une place particulière à la population du quartier des Plantées dans les actions mises en œuvre sur la commune. Il s'agirait en particulier de favoriser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ les services de proximité qui pourraient être améliorés par de nouveaux échanges entre les partenaires (cf exemples Duchère et Moncey)</li> <li>➤ valorisation de l'identité du quartier dans le cadre du site envisagé par la commune</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Dans le cadre de l'accès du réseau interne de la mairie à Internet étudier les nouvelles formes de relations qui peuvent être envisagées avec les partenaires publics associés à la politique de la ville.</li> <li>. Dans le cadre du site Internet, étudier les possibilités : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'identification du quartier sur le site,</li> <li>- d'expression des quelques acteurs publics, associatifs et groupes d'habitants du quartier (hébergement, ouverture d'adresses, aide à l'expression)</li> </ul> </li> </ul>
---	---	---



## **5 - PROPOSITIONS DANS LA PERSPECTIVE DU CONTRAT DE VILLE 2001 / 2006**

Un des objectifs prioritaires du développement social urbain, concerne le renforcement des échanges et des services de proximité.

Parce qu'ils peuvent permettre de renforcer les liens existants et de créer de nouveaux flux d'échanges entre les acteurs du quartier, les usages liés aux technologies de l'information et de la communication concernent directement la Politique de la Ville.

Comme le font apparaître les tableaux précédents, les outils de communications peuvent constituer un nouveau moyen, à la disposition des habitants et du Service Public, pour faciliter la réalisation des Projets de Développement des Quartiers. Leur efficacité et la prévention de risques d'exclusions supplémentaires repose, en grande partie, sur la prise en compte d'éléments fonctionnels et matériels qui doivent pouvoir s'appliquer à tous les quartiers sensibles.

### **5.1 - Soutenir l'usage d'Internet dans les Projets de Développement de Quartiers**

Les acteurs des quartiers, en réfléchissant ensemble, sur leur terrain, aux conditions d'accès et d'utilisation partagée des outils de communication, sont à même de les intégrer dans une action commune qui favorise le projet de développement du quartier.

Ces projets collectifs pour l'utilisation d'Internet ne peuvent être mis en œuvre que sur la base du volontariat. Ils doivent correspondre aux caractéristiques spécifiques de chaque quartier.

Il est important que les partenaires publics, qui vont assister à la généralisation de l'utilisation des technologies de l'information dans leur organisation interne au cours des 5 prochaines années, s'impliquent dans la réalisation de ces projets et réfléchissent dans chaque quartier aux nouvelles formes de coopération qu'ils peuvent développer.

La plupart des lignes d'action des Projets de Développement de Quartier sont concernées :

- ❖ échanges pour la gestion urbaine et sociale de proximité,
- ❖ échanges pour la préparation et la mise en place du Projet Urbain,
- ❖ échanges pour la prévention et l'information dans le cadre sécurité des espaces publics
- ❖ Implication des habitants dans l'amélioration de la vie quotidienne
- ❖ échanges avec / entre les agents de proximité
- ❖ échanges familles / enfants dans le cadre du Contrat Educatif Local
- ❖ échanges pour la préparation et l'organisation des animations de quartier
- ❖ valorisation des projets permettant l'ouverture culturelle des communautés d'identité,
- ❖ .....

Les projets doivent être encouragés dans la mesure où ils participent à la réalisation des objectifs opérationnels prévus dans les actions de développement du prochain Contrat de Ville.

Un projet lié à l'usage des technologies de l'information répond à ces objectifs dès lors que :

- ❖ il associe au moins 2 acteurs du quartier dans un projet commun
- ❖ il concerne l'accès partagé aux équipements, pour améliorer un service existant, et / ou en terme de moyen pour faciliter la réalisation d'un objectif du Projet de Développement de Quartier.

Les initiatives qui pourraient être soutenues dans ce cadre devraient clairement faire apparaître leur contribution aux objectifs de développement du quartier et, en particulier, à l'amélioration de la coopération solidaire de plusieurs acteurs du quartier.

## 5.2 - Normaliser l'accès public à Internet dans tous les quartiers DSU

L'intégration des technologies de communication dans les actions de la Politique de la Ville et, par conséquent, dans la mise en œuvre de nouveaux services de proximité doit pouvoir s'appuyer sur des infrastructures publiques d'accès qui offrent la possibilité à tous les acteurs du quartier d'accéder à ces possibilités d'échanges ou de services. Les moyens et fonctionnalités prioritaires à apporter concernent :

- ❖ L'accès public à des équipements multimédia communicants et bureautiques pour la population et les associations.
- ❖ La possibilité d'un accès gratuit minimal dans le cadre des services publics de proximité,
- ❖ La possibilité d'ouverture de boîtes aux lettres pour les habitants ou groupes qui le souhaitent,
- ❖ La possibilité pour les associations d'une assistance à la création et à l'hébergement d'un site.

### L'exemple de la politique de soutien à la création d'un réseau de Cyber-Centres dans le Nord - Pas de Calais

Dans le cadre de l'initiative IRISI (Initiative Inter-Régionale pour la Société de l'Information), la Région Nord - Pas de Calais favorise la création d'un réseau de points d'accès publics aux outils et services de la Société de l'Information. L'objectif du programme est de répondre aux besoins d'information, de sensibilisation et de formation de la population, y compris des publics défavorisés. Ce projet est concrétisé sous la forme d'un réseau articulé de la façon suivante :

- ❖ une tête de réseau dont l'opérateur est le Conseil Régional,
- ❖ des " Cyber-Centres " répartis sur le territoire régional, relais du réseau sur leur territoire, avec chacun son profil propre
- ❖ des pôles de compétences, qui peuvent être ou ne pas être des Cyber-Centres, et qui viendront en appui à la tête de réseau et aux Cyber-Centres.

Une centaine de points d'accès publics à Internet sont déjà labellisés. L'objectif du programme concerne l'ouverture de 200 cyber-centres fin 2001.

#### La tête de réseau

La tête de réseau est responsable du développement et du fonctionnement du réseau. A ce titre, ses principaux rôles sont :

- ❖ le montage et l'ingénierie du projet régional, son suivi et son évaluation,
- ❖ la mise en place de partenariats,
- ❖ l'appui et l'assistance aux membres du réseau (mise en œuvre des Cyber-Centres, fonctionnement, développement, montage de projets, ...),
- ❖ la mise en œuvre d'une politique d'animation,
- ❖ la promotion d'actions de coopération au sein du réseau,
- ❖ le contrôle du respect des conventions et de la charte du réseau.

#### Les Cyber Centres

Le rôle des Cyber-Centres peut se résumer en deux tâches principales, de niveaux différents :

- ❖ assurer la diffusion et l'appropriation de la Société de l'Information par la population du territoire qu'ils desservent,
- ❖ repérer, susciter et appuyer les initiatives et projets locaux dans le domaine de la Société de l'Information.

Les principaux objectifs des Cyber Centres concernent :

- ❖ l'accès à la découverte et l'usage des outils du multimédia par la population du Nord - Pas de Calais ;
- ❖ l'ouverture des champs de compréhension et de compétences des apprenants. Certains pourraient devenir des vecteurs de démultiplication des usages des NTIC dans leur secteur ;
- ❖ l'appropriation des NTIC par différents milieux locaux avec possibilités de développer de nouveaux services ;
- ❖ la possibilité d'accéder aux TIC pour les personnes les plus en difficultés.
- ❖ Dans le cadre de cette opération, un club de partenaires a été constitué. Ces partenaires interviennent soit en tant que partenaires financiers (participation au financement de l'opération), soit en tant que partenaires techniques (fourniture de prestations à des tarifs préférentiels). Les Cyber-Centres sont sous la responsabilité des collectivités locales ou groupes de collectivités locales (communes, groupements de communes, syndicats mixtes, districts, ...), qui peuvent en déléguer l'exploitation à des associations ou partenaires locaux. Tout Cyber-Centre doit avoir un programme d'activité qui peut se décomposer en un programme minimal pour tous les Cyber-Centres et des activités optionnelles dépendant des compétences, de l'historique et du profil de chaque Cyber-Centre.

### **Programme minimal**

Le programme minimal comporte les services suivants :

- ❖ information et mise à disposition d'un fonds documentaire,
- ❖ accès libre à Internet et au multimédia,
- ❖ accès assisté à Internet et au multimédia,
- ❖ prise en main,
- ❖ formation,
- ❖ mise à disposition de boîtes aux lettres électroniques.

Les activités optionnelles peuvent être :

- ❖ le repérage et le soutien aux projets locaux
- ❖ des animations spécifiques,
- ❖ la constitution d'un pôle de compétences sur un thème particulier au sein du réseau.

Le programme minimal d'activité concerne essentiellement des services offerts au public. Le personnel du Cyber-Centre doit apporter au public une information minimale sur :

- ❖ le réseau, ses activités et ses services,
- ❖ les bases de la Société de l'Information : microinformatique, CD-ROMS, Internet (les techniques, l'offre, les tarifs).

Cette information est complétée par la mise à disposition, au moins en consultation sur place, d'un fonds documentaire (une dizaine d'ouvrages, quelques revues) dont l'acquisition est supportée par la collectivité locale contractante ou l'organisme délégué. Pour les personnes intéressées, des sessions de prise en main du matériel et des logiciels seront organisées.

Le deuxième service est l'accès en libre service à Internet et à des postes multimédias. Cette utilisation en libre service peut être individuelle, avec ou sans assistance du personnel du Cyber-Centre. Le Cyber-Centre peut aussi mettre ses installations à disposition de groupes (classes, associations, ...).

### **La tarification**

La logique des Cyber-Centres est une logique de service public comparable à celle d'une bibliothèque municipale. La gratuité est donc le principe de base du réseau. Tous les usagers ont droit à une prestation minimale gratuite. Cette prestation comprend :

- ❖ l'information et l'accès au fonds documentaire,
- ❖ une prise en main de deux heures en petit groupe,
- ❖ deux heures de libre service assisté.
- ❖ En dehors de cette prestation gratuite, un paiement pourra être demandé pour des raisons diverses (par principe, pour réguler les files d'attente). Mais ce paiement restera modéré et proche du coût marginal de la prestation. L'objet n'est pas de faire payer à l'usager l'amortissement des équipements ou le salaire des personnels, mais de le responsabiliser. Des tarifs maximaux seront régulièrement publiés par la tête de réseau après concertation avec les représentants des Cyber-Centres.

Pour des usages en groupe, les coûts par personne ne doivent pas dépasser ces maxima. Les Cyber-Centres s'efforcent d'adapter leurs tarifs à la situation de leurs usagers (réductions pour demandeurs d'emploi, scolaires, étudiants, ...). Il ne s'agit pas d'un tarif type mais d'un maxima. Aucun droit d'entrée n'est demandé aux usagers. Aucune discrimination entre les usagers du territoire correspondant au projet initial du Cyber-Centre ne doit exister.

### **La configuration**

La configuration retenue comprend 6 à 8 postes informatiques ainsi que des équipements multimédias. Le budget, pour cette configuration, peut-être estimée entre 120 000 francs et 150 000 francs TTC par Cyber Centre..

### **Personnel**

Un à deux animateurs doivent être embauchés pour travailler dans le Cyber Centre.

Le profil idéal est une personne, pas obligatoirement diplômée, passionnée d'informatique, titulaire d'un BAFA, ayant déjà animé des ateliers multimédias dans des colonies de vacances, vivant dans le territoire, y ayant déjà exercé des activités associatives.

Chaque commune doit avoir sa propre approche du Cyber Centre

### 5.3 - La création d'un espace numérique pour les quartiers du Grand Lyon

L'Internet permet assez facilement plusieurs usages très différents :

- ❖ La connexion individuelle qui, via un « provider », permet de se connecter sur tous les sites ouverts ( il existe des sites avec accès restreints ), mais aussi de bénéficier d'une adresse courrier électronique permettant de se faire adresser du courrier et d'en envoyer.
- ❖ La création d'un site web qui permet à partir d'une adresse URL (différente de l'adresse e-mail) de devenir offreur d'informations sur l'Internet. Le serveur peut être physiquement sur l'ordinateur du gestionnaire du site ou hébergé à distance chez un « provider ».
- ❖ La création d'un portail qui affiche, en fonction des besoins spécifiques de l'internaute qui se connecte, des informations en provenance d'autres sites web.

#### ➤ Partage des rôles

L'internaute peut être considéré à la fois comme la personne qui utilise l'Internet et comme celle qui crée du contenu sur Internet, en direction des autres internautes. Cette possibilité de création peut être indépendante des aspects techniques. Ainsi, des providers, dont le rôle peut être tenu par un acteur local (ville, communauté de communes,..), peuvent héberger les sites à distance. Le rôle du créateur (association, groupe d'habitants, entreprise, DSU, partenaire public,.....) se limite à la mise en forme des informations et à leur rafraîchissement périodique. Cette faculté de passer très facilement d'un état passif à une possibilité de création, renforce le rôle de l'Internet comme facteur d'intégration sociale.

#### **L'exemple de la Ville de Caen**

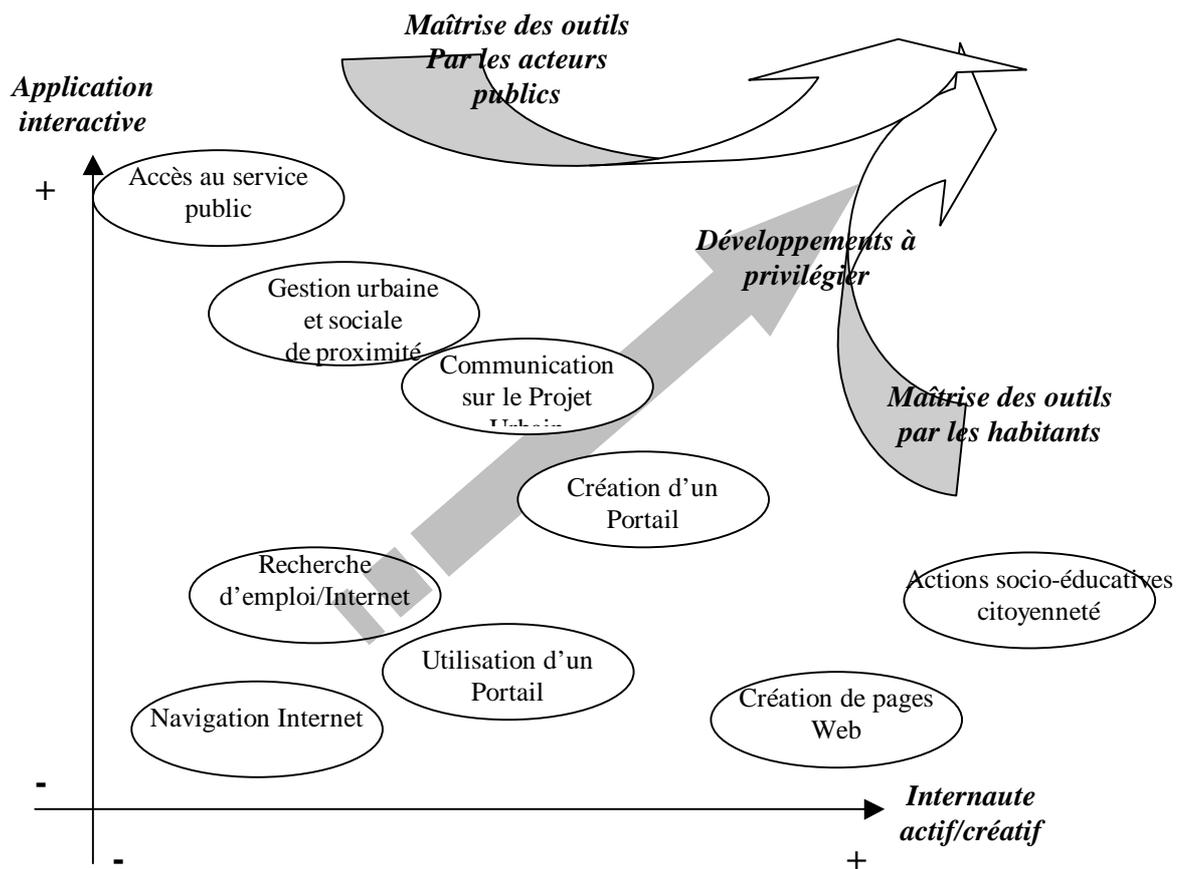
- **Le principe du site de la ville** : la ville de Caen a développé depuis 3 ans un site qui, au-delà de la présentation de la ville elle-même, met à la disposition, des services municipaux (bibliothèque, musée, voirie,...) et des associations, des pages blanches que chaque structure s'approprie et dont elle devient responsable. Des outils communs (icônes, logos, ...), sont également fournis par la ville aux partenaires pour faciliter la navigation des utilisateurs. Elle obtient en retour un ensemble cohérent et très visité. Le site de la ville permet, en particulier :
  - . de disposer d'une architecture normalisée où tous les acteurs se retrouvent.
  - . de faciliter la création et l'hébergement de sites pour des acteurs qui n'avaient pas a priori la possibilité d'en créer un.
- **Comment le site fonctionne** : sur les écrans de présentation de la ville, la liste des quartiers et des associations est représentée. Un simple clic sur le thème recherché permet de se déplacer sur les sites des associations. Plusieurs avancées importantes ont ainsi pu être réalisées :
  - ❖ Les sites des associations sont référencés sur des moteurs de recherche ainsi que sur de nombreux sites thématiques. Un internaute peut-être conduit sur un des sites d'association sans pour cela passer par les écrans d'accueil de la ville. Cependant sur le site de l'association localisée à Caen il trouvera un icône, qui lui permettra de continuer sa visite sur les autres associations de la ville ou sur le site de la ville elle même. Cet effet qui est appelé l'effet papillon permet une vraie synergie entre les différents acteurs de la ville et permet de constituer dans un monde complètement dématérialisé, une communauté virtuelle.
  - ❖ Le gros problème de la validité de l'information contenue sur le site de la ville à été résolu par le fait que ce sont les acteurs eux-mêmes qui sont responsables de leurs informations (l'association musicale est responsable de la mise à jour des dates de concerts et l'association sportive des lieux et dates de ses manifestations. Le travail de mise à jour, incombe aux acteurs eux mêmes.
  - ❖ La ville n'est pas pour autant déchargée complètement de sa tâche mais c'est plus un travail d'animation graphique, organisationnelle, et technique qui incombe aux services spécialisés de la ville.
  - ❖ Le coût initial approximatif pour la ville à été de 1,5 MF mais le recours à l'école des Beaux Arts de la ville et à une école d'ingénieurs à permis de réduire sensiblement la facture.
  - ❖ Le coût de fonctionnement approximatif pour la ville est constitué par la mise en place d'un demi permanent technique et d'un demi permanent animateur.
  - ❖ Le coût pour les acteurs est constitué par du temps de formation, de constitution de leurs pages et de

mise à jour de leurs informations.

### ➤ Interactivité des applications et implication des habitants

Les applications créées sur Internet peuvent être plus ou moins interactives. Prenons l'exemple de la fabrication d'un site constitué d'une page d'accueil et d'une dizaine de pages de suite, l'interactivité se limite dans ce cas à la faculté de se déplacer dans l'arborescence prédéfinie par le créateur du site. A l'opposé, une application de suivi du dépannage urbain nécessitera une interactivité très forte au regard des fonctionnalités à couvrir : possibilité pour les habitants du quartier de signaler les dégradations, mais aussi pour les gardiens d'immeubles (le degré de crédibilité pouvant dans ces deux cas ne pas être le même), puis entrée de toutes les informations permettant une identification unique de l'incident, la programmation puis le suivi de la réparation. L'interrogation via l'Internet de ce suivi pose également le problème des différents droits d'accès, etc ...

Afin de mettre en perspective ces 2 notions d'interactivité des applications et celle de créativité de l'internaute, plusieurs applications ont été positionnées sur un graphique comportant ces deux axes.



Il apparaît sur ce schéma un axe transversal qui correspond aux développements à privilégier par les collectivités, car les plus à même de favoriser l'émergence d'une dynamique locale autour des technologies de l'information et de la communication.



➤ **Nécessité d'une concertation préalable**

Cependant, l'ensemble de ces usages et de ces différents développements peuvent ne pas réussir à réellement communiquer ensemble, c'est-à-dire à permettre à l'internaute de passer instantanément d'une application créée sur l'agglomération lyonnaise à une autre application développée localement. Le problème se pose très souvent quand les applications ont été réalisées sans concertation préalable. C'est pourquoi la ville de Caen avait choisi de développer des outils Internet (icônes, petits outils de renvoi vers le serveur de la ville, pages pré-remplies, permettant un développement facilité pour les associations, ...). Si l'ensemble des serveurs a été correctement développé, la navigation entre les différents sites locaux est extrêmement facilitée au point que tout internaute qui arrive sur un des serveurs en relation navigue au sein d'une sorte de domaine virtuel. Prenons un exemple : un internaute est intéressé par une des associations culturelles de la ville dont il connaît l'adresse URL, un icône sur l'écran d'accueil de cette association lui permet par simple clic d'accéder au site du quartier, puis de la même manière au site de la ville et à celui de l'ensemble de l'agglomération lyonnaise.

### 5.31 - Un nouvel outil fédérateur au service de la Politique de la Ville

Dans une communauté urbaine, quatre types principaux de sites Internet peuvent être mis en place. Ils sont liés à la typologie des acteurs et à la cohésion des territoires urbains. L'unité de la Politique de la Ville doit être en mesure d'apparaître dans l'articulation et le partage de moyens à développer entre ces quatre types de sites.

#### 1. Les sites Web d'associations et d'entreprises

Avec une adresse de type <http://www.service.fr>, ils sont aussi appelés « serveurs Web ». Le contenu est généralement au format html, et le serveur dialogue en http. Ce sont, par essence, des sites thématiques qui sont très souvent reliés à d'autres sites partageant les mêmes centres d'intérêt (à priori sans logique territoriale). Le renvoi sur d'autres sites s'effectue à partir d'URL (adresses cachées) qui, par simple clic sur une zone de l'écran, permettent d'accéder à d'autres serveurs Web.

**Exemple** : La grille de programmes de Radio Pluriel sur le site <http://plurielfm.free.fr/pages/grille.php3> permet d'accéder aux pages ou aux sites des associations qui présentent les émissions. Ainsi il est possible par simple clic sur le programme de l'association malgache Ravinala d'accéder à l'adresse cachée de son site : <http://ravinala.online.fr> qui lui même établit des liens avec un ensemble de sites d'intérêts pour la communauté malgache internationale <http://ravinala.online.fr/surf.htm>.

En raison de la diversité des modes de création de ces sites (conception, hébergement, site propre relié à un "provider", ...), aucune charte graphique et fonctionnelle commune ne peut être envisagée à ce niveau. Cette liberté d'expression doit rester fondamentale. Elle peut conduire à certains problèmes de cohérence pour l'identification et la mise en valeur de ces initiatives individuelles.

#### 2. L'organisation d'un espace numérique pour les quartiers

La création d'un site de quartier doit permettre de mettre en valeur l'identité du quartier à travers les initiatives de ses habitants, ses associations, ses services publics et ses entreprises.

Les sites personnels de ces acteurs locaux doivent toujours renvoyer vers le site du quartier.

Un site de quartier doit être aussi bien un moyen d'expression de l'identité du quartier et de ses acteurs que l'espace de proximité sur lequel les échanges vont pouvoir être organisés entre les habitants (usagers, associations, entreprises), la ville et les partenaires publics. Les moyens et fonctionnalités prioritaires qui apparaissent concernent :

- . Les activités des associations et / ou des entreprises : les informations des serveurs des associations doivent pouvoir être ramenées sur l'écran du site (les activités du jour, les spectacles, les programmes de cinéma, ...).
- . L'accès à des " Chats " (zone de discussions libres autour de thèmes), permettant de dynamiser le dialogue local, mais aussi Forum (identique au " Chat " mais les expressions sont triées et représentées souvent l'expression de leaders d'opinion).
- . L'hébergement de sites d'associations permettant aux quartiers d'aider à l'émergence d'une dynamique locale autour de ces nouveaux outils.
- . L'ouverture et l'hébergement d'adresses de messagerie gratuites à disposition de personnes ou de structures du quartier (demandeurs d'emplois, écoles, ...).

### 3. Les sites Internet des communes

Ils doivent posséder sensiblement les mêmes fonctionnalités que les sites des quartiers. Cependant, au lieu de pointer sur les associations et les entreprises directement, ils pointent sur les sites des quartiers.

Les sites des quartiers doivent toujours renvoyer vers le site de la ville.

L'hébergement des sites de quartier et le partage de moyens peut suivant les cas se situer à ce niveau.

### 4. Le site Internet de la Communauté Urbaine

Le site de la Communauté Urbaine doit posséder sensiblement les mêmes fonctionnalités que les sites des villes et des quartiers. Cependant, au lieu de pointer sur les quartiers directement, il pointe sur les sites des communes.

Les sites des communes doivent toujours renvoyer vers le site de la Communauté Urbaine.

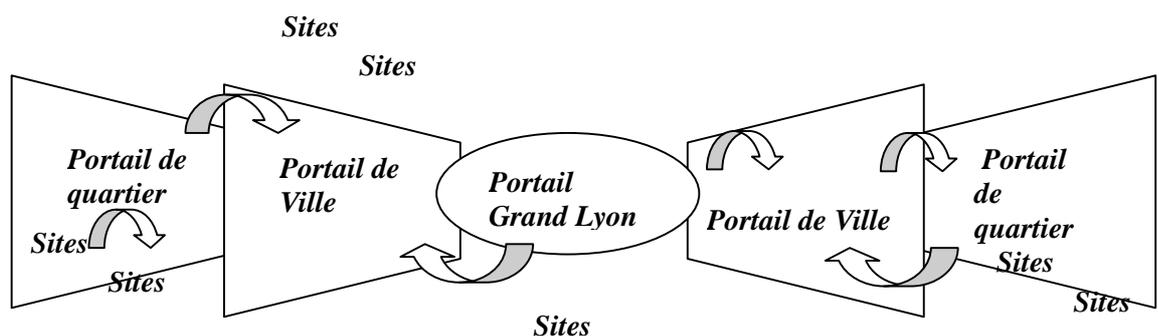
Le partage de moyens avec les villes peut également suivant les cas se situer à ce niveau.

### 5.32 - Un portail pour les quartiers

Une nouvelle génération de services, beaucoup plus centrée sur l'utilisateur, est rendue possible, aujourd'hui, sur Internet. Elle a pour vocation de répondre, à partir d'une unique page appelée "**portail**", aux besoins exprimés par cet utilisateur. Le portail permet à celui-ci de regrouper et de modifier de façon personnalisée sur cette page, l'accès à tous les services qu'il considère comme prioritaires.

**Les portails actuels sont généralistes.** Ils peuvent être totalement configurés selon les préférences de chaque internaute. Ils offrent à l'utilisateur un accès simplifié aux services dont il a le plus besoin (e-mails, actualité, météo,...). Ce sont plus que des écrans d'accueil comportant des liens vers des serveurs Web spécialisés. Ce sont certaines des informations, sélectionnées de ces serveurs, qui sont ramenées sur l'écran du portail.

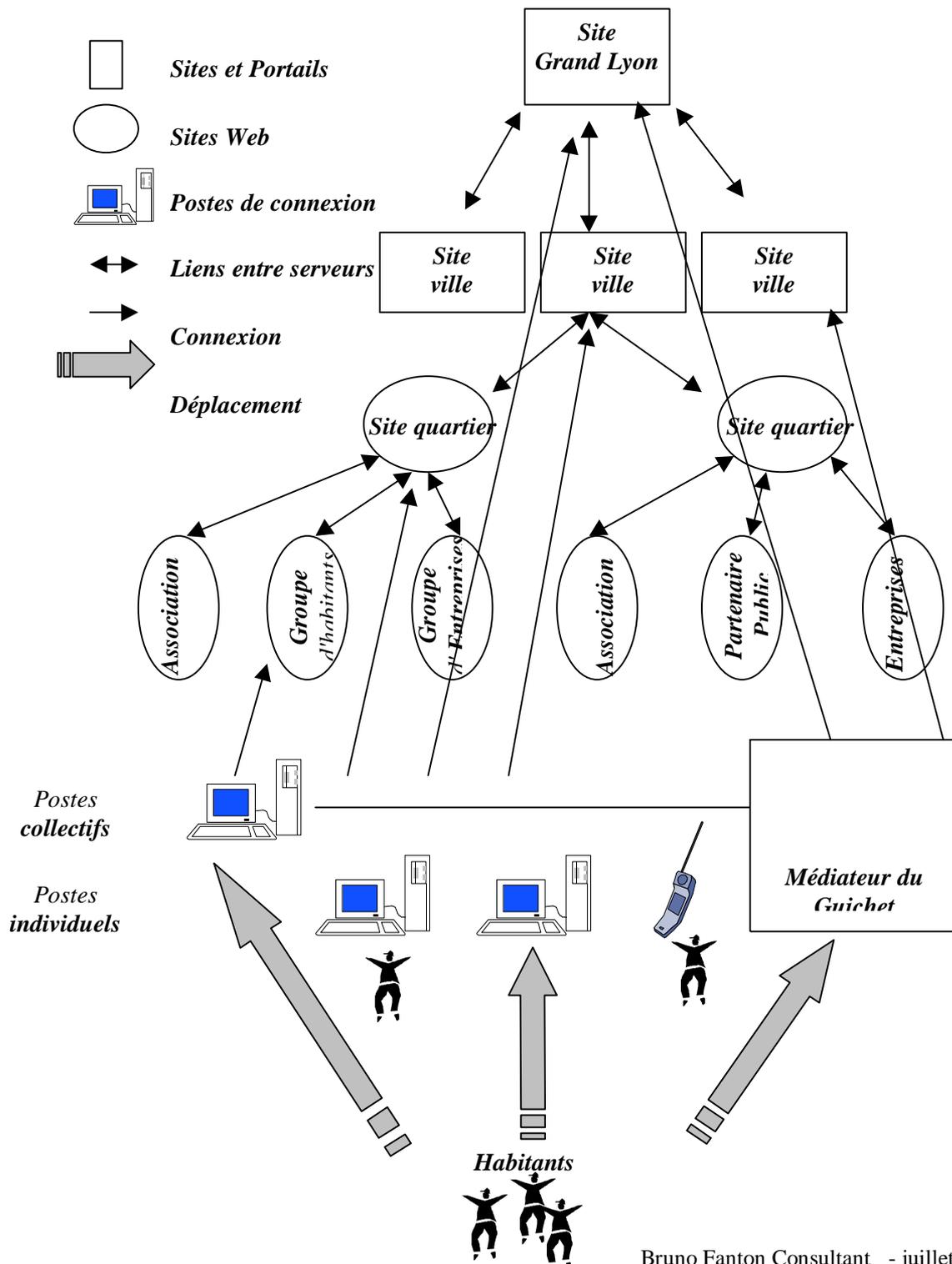
**Les futurs portails seront spécialisés.** Ils vont être dédiés à une communauté d'internautes. Cette communauté peut être la population d'un territoire (quartier, commune, agglomération, .....). Ils regrouperont leurs centres d'intérêts en fonction de leur appartenance à cette communauté/ce territoire. Le rapport entre les sites web et le portail est souvent assez complexe car le portail référence ces sites qui soit, renvoient eux même sur le portail, soit se référencent entres eux, ou les 2 à la fois. L'aspect particulier de la navigation qui en résulte porte le nom de **communication avec effet papillon**. Le but étant bien sûr de conserver le lien avec l'internaute au cours de sa navigation.



### 5.32 - L'organisation d'un portail "Politique de la Ville" pour le Grand Lyon

- **Le fil conducteur entre les territoires urbains du Grand Lyon** : les quartiers, les villes, les groupements de villes, la Communauté Urbaine. Il devrait s'appuyer sur des passerelles à double sens, permettant, tout en conservant l'identité de chaque territoire, de se déplacer virtuellement d'un espace à un autre.

Un tel schéma est représenté ci-après :



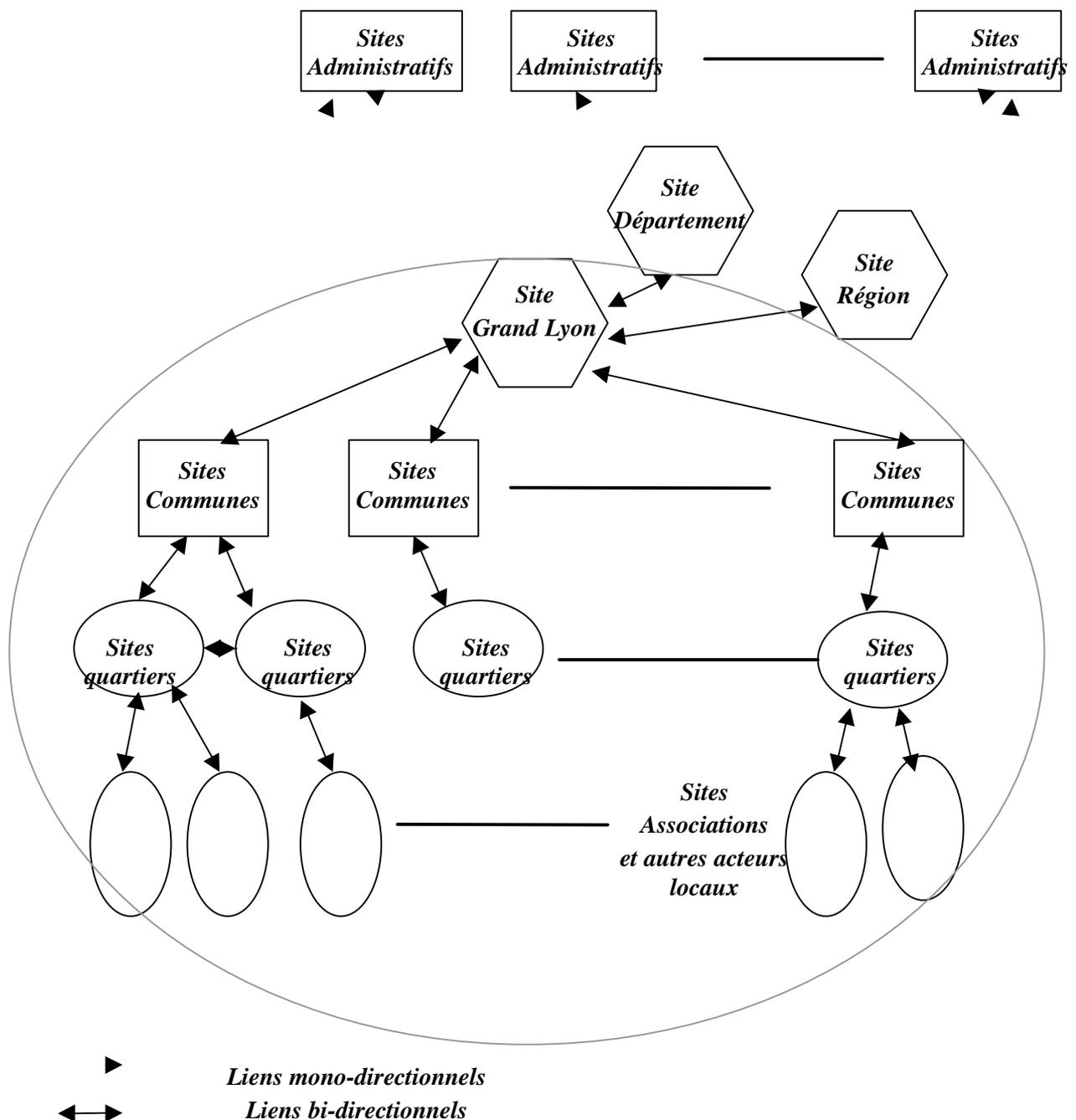
➤ **Le partage des moyens et des responsabilités**

Il doit être coordonné pour stimuler les initiatives collectives dans les quartiers et, en même temps pour rendre possible l'égalité d'accès aux services sur l'ensemble des quartiers DSU de l'agglomération (accès public à Internet, ouverture de sites dans l'intérêt des projets de développement de quartier, accès au service public par Internet). Ce partage des responsabilités peut être représenté schématiquement de la façon suivante :

Acteur		Responsabilité	
<b>Quartiers</b>	Association / Entreprises Groupes d'habitants	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Animation et actualisation du site</li> <li>➤ Travail coopératif avec les autres partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Animation et suivi du contenu du site de quartier</li> </ul>
	Partenaire public dans le quartier	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sensibilisation</li> <li>➤ Gestion / animation des Points d'accès publics sur le quartier</li> <li>➤ Accueil / Médiation pour l'emploi et la gestion sociale / technique de proximité</li> </ul>	
<b>Villes</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Création du portail / site ville</li> <li>➤ Hébergement des sites de quartier</li> <li>➤ Ouvertures de mails</li> <li>➤ Aide sélective aux projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etudes et développements d'outils génériques avec les partenaires publics (Etat / collectivités locales) pour la réalisation de services interactifs à rendre accessibles sur les sites de quartier et favoriser la création d'une communauté virtuelle</li> <li>➤ Normalisation d'un service minimal et soutien à la création des Points d'accès publics dans les quartiers DSU du Grand Lyon</li> <li>➤ Normalisation de l'accès aux sites quartiers dans les portails et / sites villes</li> </ul>
<b>Communauté Urbaine</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Création du portail Politique de la ville</li> <li>➤ Aide à la création et à l'hébergement des sites des villes pour l'ouverture de sites quartiers</li> </ul>	
<b>Collectivités locales</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Création du portail du Département et de la Région</li> <li>➤ Aide à la création et à l'hébergement des sites des villes</li> </ul>	
<b>Etat</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Création de structures d'accès vers les services de l'état sur les différents sites des collectivités locales et des villes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mise en place d'outils d'aide à la résolution de problèmes administratifs</li> </ul>

### ➤ Les échanges entre les serveurs d'informations

Les différentes possibilités d'échanges qui sont ainsi préconisées permettraient d'aboutir à un ensemble de renvois organisés (liens bi-directionnels), qui, tout en laissant à chacun des acteurs son autonomie, permettrait de constituer le point de départ d'une communauté virtuelle de l'ensemble des acteurs locaux de la Communauté Urbaine.



## **ANNEXE 1**

**RECENSEMENT DE L'USAGE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DANS  
L'ENVIRONNEMENT DES QUARTIERS DSU DU GRAND LYON**

**INITIATIVES ET ENJEUX IDENTIFIES DANS L'ENVIRONNEMENT  
DES QUARTIERS DSU**

## SOMMAIRE

### Fiches d'analyse des villes

<b>Bron</b>	Page 36
<b>Décines</b>	Page 37
<b>Feyzin</b>	Page 38
<b>Fontaines-sur-Saône</b>	Page 39
<b>Lyon 1<sup>er</sup></b>	Page 40
<b>Lyon 3<sup>o</sup>/7<sup>o</sup></b>	Page 41
<b>Lyon 8<sup>o</sup></b>	Page 42
<b>Lyon 9<sup>o</sup></b>	Page 43
<b>Meyzieu</b>	Page 44
<b>La Mulatière</b>	Page 45
<b>Neuville-sur-Saône</b>	Page 46
<b>Oullins</b>	Page 47
<b>Pierre-Bénite</b>	Page 48
<b>Rillieux-la-Pape</b>	Page 49
<b>Saint-Fons</b>	Page 50
<b>Saint-Genis-Laval</b>	Page 51
<b>Saint-Priest</b>	Page 52
<b>Vaulx-en-Velin</b>	Page 53
<b>Vénissieux</b>	Page 54
<b>Villeurbanne</b>	Page 55

## 1 - BRON

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Bron

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans les quartiers

- ❖ **Un site Internet municipal qui facilite la présentation des services numériques existants**
  - Le site Internet de la ville est orienté sur les services à l'utilisateur : démarches, loisirs, actualités de la commune :
    - . Service de messagerie pour répondre aux questions pratiques municipales.
    - . Liens possibles avec les partenaires extérieurs (Administration...) qui développeront ultérieurement des services numériques,
    - . Journal municipal
  - Le site s'appuie sur un système d'information géographique détaillé par rue. Il permet :
    - . de localiser les différents acteurs de la ville (associations, services publics, .)
    - . d'ouvrir un lien numérique vers les différentes organisations qui disposent d'un site ou d'une adresse
- ❖ **Plusieurs acteurs ont ouvert des accès Internet pour développer des applications en direction des habitants**

La plupart des équipements a été réalisée dans les 12 derniers mois. Ils concernent en particulier :

  - La MJC
  - Le PIMMS sur le quartier du Terraillon
  - La Médiathèque
  - La Mission locale
  - Le **Cinéma Les Alizées** qui joue un rôle d'information et de liaison sur Internet des cinémas du réseau GRAC
- ❖ La MDR du quartier Le Parilly devrait être équipée d'un accès Internet avant la fin de l'année 2000.
- ❖ **Equipement multimédia et accès Internet dans la plupart des établissements scolaires de la ville (Collèges, Lycées, écoles Jean Macé et Lurçat)**

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Problèmes d'achèvement et d'actualisation du site de la municipalité (par exemple le PIMMS qui vient d'ouvrir n'a pas été intégré dans la cartographie)
- ❖ Pour l'instant, les initiatives prises ne sont pas coordonnées les unes par rapport aux autres.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Prendre la mesure des moyens qui sont nécessaires pour structurer et animer le portail Internet de la ville.

## 2- DECINES

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Décines

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

- ❖ L'**Espace Jeune** dispose d'une connection Internet qui n'est pas mise à disposition du grand public pour l'instant mais qui devrait l'être prochainement.
- ❖ A la **Mairie**, seul le service informatique est connecté
- ❖ Le **Centre Léo Lagrange** a créé un club informatique
- ❖ Les **écoles** disposent aussi d'une adresse. L'**école du Prainet** initie des groupes de 6 à 8 enfants à l'informatique 3 fois par semaine
- ❖ La **Maison de l'emploi** regroupe plusieurs structures (Réussir l'insertion à Décines, Association Intermédiaire, Mission locale pour l'emploi) qui disposent toutes de connections Internet. Les TIC sont utilisées pour des besoins professionnels. Il n'existe pas d'ouverture au public.
- ❖ Le **collège et le lycée** ont créé leur site Internet.

#### Projets

- ❖ Le **centre social Michel Marillat** rattaché à la Fédération Léo Lagrange ne dispose pas de connection Internet. Néanmoins, comme dans la plupart des équipements Léo Lagrange, son directeur est très sensibilisé à l'usage des nouvelles technologies dans les quartiers et il souhaiterait s'équiper.
- ❖ Le **Centre Social Dolto** intervient sur les quartiers de la Soie Montalabert. Il possède une importante base documentaire (sur la consommation, la formation, le tourisme... ) que son directeur souhaiterait voir mis à disposition du public, sur des bornes interactives.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ En dehors des écoles, il n'existe pas d'actions spécifiques vers le grand public.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Prendre en compte les motivations exprimées par certains acteurs sociaux de la ville pour étudier les conditions de mise en oeuvre dans le cadre d'un projet commun.

### 3- FEYZIN

#### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Feyzin

##### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

##### ❖ Plusieurs équipements permettant l'accès Internet ont été réalisés par les partenaires publics sur la ville.

Ces premiers équipements ont été mis en place, pour l'essentiel, au cours de la période 1999 - 2000. Ils sont répartis sur les quartiers haut et bas de la commune. Ils concernent :

- La mission **Contrat de ville**. L'ensemble du personnel est équipé. Un poste est ouvert aux autres acteurs locaux pour des actions de sensibilisation et dans le cadre de leurs activités : travailleurs sociaux, Directeurs d'autres structures, directeurs d'écoles, adjoint aux affaires scolaires,....
- La **Maison de l'emploi** : points d'accès pour la consultation des offres et l'envoi de CV. Dans ce cadre des actions particulières pourraient être développées avec **Feyzin Association Entreprises** qui associe communes, entreprises et syndicats de Lyon Sud.
- La **Bibliothèque**
- L'**Ecole Primaire**

##### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusions

- ❖ Difficulté de communication avec les partenaires d'autres quartiers et communes qui ne sont pas connectés (par exemple chargé de communication DSU, Maison de l'emploi).
- ❖ L'accès aux usagers reste limité : équipement de la bibliothèque réservé à l'usage interne pour l'instant (projet de transformation en médiathèque).

##### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Opportunité d'action coordonnée avec d'autres quartiers et partenaires pour tirer parti des technologies de l'information et faciliter l'aide à la recherche d'emplois de proximité.

## 4- FONTAINES-SUR-SAONE

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Fontaine s/Saône

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

##### ❖ Trois acteurs identifiés sur la ville :

- la **mairie** : usage interne. La commune envisage, à moyen terme, d'ouvrir un site Internet. Elle est en attente de propositions qui pourraient être faites collectivement par le Conseil Général ou le Grand Lyon.
- l'**école des marronniers** : usage limité pour l'instant aux instituteurs. L'équipement a été volé, il doit être remplacé.
- l'association **Handi Cap Evasion** : utilise Internet dans le cadre de ses activités : l'organisation de déplacements et voyages pour Handicapés.

##### ❖ **Projet porté par l'Association Culturelle des Jeunes de Fontaines**

Projet multimédia pour sensibilisation des jeunes (6 - 17 ans) du quartier du Bourg

- ##### ❖ **Bibliothèque** : équipement multimédia sans accès Internet de la bibliothèque des marronniers. La bibliothèque se trouve dans le quartier de La Norinchal . L'équipement de la bibliothèque pose des problèmes de sécurité et de moyens d'accompagnement.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Difficulté d'intégration des outils de communication sur la commune (manque d'informations / objectif non prioritaire) ; risque de déséquilibre à terme par rapport à d'autres communes de la communauté urbaine.
- ❖ Pour la bibliothèque la peur du vandalisme et des problèmes d'encadrements a pour conséquence :
  - . pas d'équipement multimédia dans la bibliothèque du Bourg,
  - . pas d'accès Internet dans l'immédiat.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Définition d'une méthode d'accompagnement des projets isolés en cours (transfert d'information d'autres projets, développement d'actions de coopérations et d'assistance, accès à des réseaux ressource,..).

## 5- LYON

### 5- 1 LYON 1<sup>er</sup>

#### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU du 1er Arrondissement

##### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

###### ❖ Le développement économique dans le quartier

Pentes Croix Rousse est le quartier DSU du Grand Lyon qui comporte la plus forte densité d'entreprises. La plupart de ces entreprises (PME et artisans) sont sensibilisés à l'usage des technologies de l'information (adresse de messagerie et /ou site Internet). La nature de leurs activités (Artisanat d'art, mode textile, musique, photo,...) les prédisposent à la pratique du commerce électronique. L'assistance au développement économique sur le quartier est importante pour :

- . la promotion des entreprises existantes par l'intermédiaire d'un site dédié,
- . l'aide à la création et à l'implantation par la mise à disposition d'informations et de moyens; ces outils d'assistance pourront être de plus en plus rapidement accessibles en réseau (bases de données économique et foncière, équipement numérique des partenaires,...)

Le site [www.lyon-les-pentes.com](http://www.lyon-les-pentes.com) a la vocation d'être un outil de marketing territorial. Il permet le référencement gratuit des entreprises dans "l'annuaire des créateurs". Celles-ci peuvent avoir une home-page gratuite. Au mois de Juillet 2000, 146 entreprises sont référencées dans l'annuaire; 47 ont une Home-page; 55 disposent d'une adresse de messagerie et 19 d'un site Internet.

Un autre site [www.lespentes.com](http://www.lespentes.com) est animé par une association d'entreprises. Il est davantage orienté sur les échanges d'affaires et le commerce électronique.

###### ❖ Accès public Internet à la bibliothèque

- La **bibliothèque de quartier**, a proximité du Centre Social de **La Condition des Soies**, dispose de postes multimédias permettant l'accès à Internet gratuit. Cet accès est, pour l'instant, limité dans la durée (30 minutes) pour de la recherche documentaire.

###### ❖ 3 projets identifiés en direction des usagers

- Les projets sont portés par :
  - . la **Régie de Quartier Croix Rousse** pour mettre des équipements à la disposition du public (aide à la recherche d'emploi, sensibilisation,...)
  - . le **Service de Maintien à Domicile (SMD Lyon)** en partenariat avec France Télécom pour développer une initiation pour les personnes âgées.
  - . la **Fédération des Associations de parents d'élèves** pour développer un point multimédia ouvert aux familles.

##### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

###### ❖ Les ressources mises à disposition des entreprises restent limitées au quartier.

- ❖ **Les Points d'accès public à Internet ouverts aux usagers restent à organiser.** Des rencontres entre les acteurs du quartiers sont prévues dans ce sens en septembre 2000.

##### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

###### ❖ L'aide aux entreprises sur l'ensemble des quartiers DSU

A partir de l'expérience de Lyon les Pentes, potentialité pour créer un centre de ressource pour l'aide à la création et au développement des activités économiques utilisant les technologies de l'information dans les autres quartiers DSU où les entreprises se retrouvent isolées.

###### ❖ Développement coordonné des projets en cours :

Nécessité d'une réflexion collective sur le quartier pour définir la nature et les fonctionnalités de l'accès public à Internet. Un site ?, Plusieurs sites ? Quelles applications dans le cadre du Projet de Développement du quartier ?



5.2 - LYON 3<sup>ème</sup> / 7<sup>ème</sup>

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU du 3<sup>o</sup> / 7<sup>o</sup> arrondissement

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

##### ❖ Les accès à Internet, existants ou en cours d'ouverture, permettent d'envisager une démarche collective sur le quartier

- **Bibliothèques 3<sup>o</sup> et 7<sup>o</sup>:** L'accès à Internet constitue un outil supplémentaire au service des personnels des bibliothèques. Il permet de renforcer le lien social avec la population du quartier en développant :
  - . la sensibilisation à Internet au sein de la bibliothèque en s'appuyant sur les liens inter générations : maternelle / collège, enfants / retraités ...
  - . les actions avec les associations

Ce lieu est aujourd'hui le seul point public d'accès aux fonctionnalités d'Internet sur le quartier

- **L'école Painlevé** doit être équipée d'outils multimédia pour la fin de l'année 2 000. Cet équipement doit permettre à l'école :
    - . de s'insérer dans le projet IGLOO de la ville de Lyon. L'école doit être équipée dans l'année.
    - . pendant le temps scolaire, d'utiliser les outils dans le cadre du projet d'école : journal d'école, la géographie et l'histoire avec une recherche documentaire sur Internet.
  - L'équipement qui va être installé au **Local DSU** doit répondre à des besoins de messagerie avec :
    - . les services de la ville, de la communauté urbaine pour faciliter les échanges interne d'informations (préparations de réunions) et de documents
    - . les autres partenaires de la politique de la Ville qui s'équipent progressivement pour faciliter les échanges de proximités entre les habitants / les associations / les autres partenaires publics.
  - L'association **Multi Services Familles** fait travailler en moyenne environ 60 personnes du quartier. Les pages jaunes de l'annuaire constituent un bon outil pour rentrer en contact avec sa clientèle. L'association souhaite ouvrir un site qui lui permette de figurer sur les pages jaunes Internet pour prospecter sa clientèle (les classes moyennes et supérieures de l'agglomération qui disposent d'accès) sur un territoire plus étendu (l'agglomération).
  - La société coopérative **Cap Services et l'Alliance Française** présents sur le quartier disposent de leur propre site Internet. Même si leur activité est orientée à l'extérieur du quartier ils pourraient être associés à une action collective du quartier.
- ❖ **Des projets restent à concrétiser :**
- Le **groupe d'habitants** envisage d'utiliser Internet comme un moyen permanent de libre expression concernant la vie du quartier sous toutes ses formes : mise en valeur de son identité, moyen d'expression des problèmes du quartier.
  - L'action de **l'association AWAL** concerne la valorisation de la culture berbère. Sur le quartier Awal développe des actions socio-éducatives Elle souhaite mettre en place un projet d'accompagnement scolaire pour l'initiation au NTIC et l'Education à la Citoyenneté sur le quartier Moncey du 3<sup>ème</sup> arrondissement.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

##### ❖ Un risque fort d'exclusion du quartier par rapport à son environnement

- . Malgré les projets aucune application n'a encore été développée sur le quartier
- . Difficulté pour trouver un local pour l'accueil du public
- . Difficulté pour trouver le financement des projets qui restent à finaliser.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

##### ❖ Création de points d'accès public

Aménagement d'un local comme point d'accès public à Internet pour la population, le Comité d'habitants et les associations du quartier en concertation

##### ❖ Création d'un site de quartier

Mise en oeuvre d'un projet collectif qui renforce l'identité du quartier et facilite l'organisation des services de proximité.

### 5.3 - LYON 8<sup>ème</sup>

#### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU du 8<sup>o</sup> Arrondissement

##### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

##### ❖ Plusieurs acteurs de l'arrondissement intègrent et développent l'usage des nouvelles technologies dans leur fonctionnement

- **Le PIMMS du quartier Etats-Unis.** Il permet le contact avec les entreprises publiques, assiste l'utilisateur pour faciliter l'ensemble des démarches sociales et administratives, permet la consultation Internet (5 F / 30')
- **La Bibliothèque du 8<sup>o</sup> :** mise à disposition de points d'accès Internet gratuits, limités pour l'instant à des services de recherche documentaire.
- **La MJC Monplaisir :** point d'accès Internet, Centre de formation et de sensibilisation :
  - . pour les partenaires des quartiers de l'arrondissement aux outils multimédia,
  - . pour d'autres partenaires associatifs et MJC de l'agglomération.

##### ❖ Localisé dans le quartier Mermoz le **Centre de Ressources DSU** dispose d'un accès Internet. Il envisage la création d'un site Internet

##### ❖ **Projet de site collectif entre les partenaires sur l'arrondissement**

Un projet collectif est conduit, à l'initiative de la MJC, sur le quartier Monplaisir (hors DSU). L'Institut Lumière, la Maison de l'enfance, l'Espace Commercial Monplaisir et la CCI sont associés au projet. Il a pour objectif la création d'un portail de quartier privilégiant l'organisation de services et d'échanges de proximité. Il s'appuierait sur un réseau de point d'accès publics répartis sur le quartier (Mairie du 8<sup>o</sup>, Médiathèque, Poste, MJC, clinique, ...)

##### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

##### ❖ Risque de déséquilibre à terme entre les quartiers DSU de Lyon dans les conditions d'accès aux outils et services

##### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

##### ❖ **Le portail des quartiers de l'Arrondissement**

Opportunité d'associer des compétences complémentaires pour développer un projet sur l'ensemble des quartiers de l'Arrondissement : Montplaisir - Etats Unis -Mermoz

##### ❖ **Définir les partages de moyens nécessaires**

Dans la mesure où les projets qui se développent sont reproductibles il s'agit, pour la ville de définir les conditions de partage des moyens à mettre en oeuvre entre le quartier, l'arrondissement, la Ville et la communauté Urbaine Ce partage :

- . doit permettre de réaliser des économies de moyens et de faciliter la reproductibilité des applications et services de proximités identiques d'un quartier à l'autre.
- . doit préserver la liberté d'initiative propre à la valorisation de l'identité de chaque quartier.

## 5.4 - LYON 9<sup>ème</sup>

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU du 9<sup>o</sup> Arrondissement

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

##### ❖ Plusieurs actions concernent le quartier de La Duchère :

- **Bibliothèques des quartiers Duchère, Vaise et St Rambert** : accès réseau pour le personnel et mise à disposition gratuite du public de 2/3 postes pour accès Internet. Utilisation limitée par période de 30 minutes à la recherche documentaire -
  - **Projet de la MJC Duchère** d'équipement multimédia pour une utilisation destinée :
    - . aux activités de la MJC (compétences vidéo)
    - . à la sensibilisation des autres structures associatives et publiques du quartier,
    - . aux habitants (journal local, aide à la recherche d'emploi, projets du quartier,...)
- **PIMMS de Vaise.**  
Il permet le contact avec les entreprises publiques, assiste l'utilisateur pour faciliter l'ensemble des démarches sociales et administratives. Mise à disposition d'un poste multimédia pour la consultation Internet (5 F / 30') - Un accès similaire pourrait être envisagé sur l'annexe du quartier de La Duchère.
- L'équipe **DSU** va être équipée. Cet équipement doit être intégré dans la perspective d'un déménagement de l'équipe sur un nouvel espace. Une réflexion particulière doit être engagée par rapport à l'intégration des TIC dans l'aménagement de cet espace : usage interne DSU / communication autour du Projet Urbain / pôle emploi qui serait associé à cet espace.
- **La Poste de Vaise et de La Duchère** permettent l'accès public à Internet (carte 50 F première heure puis 30 F / heure)
- Les **écoles primaires** du quartier devraient être équipées d'ici la fin de l'année 2000 (actuellement seule l'école des Géraniums dispose d'accès Internet).
- Le **Lycée de la Martinière** est équipé pour l'usage pédagogique interne.

##### ❖ Développement économique dans les quartiers du 9<sup>o</sup> arrondissement

- Plusieurs petites entreprises orientées vers le commerce électronique à proximité de Vaise. Une entreprise spécialisée dans la création de sites Internet sur Duchère.
- **Association des entreprises du 9<sup>o</sup>** -  
Site Internet de soutien et de promotion des entreprises de l'arrondissement - lien avec les services de la CCI de Lyon.  
Permet d'établir un lien entre le secteur économique et les acteurs de la politique de la Ville dans l'arrondissement.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Il existe un risque important de déséquilibre entre les quartiers DSU de l'arrondissement pour les équipements et services ouverts au public : les équipements existants sur Duchère sont réservés à des catégories spécifiques d'utilisateurs (Bibliothèque + Lycée La Martinière). Problème de coût de l'accès public de La Poste.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

##### ❖ Construire un projet collectif

Tirer parti de la diversité des initiatives prises pour développer une action coordonnée sur le plateau permettant :

- . une nouvelle organisation de la gestion et de l'information sur les services publics de proximité (gestion sociale et technique / emploi)
- . une nouvelle forme d'animation dans la réalisation d'un site de quartier associant les habitants autour de la valorisation du Projet Urbain

##### ❖ Création d'un espace public central d'accès à Internet

Opportunité d'utiliser les espaces libérés par la CPAM sur la Duchère pour développer un espace multimédia central sur le quartier.



## 6- MEYZIEU

### Points clés et enjeux identifiés pour le quartier DSU de Meyzieu

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

- ❖ Plusieurs équipements et services, existants ou en projets, permettent d'envisager des actions concertées entre différents acteurs de la politique de la ville qui introduisent l'usage des technologies de l'information dans l'organisation de leur activité. Ils concernent 3 axes qui peuvent se compléter les uns par rapport aux autres et pourraient être mis en évidence sur le site Internet dont le développement est envisagé par la commune :
  - **L'aide à l'emploi et à l'insertion**
    - . Le Point d'Information Jeunesse (PIJ), l'agence de l'ANPE et l'IFRA sont équipés d'accès de messagerie et susceptibles de travailler localement en réseau.
    - . Le P.I.J. est ouvert aux jeunes de 13 à 30 ans et à leur famille. Il a créé son propre site Internet. Sur réservation et un prix de 20 F/ heure il est possible d'utiliser avec une assistance les 2 postes multimédias pour rechercher les offres d'emplois sur Internet, taper un CV et ouvrir un fichier personnel pour envoyer ce CV et recevoir des messages.
  - **L'accès à la culture et aux loisirs**
    - . L'accès du P.I.J. offre déjà un équipement sur la commune qui peut être utilisé pour la recherche documentaire et l'information pour les loisirs / vacances (recherches de stages, vacances,...). Le PIJ souhaiterait développer des activités en liaison avec les collèges.
    - . La future médiathèque, qui ouvrira en 2000, va compléter les possibilités d'accès du public à Internet avec la mise à disposition de 8 postes. Les conditions d'utilisation sont en cours de définition par un groupe de travail municipal. Les équipements pourraient être ouverts à des groupes d'utilisateurs (associations, groupes d'habitants,.....) en dehors des heures d'ouverture.
  - **L'éducation et la lutte contre l'échec scolaire**
    - . Le Collège Evariste Galois dispose de 65 ordinateurs répartis entre les services administratifs (10 postes), le foyer socio-éducatif (12 postes) et les classes. Ils sont organisés sur le réseau interne de l'établissement et peuvent accéder à Internet par l'intermédiaire du Serveur de l'Académie.
    - . L'établissement privilégie l'utilisation de l'équipement dans le cadre d'activités pédagogiques à destination des enfants en situation d'échec scolaire.
    - . L'Ecole du Carreau a un projet d'école qui prévoit l'informatisation des BCD et l'accès à Internet. Il intègre la possibilité d'ouverture de l'école pour favoriser les relations familles / enfants.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Le quartier des Plantées est à proximité immédiate des équipements multimédias ouverts au public (PIJ localisé à la Mairie et Médiathèque). Mais aucun accès n'est, pour l'instant, envisagé dans le quartier :
  - . Aucune adresse Internet recensée
  - . Fermeture de la Bibliothèque Pablo Neruda qui sera transférée à la Médiathèque
  - . Pas de projet identifié à l'école René Cassin.
- ❖ Les liens entre les différents acteurs restent à organiser
- ❖ Problèmes d'interfaces techniques pour permettre l'interconnexion des ressources documentaires (BCD des écoles, CDI des Collèges, Médiathèque). Ces interfaces seraient utiles pour faciliter :
  - . l'établissement de relations permanentes entre les acteurs équipés,
  - . la sensibilisation et la motivation de nouveaux acteurs.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Comment parvenir à une meilleure intégration des habitants des Plantées dans le cadre des projets identifiés et à venir, en particulier dans le cadre du projet de site Internet prévu par la Ville ?



## 7- LA MULATIERE

### Points clés et enjeux identifiés pour le quartier DSU de La Mulatière

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

- ❖ L'école du **Grand Cèdre** dispose d'une dizaine de postes informatiques à partir desquels sont développés des animations dans le cadre des Contrats d'Aménagement du Temps de l'Enfant. L'école favorise l'ouverture aux familles et les relations avec les associations (action exemplaire avec une association multisports). Ce dispositif intègre, à partir de mars 2000, l'usage d'Internet et la possibilité de développer des applications spécifiques (projet de création de site Internet pour diffuser le journal d'école,...).
- ❖ Le **Centre social** travaille en étroite collaboration avec l'école dont il utilise les équipements pendant les périodes de vacances. Les équipements informatiques du Centre Social ne sont pas, pour l'instant, connectés. Il travaille également en relation avec le **PIJ** qui bénéficie d'un accès pour l'usage interne.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Pas d'utilisation des technologies de l'information par la Municipalité
- ❖ Pas de compétence spécifique identifiée sur la commune pour assister le développement des applications par le Centre Social et l'Ecole
- ❖ Le transfert vers le Haut des structures collectives (Mairie, Centre social, école) avec leurs projets d'équipements peut entraîner un phénomène d'exclusion de certaines catégories de population de la partie basse de la commune. Les équipements informatiques qui avaient été installés au Centre Social Bas n'ont pas été maintenus pour raison de vandalisme.
- ❖ Le Collège - Lycée Privé Assomption Bellevue dispose d'un site Internet et utilise les outils multimédias communicants dans la pédagogie. Bien que situé dans l'environnement du quartier l'établissement n'a pas de liens avec les autres équipements de la commune.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Compte tenu de la taille de la commune le trinôme Ecole / Centre social / PIJ constitue le noyau à développer pour favoriser l'intégration des nouvelles technologies dans le cadre des actions du contrat de ville.

## 8- NEUVILLE-SUR-SAONE

### Points clés et enjeux pour le quartier DSU de Neuville-sur-Saône

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

- ❖ La mairie a développé son site
- ❖ **L'O.C.C (Office de la Culture et de la Communication) :** Cette association dispose d'une salle équipée de 8 ordinateurs en réseau et connectés à Internet. La salle est ouverte à tous les publics. Une animatrice accueille enfants et adultes pour des initiations à l'informatique et à Internet, pour des activités ludiques, pour des recherches spécifiques sur le Web, pour taper des courriers ou des C.V. ..

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ La salle de l'OCC située en bord de Saône est difficilement accessible aux populations des quartiers sur les hauteurs de Neuville.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ L'OCC qui dispose d'un matériel performant et offre de nombreuses possibilités de sensibilisation aux nouvelles technologies aurait la possibilité de développer des actions spécifiques en direction des populations les plus exclues. Il intervient déjà auprès des enfants des centres aérés, en partie issus des quartiers en difficultés et envisage d'accueillir prochainement les écoles.

## 9- OULLINS

### Points clés et enjeux identifiés pour le quartier DSU d'Oullins

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans les quartiers

- ❖ Une association **Oullins Microinformatique (OMI)** Favorise la sensibilisation et la formation à l'informatique et à Internet. L'accès est limité aux personnes qui suivent les formations payantes (400 F la formation de base). La Maison de l'Emploi a passé un accord avec OMI pour des actions de sensibilisation auprès des demandeurs d'emplois qui peuvent utiliser les services et taper leurs CV en ligne pour 10 F / 2 heures.
- ❖ Projet de création d'un pôle multiservices dans le quartier de La Saulaie dont le fonctionnement intégrerait l'enjeu de l'usage des technologies de l'information.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Absence de point d'accès public
- ❖ Difficulté d'intégration des technologies de l'information dans le fonctionnement des services municipaux

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Par rapport aux autres équipements identifiés dans l'agglomération, favoriser l'intégration d'accès public aux outils multimédias, dans le cadre de la création du projet multiservice et définir les conditions d'animation de ces équipements.

## 10 - PIERRE BENITE

### Points clés et enjeux identifiés pour le quartier DSU de Pierre Bénite

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

##### ❖ Accès public à Internet

- **La Médiathèque** dispose de 5 ordinateurs dont 3 connectés à Internet. Le coût de la consultation est de 5F/heure. Elle est accessible au grand public et aux associations
- **Service Jeunesse** dispose d'un accès Internet en libre accès. On peut venir y taper son C.V
- **La MJC** est équipé de 4 postes informatiques. Elle propose une sensibilisation à l'informatique notamment par les jeux sur ordinateurs. Connexions prévue en 2000.

##### ❖ Accès réservé à des groupes spécifiques d'utilisateurs

- **Les logements de l'OPAC** sont raccordés au câble Rhône Visions. Un bureau permanent devrait être ouvert prochainement et utiliser les technologies de l'information pour améliorer les services rendus aux usagers (liens avec les autres partenaires)
- **L'Association Jeunesse Musulmane Française** dispose d'un accès Internet ouvert aux jeunes de la communauté musulmane.

##### ❖ Sites sur Pierre Bénite

- **Le site de la ville** donne des informations notamment sur les programmes de cinéma, le meeting des sauts...dans le cadre du syndicat intercommunal, le SITIV.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Adaptation et définition des conditions d'animation et d'utilisation des outils multimédias ouverts au public

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Création d'un réseau d'échange entre les équipements de la médiathèque, du collège, de la MJC

## 11 - RILLIEUX-LA-PAPE

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Rillieux-la-Pape

#### ➤ Principales motivations identifiées pour le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

##### ❖ Accès public au multimédia

- **Le Centre de Ressources Multimédia** est en prise direct avec la population du quartier DSU puisque installé au cœur du quartier de la Velette de la Z.R.U "Ville Nouvelle". Implanté de longue date (1993) dans ce quartier, et donc bien accepté par ses habitants, il propose plusieurs activités : possibilités d'initiation et de formation aux NTIC (informatique, vidéos, Internet...), aide à la recherche d'emplois, à la gestion, ateliers d'écriture,. Ne disposant pas actuellement de connection à Internet sur place et compte tenu de l'ancienneté de son matériel (7 postes informatiques), il utilise les équipements du collège. Il bénéficiera prochainement de nouveaux équipements et d'une connection Internet
- **Le S.I.A.R** (Service Inter Associatif de Rillieux) implanté également dans le quartier DSU, il aide les associations dans leurs démarches administratives et met à leur disposition, non pas du matériel mais un animateur pour leurs courriers ou leur recherches sur Internet. Il s'adresse à un public dans l'incapacité d'utiliser lui-même les NTIC.

##### ❖ Accès réservé à des groupes spécifiques d'utilisateurs

- Le collège Paul Emile Victor et l'Association Génération Net

##### ❖ Projet de la médiathèque

- Espace Culturel Baudelaire

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ **Compte tenu de la taille du quartier DSU (22000 personnes) et des difficultés rencontrées par cette population, les moyens et équipements mis en œuvre restent insuffisants.**
- ❖ **Les services à la disposition des habitants de la Velette sont éloignés pour ceux des Alagniers, quartier à l'autre extrémité de la zone DSU.**

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

##### ❖ Harmoniser les moyens et les accès pour l'ensemble du quartier DSU

- ❖ **Conserver un dispositif** qui favorise autant l'utilisation directe des nouvelles technologies par le grand public que la mise à disposition de moyens humains comme vecteur social entre une catégorie de population et les NTIC.
- ❖ **Développement coordonné des initiatives et projets en cours :**  
Entre les actions des associations (Génération Net, SIAR), de l'enseignement (collège, lycée), du Centre Social (CRM) et de la Médiathèque.

## 12 - SAINT-FONS

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de St Fons

#### ➤ Principales motivations identifiées pour le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

##### ❖ Accès public au multimédia

- **Le Centre Social des Clochettes** équipé en 98 de 6 ordinateurs, il propose un accès à Internet pour de la formation et en utilisation libre. Il s'adresse notamment aux populations étrangères et effectue un travail sur l'illettrisme.

##### ❖ Accès réservé à des groupes spécifiques d'utilisateurs

- **Ecole Ouverte** dispose d'une salle d'ordinateur et d'un accès à Internet qu'elle envisage d'ouvrir aux habitants du quartier.

- **Collège Alain** dispose de 4 ordinateurs connectés à Internet et utilisés pour l'essentiel par les cadres administratifs et le CDI (professeurs et élèves). Dans le cadre de la restructuration de ses locaux, toutes les salles sont équipées peu à peu de prises informatiques.

Prochainement le raccordement d'une salle de laboratoire pour les 5<sup>ème</sup> permettra d'effectuer des recherches documentaires en physique et en biologie

Projet : Le Collège Alain envisage d'ouvrir une salle informatique. Le projet consisterait entre autre à permettre aux parents de consulter les absences à distance. Cette salle, serait accessible, pendant les petites vacances scolaires, aux enfants du primaire et dans un second temps aux familles du quartier.

- Point d'accès ouvert au public à la **Bibliothèque** et à son annexe aux Clochettes

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ **Le déséquilibre d'équipements entre les 2 quartiers DSU risque de renforcer l'exclusion du quartier de l'Arsenal**

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ **Intégrer l'usage d'Internet dans le cadre de l'organisation interne de la ville pour une meilleure coopération entre les services déjà équipés (emploi, gestion de proximité,..)**

- ❖ **Harmoniser les moyens et les accès pour les 2 quartiers DSU** : Il n'existe pas d'équivalence d'équipement dans le quartier de l'Arsenal

- ❖ **Equipement du Point multiservices** : propose plusieurs services décentralisés pendant ses permanences : Etat civil, Poste, relais CAF, permanence OPAC, Association d'aide aux victimes d'infractions pénales, EDF. N'est pas équipé en informatique

## 13 - SAINT-GENIS-LAVAL

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Saint-Genis-Laval

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans les quartiers

##### ❖ Le Conseil d'Animation et de Développement Culturel (CADEC)

Le CADEC est une association qui regroupe 117 associations de la Commune et des environs dont sont issus les membres du Conseil d'Administration auxquels s'ajoutent des membres de droit : représentants des écoles, des services sociaux et culturels et des élus municipaux. Il constitue un centre de ressources, de documentation et de diffusion d'information pour les associations (assistance juridique, accès à des équipements, actions d'animations,...). Le CADEC est financé en majorité par la municipalité mais reste autonome dans son fonctionnement. Dans le cadre de son activité l'association a développé un site Internet. Ce site permet aux acteurs de la vie municipale (associations, établissements scolaires, acteurs sociaux,...) de diffuser leurs propres informations (journal, activités, ...). En facilitant l'établissement de liens systématiques avec les partenaires qui disposent de leur propre site ou d'adresses de messagerie le site du CADEC a vocation à devenir un site portail pour les activités et services de proximité de la commune. Le site permet de développer des actions d'animations favorisant la synergie entre les acteurs locaux : par exemple le CADEC a été missionné par la mairie pour coordonner un projet pédagogique avec les écoles concernant la réalisation d'un journal sur Internet : CITE-CTOYENNETE-EUROPE.

##### ❖ Projet de la Maison de Quartier des Basses Barolles

La Maison de Quartier dispose d'une adresse pour son usage interne. Elle souhaite développer l'usage des technologies de l'information :

- . dans le cadre du renouvellement des équipements techniques qu'elle met à la disposition de groupe d'utilisateurs du quartier : développer la possibilité de montage vidéo et de musique numérique.
- . équipements en postes multimédias avec accès Internet dans le cadre des actions d'accompagnement en formation et animation qu'elle développe avec ses partenaires sur le quartier : Ecole (accompagnement scolaire, recherche documentaire), Annexe de la Bibliothèque, ....
- . dans le développement d'un site Internet qui favoriserait le développement de liens avec des structures ayant des objectifs identiques (fonctionnement sur la base de Système d'Echanges Locaux).

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Pas d'équipement ouvert au public pour l'instant : la mairie ne souhaite pas, pour l'instant, équiper les postes de consultation de la médiathèque.
- ❖ Pas de projets sur le quartier Champlong

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Utilisation des compétences existantes (CADEC / Maison de Quartier) pour intégrer les NTIC dans les objectifs du Contrat de Ville.

## 14 - SAINT-PRIEST

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Saint-Priest

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans les quartiers

##### ❖ Des Initiatives sont développées dans le quartier de la Carnières et dans celui de Bel Air :

- Le **Centre social de la Carnières** est équipé en Informatique et accès Internet. Ouvert au public il forme les habitants du quartier à l'usage des nouvelles technologies.
- Sur le quartier de Bel Air, **l'Ecole Mansart** est équipée d'accès Internet. En liaison avec la Maison de quartier elle a permis de mettre en place une messagerie entre les enfants partis en classe de neige et les familles restées à Saint-Priest. Elle développe la sensibilisation et la formation des adultes en cours du soir.

##### ❖ Une compétence spécifique : Radio Pluriel

- Radio Pluriel est une radio libre créée en 1981. Son objectif, depuis son origine, consiste à donner la parole à ceux qui ne l'ont pas. Elle s'adresse en particulier aux populations étrangères de l'agglomération auxquelles elle donne la possibilité de s'exprimer dans leur langue d'origine. La Radio a ouvert un site Internet. Ce site qui combine la Radio et Internet permet en particulier :
  - . de développer des rubriques thématiques qui prolongent les émissions,
  - . de numériser et de diffuser sur Internet les émissions,
  - . d'ouvrir un lien avec les associations partenaires qui ouvrent un site (par exemple l'association malgache Ravinala),
  - . d'élargir les contenus et les partenariats (par exemple pour les projets conçus avec les écoles).
  - . d'élargir la couverture de la Radio qui devient internationale (Par exemple soirée avec une radio de Dakar et la communauté sénégalaise de l'agglomération pour l'élection présidentielle au Sénégal)
- Radio Pluriel développe des actions de formation pour l'ouverture de radio sur Internet.
- . 4 emplois jeunes sont recrutés pour permettre le développement de l'activité.

##### ❖ Des projets structurants

- Projet "**un e-mail pour tous**" : initié par la Fédération Léo Lagrange il envisage l'installation de bornes informatiques mobiles (de 2 postes) dans chacune des 6 maisons de quartier de la ville. Elles constitueraient des points d'accès public. Le projet concerne également la création d'un site web qui donnerait les informations sur la commune, les activités des maisons de quartier, le Réseau Léo Lagrange. Chaque personne et association qui le souhaite pourrait disposer d'une adresse de messagerie.
- Radio Pluriel avec le Centre Social de La Carnières réalise un fichier global des associations du quartier. Chaque association pourra accéder, sous sa responsabilité, au site portail qui sera créé.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ La transformation de la nature des activités des différents acteurs impliqués peut poser des problèmes de moyens financiers et humains dont il est important de prendre toute la mesure.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Coordonner l'initiative de la ville, de Radio Pluriel et de Léo Lagrange pour la réalisation du portail local de services
- ❖ Utiliser les compétences existantes pour intégrer les technologies son numérique / Internet dans les services à destination des communautés de langue étrangère de l'agglomération.

## 15 - VAULX-EN-VELIN

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Vaulx-en-Velin

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

- ❖ Un ensemble d'organisations ayant souvent des liens les unes par rapport aux autres (**ADEMIR**, le **Planétarium**, **Ebulliscience**, la **MJC**, l'**Espace Projets Inter associatifs**) sont en mesure de favoriser la sensibilisation et la formation à l'usage des nouvelles technologies pour les habitants et les associations des quartiers de la commune.
- ❖ Des compétences particulières sur la commune permettent de produire des activités et services pour des acteurs de la politique de la ville travaillant sur d'autres communes de l'agglomération ou d'ailleurs. Elles s'expriment dans le secteur associatif ou privé. Elles peuvent trouver une perspective de développement dans le commerce électronique :
  - **ADEMIR** développe une activité spécifique au niveau national pour favoriser la création de sites Internet par les associations de produire également.
  - **Le Planétarium** développe sur Internet des outils pédagogiques et de sensibilisation à l'astronomie. Il s'insère dans des réseaux internationaux sur ces thématiques.
  - **Mayday** est une "start up" privée de commerce électronique. Son objet concerne les services de proximité. Certains des services sont payants (immobiliers, demande de devis tous types de prestations, demande de locations, ...) d'autres gratuits comme le service emploi. Ce service permet de remplir un CV en ligne pour tous types de qualifications. Ce CV est ensuite accessible aux entreprises de la base de donnée de Mayday. L'entreprise a établi des liens avec des partenaires emplois (PLIE, Missions locales, PIJ,..) qui sont susceptibles de faire remplir des CV par leurs usagers. Elle souhaiterait étendre ces relais.
- ❖ La ville va profiter des possibilités d'accès à Internet par le réseau câblé (**Rhône Vision Câble**) pour mettre en réseau l'ensemble des établissements scolaires et les centres de ressources pédagogiques de la ville et de partenaires de l'agglomération dans le cadre d'un projet éducatif global.
- ❖ Projet de PIMMS en cours de négociation

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Les actions qui sont engagées sur des orientations fortes (éducation – sensibilisation aux sciences) peuvent se faire au détriment d'autres équipements et points d'accès publics dans les quartiers (bibliothèque, centres sociaux,...)

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Les compétences fortes disponibles sur la commune doivent être utilisées pour favoriser la sensibilisation plus forte des acteurs sociaux et permettre l'élargissement d'applications et de services dans les quartiers.

## 16 - VENISSIEUX

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Vénissieux

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

- ❖ Le service communication de la **Mairie** a ouvert un site orienté sur l'information aux usagers. Les informations qu'il propose concerne principalement :
  - L'accès aux informations administratives
  - L'information concernant les services ( associations, loisirs, centres de vacances Apasev...)
  - Les informations du conseil municipal (délibérations, budget,...)
  - Les actions dans les quartiers (plan de Ville, réhabilitations,...)
 Le site permet une interactivité limitée avec les usagers (messagerie, demande de brochures). Son architecture lui permettra d'évoluer rapidement et d'intégrer, par des liens, les initiatives prises par d'autres partenaires :
  - du service public (éducation, entreprises publiques, secteur social et emploi,...)
  - du secteur associatif (MJC Le Cadran, Centre Culturel Boris Vian,...)
  - de villes partenaires (SITIV)
- ❖ Les **Etablissements scolaires** de la ville ont été équipés d'outils multimédias et raccordés à Internet (Ecoles maternelles, primaires, collèges, lycées)
- ❖ Présence d'associations qui assurent des formations à l'usage des technologies de l'information (CERTA, AKL,...)
- ❖ Deux projets devraient permettre d'ouvrir des points d'accès publics sur la ville :
  - La **médiathèque** programmée en 2001
  - Le projet de création d'un **PIMMS** en cours de négociation.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ L'absence de points d'accès ouverts au public limite pour l'instant le développement d'applications qui soient en mesure de s'intégrer pleinement dans les actions du contrat de villes.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ La ville consacre des moyens importants pour favoriser le développement des équipements informatiques et multimédias Il serait important aujourd'hui de :
  - coordonner les applications existantes les unes par rapport aux autres
  - prendre la mesure des moyens nécessaires pour structurer et animer le portail Internet qui se développe progressivement sur la ville.

## 17 - VILLEURBANNE

### Points clés et enjeux identifiés pour les quartiers DSU de Villeurbanne

#### ➤ Principales motivations identifiées pour favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le quartier

- ❖ Présence d'un pôle de compétences universitaire (**INSA, Lyon 1**) pour favoriser la mise en œuvre d'applications sur la ville (convention de coopération entre la ville et l'INSA)
- ❖ Liens de coopération très forts sur les quartiers entre des partenaires dont certains disposent d'accès Internet pour leur fonctionnement interne (**ANPE, I.E.N., établissements scolaires, Maison sociale Cyprien les Broses, Centre social du Tonkin...**). Ces actions concernent en particulier :
  - Les conventions de collaboration entre l'ANPE et les centres sociaux,
  - L'ouverture des écoles dans le cadre des Contrats Educatifs Locaux : projet CEL coordonné par l'I.E.N. sur le quartier des Broses entre les écoles, le collège, la Maison de quartier, le Centre Social, le foyer.
- ❖ Points ouverts au public et aux associations au **Centre Culturel Œcuménique (CCO)**
- ❖ Ouverture d'un **PIMMS** dans le courant de l'année 2000.

#### ➤ Points faibles et nouveaux risques d'exclusion

- ❖ Le développement d'applications utilisant les nouvelles technologies entre les différents acteurs présents dans les quartiers ne pourra se développer dans de bonnes conditions que si les services municipaux partenaires de ces applications sont eux-mêmes équipés. Cette transformation n'est pas encore réalisée.

#### ➤ Enjeux spécifiques identifiés

- ❖ Renforcer, par la mise en réseau, les actions des partenaires qui sont associés à la mise en œuvre des plateformes de service public de proximité dans les 4 quartiers DSU de la ville :
  - Mise à disposition des compétences locales existantes : INSA, Lyon 1, CCO, ...
  - Renforcement des conventions de coopérations pour l'aide sociale et l'emploi : ANPE/ IEN / Centres sociaux, Maisons de quartiers / PIMMS
  - Meilleure circulation de l'information entre les habitants et les partenaires du contrat de ville par l'équipement et la mise en réseau des conseils de quartiers (observation des problèmes, propositions, préparation et diffusion des informations,...). Projet en cours associant le Comité d'habitants et le Centre Social du Tonkin.
- ❖ Favoriser le développement de l'usage des technologies de l'information dans le cadre du fonctionnement interne des services municipaux pour éviter des risques de disfonctionnement importants dans les actions engagées à moyen et long terme.

## **ANNEXE 2**

-

### **ENTRETIENS REALISES AU COURS DE L'ETUDE**

## Entretiens réalisés au 15/06/2000

ORGANISME	NOMS	FONCTION	VILLES
DSU	Corinne Genaud	Chef de projet	Bron
Centre social Dolto	M. Konaté	Directeur	Décines
Centre Social M. Marillat	M. Bovadin	Directeur	Décines
DSU	Christophe Marteau	Chef de projet	Décines
Plan Local d'Insertion	M. Escudero	Directeur	Décines
DSU	Patrice Raineri	Chef de projet	Fontaines sur Saône
Bibliothèque de Lyon	M. Charlot	Responsable réseau	Lyon
Maisons du Rhône	M. Preveral	DG / Conseil Général	Lyon
Maisons du Rhône	M. Gouy	Directeur des MDR	Lyon
DSU	Philippe Genod	Chef de projet	Lyon 1er
DSU	Bruno Couturier	Chef de projet	Lyon 3ème
DSU	Grazziela Holterman	stagiaire	Lyon 3ème
M.S.F.	Yvonne Lafarge	Directrice	Lyon 3ème
MJC - Maison Pour Tous	Daniel Faure	Directeur	Lyon 3ème
Bibliothèque	Melle Caboché	Médiatrice enfants	Lyon 3ème
Ecole Painlevé	M. Lucchi	Directeur	Lyon 3ème
AWAL	Florence Bouheddi	Directrice	Lyon 3ème
Espace Associatif du Rhône	Henri Martineaux	Conseil Général	Lyon 3ème
CRDSU	Françoise Malbosc	Directeur	Lyon 8ème
DSU	Annie Seghers	Chef de projet	Lyon 8ème
PIMMS	M. Reydlet	Directeur	Lyon 8ème
MJC	M. Spano	Directeur	Lyon 9ème
PIJ	Christine Robin	Animatrice	Meysieux
ANPE	Gisèle Despau	Conseiller emploi	Meysieux
Collège Evariste Gallois	Alain Billiotte	Proviseur Adjoint	Meysieux
DSU	Yannick Joron	Chargé de communication	Meysieux
DSU	Brigitte Simon	Chef de projet	Meysieux
DSU	Abel Bahloul	Chef de projet	Meysieux
Ecole du carreau	Clotilde Joffroy	Institutrice	Meysieux
IFRA	Sandrine Alaimo	chargée de coordination	Meysieux
Mairie	Philippe Roux	Responsable service Education	Meysieux
Médiathèque	Frédérique Sauvage	Assistante de conservation	Meysieux
Médiathèque	Brigitte Prin-A Beil	Assistante de conservation	Meysieux
DSU	Lofti Debbéche	Chef de projet	Oullins
DSU	Mme Rousseau	Chef de projet	Pierre Bénite
CRM	Pierre Vaultot	Animateur	Rillieux-La-Pape
DSU	Anne Ringlet	Chef de projet	Rillieux-La-Pape
SIAR	Bachrila Ouarghi	Animatrice vie Associative	Rillieux-La-Pape
Bibliothèque Annexe	M. Levrat	Assistant de conservation	St Fons
CES Alain	Jean-Paul Salvador	Proviseur	St Fons
DSU	Frédéric Raynouard	Chef de projet	St Fons
DSU	François Régis Valaxt	Chef de projet	St Fons
DSU	Jacques Ouezmanne	Chef de projet	St Genis Laval
Maison de quartier Basses B.	M. Pottier	Directeur	St Genis Laval
Centre Léo Lagrange	Patrick Durand	Directeur	St Priest
DSU	Philippe Bonnefond	Chef de projet	St Priest
Radio Pluriel	Patrice Berger	Président	St Priest
DSU	Emmanuelle Sibue	Chef de projet	Vaulx-en-Velin
Mayday	Armelle Levy	Directrice	Vaulx-en-Velin
DSU	Michel Peizet	Chef de projet	Villeurbanne

**ANNEXE 3**

-

**REPERTOIRE DES ADRESSES RECENSEES AU 15 / 06 / 2000**