

LES ÉCHOS...

DES JOURNÉES DU CR•DSU

N°11
2013

JUIN



■ Les TIC ou le renouvellement des pratiques de développement social urbain

Synthèse de la journée régionale du 14 décembre 2012



CENTRE DE RESSOURCES ET D'ÉCHANGES POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN RHÔNE-ALPES

Sommaire

Préambule	3
Les inégalités numériques : quelles réalités et quels enjeux dans les quartiers ?	4
Quelles sont les populations concernées par les inégalités numériques ?	
Quels sont les enjeux dans les quartiers ?	
Quelles sont les conséquences en matière de politique publique ?	
L'usage des réseaux sociaux par les jeunes	6
Expériences présentées	
Ce qui se dégage des débats	
Clefs opérationnelles	
Réactions des participants	
Le numérique au service de l'insertion	8
Expériences présentées	
Ce qui se dégage des débats	
Clefs opérationnelles	
Réactions des participants	
Aller vers et recueillir la parole des habitants via le numérique	10
Expériences présentées	
Ce qui se dégage des débats	
Clefs opérationnelles	
Réactions des participants	
Les TIC en images	12
Pour aller plus loin	14
Points de convergence et questions en suspens	
Ressources	

Préambule

Les TIC, un enjeu du développement social urbain

Si les infrastructures de communication et les outils numériques (ordinateur, smartphone, tablette numérique...) se généralisent sur l'ensemble des territoires et pour toutes les populations, de grandes disparités de compétences et d'usages existent, notamment dans les quartiers populaires. Le plus souvent perçu comme un vecteur d'intégration sociale, le numérique peut aussi renforcer la fracture sociale existante et accentuer la marginalisation de ceux qui rencontrent des difficultés à utiliser et comprendre ces nouvelles technologies. S'il s'agit d'une question que les acteurs de la politique de la ville ne peuvent ignorer tant elle comporte de forts enjeux démocratiques, sociaux et économiques, elle est pourtant faiblement prise en compte dans les projets de développement social et urbain. Aujourd'hui une partie des acteurs intervenant dans les quartiers met incontestablement en évidence l'effet levier du numérique pour favoriser l'intégration urbaine et sociale des habitants.

Compte tenu de l'importance et l'émergence de ces enjeux, le CR•DSU a souhaité sensibiliser l'ensemble des acteurs de la politique de la ville en publiant au premier semestre 2012 un numéro des *cahiers du Développement Social Urbain* consacré à cette question¹.

Une journée d'échanges et d'invitation au débat

Afin de poursuivre la réflexion engagée dans le cadre de cette publication, le CR•DSU avec le soutien de la ville d'Aix-les-Bains a organisé le 14 décembre 2012 une journée régionale imaginée comme un espace de débat et d'échanges sur les enjeux liés aux inégalités numériques dans les quartiers, s'appuyant sur les réflexions suivantes: en quoi l'accompagnement des pratiques numériques revêt-il un enjeu particulier sur les territoires de la politique de la ville? Comment le numérique peut-il être un outil au service d'un projet de développement social urbain? Quels sont en particulier les enjeux autour de l'éducation, de l'insertion et de la citoyenneté, les trois thèmes privilégiés pour cette journée?

Les objectifs de cette journée régionale étaient de plusieurs ordres:

- remettre en débat les éléments, les idées et les questionnements initiés dans les *Cahiers*;
- proposer un espace pour échanger et comprendre les enjeux liés aux inégalités numériques dans les quartiers;
- faire connaître des expériences locales innovantes qui visent à une meilleure inclusion numérique des quartiers populaires;
- rapprocher les acteurs de la politique de la ville et ceux du numérique.

Jacques Houdremont, consultant au "Fil des idées", a accompagné la préparation et l'animation de cette journée qui a rassemblé une centaine de personnes provenant de l'ensemble des départements de la région Rhône-Alpes. La moitié des participants travaille dans le secteur associatif et l'autre moitié dans une collectivité locale (commune, agglomération). Parmi ces professionnels, plus de 50% sont des chargés de mission, coordinateurs de projet et animateurs de terrain, se répartissant de façon égale entre professionnels du numérique et professionnels de la politique de la ville ou travaillant dans les quartiers.

La matinée a démarré par un propos de cadrage de Margot Beauchamps, doctorante en géographie à l'université Paris 1, sur les notions d'inégalités numériques et leurs impacts sociaux dans les quartiers. Puis elle s'est poursuivie par la présentation d'expériences locales innovantes en faveur d'une meilleure inclusion numérique. À partir de ce matériau théorique et pratique, les participants ont été invités à se réunir dans l'un des trois ateliers de travail: éducation, insertion et citoyenneté. Ces séances placées sous le signe de la convivialité ont été riches et vivantes. Elles ont permis aux participants d'exposer leurs questions et leurs points de vue, d'échanger et de débattre sur les atouts et difficultés rencontrés à la construction ou la mise en œuvre d'un projet. Ce travail collectif a porté ses fruits puisqu'à l'issue des ateliers, chaque groupe a proposé des préconisations concrètes nécessaires à la mise en œuvre d'un projet numérique. L'après-midi, les participants, rassemblés en plénière, ont débattu des résultats des travaux d'ateliers. Une mise en perspective théorique est venue conclure la journée.

Ce numéro des *Échos* reprend la trame et le contenu de la journée, et s'articule autour de cinq parties. La première est consacrée à une approche théorique de la question alors que les trois suivantes s'appuient sur les travaux en ateliers et croisent, pour chacune des trois thématiques, les présentations d'expériences, les points saillants du débat, les préconisations ressorties du travail collectif ainsi que les réactions des participants. Une dernière partie s'intéresse aux points de convergence entre les trois ateliers, mais aussi aux questions en suspens.

Ce numéro des *Échos* constitue une étape pour le CR•DSU dans ses travaux sur la question des liens entre les technologies de l'information et de la communication et la politique de la ville et nous vous proposerons d'autres rendez-vous dans les mois à venir.

¹ "Accompagner les usages du numérique dans les quartiers: un nouveau challenge!", *Les cahiers du Développement Social Urbain* n°55, 1^{er} semestre 2012

Les inégalités numériques: quelles réalités et quels enjeux dans les quartiers ?

Qu'entend-on par inégalités d'accès et d'usage au numérique ? Quelles sont les populations les plus touchées et les conséquences des inégalités numériques ? En quoi la question des inégalités numériques revêt-elle un enjeu particulier sur les territoires prioritaires de la politique de la ville ? Telles sont quelques-unes des questions abordées par Margot Beauchamps, doctorante en géographie à l'université Paris 1.

Fracture numérique, inégalités numériques, voilà des expressions qui préoccupent les acteurs publics depuis plus d'une décennie et qui méritent d'être définies quand on cherche à concevoir des politiques publiques de lutte contre les inégalités sociales à l'ère où le numérique a fait irruption dans la plupart de nos activités quotidiennes.

Le terme de "fracture numérique" est largement critiqué car il est inadapté pour rendre compte des multiples manières de se sentir éloigné de la société de l'information. Il suggère une division binaire entre les connectés et les non-connectés et laisse penser qu'il suffit de résoudre la question de l'accès à Internet pour que les personnes concernées puissent passer d'un côté à l'autre de la fracture.



Quelles sont les populations concernées par les inégalités numériques ?

Aborder ainsi la question des inégalités sociales laisse également penser que la fracture numérique se résorbera petit à petit avec le temps, de la même manière que la télévision est entrée progressivement dans les foyers dans les années 1950/60. En effet, les internautes sont de plus en plus nombreux, chaque année, même parmi les groupes sociaux traditionnellement éloignés de cet outil : les non-diplômés, les personnes aux revenus les plus faibles, les personnes âgées. On pourrait penser qu'il s'agit essentiellement d'une histoire de génération quand on sait que 6% des plus de 70 ans sont internautes contre 99% des 12-17 ans.

Il n'en demeure pas moins qu'en 2012, les écarts des différents groupes sociaux concernant les niveaux d'équipement en ordinateur, de connexion à Internet et d'usages d'Internet restent persistants puisque :

- 38% des personnes sans diplôme sont internautes contre 95% des diplômés du supérieur ;
- 56% des personnes ayant un revenu inférieur à 900 euros par mois le sont, contre 95% de celles ayant un revenu supérieur à 3100 euros par mois.

Si la question de l'accès à Internet continue à poser problème, notamment en raison de son coût, pour les ménages les plus modestes, les inégalités numériques se traduisent surtout par un risque de décrochage social accru pour les personnes en difficulté en raison des inégalités de compétences pour tirer le meilleur parti d'Internet. Ces compétences numériques sont de plusieurs ordres¹ :

- compétences instrumentales, liées à la maîtrise technique des outils ;
- compétences informationnelles, liées à la capacité à chercher et trouver des informations pertinentes, à savoir trier ;
- compétences stratégiques, liées à la capacité à donner un sens à ses pratiques numériques dans le cadre de son projet personnel et professionnel.

L'engagement individuel dans l'utilisation d'Internet, mais aussi les bénéfices sociaux que les internautes en retirent varient assez nettement selon le capital social, culturel, et économique.

Plus que par la fréquence d'usage d'Internet, les inégalités numériques se définissent par la manière dont cet usage se traduit, ou non, par une amélioration des conditions de vie. Les inégalités numériques ne deviennent des inégalités sociales qu'à partir du moment où les pratiques numériques des individus ne sont pas "converties en accomplissement de bien-être" pour citer le sociologue Fabien Granjon².

On peut ainsi parler d'inégalités de valeur d'usage d'Internet et cette valeur d'usage est fortement corrélée avec le capital culturel (maîtrise de l'écrit, notamment, mais aussi capacité à trier l'information), le capital social (effet de réseau, niveau de compétence numérique de l'entourage) et le capital économique (qualité de l'équipement...).

¹ Distinction faite par Gérard Valenduc dans *Internet et inégalités : une radiographie de la fracture numérique*, Éditions Labor, Bruxelles, 2003

² "Fracture numérique", *Communications* n°88, 2011, p. 67-74.

Quels sont les enjeux dans les quartiers ?

Dans les quartiers en politique de la ville, comme ailleurs, les inégalités numériques se manifestent, pour une partie de leurs habitants, par un déficit d'usage et, pour une autre partie, par un usage dont les internautes ne tirent que de faibles bénéfices en termes d'insertion sociale. Le risque est celui d'un accroissement des inégalités sociales dans une société où de plus en plus de services, marchands ou non, et d'administrations se restructurent pour s'orienter vers des usagers dont on suppose qu'ils sont connectés. Ces inégalités numériques peuvent en effet se traduire, pour des personnes se trouvant déjà dans des situations socialement difficiles, par des difficultés d'accès aux droits, d'accès aux services administratifs, par des freins à la participation citoyenne, et *in fine* par un renforcement du sentiment d'exclusion.

S'agissant de la question du caractère spécifique (ou non) des inégalités numériques des territoires prioritaires au titre de la politique de la ville, il semble que les pratiques et les inégalités ne sont pas liées aux caractéristiques urbaines des quartiers mais plutôt aux conditions d'existence d'une partie importante de leurs habitants. Les enjeux spécifiques sont finalement davantage liés à la concentration des ménages en situation difficile.

Cependant, dans les quartiers populaires, ces inégalités numériques s'ajoutent bien souvent à des inégalités d'accès aux ressources sociales déjà bien identifiées. Ainsi, la faible mobilité des ménages pauvres limite leurs opportunités d'accès à l'emploi, aux loisirs, à la culture, à la santé, etc. Ce problème de mobilité est alors compensé par un ancrage local fort et un recours plus fréquent aux ressources du quartier. Faible mobilité et inégalités numériques s'avèrent donc d'autant plus problématiques quand le quartier de résidence ne propose que de rares ressources locales.

Quelles sont les conséquences en matière de politique publique ?

Ce panorama des inégalités numériques invite d'autant plus à l'action publique qu'Internet est porteur de potentialités fortes en matière de renforcement des capacités des plus démunis et de participation citoyenne, et ce grâce à sa capacité à mettre en partage les ressources et à donner la parole à chacun. C'est d'ailleurs le sens de nombreuses initiatives mises en place dans les quartiers, qui visent à donner la parole aux habitants, à les initier à des modes de participation à la vie citoyenne par le biais du numérique. Les quartiers prioritaires ont souvent la chance de disposer d'un tissu associatif dense : cela constitue une opportunité pour mener des actions de médiation numérique et d'accompagnement vers des usages "libérateurs" du point de vue de la participation citoyenne.

Une approche globale de l'exclusion sociale nécessite de prendre en compte les inégalités numériques. C'est en partant des besoins, des attentes et des envies des publics en difficulté que les actions en faveur de l'inclusion numérique peuvent permettre une réelle appropriation d'Internet et rencontrer les objectifs sociaux qu'elles visent. Les politiques publiques doivent se garder de faire peser sur les personnes en difficulté une injonction à l'usage d'Internet qui peut être contre-productive. Il ne faut pas perdre de vue qu'Internet reste un outil qu'il s'agit, dans la démarche d'inclusion numérique, de mettre au service d'une augmentation des capacités de chacun.

³ Cf. *cahiers du Développement Social Urbain* n°55, 1^{er} semestre 2012, p. 14

En Rhône-Alpes

Fin 2011-début 2012, une enquête a été réalisée par le CR•DSU auprès des chefs de projet politique de la ville et rénovation urbaine de Rhône-Alpes qui a permis de constater que les contrats urbains de cohésion sociale et les projets de rénovation urbaine n'ont que très rarement une orientation vers le numérique³. Pour autant, cette enquête a aussi montré la diversité des initiatives en faveur de l'accès

et de l'accompagnement aux usages du numérique. Les actions peuvent concerner :

- l'accès aux TIC, en prenant appui, comme à Aix-les-Bains, sur des espaces publics numériques ;
- l'accompagnement aux usages numériques, souvent pour des publics spécifiques (personnes en insertion, jeunes, seniors...) ;
- la qualification des acteurs ;
- le suivi des évolutions technologiques de l'administration.

Il s'agit d'un sujet émergent et le nombre croissant d'initiatives locales est la preuve que la prise de conscience des enjeux du numérique sur les quartiers est en marche. Aujourd'hui une partie des acteurs met incontestablement en évidence le fait que le numérique favorise l'intégration urbaine et sociale des habitants.

Les réseaux sociaux sont aujourd'hui un nouvel espace de construction identitaire des jeunes et l'un des éléments constitutifs de leur socialisation. Mais l'usage des réseaux sociaux par les jeunes questionne: que font-ils? Qui côtoient-ils? Certains professionnels ont choisi de prendre en compte dans leurs pratiques ce territoire numérique des jeunes. Comment font-ils? Pourquoi et pour quels résultats? En outre, quel peut être le rôle des parents dans l'accompagnement et l'encadrement des usages numériques de leurs enfants?

Expériences présentées

Le Café-Cyber, outil du projet éducatif local de Saint-Just-Saint-Rambert (42)

Dans le cadre de la commission "Ados-Jeunes" du projet éducatif local de Saint-Just-Saint-Rambert, un projet d'éducation au numérique pour les collégiens a été mis en place: le Café-Cyber.

Une fois par semaine pendant la pause méridienne, au sein du foyer du collège Anne Franck, deux animateurs jeunesse de la ville et de la MJC proposent aux élèves des temps d'échanges sur leurs pratiques numériques via des supports pédagogiques ludiques (sondage, revue de presse, jeux de rôles, quizz...). La souplesse de l'accueil et le cadre du foyer favorisent la convivialité et permettent à chacun de passer quand bon lui semble et prendre part au débat sans engagement préalable.

Il s'agit d'amener les jeunes à développer un regard critique sur leurs usages d'Internet et à porter une réflexion sur leur identité numérique. Différentes thématiques sont mises en discussion: la messagerie instantanée, le téléchargement, les logiciels et licences libres, la mise en ligne de vidéos ou encore les réseaux sociaux.

Ce format d'atelier a l'avantage de créer du lien entre les établissements scolaires et les structures jeunesse des villes partenaires. Peu à peu, grâce au soutien du conseil général de la Loire, l'initiative est essaimée dans d'autres collèges du département.

●●● Contact: Espace Ressources, Maison des associations, 04 77 52 70 33

Facebook, nouveau lieu de présence sociale auprès des jeunes (42)

Des éducateurs de l'ADSEA de la Loire (prévention spécialisée) ont réalisé que dans certains quartiers populaires, des jeunes en difficulté construisaient une sphère de socialisation, parfois très riche, sur Internet alors qu'ils avaient tendance à moins investir l'espace public.

La création d'une page Facebook de l'ADSEA 42 a facilité la reprise de contact avec certains d'entre eux, en cohérence avec les principes de la prévention spécialisée: aller vers et ainsi susciter l'adhésion. Utilisée par toute l'équipe des éducateurs, cette page Facebook est un outil qui a permis de découvrir ce que les jeunes donnent à voir d'eux-mêmes, leur état d'esprit, leurs goûts ou leurs activités. Elle alimente les échanges et installe une présence sociale dans leur espace numérique. Les éducateurs ont pu par exemple entamer avec certains d'entre eux une discussion sur leur goût pour le théâtre d'improvisation et les ont encouragés à aller en voir, puis à en faire.

Ce lien numérique avec les jeunes participe du travail de prévention qui se fait dans la rue: dans ces deux espaces, les individus échangent, parfois de manière très anodine, mais entretiennent un lien social bien réel. Facebook est aussi un espace de construction de l'identité numérique des jeunes où la limite entre le public et privé peut sembler floue, poreuse ou changeante.

C'est un nouveau territoire mais aussi un nouveau support qui permet aux éducateurs d'adapter leur travail éducatif.

●●● Contact: ADSEA 42, équipe sud/est de Saint-Étienne, 04 77 46 13 78

Quand parents et enfants échantent sur la pratique de Facebook, à Échirolles (38)

À la demande de parents inquiets au sujet des pratiques de leurs enfants sur Internet et les réseaux sociaux, le centre social des Essarts à Échirolles a organisé trois ateliers de médiation numérique avec le Point Cyb, EPN du Bureau Information Jeunesse pour les 11/14 ans et leurs parents.

L'animateur multimédia a, dans un premier temps, établi un état des lieux de leurs pratiques numériques et leur a donné des informations, des points de vigilance et des conseils de bonnes pratiques. Il s'est ensuite agi, lors d'un deuxième atelier qui a réuni huit parents, de dédramatiser l'usage que faisaient leurs enfants d'Internet et de Facebook en les familiarisant avec l'outil et en échangeant sur leurs appréhensions. Enfin, un dernier temps collectif a rassemblé parents et enfants pour partager les points de vue, mutualiser les connaissances et établir une meilleure communication entre eux sur le sujet.

Deux supports ont par la suite été distribués aux familles - l'un sur la recherche sur Internet, l'autre sur Facebook - et des jeunes sont revenus ultérieurement poser des questions à l'animateur.

Ces ateliers ont permis à chacun de mieux connaître les outils du numérique, d'en maîtriser l'usage, d'en connaître le potentiel et les limites mais aussi de créer du dialogue entre générations.

●●● Contact: Bureau de l'Information et de l'Initiative Jeunesse, bij@ville-echirolles.fr 04 76 22 48 12

Ce qui se dégage des débats

- **Le territoire numérique est un espace inconnu anxiogène**

Les adultes peuvent être très éloignés ou dépassés par les technologies de l'information, et la culture numérique peut participer à creuser des écarts entre les générations voire provoquer des conflits dans les familles. Les parents, ne comprenant ou ne maîtrisant pas toujours l'usage que leurs enfants font d'Internet, y devinent des dangers de toute sorte. Pour l'heure et de manière générale, la sphère éducative, que ce soit dans l'Éducation nationale ou dans l'éducation populaire, appréhende la question du numérique en centrant ses initiatives sur la prévention des risques, avérés ou supposés. Internet est envisagé de manière anxiogène, limité à ses aspects les plus néfastes (parfois fantasmés), loin de la plus-value qu'il est possible d'en tirer pour le système éducatif et la pédagogie.

- **La formation et l'acculturation sont des préalables indispensables**

Comment créer les conditions d'un développement intelligent de la culture numérique dans l'Éducation nationale et dans la société? Il faut continuer à encourager les innovations en direction du numérique. La révolution numérique qui s'opère nous impose d'accompagner au mieux les jeunes dans leur éducation aux TIC et cela passe par la formation des équipes pédagogiques et des animateurs autant que par l'équipement en matériel adapté, que ce soit dans les établissements scolaires ou les structures de jeunesse.

- **Le numérique est un outil d'éducation, au "service de"**

L'espace numérique en général et les réseaux sociaux en particulier sont des outils supplémentaires qui permettent ou facilitent la rencontre, l'échange, la transmission d'information. Au-delà de leur technicité, ils peuvent être des outils au service de la coopération, de l'apprentissage de la citoyenneté et de l'esprit critique.

Clefs opérationnelles

1

Travailler sur les représentations des outils et des pratiques numériques pour faire émerger leurs plus-values et en déconstruire leur portée anxiogène, notamment pour les parents mais aussi pour les professionnels du champ éducatif (Éducation nationale et éducation populaire).

2

Prendre en compte les pratiques des jeunes en leur proposant des temps d'échanges pour percevoir le rôle et la place des outils numériques dans le temps de l'adolescence.

3

S'appuyer sur les commissions, les groupes de travail existants (PEL...) pour impulser, avec les enseignants, la prise en compte disciplinaire du numérique mais également envisager l'utilisation des réseaux sociaux comme un outil complémentaire pour tous les professionnels du champ éducatif.

4

Envisager l'évaluation des initiatives comme un moyen de les légitimer.

5

Former dans la perspective d'une culture numérique commune.

Réactions des participants

- Ce qui angoisse les parents, c'est la méconnaissance des réseaux sociaux numériques. Avec des ateliers comme ceux proposés au centre social, on peut dire, en tant que parents ce que l'on ressent et ça, c'est fondamental.

- Avant, quand la société était moins cloisonnée, on se croisait sur la place du village et on croisait l'instituteur au marché,

avec sa femme par exemple. On côtoyait les sphères privées des uns et des autres sans que ça ne pose de problème de déontologie. Sur Facebook, finalement, c'est à peu près pareil.

- Les limites dans les réseaux sociaux sont nos connaissances en matière de droit : droit à l'image, propriété intellectuelle, droit de diffusion, censure, discrimination,

liberté d'expression (qu'est-ce qu'un logiciel libre?). Il y a beaucoup d'idées reçues, de rumeurs sans qu'on sache finalement rien de précis.

- Pour les élèves, la présence sur Internet au Café-Cyber c'est aussi un moment dans le temps de vie passée au collège, c'est un temps de collège.

La valorisation des actions conduites par les publics en insertion participe pleinement du processus d'insertion sociale. En quoi le numérique peut-il être un atout pour favoriser l'insertion sociale des publics éloignés de l'emploi? Quelles initiatives peuvent être prises en ce sens? Avec le développement de l'e-administration, l'accès aux droits s'est complexifié. Comment, à l'heure de la mise en ligne des services publics, garantir l'accès aux droits?

Expériences présentées

Accompagner l'usage du numérique pour les demandeurs d'emploi, à Grigny (69)

Que ce soit pour consulter les offres d'emploi, pour créer et rendre visible son curriculum vitae, pour organiser son déplacement à un entretien d'embauche ou encore pour accéder à son dossier administratif de Pôle emploi, la compréhension et l'appropriation des outils numériques sont aujourd'hui primordiales.

Partant de ce constat, la m@ison de Grigny travaille depuis 2007 à accompagner les personnes en recherche d'emploi dans leur usage de l'outil informatique et d'Internet. Ce projet s'organise autour d'ateliers collectifs conçus pour donner les compétences numériques de base aux demandeurs d'emploi, ainsi que les clés de compréhension afin qu'ils deviennent autonomes sur tous les espaces proposés par les services publics et qu'ils puissent ainsi accéder à leurs droits les plus fondamentaux et exercer "leur citoyenneté". Accompagnés d'un animateur, ceux-ci sont amenés à prendre en main un ordinateur, à appréhender la navigation pour accéder aux sites de recherche d'emploi ou de formation, à utiliser un téléphone portable, une boîte mail et à acquérir les bases du traitement de texte nécessaires pour réaliser et mettre à jour son CV. Un accueil libre, permettant aux usagers de la m@ison d'accéder à des ordinateurs connectés et de continuer leurs démarches, complète cet accompagnement collectif.

Le nombre de participants à cet atelier est passé d'une dizaine en 2007 à 54 en 2012.

●●● Contact : <http://maison-tic.org>

Mobiliser les bénéficiaires du RSA autour du numérique, à Bourg-en-Bresse (01)

Dans le cadre des activités du centre social de la Reyssouze (Bourg-en-Bresse), l'association Aucrey initie les bénéficiaires du RSA aux compétences informatiques de base indispensables à leur insertion professionnelle.

Partant du constat que nombre d'entre eux ne peuvent mettre à profit les compétences acquises pendant leur formation faute d'équipement informatique personnel, le conseil général de l'Ain a inclus dans le programme départemental d'insertion un projet de partenariat public-privé permettant l'équipement en matériel. Ce projet à dimension départementale est mené en lien avec l'entreprise d'insertion Micronov (qui reconditionne et fournit les équipements aux bénéficiaires du RSA, en employant elle-même des personnes en insertion) et d'autres acteurs publics et privés (pour la participation financière, la mise à disposition de matériel informatique...).

Ce projet a eu de réels impacts en termes d'emploi et de formation (sortie positive en contrat aidé, en CDI, en formation qualifiante...). En 2012, ce sont 34 bénéficiaires du RSA qui ont pu être formés et équipés à bas prix.

Le projet ambitionne de toucher plus largement toute personne en difficulté, qu'elle soit bénéficiaire du RSA ou non.

●●● Contacts : www.ain.fr
et www.micronov.com

Blog et espace multimédia itinérant, vecteurs d'insertion sociale, à Bourg-lès-Valence (26)

Utiliser les outils numériques pour faciliter la participation des habitants à la vie de leur quartier et valoriser leur parole et leurs actions, tels sont les objectifs du projet de la ville de Bourg-lès-Valence. Considérant le numérique comme un vrai outil en faveur de l'insertion sociale des habitants, le service politique de la ville s'est doté de trois supports complémentaires :

- L'espace multimédia itinérant¹ permet aux habitants de découvrir et d'accéder à l'informatique et à Internet au plus près de chez eux. Chaque semaine, des ordinateurs portables connectés sont mis à disposition des habitants dans des lieux de proximité (MJC, MPT, centre social...). Un médiateur multimédia installe les postes informatiques et accompagne les habitants dans l'appropriation de ces outils. Cette action, présente sur cinq quartiers en politique de la ville, touche un public âgé de 6 à 79 ans, au profil socio-économique varié.

- Un blog² rend compte des projets réalisés par les jeunes en difficulté sociale ou en décrochage scolaire suivis par la prévention spécialisée. Il constitue un moyen d'expression et de valorisation de leurs actions.

- Le site www.regardsbourcains.fr consigne l'ensemble des actions du service de la politique de la ville et donne des informations sur les manifestations et événements du quartier.

Ces outils numériques apparaissent comme de nouveaux lieux de partage qui favorisent les échanges, suscitent et valorisent les projets et les habitants des quartiers.

¹ <http://regardsbourcains.fr/index.php?page=espace-multimedia-itinerant>

² <http://preventionblv.over-blog.com>

Ce qui se dégage des débats

• Comment convaincre les décideurs locaux ?

Les professionnels sont convaincus que l'accompagnement du numérique est un vrai levier à l'insertion sociale et professionnelle des habitants des quartiers. Seulement, convaincre les décideurs locaux de la pertinence de l'outil numérique au service du développement social est, de l'avis de nombre de participants, difficile. Faire la démonstration par l'exemple et l'expérimentation auprès des décideurs locaux que ce type d'initiatives n'est ni superflu, ni anecdotique est un des challenges soulevé pendant la séance.

• De l'importance de la validation des compétences acquises par les habitants

Quel que soit le support utilisé (diplôme, note, livre photo...), la validation des compétences numériques est clairement ressortie des débats. Il est important de valoriser les connaissances acquises et l'investissement des personnes dans les projets. De l'avis des participants, le numérique est un outil de valorisation des actions des habitants et participe à renforcer leur estime de soi. Il est en ce sens un formidable vecteur d'insertion sociale.

• Quand les professionnels s'interrogent sur leurs propres pratiques

La question de la formation des professionnels de l'insertion pour répondre au mieux aux besoins d'accompagnement des publics a été soulignée comme l'un des enjeux de réussite d'un projet. Connaître et faire connaître les structures du territoire qui accompagnent les usages du numérique (médiathèque, bibliothèque, espace public numérique, mission locale...) et comprendre leur complémentarité est aussi un enjeu soulevé par les participants.

Clefs opérationnelles

1

Repérer les acteurs, les partenaires ressources du territoire, identifier l'existant, ce qui est possible sur le terrain avant de se lancer "tête baissée" et enfin mutualiser les compétences et les moyens.

2

Valoriser la finalité du projet, c'est-à-dire l'insertion sociale et professionnelle des habitants plutôt que mettre en avant le projet numérique.

3

Définir le cadre et le contenu de l'action des professionnels et faire le lien entre accompagnement aux usages numériques individuels et collectifs.

4

Construire le projet en partant du besoin des publics et utiliser des lieux relais pour permettre la mise en réseau des habitants et l'échange de compétences.

5

Expérimenter des projets et valoriser la parole des bénéficiaires pour sensibiliser les décideurs locaux et pérenniser les moyens financiers.

Réactions des participants

• Arrêtons d'avoir des projets "trop numériques !"

• Accompagner ce n'est pas faire "à la place de", c'est donner les moyens d'aller vers l'autonomie.

• Être animatrice multimédia, c'est un jeu d'équilibriste.

• Ça ne suffit pas d'acheter des ordinateurs, il ne faut pas oublier les personnes.

• Financer un équipement, on sait faire. Mais on n'arrive pas à financer de l'humain.

• Médiathèque et espace public numérique ont des approches complémentaires de l'accompagnement.

• La question du numérique renvoie aussi à celle de la mobilité: il faut à la fois être capable d'aller à l'espace public numérique et de maîtriser sa clef USB.

• Attention à ne pas développer le numérique en pensant que cela va tout résoudre si on ne l'accompagne pas.

• Développer un portail citoyen: rapprochement ou exclusion ?

L'émergence des technologies numériques est venue renforcer et démultiplier les possibilités d'interactivité déjà potentiellement offertes par d'autres médias. Des projets ont vu le jour qui modifient les modalités de la prise d'expression et touchent un plus grand nombre de personnes. Comment les outils numériques peuvent-ils faciliter l'échange et la participation habitante dans les quartiers? Au-delà, comment peuvent-ils renouveler et ouvrir le cadre de la participation citoyenne?

Expériences présentées

Paroles de quartier : un studio numérique mobile dans deux quartiers de Villeurbanne (69)

Parce qu'agir en citoyen nécessite d'être conscient de l'environnement qui nous entoure, la MJC de Villeurbanne a mis en place le projet "Parole de quartier" pour éduquer les jeunes aux pratiques numériques. De mai à septembre 2012, ce sont au total 50 jeunes de 8 à 15 ans qui se sont regroupés, épaulés par AADN¹, pour créer un court-métrage sous la forme d'un récit en arborescence, mis en ligne sur un site Internet avec une présentation interactive. Chaque semaine, il était proposé aux jeunes de se retrouver deux heures durant sur un lieu de tournage différent, dans les quartiers Damidot et Monod, pour imaginer puis filmer les scènes grâce à un atelier multimédia mobile.

Dans les jours qui suivaient le tournage, les vidéos étaient mises sur le site Internet dédié au projet². Si la participation des jeunes a été irrégulière, ils se sont tous retrouvés au moment de la restitution finale. Ainsi, l'ensemble des participants, accompagnés d'habitants des quartiers, ont déambulé d'immeuble en immeuble pour visionner les scènes là où elles avaient été tournées, par le biais de QR codes intégrés dans l'espace urbain.

Ce projet collectif a permis aux jeunes de prendre du recul sur les outils numériques et les impacts des messages délivrés, de développer leur capacité d'expression via le numérique, à partir de l'écriture de la narration de la fiction. Cette expérience a également été l'occasion pour AADN de tester une nouvelle méthodologie de projet, que l'association compte réinvestir dans de futurs projets numériques à destination des habitants des quartiers.

¹ Association de développement des arts et des cultures numériques

² <http://docufictionvilleurbanne.olympic.in>

Faire émerger la parole citoyenne, à Fontaine (38)

À l'origine, l'objectif du projet de documentaire radiophonique était d'accompagner les habitants et acteurs du quartier Bastille aux mutations urbaines et autres bouleversements qui découlent de la mise en œuvre du projet de renouvellement urbain (PRU).

Depuis 2007 et jusqu'à l'achèvement du PRU, l'association Dyade Art et Développement va à la rencontre des habitants, recueille leurs témoignages, les diffuse via le site Internet dédié au projet¹ et les compile sur CD. Des extraits d'entretiens ont même fait l'objet d'un "livre mémoire". La démarche n'est pas toujours évidente pour des personnes non habituées à s'exprimer publiquement. Il a fallu créer une relation de confiance et adopter une posture adéquate. Les personnes rencontrées parlent du sujet de leur choix (places de stationnement, emménagement dans les logements neufs, gestion des encombrants, rôle du centre social, dynamique commerciale de la place...), sur le ton qui leur convient, ce qui donne des témoignages très hétéroclites: anecdotes, humour, sérieux, indignations, interpellations...

Le contenu est ensuite écouté avec attention par les techniciens municipaux ainsi que par les élus, qui voient dans cet outil un moyen de prendre connaissance des attentes de leurs administrés pour ensuite leur apporter des réponses adaptées. En privilégiant une approche individualisée, cette "web antenne" constitue un excellent outil de médiation et de communication; elle inspire également aux techniciens des ateliers collectifs sur des thématiques diverses touchant au projet urbain.

¹ <http://lavoxdesgens.fr>

Facebook : un canal d'expression supplémentaire pour les locataires de Haute-Savoie Habitat (74)

Souhaitant avoir une communication au plus proche de ses locataires, Haute-Savoie Habitat (office public de l'habitat de la Haute-Savoie) a créé une page Facebook en 2011, en complément de son site Internet nouvellement refondu.

Pensée comme un outil de communication institutionnelle - avec la règle de publier au moins une information par jour - cette page est rapidement devenue le canal d'expression favori de locataires qui jusqu'alors n'entraient pas en contact avec le bailleur (par téléphone, courrier, mail ou de visu). Cet outil leur convient mieux dans la mesure où l'usage du réseau social fait désormais partie de leurs pratiques quotidiennes, que son mode de fonctionnement ne les oblige pas à se conformer au langage institutionnel et qu'il permet, éventuellement, de garder l'anonymat. Les messages laissés par les locataires portent aussi bien sur le logement, l'immeuble, que la vie dans le quartier et ils ne sont pas exclusivement, comme certains l'avaient redouté, des plaintes ou des réclamations. Parfois même des débats se créent entre internautes.

Avec plus de 550 personnes qui "suivent" ainsi Haute-Savoie Habitat et plus de 2000 visiteurs réguliers, cette initiative est un succès. S'inscrire de cette manière sur le plus connu des réseaux sociaux a permis au bailleur de gagner en visibilité et d'améliorer son image auprès des locataires, et ce à moindre coût: le lancement de la page n'a pas mobilisé de moyen particulier et sa gestion n'a que peu d'incidence sur le temps de travail des six salariés désignés comme administrateurs.

Ce qui se dégage des débats

- Les TIC apportent des bénéfices à la démocratie participative

Les bénéfices sont de différents ordres : hyper proximité, meilleure attractivité, capacité à s'exprimer sans posséder les codes traditionnels de la démocratie participative, plus grande accessibilité aux débats publics.

- Les TIC sont aussi porteurs d'interrogation

Avec la montée en puissance du numérique comme moyen de participation, quelle évolution, quelle place pour les instances traditionnelles de démocratie participative, comme les comités de quartier ? Sont-elles condamnées ? Il semblerait que cela ne soit pas souhaitable mais il est évident qu'elles devront s'adapter. L'avantage de ces instances est leur caractère collectif. Les TIC favorisent la participation individuelle. Or les actions individuelles ne font sens que si elles renvoient et consolident des démarches collectives. Les TIC ne doivent pas remplacer les collectifs humains mais redonner de la dynamique.

- La formation aux TIC

La citoyenneté par le numérique interroge le niveau de pratique des professionnels (et des bénévoles). Parfois il y a un décalage entre le niveau de pratique de ces derniers et celui des habitants. D'où l'importance de la formation.

- Les TIC posent des questions d'éthique

Il paraît important de prendre en considération les questions d'éthique, tant au niveau de l'administration (gestion de la relation transparente à l'utilisateur, contrôle et autocontrôle, anonymat) que de la citoyenneté numérique (logiciels libres, consommation responsable, connaissance des enjeux économiques du web...).

Clefs opérationnelles

1

Bien définir les attentes des différents partenaires (donneur d'ordre, maître d'ouvrage, facilitateur, citoyen...) afin d'éviter les distorsions et les frustrations. Toutefois, savoir laisser la place à l'imprévu et laisser évoluer le projet sans *a priori*. Il faut apprendre à travailler avec les codes des autres.

2

Vérifier l'existence de garde-fous : le numérique peut être un accélérateur de citoyenneté mais n'invente rien. Certains pré-requis sont indispensables : existence préalable de réseaux habitués à travailler ensemble, accompagnement aux pratiques de démocratie participative et à la prise de parole, existence ou création d'une instance de partage, connaissance et pratique numérique "responsable".

3

Veiller à ce que les habitants, mais aussi les professionnels, possèdent les compétences nécessaires pour participer au projet : techniques et technologiques, expression orale, compétences sociales (partager, comprendre les autres...), et connaissance de la méthode projet.

4

S'assurer que le processus soit ouvert, et non pyramidal. On retrouve ici les notions de co-construction, de friche (faire confiance aux utilisateurs plutôt qu'aux donneurs d'ordre trop souvent coupés des réalités), de projet créatif avec différents publics qui "font" et ne sont pas "juste associés".

5

Être conscient des temps longs nécessaires à la vie d'un projet de citoyenneté numérique : apprentissage des outils, projet forcément itératif, décodage culturel.

Réactions des participants

- Que mettons-nous collectivement sous le terme de citoyenneté ?

- Ceux qui ne s'expriment jamais dans l'espace public le font davantage avec l'outil numérique.

- L'éducation populaire est en retard sur l'usage du numérique. Elle doit s'adapter.

- Il y a une frontière ténue entre participation et communication politique. La tentation de la communication politique n'est jamais loin.

- Il ne faut pas que les outils numériques remplacent nos dispositifs de participation actuels ! Il faut jouer sur le concept de "réalité augmentée" !

Tour de VIS sur le numérique à Aix-les-Bains !

Le Numérique sera le...  ...Vecteur d'Intégration Social.

Y'a pas d'Vice!

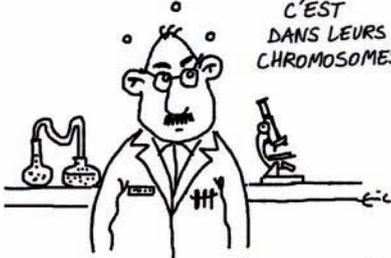
Moi, avec la Tablette, Je ne suis qu'à 1 doigt de réduire la Fracture...



...il ne me reste plus qu'à apprendre à lire.

Les Générations "X" et "Y" ont compris le "B.A.-BA" du numérique.

C'EST DANS LEURS CHROMOSOMES?

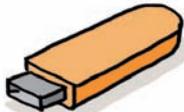


L'Éducation Populaire serait réfractaire au numérique...

Le Numé... quoi?




Atelier Insertion
Difficulté pour les professionnels à maîtriser les outils numériques...



Ceci n'est pas LA clé. (juste un outil...)

Atelier "Parents et enfants échangeant sur la pratique de Facebook, à Échirolles" Guillaume Groux

On a contacté les enfants par Facebook ...



...et tiré les parents par la peau des "Face..."

Atelier Insertion
Comment faire venir les publics défavorisés dans les EPN ?

Moi... VOULOIR APPRENDRE ÉCRIRE FRANCE...

OK! INSCRIVEZ-VOUS SUR INTERNET.



Faire parler les habitants, un travail au "cas par cas".

Une Web-Radio à Fontaine ?

Ça coule de source!



Atelier Éducation
Faut-il mettre des "barrières" sur le territoire numérique pour les adolescents ?

Ouais! Moi, JE DIS...

... "POUCE"!

Lot!



Atelier Citoyenneté
"L'important n'est pas d'être sur les réseaux sociaux, l'important, c'est ce que l'on y fait."

Moi, ça me permet de surveiller mes enfants.



Je suis "Ami" avec eux...

Points de convergence et questions en suspens

À l'issue de cette journée, largement adossée à des présentations d'expériences et des échanges de pratiques entre professionnels du numérique et de la politique de la ville, Margot Beauchamps, doctorante en géographie à l'université Paris 1, a tenté un exercice de synthèse au cours duquel elle a identifié les points de convergence entre les trois ateliers, mais aussi les questions en suspens.

Parmi les points de convergence, il convient de retenir l'idée qu'il est nécessaire d'identifier, au sein d'un territoire, les partenaires et les ressources existantes (lieux, matériels...) dans les différents champs (insertion, accès aux droits, éducation, prévention, aide à la prise de parole citoyenne). Ce premier travail est nécessaire pour favoriser les rencontres : s'appuyer sur l'existant et favoriser les croisements entre les différents champs permettent d'éviter que le numérique ne devienne une fin en soi et de s'assurer qu'il soit au service d'un objectif d'insertion sociale plus global que la "lutte contre la fracture numérique".

La formation des professionnels

Il y a ensuite la nécessité de former les professionnels de l'éducation (professeurs, éducateurs spécialisés, animateurs, bénévoles des centres sociaux, etc.), et les travailleurs sociaux. Le terme même de formation nécessite d'être repensé pour qu'il ne se réduise pas à des moments d'apprentissage délimités dans le temps et dans le contenu (apprentissage d'une application, d'un logiciel), mais pour qu'il s'oriente vers de nouvelles formes d'apprentissage permanent, de pair à pair. D'une part, parce que des formations institutionnalisées ne pourront pas être généralisées dans le contexte de crise de financement des collectivités. D'autre part, un apprentissage plus souple, moins institutionnalisé, basé sur l'ouverture et le partage des outils pédagogiques, répond mieux au besoin d'une transmission de la culture numérique par dissémination à l'ensemble de la population. Pour ce faire, les tiers lieux et les cafés numériques associatifs qui naissent un peu partout sur le territoire répondent au besoin d'avoir des lieux-ressources identifiés. Mais ils ne suffisent pas car tout le monde ne s'y rend pas spontanément.

D'où l'importance, également identifiée dans les trois ateliers de cette journée, de "l'aller vers". Aller vers les publics les plus éloignés des outils numériques, mais aussi de la prise de parole publique et médiatique. Aller en pied d'immeuble, dans les logements, toujours en s'appuyant sur les ressources existantes dans les quartiers, les liens de confiance noués dans la durée. L'"aller vers" renvoie aussi à la nécessité de construire des passerelles entre des mondes qui se méconnaissent : celui des technophiles et celui des professionnels de l'éducation et de l'insertion.

Il est important de trouver un langage commun à ces mondes différents pour construire ces passerelles et réaliser les croisements et partenariats attendus. Or construire ces passerelles nécessite du temps, des occasions de rencontres. Une journée comme celle d'Aix-les-Bains est un moment qui s'inscrit dans cette volonté de réaliser des croisements. Néanmoins on peut aussi acter la nécessité de dégager du temps de travail pour réaliser ces rencontres afin d'inciter aux partenariats.

L'accompagnement au changement

Pour conclure, une question reste en suspens et révèle des différences d'approche dans le champ de la médiation numérique : jusqu'où aller dans l'acculturation au numérique de la population sans risquer de formuler une injonction à la maîtrise des usages du numérique ? Les résistances à la généralisation des usages numériques peuvent être fortes, et souvent à juste titre quand on voit certains services s'effacer derrière un unique mode de mise en relation passant par Internet. Les réticences peuvent être également liées à la transformation profonde des modes de travail avec l'irruption du numérique dans le travail social. Comment accompagner au changement sans passer par l'injonction ?

Une manière de conjurer cette tension est peut-être de garantir en permanence une approche où l'on s'adosse au numérique pour mener des projets individuels ou collectifs (d'insertion, d'éducation, de citoyenneté) sans que l'outil numérique ne devienne l'horizon unique (ou même principal) des actions de médiation. L'expression de "médiation numérique" renvoie justement à cette vision d'un travail de construction de passerelles au sein duquel le numérique est au service d'objectifs sociaux plus transversaux que la diffusion du numérique.

Ressources

Vidéos

en ligne sur www.crdsu.org,
rubrique "Vidéos"

Une vidéo produite et diffusée dans le cadre de la journée régionale du 14 décembre 2012 :

"Présentation de 3 projets utilisant le numérique comme ressource du développement social et urbain"

Les 3 projets :

- "Mobiliser les bénéficiaires du RSA autour du numérique", Micronov à Bourg-en-Bresse
- "Le Café-Cyber, outil du projet éducatif local", Zoomacom à St-Just-St-Rambert
- "Paroles de quartier : un studio numérique mobile dans deux quartiers", AADN à Villeurbanne

2 vidéos produites dans le cadre des cahiers du Développement Social Urbain :

- "Lutter contre la fracture sociale suppose aussi de lutter contre la fracture numérique"

Dès 2002, René Balme, maire de Grigny (69), a impulsé la création d'un lieu ressource tourné vers les usages de l'Internet : la m@ison de Grigny. Ce projet a pris corps dans le cadre de la communauté de communes Rhône Sud, avec comme point de départ une conviction : sans action forte pour sensibiliser les habitants aux usages de l'Internet et du multimédia, la collectivité constaterait rapidement une nouvelle fracture sociale. Retour sur l'histoire d'un projet exemplaire qui a fêté ses 10 ans en 2012.

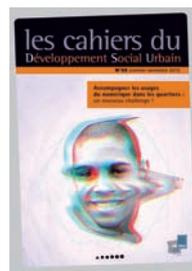
- "Café cassettes".

Paroles de parents sur les pratiques numériques de leurs enfants
Quel regard les parents portent-ils sur les usages numériques de leurs enfants ? C'est autour de cette question que le CR•DSU a invité des participantes du Café cassettes du centre social situé dans la zone urbaine sensible du Vallon Jayon de Grigny (69) à échanger. Nazli, Hatice, Fatima et Linda, toutes habitantes du quartier, reviennent ici sur les pratiques numériques de leurs enfants et s'interrogent sur leur place dans l'encadrement de ces usages.

Publications du CR•DSU

"Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge !"

Les cahiers du Développement Social Urbain n°55 - Premier semestre 2012



Ce numéro se propose d'examiner de quelles manières les Technologies de l'information communication (TIC) peuvent répondre aux enjeux de développement social urbain. Le sujet n'est pas abordé sous l'angle des techniques, même si les TIC sont prises au sens large (ordinateur, Internet, produits multimédia, télécommunications mobiles, photos et vidéos numériques, centres numériques, services publics, associatifs et commerciaux en ligne...), mais l'entrée est celle des usages, les outils servant à illustrer les usages.

Ce numéro s'appuie sur les apports d'analyse et d'expérience et a pour objectifs de sensibiliser les acteurs de la politique de la ville à un sujet peu traité, notamment dans les démarches de développement social urbain, mais qui comporte de forts enjeux à la fois démocratiques, économiques et sociaux ; de donner à voir des expériences en Rhône-Alpes et montrer la valeur ajoutée des actions menées pour développer et accompagner les usages du numérique ; de susciter la réflexion des acteurs de la politique de la ville sur leurs propres pratiques vis-à-vis des TIC ; et proposer des pistes de réflexion et d'action possibles pour l'avenir.

Synthèse et émission de radio sur la journée d'échanges "Se construire avec les TIC", qui a eu lieu le 12 mai 2011

Cette séance a eu lieu dans le cadre d'un atelier permanent d'échanges intitulé : "Adolescents et jeunes des quartiers : construction de soi, rapport à l'autre. Clés de lecture et initiatives".

- La synthèse de la journée dans *Les Échos des ateliers permanents du CR•DSU n°8, décembre 2011, p. 4-7*

- Émission de radio CAPSAO : Interview des intervenants, Cédric Fluckiger, maître de conférence à Lille 3, Christian Combier, de la M@ison de Grigny, Pauline Reboul, de Fréquence Écoles, ainsi que Frédérique Bourgeois, directrice adjointe du CR•DSU. Réaction de la salle et extrait d'intervention de Bernard Bier, consultant.

www.crdsu.org/c_8_22_Les_programmes_et_syntheses_des_rencontres_passees.html

Autres ressources

Accéder à la bibliographie interactive des *cahiers du Développement Social Urbain n°55*, 1^{er} semestre 2012, à l'aide du flashcode ci-dessous :



Document réalisé par le CR•DSU

Le Centre de Ressources et d'échanges pour le Développement Social et Urbain Rhône-Alpes s'adresse aux acteurs dont les projets s'inscrivent dans un objectif de cohésion sociale sur un territoire: professionnels des collectivités locales, élus locaux, partenaires institutionnels, associations, chercheurs...

Son action: diffusion d'informations et de connaissances sous diverses formes, mise en réseau des acteurs, qualification collective, capitalisation d'expériences, soutien à certaines démarches locales...

Directeur de publication: Louis LEVÊQUE, Président du CR•DSU

Directrice de la rédaction: Isabelle CHENEVEZ, CR•DSU

Rédaction: Margot BEAUCHAMPS, Université Paris 1
Frédérique BOURGEOIS, CR•DSU
Marion POLLIER, CR•DSU
Marion SESSIECQ, CR•DSU
Perrine TAULEIGNE, CR•DSU

Bibliographie: Muriel SALORT-CARAYON, CR•DSU

Conception graphique: Muriel SALORT-CARAYON, CR•DSU

Impression: Graphiscann - 32 avenue Karl Marx - 69120 Vaulx-en-Velin

Crédits photos:

- © CR•DSU: pages 1, 4 et 12
- © MJC Aragon de Bron, Cyber-base: pages 1 et 6
- © MJC Aragon de Bron, Cyber-base: pages 1 et 8
- © <http://lavoixdesgens.fr>: pages 1 et 10
- © Dessins : Éric Grelet: pages 4, 12 et 13

Dépôt légal: à parution
ISSN 1960-2340 (titre précédent)



PREFECTURE DE REGION RHÔNE-ALPES

Rhône-Alpes Région

GRANDLYON
communauté urbaine



CENTRE DE RESSOURCES ET D'ÉCHANGES POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN RHÔNE-ALPES

4 rue de Narvik - BP 8054 - 69351 Lyon cedex 08

Tél: 04 78 77 01 43 - Fax: 04 78 77 51 79 - crdsu.secretariat@free.fr - www.crdsu.org