

Audit du fonctionnement de l'accès public au Multimédia sur le territoire du PIC URBAN

■ À propos de ce dossier

■ L' objet de ce document est de :

- Présenter les enjeux liés à l'accès public aux TIC sur les territoires concernés
- Définir les attentes de la collectivité vis à vis de ce projet
- Présenter la méthodologie de travail retenue
- Préciser les partenaires pressentis pour participer à ce travail
- Proposer un calendrier de travail

■ Pour plus d'informations

Pour plus d'informations concernant ce dossier contacter :

● METRO – Direction des Politiques Urbaines - PIC URBAN

- M. Guillaume TOURNAIRE
- Mél : guillaume.tournaire@la-metro.org
- Tél : 04.76.59.57.06

● CRÉATIF

- M. Philippe CAZENEUVE, Consultant
- Mél : pcazeneuve@free.fr
- Tél : 06.30.56.92.41
- Web : www.creatif-public.net

■ Le sommaire de ce document :

I. POURQUOI UNE ETUDE SUR L'ACCES PUBLIC AU MULTIMEDIA SUR LE TERRITOIRE DU PIC URBAN ?	3
II. LE CONTENU DE L'ETUDE.....	5
III. LA METHODOLOGIE DE TRAVAIL	7
IV. DEROULEMENT DETAILLE DU PROJET	7
V. CALENDRIER PREVISIONNEL.....	13

I. Pourquoi une étude sur l'accès public au Multimédia sur le territoire du PIC URBAN ?

L'accès public au multimédia est actuellement dans une période charnière avec l'existence de nombreux lieux d'accès publics, mais avec une fragilisation de leur fonctionnement au regard des évolutions des usages et des politiques publiques (recadrage par rapport au besoin social, fin du dispositif emploi jeunes, contraintes de gestion, justification d'un investissement public sur ces questions, ...).

Il est nécessaire d'entamer une réflexion sur la manière dont les « espaces publics multimédias » peuvent jouer un rôle moteur dans la mise en œuvre des politiques de développement social, en favorisant la diffusion de la culture du multimédia auprès des publics qui en sont le plus éloigné.

L'affirmation d'un modèle de déploiement du multimédia sur le territoire se fera en interrogeant leur vocation entre une logique de développement de pôles de compétences référencés à l'échelle de l'agglomération et une logique d'ancrage sur les territoires dans la proximité.

C'est dans ce cadre que l'audit sur l'accès public au multimédia doit pouvoir être mené.

DES ENJEUX A TROIS NIVEAUX :

- d' **intégration des publics les plus éloignés** du multimédia.
- de **mise en œuvre de projets** liés au multimédia autour d'espaces à vocation renforcée et **au service des territoires et des acteurs**.
- de **qualification des acteurs** par la formation et le développement des échanges afin de mieux accompagner les usages.

UN OBJECTIF : DEFINIR UNE COMMANDE PUBLIQUE SUR LE TERRITOIRE

L'Objectif de l'étude est de parvenir à définir une commande publique sur le territoire (*réponse à un besoin clairement défini avec des fonctions bien visibles*) pour le développement de l'accès public au multimédia, afin de permettre de :

- **redéfinir et rééquilibrer l'offre publique** de services et d'accès aux TIC : spécialisation et renforcement des espaces existants, création de nouveaux espaces intégrant les ressources existantes, ...
- **proposer des services et des animations** permettant la diffusion de la culture multimédia vers les publics les plus éloignés.
- **renforcer et pérenniser les métiers** de l'accès public au multimédia.

II. Le contenu de l'étude

① Aide à la définition des attentes et besoins des publics

Ce travail d'analyse des attentes et besoins des publics mettra l'accent sur la prise en compte des populations les plus éloignées du multimédia :

- état des lieux des publics utilisant les ressources des accès publics au multimédia (avec quels usages ?).
- état des lieux des publics ne fréquentant pas les accès publics au multimédia.
- expertise de la liaison entre les orientations des politiques territoriales de lutte contre les exclusions mises en œuvre sur l'agglomération et les potentialités du multimédia.

- ⇒ **Objectif** : définir l' **impact de ces espaces sur les publics prioritaires** de la politique de la ville et les usages attendus par ces publics (analyse points forts / points faibles).
- ⇒ **Objectif** : développer un argumentaire sur l' **intérêt du multimédia comme outil de développement social** (objectifs, modalités de mise en œuvre).

② Analyse dynamique du fonctionnement des espaces publics multimédia

L'analyse de l'existant s'appuiera sur :

- un recensement des espaces existants, des projets d'espaces ou actions particulières impliquant le multimédia avec établissement d'une cartographie qualifiant les différents lieux et projets.
- une analyse des positionnements respectifs des lieux d'accès publics sur le territoire (offres, rayonnement, partenariats, ...) et des synergies possibles avec d'autres équipements.

- la présentation et l'analyse des outils mobilisables sur l'agglomération et susceptibles de renforcer l'accès public (structures de recherche – action, infrastructures de réseau haut débit, pôles d'excellences, outils de mutualisation, ...).

⇒ **Objectif** : Proposer des **orientations pour le positionnement des espaces publics** dans une perspective générale d'articulation entre les logiques "spécialisation / proximité" pour un appui aux stratégies territoriales (intégration des questions de **complémentarités** entre espaces, de **coordination**, de **mutualisation** des moyens, ...).

③ Analyse des pratiques, besoins et aspirations des acteurs

L'analyse portera aussi sur les besoins et aspirations des acteurs locaux en terme de **qualification et d'échange**, en regard de leurs pratiques actuelles :

- acteurs travaillant directement avec le multimédia,
- acteurs travaillant dans la médiation et l'animation socio-culturelle et éducative.

⇒ **Objectif** : Elaborer des **propositions en terme de formation/qualification** (définition d'axes et proposition d'un programme 2004 & 2005) et de **mise en place d'un réseau territorialisé** (faisabilité et propositions opérationnelles) dans une perspective intégrant mutualisation de moyens et développement de spécialisations.

Les travaux menés sur le territoire du PIC URBAN doivent pouvoir servir de référence pour l'ensemble de l'agglomération grenobloise, voire au-delà dans d'autres territoires.

La Metro s'appuiera pour l'animation de ce travail et la rédaction de cette étude sur l'expérience et la méthodologie proposée par l'association « CRÉATIF¹ ».

¹ CRÉATIF - Association loi 1908 - Association pour l'Accès Public et l'Appropriation Citoyenne des Technologies de l'Information et de la Communication en France.
4 rue Moll – 67000 Strasbourg [<http://www.creatif-public.net>]

III. La méthodologie de travail

CRÉATIF propose d'intervenir dans une démarche « **étude/action** », en associant les acteurs locaux à certaines phases de l'étude. Cette démarche participative est une occasion de mobilisation des acteurs et un support de co-construction d'une **démarche de progrès**.

La démarche de Progrès vise à :

- Constituer un **lieu d'échange** sur les usages des TIC
- **Auto-évaluer** ses pratiques
- Repérer des **expériences significatives**
- Construire un **référentiel des "bonnes pratiques"**
- Se positionner sur une **grille de compétences**
- Identifier ses **besoins de qualification**

L'intervention de CRÉATIF procédera par étapes-clés :

- Elaboration et validation du **cadre méthodologique**
- Identification des acteurs impliqués dans le multimédia et mise en place du groupe de travail
- Animation d'une démarche « **Cercle de progrès** » avec le groupe de travail
- **Analyse de l'existant** par observations et entretiens
- Mise en place d'un **voyage d'étude**
- Rédaction du rapport d'étude
- **Présentation des résultats** de l'étude devant le Comité de suivi

IV. Déroulement détaillé du projet

Les étapes de cette démarche de progrès sont détaillées ci-dessous :

1. Elaboration et validation du cadre méthodologique :

- Elaboration et rédaction d'un document de cadrage de l'étude (*c'est le document que vous lisez actuellement !*)
- Validation par l'ensemble des acteurs. La participation au groupe de travail nécessite en préalable l'acceptation du cadre de travail.

2. Identification des acteurs impliqués dans le multimédia

- animateurs de lieux d'accès publics
- Responsables de structures accueillant un lieu d'accès publics
- Elus locaux et associatifs
- Référents de projets « institutionnels »
 - Mairies (chargés de mission TIC, agents de développement)
 - CRIJ Grenoble (Jeunesse & Sport)
 - Méthothèque & Rédoc
 - CCSTI, Villa Media
 - Education Nationale (REP, Rectorat Mission TICE, CARMI)
- Porteurs de projets susceptibles de s'appuyer sur les TIC
 - Associations
 - Institutionnels (CAF, ANPE, Mission locale, ...)
- Associations d'utilisateurs
 - Parents d'élèves, locataires, associations culturelles, ...
- Utilisateurs à titre individuel
 - Bénévole, adhérent ou utilisateur très motivé
- Non-utilisateurs du multimédia
 - « Habitué des lieux » pour un usage autre que le multimédia

3. Mise en place du groupe de travail

- Le groupe de travail sera co-animé par Philippe Cazeneuve, consultant pour CRÉATIF et Guillaume Tournaire, représentant la METRO.
- Il se réunira au moins trois fois.
- Le groupe de travail est ouvert, et toute personne intéressée par la démarche peut se joindre aux réunions, sans démarches particulières.

4. Rôle et missions des acteurs participants au groupe de travail

Participation à un travail de **diagnostic de l'accès aux TIC** à l'échelle du territoire du PIC URBAN.

Recensement des « bonnes pratiques » en matière d'usages des TIC dans les lieux publics

- actions en adéquation avec les missions de chaque structure,
- actions permettant de mieux toucher les publics prioritaires,
- actions conjointes ou concertées entre plusieurs structures,
- échanges d'expériences développés entre acteurs locaux ou avec des partenaires hors agglomération

Le travail demandé :

- Participer aux réunions d'échanges et produire les documents écrits demandés au cours de ce travail
- Collaborer aux enquêtes de terrain (accueil dans les lieux, entretiens, fourniture des éléments d'informations sollicités)
- Faire connaître la démarche auprès d'autres acteurs locaux intéressés et non encore identifiés
- Valider les résultats de l'étude et les propositions d'actions de formation

Les contreparties :

- Possibilité de participer à un voyage d'étude de 2 jours à Toulouse et Montpellier programmé à l'automne 2003.

5. Rôles et missions de *Grenoble-Alpes Métropole*

La Communauté d'agglomération « Grenoble Alpes Métropole » est **maître d'ouvrage** de l'étude, dont le pilotage est assuré par un Comité de pilotage composé des services de la Métro et des Cinq villes associées au PIC URBAN.

Le directeur du PIC URBAN est chargé de coordonner la phase d'étude en s'appuyant sur la participation de tous les services concernés par la mise en œuvre du projet.

Son rôle est plus particulièrement de :

- Définir les orientations de l'étude
- Co-élaborer et valider le cadre méthodologique
- Accompagner la mise en place du groupe de travail
- Faciliter les contacts pour les enquêtes de terrain
- Valider les résultats de l'étude
- Participer au travail de définition des propositions de formation et d'échanges (plan d'action prévisionnel)
- Diffuser les résultats de l'étude

6. Rôles et missions de *CRÉATIF*

L'association CRÉATIF est **maître d'œuvre** de l'étude, et à ce titre chargée d'aider la collectivité à définir les orientations de la commande publique pour le développement concerté de l'accès public au TIC sur le territoire du PIC URBAN.

Elle propose de faire de ce travail de diagnostic de l'existant, une occasion de mobilisation des acteurs locaux et de sensibilisation à la question des publics prioritaires éloignés des TIC.

Cette mission sera conduite par Philippe Cazeneuve, consultant-Formateur, disposant à la fois d'une expérience de terrain dans la gestion et l'animation d'Espace public multimédia et d'une expertise sur la question des TIC au service du développement des territoires.

Il pourra s'appuyer en outre sur le réseau national de correspondants de l'association, volontaires pour mutualiser et partager leurs expériences.

Il sera tenu par le secret professionnel et s'engage à respecter la plus grande discrétion sur les faits et informations dont il pourrait avoir connaissance au cours de cette mission.

Son rôle consiste à :

- Proposer un cadre méthodologique
- Animer le groupe de travail conjointement avec l'équipe du PIC URBAN
- Réaliser les enquêtes de terrain
- Synthétiser et mettre en forme les résultats de l'étude
- Dégager de ce travail des propositions de formation et d'échanges
- Organiser et animer un voyage d'étude
- Présenter les résultats et un plan d'action prévisionnel

7. Analyse de l'existant par observations et entretiens

Parallèlement à l'animation du groupe de travail, le consultant de CRÉATIF mènera un travail d'analyse de l'existant sur le territoire du PIC URBAN par la conduite d'observations sur le terrain et entretiens individuels semi-directifs auprès des responsables et des animateurs de ces lieux, et auprès de quelques usagers.

L'analyse de l'existant portera sur :

- objectifs et fonctionnement des équipements existants
- recensement des besoins et projets TIC portés par des acteurs non-spécialisés
- analyse des publics : usages dans les espaces, non-usages des espaces

- préoccupations et questionnements des acteurs engagés dans des actions de terrain

8. Mise en place d'un voyage d'étude

Objectif : voir ce qui se fait ailleurs et de créer des liens de solidarité plus forts grâce à ces moments de réflexion et de vie commune.

Ce groupe pourrait rassembler des élus, des responsables territoriaux au niveau des différentes communes, des responsables associatifs, des animateurs porteurs de projets dans le domaine de l'accès public aux TIC.

Ce voyage est programmé à l'automne 2003, à Toulouse et à Montpellier, avec un groupe de 10 à 12 personnes. Le programme prévisionnel pourrait s'établir comme suit :

1^{er} Jour : Toulouse

Départ le matin de Grenoble. Voyage en avion.

Accueil dans les locaux de l'ARDESI (Agence régionale pour le Développement de la Sté de l'Information)

- Présentation de la politique de la région Midi-Pyrénées en matière d'accès public aux TIC (Marie-Lise Simon, directrice des projets ARDESI et Frédéric Duvernoy, Chargé de mission EPN) [www.ardesi.asso.fr]
- Projet EQUAL « insertion.emploi.net » (Anne-Claire Dubreuil, chargée de mission Insertion, CG du Lot) [www.cg46.net/equal/synthese.htm]
- Amélioration de la qualité de l'accueil du public dans les PIJ (Mme Rigouste, animatrice qualité, CRIJ-CREPS)

Visite et rencontre avec des acteurs de terrain : (liste indicative)

- Association 31, PIJ-PointCyb à Toulouse le Mirail
- Club Tolosane Informatique - TOLOMICRO à Villeneuve Tolosane (18 km de Toulouse)
- Médi@Tic à Saint-Lys (30 km de Toulouse)

Soirée à Toulouse

2^{ème} jour : Montpellier

Départ le matin de Toulouse . Voyage en train.

- Accueil dans les locaux du Cinéma Diagonale (Sophie Menanteau, responsable de l'Espace Culture Multimédia Diago Kawenga)
 - Réseau des ECM en Languedoc-Roussillon
 - Accès à la culture et Education à l'image

Visite et rencontre avec des acteurs de terrain : (à compléter)

- Réseau des LAM (Lieux d'accès Multimédia) de l'Hérault

Soirée à Montpellier et retour à Grenoble en train le lendemain matin.

9. Rédaction du rapport d'étude

Le rapport d'étude rédigé par CRÉATIF reprendra les éléments émanant du groupe de travail ainsi qu'une synthèse des éléments recueillis lors des visites des lieux d'accès et au cours des entretiens.

L'étude doit permettre à partir d'un constat d'analyse de l'existant sur le territoire du PIC URBAN, mis en perspective avec le contexte national et régional des politiques d'accès public aux TIC, de dégager des pistes d'actions et des propositions précises en matière de qualification des acteurs locaux.

Le rapport comportera donc :

- Un compte-rendu de l'**avancement de la mise en place d'un réseau** des acteurs NTIC du territoire PIC URBAN et de l'agglomération.
- Un document "**Etat des lieux**" de l'offre multimédia existante (services, publics, horaires, etc) sur une base points forts/points faibles.
- Un **cahier de préconisations** sur l'amélioration de l'offre de service existante et la mise en place (sous forme d'offre nouvelle) des nouveaux services identifiés comme nécessaires.
- Un **programme d'action prévisionnel** en matière de formation et d'échanges.

10. Présentation et diffusion des éléments de l'étude

Les éléments-clés de l'étude seront présentés :

- aux participants du groupe de travail
- devant le Comité de suivi du projet

La Métro, propriétaire des résultats, sera libre de décider ou non d'une communication plus large de ce travail.

V. Calendrier prévisionnel

Juin 2003

- Elaboration et validation du cadre méthodologique
- Rédaction d'un document de cadrage
- Identification des acteurs
- Mise en place du groupe de travail (1ère réunion)
- Début des visites, observations et entretiens

Juillet

- Animation du groupe de travail (2ème réunion)
- Fin des visites, observations et entretiens
- Rédaction d'un rendu intermédiaire (Etat des lieux descriptif)

Septembre

- Présentation du premier rendu
- Animation du groupe de travail (3ème réunion)

Octobre

- Voyage d'étude à Toulouse et Montpellier
- Rédaction du rapport final

Novembre 2003

- Présentation des conclusions de l'étude
- Remise du rapport final