

# La ville et les initiatives locales pour une appropriation sociale des technologies de l'information

**Michel Briand**, adjoint au maire de Brest

Président du groupe "Multimédia et vie dans la cité" de l'Observatoire des Télécommunications dans la Ville, vice-président de l'AVICAM (Association des Villes CABlées et du Multimédia), membre fondateur de CRÉATIF, réseau des dispositifs d'accès publics aux technologies de l'information en France.

[Michel.Briand@mairie-brest.fr](mailto:Michel.Briand@mairie-brest.fr)

Avec 10 à 20 % d'internautes dans les cités françaises, l'usage des réseaux et du multimédia a cessé d'être « marginal ». Nous quittons le temps des minorités branchées, pour celui d'outils qui se répandent dans l'entreprise, la culture, l'éducation, les loisirs...

Baisse des coûts, maturité des outils et convergence numérique accélèrent la diffusion des technologies de l'information et la mondialisation des échanges. Le développement inégal de l'accès et des services côtoie l'intelligence coopérative de l'internet.

Au cœur des territoires, en proximité des habitants, les collectivités locales ont un rôle essentiel à jouer dans le sens donné à cette mutation de société. C'est la ville qui équipe les écoles, ouvre des points d'accès publics. Les études de l'observatoire des télécommunications dans la ville (OTV) illustreront cette implication progressive des communes.

Dans les quartiers, avec les associations, les équipements culturels, la commune accompagne l'expression et l'initiative locale. C'est à l'échelle du territoire local que les réseaux peuvent favoriser une culture de travail coopératif et de partage de l'information, moins cloisonnée, moins hiérarchique, laissant plus de place à l'autonomie, la concertation et aux initiatives.

Des exemples tirés d'une ville ordinaire, Brest, montrent que l'initiative locale repose davantage sur une mobilisation progressive des acteurs locaux que sur des investissements importants. Pour autant, la co-production d'informations, le débat ouvert ne se feront pas sans une évolution profonde d'organisations publiques hiérarchiques et juxtaposées.

Dans ce processus d'appropriation, l'observation des usages, la mutualisation et la diffusion sont des éléments clés. Nous l'illustrerons à travers la question de l'accès public aux technologies de l'information et de l'articulation des réalisations locales, du travail en réseau et du débat global.

En quelques années les villes sont passées de la découverte du multimédia, à un début d'appropriation. Il appartient aux acteurs de la cité qu'ils soient élus, associatifs, enseignants, techniciens ou citoyens, de créer les conditions d'un dialogue entre ceux qui maîtrisent ces outils et l'ensemble des groupes qui composent la cité.

## 1 Internet et le multimédia dans la ville

Au début du mandat municipal 1996-2001, internet était inconnu de la plupart des élus et des cadres territoriaux. Les sociétés de service vendaient de la télématique, France Télécom défendait le minitel, louait fort cher ses liaisons spécialisées, l'ordinateur à l'école vivait encore les séquelles du plan « informatique pour tous » et les collègues parlaient d'internet « effet de mode ».

Connexion des écoles, sites web municipaux, courrier électronique dans les services, espaces publics numérisés, portail de la presse quotidienne, sites des ministères, construction de réseaux métropolitains... que de chemin parcouru en six ans !

Pourtant au quotidien, les freins sont pesants : absence d'accès public internet dans les sous-préfectures ou les ANPE, difficulté à partager l'information, à travailler en réseau... La grande majorité des responsables politiques et administratifs réfute l'importance d'une appropriation sociale des technologies de l'information.

Un regard en arrière montre aussi la rapidité avec laquelle les acteurs des collectivités locales, les instituteurs, les animateurs des équipements de quartier ont appris à utiliser les outils de l'internet.

Banalisation des téléphones mobiles, équipement domestique en CD rom, DVD, micro-ordinateurs, chaînes de télévision thématiques du câble ou du satellite, multiplication par 10 des internautes non professionnels, c'est tout un environnement quotidien qui a évolué au rythme des technologies du numérique.

### De la télématique au multimédia

On peut aussi retracer cette évolution à la lumière des axes de travail successifs du groupe de travail « Multimédia et vie dans la cité » de l'Observatoire des télécommunications dans la Ville <sup>1</sup> (OTV).

---

<sup>1</sup> L'OTV est une association loi 1901, où les associations d'élus sont majoritaires au CA, financée en majeure partie par France Télécom qui a pour objet d'aider élus et collectivités locales dans l'appropriation

En 1995 le groupe <sup>2</sup> qui s'appelait « Télématic et collectivités locales » terminait une étude sur la télématic vocale. Le débat avec les partenaires (France Télécom, représentants de SSII, de collectivités locales) a été animé pour élargir le champ d'action au multimédia et à internet. Pour cerner cette évolution, le groupe s'est attelé à produire un document généraliste sur ce qu'est le multimédia et son apport aux collectivités locales.

Ce travail s'est appuyé sur une analyse des applications existantes dans 3 domaines : pour les besoins internes des collectivités locales, pour rendre des services aux habitants et dans le rôle d'animateur du tissu économique, social et culturel. Dans l'innovation que représentait internet et le multimédia, c'était l'époque des pionniers qu'il s'agissait de repérer, d'interviewer. Le guide <sup>3</sup> publié en janvier 1997 se veut « un éclairage sur les technologies multimédia qui présentent beaucoup d'opportunités mais aussi quelques pièges ». Il fournit des exemples de solutions à travers les monographies détaillées d'une vingtaine d'applications significatives.

L'année suivante, le groupe est passé d'une description des technologies et des applications à l'observation des services selon 4 catégories :

- l'extension des services administratifs et réglementaires ;
- l'amélioration de l'usage et de l'accès aux services publics : gestion des activités, services à domicile, points d'accès publics ;
- le soutien et la dynamisation du milieu associatif ;
- le développement de la citoyenneté et de la démocratie locale.

A l'occasion de cette étude, le groupe a défini une méthodologie de travail qui sera reprise par la suite :

- 1) définition du thème et des objectifs ;
- 2) recensement des réalisations, élaboration d'une grille d'analyse ;
- 3) enquête auprès de 10 à 20 exemples significatifs ;
- 4) séminaire rassemblant les porteurs de projet ;

---

des enjeux des technologies de l'information et de la communication : <http://www.telecomville.org/>

<sup>2</sup> J'ai succédé en novembre 1995 à Jean-Pierre Caroff, adjoint au maire de Brest, appelé après les élections municipales à d'autres responsabilités dans l'habitat social, à la présidence de ce groupe de travail.

<sup>3</sup> Pour la présentation du guide :

<http://www.telecomville.org/obs/inf605.html>

- 5) publication du guide reliant synthèse et fiches.

Le guide « Multimédia et collectivités locales » a été publié en avril 1999, en édition papier et en ligne.

Confronté à l'élargissement considérable des champs d'usages du multimédia dans les collectivités, le groupe s'est alors scindé en deux.

Le groupe de travail <sup>4</sup> télé procédures s'est intéressé à la collectivité locale productrice d'un système d'information global et responsable de services aux usagers. Les exigences de qualité de cette double fonction (gestion technique et prestation de services) sont davantage respectées si le système d'information s'appuie sur une dématérialisation des données. Celles-ci sont alors mieux échangées entre services, et les prestations finales peuvent être offertes à distance. Pourtant, force est de constater que les télé procédures se développent peu : l'observatoire explore les contraintes techniques, réglementaires et économiques qui pourraient expliquer cet état de fait, et analyse les initiatives développées localement, notamment dans le domaine de l'état civil et de l'urbanisme. Un guide « La mairie au cœur des télé procédures » <sup>5</sup> a été publié (et mis en ligne) en avril 2000.

Le second groupe s'est intéressé à la diffusion des usages du multimédia dans la ville sous le nom « Multimédia et vie dans la cité ». Devançant ce qui allait devenir le discours sur la fracture numérique, il a choisi en 1999 comme premier axe d'étude l'accès public à internet et au multimédia.

Résultat de l'enquête, de l'analyse des expériences et du séminaire, la brochure « Espaces publics multimédia, un guide pour les élus » a été publiée en janvier 2000. Cet exemple est caractéristique : le travail d'étude recueille et analyse des expériences « pionnières » pour contribuer à la diffusion de l'innovation sociale.

Le séminaire, les débats organisés par l'OTV, sont aussi des lieux de rencontres de personnes animateurs des dispositifs. D'une même préoccupation d'accès public allait naître le réseau CRÉATIF à la suite des rencontres d'Autrans 2000.

Et comme tous les publics n'ont pas un égal accès à ces lieux, une étude concernant les espaces publics multimédia et la politique de la ville est aujourd'hui en chantier à la demande du ministère de la ville.

Dans le même esprit de légère anticipation, un guide sur le logiciel libre a été réalisé l'an passé, co-édité avec le Centre National de Documentation Pédagogique (CNDP). Ce guide rassemble les premières

---

<sup>4</sup> Présidé par Alain Risson, Maire de Guirras

<sup>5</sup> <http://www.telecomville.org/obs/inf618.html>

réalisations des collectivités locales et de leurs partenaires dans l'utilisation des logiciels libres. Un prolongement en sera la rencontre « Libre et vie locale » organisée les 16 et 17 mai 2001 à l'ENST de Bretagne <sup>6</sup>.

Cette année le thème de travail du groupe est « l'accès aux droits et à l'emploi et les portails du service public local ». A côté de la démarche du gouvernement de mettre en ligne de l'information sur les droits et services, comment les acteurs locaux s'approprient-ils les outils pour fournir de l'information, travailler en réseau et faciliter les services de proximité ?

Aujourd'hui les réalisations sont peu nombreuses, partielles. Mais cela devrait changer avec la progression des internautes à domicile et la diffusion dans les services publics des postes informatiques connectés. A côté des sites web municipaux, des portails de la presse quotidienne régionale, verra-t-on des portails de proximité fédérateurs pour l'éducation, les associations et le service public local ?

Après les élections municipales, un deuxième chantier sera ouvert sur l'apport des technologies de l'information à la citoyenneté, au débat public et à la démarche participative.

En parallèle, issu d'autres groupes ou de dossiers, l'OTV a produit ces deux dernières années des guides sur les intranet, l'intercommunalité, internet dans les établissements scolaires, les centres d'appel, les sites web des collectivités locales.

Organisation, l'OTV s'est petit à petit appropriée, elle aussi, les outils de l'internet, améliorant la réactivité et facilitant le travail en réseau. Cela lui a permis d'élargir la gamme des publications par des dossiers, des fiches mises à jour, une actualité hebdomadaire, des témoignages d'élus locaux ...

Cette diversité des sujets, cette densité de publications traduit bien la diffusion en 4 à 5 ans des usages du multimédia et d'internet dans les collectivités locales. Par l'observation des usages, la mutualisation des acquis, l'OTV facilite la diffusion dans un cycle pionniers-diffusion-généralisation qui se reproduit au fur et à mesure de l'extension des champs d'usages.

## 2 La ville, territoire d'action

L'animation du groupe de travail « Multimédia et vie dans la cité » est rendue plus pertinente par une pratique locale en tant qu'adjoint au maire chargé de la démocratie locale, de la citoyenneté et des nouvelles technologies à Brest. Les sujets traités sont à la fois un souci partagé au sein de l'OTV et un terrain concret

---

<sup>6</sup> <http://libre.enst-bretagne.fr/>

<http://libre.enst-bretagne.fr/LibreEtVieLocale/pub/progGeneral.html>

d'action dans la cité. Cette deuxième partie rend compte, à travers l'expérience brestoïse, du champ d'actions possibles dans la ville.

### 2.1 Volonté politique et action locale

Pour ce qui est des nouvelles technologies de l'information, Brest est une ville « ordinaire ». Il n'y avait pas de projet municipal ambitieux dans ce domaine ni d'équipe municipale « branchée » sur l'usage d'internet. Et pourtant avec le réseau des écoles brestoïses, les 36 « papi » (point d'accès publics à internet), la diffusion associative, les choses ont bien avancé.

Le point de départ de l'action politique se trouve au carrefour de l'action pour l'équité d'accès et d'une démarche participative d'appropriation sociale. Eviter de nouvelles exclusions, s'appuyer sur le travail en réseau des acteurs font partie de la politique municipale concernant les écoles, le sport ou les équipements de quartier. Ici, à Brest, la clé du développement local des usages repose davantage dans cet objectif d'équité, dans l'implication, la valorisation des initiatives, leur diffusion que dans l'engagement financier <sup>7</sup> et technologique.

### 2.2 Le réseau des écoles brestoïses

L'équipement des écoles est de compétence communale. L'adjoint précédent <sup>8</sup> avait mis en place une commission mixte réunissant le directeur et les animateurs informatiques du Centre Départemental de Documentation Pédagogique (CDDP) <sup>9</sup>, l'inspecteur de l'Education Nationale représentant l'inspecteur d'académie, le service et l' élu en charge du dossier. Cette commission avait en charge le suivi d' « éducable » <sup>10</sup> l'équipement des écoles en fax et ordinateurs. C'est à partir de cette commission que des objectifs progressifs alliant équité et soutien à l'innovation ont été définis.

L'affichage d'objectifs simples s'étalant sur 2 à 4 ans tels qu'un micro-ordinateur par classe, un multimédia par BCD, un autre par maternelle a permis d'accompa-

---

<sup>7</sup> Les budgets nécessaires, chiffrés dans la suite de l'article, restent très modestes. Mais même à ce niveau il est plus difficile, dans beaucoup de collectivités de financer des innovations que de la gestion lorsque services et budgets annuels existent déjà.

<sup>8</sup> Jean-Pierre Caroff cité plus haut.

<sup>9</sup> <http://www2.ac-rennes.fr/crdp/accueilreseau/brest/>

<sup>10</sup> La diffusion sur le réseau câblé de programmes de télévision éducative a été arrêtée faute d'utilisateurs dans les écoles. Un bilan du faible usage d'une bibliothèque de programmes pourtant riche serait à faire.

gner immédiatement les premières écoles tout en assurant sur le moyen terme un équipement équitable de toutes les écoles.

De fait, sur 3ans, toutes les écoles, y compris celles qui ne semblaient pas motivées au départ, ont postulé et ont été équipées. Cette prise en compte progressive des demandes offre l'avantage de ne pas mettre en place du matériel non utilisé, d'aller au rythme de l'appropriation de chaque école. Le partenariat étroit avec les animateurs informatiques alerte sur les problèmes, associe formation et équipement et assure la diffusion.

Alors que l'équipement de base des écoles s'est étalé sur 4-5 ans, la connexion des 36 écoles s'est réalisée en moins de 3 ans. Bien sûr, il n'était pas possible de faire entrer dans le plan de formation de l'Education Nationale l'initiation de 200 enseignants en si peu de temps. Là encore c'est le partenariat avec le CDDP, l'IUFM, l'appui de l'animateur informatique d'un collège qui ont permis, grâce à des ateliers informatiques en fin de journée (de 5 à 7), de répondre avec les moyens du bord à ce besoin. Les 120 enseignants inscrits la première année, l'équipement rapide des écoles, les 26 sites actifs aujourd'hui témoignent de cet intérêt des enseignants pour le web. Une enquête réalisée l'an passé montre que plus d'un tiers des enseignants utilise régulièrement internet.

En écho à cette implication des enseignants, le budget d'investissement est passé de 2F/an/habitant à 4 puis 6F/an/habitant, permettant de prendre en compte de nouveaux objectifs.

Le coût du matériel en franc par an et par habitant est là pour montrer que l'investissement n'est pas très élevé (le chauffage des bâtiments communaux pèse de l'ordre de 130F/an/habitant). La difficulté est davantage dans la construction du partenariat et aujourd'hui dans la maintenance des ordinateurs et du réseau <sup>11</sup>, la formation.

Les écoles brestoises sont toutes reliées à internet, équipées de près de deux micros par classe (un multimédia et un déclassé) reliés pour les ¾ en réseau local. La réunion des sites des écoles sur une même page d'entrée <sup>12</sup> a un effet réseau avec plus de 600

---

<sup>11</sup> Lorsque les écoles disposent de plus de 500 micros, dont une moitié de déclassés, de 30 réseaux locaux, il faudrait 2 à 3 personnes à temps plein pour assurer une maintenance correcte.

<sup>12</sup> <http://www-brestecoles.enst-bretagne.fr/>

Plutôt que de multiplier les solutions d'hébergement, le soutien de l'ENST de Bretagne a permis de regrouper sur une même page les sites des écoles et les projets éducatifs. Cette mise en commun qui favorise les échanges entre acteurs locaux est un facteur très

connexions différentes par jour.

Un autre enseignement tiré de cette action est la prise en compte du temps d'appropriation. Nous n'avons pas demandé aux écoles de définir un projet en préalable à l'équipement parce qu'il faut pour cela connaître les possibilités de l'outil. Les projets éducatifs <sup>13</sup> ne viennent qu'au bout de 2, 3 ans.

Aujourd'hui, un nouveau cycle d'équipement est lancé autour de salles multimédia d'écoles ouvertes en dehors du temps scolaire aux associations du quartier. Sur les trois premières années, le budget permettait de financer 6 salles et nous n'avons reçu que 6 dossiers. Là encore c'est dans la construction du partenariat avec un équipement de quartier, la disponibilité d'une salle que sont les difficultés.

Le collège de Kéranroux <sup>14</sup>, collège de ZEP pionnier il y a 5 ans, avec l'équipe de la SEGPA, bâtit aujourd'hui un projet de réseau d'animation scolaire par internet (Rasi). Une cinquantaine d'enseignants, de parents, d'acteurs du quartier, de l'entreprise multimédia qui parraine le collège s'associent dans une communauté éducative pour apporter un soutien scolaire, faciliter les échanges entre élèves et renforcer les liens entre les parents et le collège.

Partenariat, soutien de l'innovation et des acteurs locaux, diffusion des usages ont produit un réseau des écoles brestoises qui permet à tous les enfants scolarisés dans les écoles publiques de découvrir les usages d'internet et du multimédia.

Il reste à construire un portail éducatif. Dans un premier temps il s'agira de construire un site « éducatif local » qui articulera présentation des écoles et de leur sites, projets éducatifs, sites des associations de parents d'élèves et des partenaires éducatifs (CDDP, mouvements d'éducation populaire...).

---

positif de la diffusion des usages et de coopération locale.

<sup>13</sup> Itinéraires au pays de Brest <http://www-brestecoles.enst-bretagne.fr/itineraires/>

Jardins d'enfants <http://jardinsdenfants.free.fr/> est une animation concernant 350 enfants de fin d'école primaire de Brest et de ses 10 villes jumelles réparties entre des régions du monde aux écosystèmes très différents.

Fiches de lecture est un travail coopératif d'enseignants

<http://site.voila.fr/lecturesuivie/index.html> qui a pour but de faciliter le travail de tous ceux qui ont envie de proposer à leurs élèves des fiches de lecture suivie, et qui n'ont pas le temps d'en construire de nouvelles tous les ans.

<sup>14</sup> <http://www-brestecoles.enst-bretagne.fr/keranroux/>

Regrouper des informations d'intérêt général, expérimenter des services utiles dans une démarche participative contribuera à une prise en compte globale de l'enfant dans la ville comme le propose le projet éducatif local en cours d'élaboration.

## 2.3 L'accès public

### Equité d'accès et appropriation sociale

Dès le départ de l'action municipale, la question de l'accès à internet a été posée. En 1997, il s'agissait d'ouvrir d'autres lieux d'accès que ceux de l'enseignement supérieur scientifique et des grandes entreprises technologiques (Thomson, Ifremer, Epsom) qui représentaient la grande majorité des internautes brestois.

Des élus parlaient alors d'internet comme d'une « mode » qui passerait, d'un gadget qui avait peu à voir avec la mission de service public d'une ville. Et cette innovation ne s'inscrivait pas facilement dans les lignes budgétaires des services. Le point d'appui a été le groupe de travail municipal Citoyenneté et Nouvelles Technologies <sup>15</sup> (voir ci-contre), lieu de mobilisation des acteurs qui se sentaient concernés.



Le choix a été fait de mettre en place des Points d'Accès Publics à Internet de proximité (les Papi) dans les lieux ordinaires de la vie

de quartier, à raison d'une dizaine de points par an. Ce dispositif qui s'appuie sur les structures existantes est peu coûteux. Partant des plus motivés, (ici une bibliothèque, là un équipement de quartier, un patro ou un lieu associatif), il se diffuse et s'est généralisé en quatre ans laissant le temps à chacun de s'y intégrer à son rythme.

Equiper les lieux ordinaires offre aussi l'avantage de diffuser dans les bibliothèques, les équipements de quartier l'appropriation par les personnels de ces outils. S'il a pu y avoir quelques craintes au début dans les bibliothèques <sup>16</sup>, le personnel s'y est investi

<sup>15</sup> <http://www.mairie-brest.fr/cnt/>

<sup>16</sup> <http://www.mairie-brest.fr/biblio>

En fait, c'est le remplacement de l'ancien système informatique qui a amené les bibliothèques à utiliser une interface web et des outils client serveur sur internet. Dès lors, la mise en place de postes d'accès à internet dans le nouveau réseau en était facilitée. Dix points d'accès publics ont été ouverts en deux ans sur l'ensemble des bibliothèques de quartier, accompagnés

fortement. Guide pour découvrir internet, petites séances de formation, information sur les sites liés à l'emploi et la formation, les bibliothécaires sont allés au-delà de la simple aide à la recherche d'information.

### Le groupe de travail Citoyenneté et nouvelles technologies

Le groupe Citoyenneté et Nouvelles Technologies regroupe environ 200 personnes de la région brestoise : membres d'associations, d'équipements de quartiers, du service public local, élus, enseignants, particuliers, entreprises de services informatiques...

Il se structure en groupes (ou cercles), lieux de propositions, d'initiatives sur les thèmes de l'éducation, des associations, de l'accès public et des services de proximité.

Le cercle "Education" réunit les partenaires intéressés par les NTIC (enseignants, chefs d'établissement, représentants de l'Éducation Nationale, CDDP, IUFM, établissements d'enseignement supérieur, parents d'élèves, associations, représentants d'entreprises...).

L'objectif du cercle "Associations" est de favoriser l'appropriation des outils du multimédia et de l'internet dans le tissu associatif local, avec un souci de partage des compétences acquises et de dialogue inter-associatif. Le groupe organise une rencontre internet pour tous dans les associations et édite un guide papier et en ligne des Associations <sup>17</sup> ayant un site internet.

Le cercle "Accès public" est soucieux de ne pas laisser se creuser l'écart entre les gens qui accèdent aux nouvelles technologies et ceux qui, pour des raisons économiques ou culturelles n'y ont pas accès. Il étudie et pilote la mise en œuvre de matériels accessibles à tous dans des lieux publics de proximité.

Pour passer de la découverte aux usages, 6 salles multimédia d'écoles, 6 salles multimédias thématiques verront le jour en 2001. Un appel à projet sur les usages permet de soutenir les initiatives.

Le groupe de travail "Accès aux droits, Accès à l'emploi" met en réseau une quarantaine d'acteurs du service public local : administrations, associations, collectivités locales .. avec comme objectif la création d'un portail.

Un site Web CNT (Citoyenneté et Nouvelles Technologies) capitalise la vie du groupe et sert de lieu d'information et d'échange.

Petit à petit l'ensemble de la ville a été couvert, avec

par le recrutement de 10 personnes sous statut d'emploi-jeune.

<sup>17</sup> [http://www.mairie-brest.fr/trait-union/web\\_associations.htm](http://www.mairie-brest.fr/trait-union/web_associations.htm)

un point d'accès à moins de 500m<sup>18</sup> sans qu'il y ait eu à convaincre (à une ou deux exceptions près).

Un élément important du dispositif a été l'évaluation des usages réalisée en partenariat avec l'OTV en 1999 et publié dans un dossier<sup>19</sup> de l'Observatoire. L'enquête a porté à la fois sur les utilisateurs, les usages et le fonctionnement des points d'accès.

C'est en apprenant qu'un tiers des usages concernait la formation et la recherche d'emploi qu'a été créé le groupe de travail « accès aux droits et à l'emploi ».

## 2.4 L'interpellation des services publics

L'évolution de la société, avec les mutations d'emploi, le chômage, la difficulté d'insertion des jeunes, la multiplication des familles mono-parentales et l'isolement social ont fait de la ville le lieu d'accueil de bien des difficultés. Tout un tissu de services publics s'est créé pour répondre aux besoins des personnes. Des réseaux thématiques (emploi, insertion, action sociale) se sont constitués pour mieux prendre en compte les demandes. Mais la transversalité, la mise en commun d'informations et de service ne sont pas faciles entre des associations locales et des services publics qui ont conservé un mode de fonctionnement hiérarchique (ANPE, Centre d'information et d'orientation scolaire, action sociale départementale). La gestion urbaine de proximité, la qualité du service rendu aux habitants sont au côté de la démarche participative un des enjeux pointés par les contrats de ville.

Il est illusoire de penser les choses par en haut, parce que chaque structure a « son public », « ses territoires »<sup>20</sup>, sa culture et des responsables hiérarchiques peu acquis au travail coopératif.

Par contre, comme pour les points d'accès publics à internet, dès que l'on sollicite les acteurs locaux, quarante à cinquante personnes répondent présent. Et c'est la diversité des structures du CCAS, du centre d'information des droits des femmes, du tribunal, des associations de chômeurs, de Marine mobilité, de l'ANPE, de l'association des secrétaires, du Greta, de la formation continue de l'Université qui en font la

---

<sup>18</sup> La carte des papi brestois :

<http://www.mairie-brest.fr/cnt/papi.htm>

<sup>19</sup> Présentation de la méthode d'analyse, des questionnaires et des résultats obtenus :

<http://www.telecomville.org/obs/inf710.html>

<sup>20</sup> Les territoires de l'Education nationale, de l'action sociale, des mairies de quartier, de la CAF, sont différents. Après le travail autour de l'observatoire social, une perspective de rapprochement autour des quartiers INSEE 2000 est apparue.

richesse<sup>21</sup>.

Pour autant on est loin d'une mise en réseau, parce que la démarche vient d'individus qui souvent ne représentent pas une volonté de leur structure, parce qu'au sein de la collectivité élus et responsables de services avancent à petits pas pour faire prendre en charge par la ville ou la communauté urbaine cette tâche nouvelle.

Dans le processus de diffusion de l'innovation sociale repérée précédemment, nous en sommes à l'étape des pionniers qu'il faut soutenir et accompagner.

Pour répondre aux attentes exprimées lors de l'enquête sur les usages et pour donner vie au groupe, le premier axe de travail a été l'organisation en mai 2000 d'une manifestation<sup>22</sup> sur les technologies de l'information et l'évolution des métiers. Quatre sessions ont permis d'aborder, la recherche d'emploi sur internet, l'impact des nouvelles technologies sur les métiers, l'émergence de nouveaux métiers et les offres de formation dans l'usages des outils d'internet et du multimédia.

Porté localement, sans impulsion forte des directions, la production prend du temps. Ce n'est que deux ans après les premières réunions qu'une maquette d'un portail local pour l'accès aux droits et à l'emploi a pu être réalisée au printemps 2001. Il reste encore à la publier (c'est-à-dire la valider), à l'élargir aux structures absentes du groupe (diffusion), à la faire vivre (c'est-à-dire en assurer une appropriation).

Ce projet de portail d'accès aux droits et à l'emploi a bénéficié du soutien indirect d'une autre réalisation : l'observatoire social réalisé à l'initiative du contrat de ville pour répondre à la demande des institutions pilotant la politique de la ville d'indicateurs sociaux.

Obtenir les informations, rapprocher les territoires, se coordonner sur les découpages INSEE en quartiers 2000 n'a pas été une tâche facile. Mais aujourd'hui chacun se rend compte de la valeur ajoutée de ces informations partagées qui fournissent une vue globale par quartier, affinent les comparaisons et la compréhension des évolutions. Et le CD rom de l'observatoire, l'accès en intranet à la base de données sont aujourd'hui un outil apprécié des services.

Nous n'avons pas encore su relier ces démarches locales d'observatoire, de portail avec l'approche descendante des systèmes d'information territoriaux

---

<sup>21</sup> Les compte-rendus des réunions et la liste des participants sont en ligne sur [http://www.mairie-brest.fr/cnt/acces\\_droits\\_emploi.htm](http://www.mairie-brest.fr/cnt/acces_droits_emploi.htm)

<sup>22</sup> [http://www.mairie-brest.fr/cnt/actualite/forum\\_emploi\\_2000.htm](http://www.mairie-brest.fr/cnt/actualite/forum_emploi_2000.htm)

(SIT) impulsée par le gouvernement. Il y a peu de liens entre les sites riches et fréquemment actualisés des ministères et les quelques réalisations locales. Les acteurs Brestois n'ont pas été associés aux réunions du préfet du Finistère sur la déclinaison du SIT et il n'y a pas de support à la mutualisation des réalisations locales des villes et départements.

Espérons que demain saura soutenir l'initiative locale par des appels à projet, financer des développements ouverts réutilisables (logiciels libre). Cela nécessite probablement un changement de culture des administrations décentralisées qui passe par une appropriation sociale des outils de l'internet. La pratique des outils mis à disposition dans les bibliothèques a produit de nouveaux services aux habitants, les « papi » dans les sous-préfectures ne seraient-ils pas aussi un point d'entrée pour un état qui se préoccupe de la fracture numérique ?

A côté des sites d'information et de service de la presse quotidienne régionale, du portail éducatif, la création de portail du service public local est un des enjeux forts d'une appropriation des nouvelles technologies qui intègre la richesse en diversité, en proximité, des structures et personnes qui contribuent à maintenir le lien social.

## 2.5 Internet pour tous, les associations

Le groupe de travail Citoyenneté et nouvelles technologies a été le creuset d'une série d'initiatives co-produites. La démarche participative s'est bien mariée avec la modestie des moyens municipaux engagés.

C'est par exemple la fête de l'internet qui depuis 1998 s'auto-organise en 3 réunions. Au fil du tour de table, les 30 à 40 participants découvrent les projets des uns et des autres, des rapprochements s'opèrent. Entre deux réunions Gilbert, Florence et Alexandre collectent les fiches, préparent la plaquette, répondent aux demandes de matériel. Et le jour venu, 17 initiatives accueillent un millier de visiteurs dès la première année. La rue de l'internet créée par l'espace culturel multimédia (ECM) du Fourneau (théâtre des arts de la rue), l'animation ininterrompue à la Maison pour tous de l'Harteloire deviennent le point d'orgue des 27 initiatives de 1999 qui rassemblent 3000 personnes à travers la ville (4000 l'année suivante à travers 50 initiatives).

Cette fête de l'internet Brestoïse ne sera jamais un grand événement médiatique, mais avec moins de 50 000 F de budget, plusieurs dizaines d'associations et de structures mettent la main à la pâte pour sensibiliser quelques milliers d'habitants.

On retrouve cette même dynamique dans le forum « internet pour tous dans les associations ». Le guide des associations ayant un site internet, sert de baromètre de la diffusion : 50, 80 puis 120

associations y sont référencées sur les trois dernières années (on estime à 1 400 le nombre d'associations actives sur Brest).

Après deux années de fonctionnement autonome, cette manifestation <sup>23</sup> s'est intégrée au salon commercial Informatica qui accueille 20 000 visiteurs. Occupant un étage distinct, le lieu associatif reste séparé de l'espace des commerciaux mais bénéficie de l'impact du salon. La participation aux conférences, l'animation d'ateliers d'initiations enrichissent à son tour Informatica.

Une enquête, rééditée régulièrement permet de suivre les attentes des associations dans l'usage des outils. Réalisée en partenariat avec l'observatoire des usages de l'internet (OUI) <sup>24</sup>, elle est animée par Michel Elie. Elle fournit des points de comparaison avec d'autres villes telle que Montpellier.

Jusqu'ici la ville n'a pas mis en place une politique spécifique d'équipement des associations, pour des questions de coût. Pour aider les associations à démarrer, nous avons décidé de mettre à disposition les micros déclassés de la ville et de la CUB. Un poste a été créé pour prendre en compte les demandes, mettre en état les matériels et en assurer la distribution. Une procédure formalisée prend en compte chaque demande et distribue les matériels dans l'ordre chronologique après avis des élus et services concernés. Plus de 60 micro-ordinateurs ont ainsi trouvé preneur pour du traitement de texte, de la comptabilité ou du mél, nombre qui devrait dépasser la centaine cette année.

Cette initiative est facilement reproductible. Toutes les collectivités et les grandes entreprises changent chaque année des centaines de micro-ordinateurs âgés de 4-5 ans. Ces machines qui ne sont plus adaptées aux dernières versions des logiciels de la société de Bill Gates restent utilisables dans des applications basiques.

Le souci de s'appuyer sur des solutions « logiciel libre » s'est heurté aux contraintes techniques des premiers équipements. L'arrivée de matériels plus puissants permettra de promouvoir ces solutions.

Il est d'ailleurs regrettable que nous n'ayons aucune initiative nationale de développement de solutions ouvertes répondant aux besoins associatifs, alors que l'on a su créer de grands projets pour le nucléaire, l'airbus ou le TGV. Le coût de développement d'un logiciel de traitement de texte et de quelques outils de base serait probablement bien moindre que la facture des millions de licences payées par l'administration,

---

<sup>23</sup> [http://www.mairie-brest.fr/cnt/actualite/forum\\_assos\\_2000.htm](http://www.mairie-brest.fr/cnt/actualite/forum_assos_2000.htm)

<sup>24</sup> <http://www.oui.net/>

les écoles et les collectivités locales ...

En parallèle la ville soutient l'association « Infini » qui, de fournisseur d'accès <sup>25</sup>, a évolué vers une fonction d'hébergement et de sensibilisation des associations. Plutôt qu'un hébergement par la ville, qui pose toujours le problème du contrôle possible des associations, la médiation d'Infini, animée par des bénévoles soucieux de l'internet citoyen, est une chance pour la ville. Aujourd'hui plus de 60 associations sont adhérentes.

Pour élargir le champ des usages, Brest a initié l'an passé un appel à projet sur les usages, sur le modèle de l'appel à projet de la Fondation de France <sup>26</sup>.

La volonté d'élargir cet appel à projets à l'échelle départementale n'a pu se réaliser faute d'interlocuteur dans les services du conseil général l'an passé. Mais soutenir les initiatives au-delà du territoire de la ville sur le pays de Brest et le département restent un souci fort. L'association Infini a d'ailleurs une vocation départementale et porte le projet d'être un portail des sites associatifs regroupés par exemple par pays, communes et communautés de communes <sup>27</sup>.

### Et ensuite ...

En quelques années, le groupe citoyenneté et nouvelles technologies a favorisé une appropriation et une pluralité d'écritures, d'usages, de services.

Mais il y a encore très peu de personnes parmi celles qui maîtrisent les nouvelles technologies dans l'enseignement supérieur à s'être impliquées dans ce dialogue social avec les personnes les plus éloignées. Il reste beaucoup à faire pour que l'implication sociale des technologies de l'information et de la communication soit prise en compte dans la formation des ingénieurs, des scientifiques. Pourtant les bouleversements de société vont plus vite et sont plus profonds que l'apport des ingénieurs du siècle dernier à l'électrification ou au transport qui ont profondément structuré notre pays.

Et si demain les usages au service des habitants, les

portails associatifs et éducatifs se développent, il restera encore à avancer sur la question de l'accès au domicile dans les quartiers défavorisés. Il est important de lever rapidement les verrous réglementaires, de mettre en place des systèmes d'appel à projet permettant aux villes d'initier des expérimentations au niveau de l'habitat social.

La richesse de la co-production de la ville et des acteurs locaux ne doit pas masquer une faible implication globale des élus et de nombre de services. Le renouvellement des équipes municipales devrait ouvrir des espaces tant pour l'essor des démarches participatives que pour une meilleure prise en compte de l'appropriation des technologies de l'information. Ce sera aussi l'occasion d'expérimenter les outils de l'internet comme support de débat public pour les projets d'aménagement, le développement local <sup>28</sup>, l'expression publique locale <sup>29</sup> ou le dialogue des élus avec les habitants et les associations.

## 3 Interconnexion, action locale et travail en réseau

Pris par l'image médiatique d'un internet clinquant « high tech » et multimédia, on oublie un peu vite la révolution des standards discutés publiquement et de l'interconnexion ouverte face au monde pas si lointain des réseaux propriétaires des grandes puissances informatiques d'alors <sup>30</sup>. Les outils de l'internet ont d'abord été inventés par des communautés d'utilisateurs soucieux de mieux communiquer (mél), de mutualiser (échange de fichiers), de relier les informations (web) ...

Et quelque part l'appropriation des outils de l'internet ne va pas sans une diffusion de cette culture d'initiatives coopératives, de mutualisation, de débat public qui interpelle aujourd'hui un fonctionnement plutôt cloisonné et hiérarchique des collectivités locales et des administrations.

Il est intéressant de réfléchir à ces relations entre l'initiative locale, l'observation des usages, la mise en réseau des expériences et une régulation aval par l'état. Nous le ferons ici à travers l'exemple de l'accès public

---

<sup>25</sup> Il y a quatre-cinq ans, fournir un accès local à internet répondait à un besoin lorsque les numéros d'appel locaux n'existaient pas ; <http://www.infini.fr/>

<sup>26</sup> Les conditions de l'appel, les projets retenus sont en ligne à l'adresse : [http://www.mairie-brest.fr/cnt/appel\\_projets/appels\\_projets.htm](http://www.mairie-brest.fr/cnt/appel_projets/appels_projets.htm)

appel à projet de la fondation de France : <http://www.fdf.org/fr/actions/index2.htm>

<sup>27</sup> Du fait de la structure en graphe du web, il est facile de faire cohabiter des entrées géographiques à différentes échelles et des présentations thématiques plus classiques.

---

<sup>28</sup> Voir le site Développement Local Durable de JL Chatignoux <http://www.developpement-local.net/>

<sup>29</sup> Localisé sur l'Ile de Ré comme RadioPhare, Re-publique <http://www.re-publique.net> animé par Olivier Zablocki témoigne d'un engagement toujours plus précis des Initiatives Coopératives d'Information en ce qui concerne les nécessaires relations de coopération qui doivent s'instaurer entre Internet et Territoires.

<sup>30</sup> Quelque part la dégringolade des IBM, Bull, DEC laisse penser que la situation de quasi monopole de certains éditeurs de logiciels peut s'effriter plus vite qu'on ne le pense.

pour lequel nous avons un peu de recul à travers le réseau CRÉATIF, collectif des animateurs de dispositifs d'accès publics à internet et au multimédia créé l'an dernier <sup>31</sup>.

### 3.1 Créatif et l'accès public

Il y a trois ans, les "PAPI" brestois (Points d'Accès Publics Internet), les Cybercentres de Strasbourg <sup>32</sup> et l'accès public au multimédia étaient une curiosité...

Aujourd'hui les réalisations de villes, des Espaces Culture Multimédia (ECM), des dispositifs régionaux (Bretagne, Limousin, Ile de France, Nord Pas de Calais, Picardie ..) départementaux (Cantal, Deux-Sèvres..), des réseaux associatifs (fédération de centres sociaux du Bas Rhin) ont prouvé leur intérêt et ont ouvert la voie à une politique d'accès public à Internet.

A partir de rencontres dans des conférences, de l'écriture du guide de l'OTV, un réseau de relations s'est tissé qui a donné naissance à un collectif de personnes regroupées sur des valeurs et des objectifs communs :

CRÉATIF s'appuie sur une pluralité de dispositifs, de démarches et de territoires pour l'accès public au multimédia.

Il a pour objet de favoriser l'appropriation sociale et citoyenne des nouvelles technologies de l'information en France (NTIC) dans les lieux d'accès publics par

- l'échange des pratiques et le travail en réseau des animateurs et des responsables,
- le soutien et la diffusion des réalisations et des projets,
- l'observation et l'évaluation des usages,
- l'encouragement d'une participation active de la population ;

avec le souci de réduire les inégalités d'accès et la volonté de lutter contre les risques de nouvelles exclusions liées aux NTIC.

### 3.2 La mission à l'accès public

Avec la mise en place de la mission interministérielle<sup>33</sup> pilotée par Alain Giffard, précédemment responsable au ministère de la culture de la mise en place des Espaces Culture Multimédia

<sup>31</sup> <http://www.creatif-public.net>

<sup>32</sup> <http://www.mairie-strasbourg.fr/cybercentre/>

<sup>33</sup> <http://www.internet.gouv.fr/francais/index.html>

(ECM), les « papi » Points d'Accès Publics Internet, entrent dans le débat public.

L'orientation de cette mission est une avancée parce que la mission reconnaît et s'appuie sur les multiples réalisations locales. C'est de la part de l'état une autre démarche que celle de labelliser les réalisations locales déjà en place, sans les financer. Ce n'est pas non plus un effet d'annonce comme « tous les lycées sont connectés » en décalage avec la réalité de l'usage lycéen, limité le plus souvent à quelques minutes par an faute d'espaces et de moyens.

### 3.3 Des propos communs

Initiatives locales, association CRÉATIF et mission convergent aujourd'hui sur des propos communs :

#### • l'affirmation du besoin de lieux d'accès publics

Laisser l'accès à internet de la seule responsabilité individuelle revient à laisser de côté de larges pans de la population, à favoriser des usages de consommation aux dépens de la création. Aujourd'hui cette cassure existe, le haut débit et le multimédia interactif, l'éducation sur internet ne sont pas à la portée de tous pour des raisons aussi bien économiques que sociales ou culturelles.

Avec les lieux d'accès publics nous faisons un autre choix, qui rejoint celui de l'école pour tous du XIX<sup>e</sup> siècle. Celui de donner à chacun la possibilité d'apprendre à lire et écrire avec les outils de l'internet : le web, le mél, les discussions, le pliptage (chat) et petit à petit l'apprentissage de l'écriture multimédia (son, photo, vidéo numériques).

#### • la place donnée aux échanges d'expériences, à la mise en réseau

Dans un processus d'innovation sociale, l'échange d'expériences, l'observation des usages et le travail coopératif sont des éléments essentiels de diffusion et d'apprentissage. Outre Créatif et le guide de l'OTV, la liste de diffusion des espaces publics multimédia <sup>34</sup>, les rencontres régionales des villes internet et la base de données des initiatives des villes <sup>35</sup> sont autant de témoignage de la richesse, de la diversité et de l'intérêt de ces démarches.

#### • le fait de partir d'une cartographie de l'existant

A l'échelle de chaque territoire il y a des pionniers qui ne demandent qu'à être encouragés, repérés, mis en relation. Nous avons besoin de nous rencontrer localement à l'échelle d'une ville, d'un pays, d'une région pour échanger des pratiques, mailler le territoire de lieux de proximité et de lieux thématiques. Les

<sup>34</sup> <http://www.egroups.fr/group/espaces-publiques-multimedia>

<sup>35</sup> <http://www.villes-internet.net/>

services rendus ont besoin d'être reconnus, les acteurs locaux valorisés dans leur structure. C'est une culture d'entreprendre qui prend sa place dans le service aux publics.

### 3.4 Des questions restent ouvertes

En premier, se place la question de l'**équité d'accès**.

Après l'époque des pionniers nous voici engagés dans l'étape de diffusion. En Bretagne, par exemple il y a 3 à 400 espaces publics (cybercommunes, points d'accès publics). Mais la couverture du territoire est très inégale, de nombreux publics éloignés par la géographie, la culture, la précarité, l'âge sont à l'écart de l'internet et du multimédia. Il nous faut observer les usages et l'accès des publics, comprendre les difficultés.

La définition d'une politique volontariste à l'image de l'accès à l'école pour tous est de la responsabilité du gouvernement. S'il est illusoire d'attendre un financement global de l'état, l'aménagement du territoire peut réguler les inégalités dans les territoires peu peuplés et la politique de la ville soutenir l'accès public dans les quartiers en difficulté.

En second lieu, vient la **question des usages**.

Des observations comme celle de l'OUI (Observatoire des Usages de l'Internet) sur les associations sont importantes pour comprendre la réalité des usages. Une enquête comme celle publiée par l'OTV sur les papi brestois fait apparaître des besoins tel que l'accès à l'emploi dans les lieux où on ne les attendait pas comme les bibliothèques de quartier.

Derrière l'accès public, il y a une ouverture des acteurs du service public local aux besoins des habitants. Accompagner, initier, former sont devenues des fonctions des bibliothèques-espaces publics. L'ANPE, les missions locales sont interpellées pour ouvrir des accès publics. Dans les salles multimédia d'école ouvertes sur le quartier, dans les espaces multiservices, c'est aussi l'innovation, l'adaptation du service public local qui est en jeu. Et peut-être demain un travail en réseau comme la maison des savoirs d'Agde <sup>36</sup> ?

L'observation montre aussi les multiples usages des outils de l'internet et du multimédia. Qu'allons-nous favoriser ? Apprendre à lire ou aussi **à écrire** ?

Les premiers projets d'écriture multimédia comme les [Webtrotteurs](http://www.webtrotteurs.com/) <sup>37</sup> initiés par l'association Initial montrent que l'appareil photo numérique, le mini-disc et demain la caméra peuvent être mis entre toutes les mains. Faire que l'expression des jeunes des quartiers, des clubs de retraités, des associations soient présentes

sur la toile est aussi un enjeu de l'accès public. Le réseau c'est tout autant tisser des liens avec des personnes que l'on pourra rencontrer localement, des associations auxquelles on voudra adhérer, des services locaux que l'on voudra utiliser, que la consultation de sites ou la consommation de fichiers audio-vidéo. Encore faut-il que des portails locaux existent pour rapprocher écoles, associations et services publics.

#### Et apprendre à discuter ?

A l'heure du débat municipal, d'aucuns prônent un âge de la « démocratie électronique ». Que faut-il entendre par là ?

S'il s'agit de la démocratie des connectés, les expériences de forum en montrent aujourd'hui les limites : seulement 70 contributions pour un débat sur une modification des plans de circulation à Brest <sup>38</sup> mais 400 personnes à une réunion de quartier pour la modification du réseau câblé de télévision.

S'il s'agit de la démocratie « directe », veut-on une démocratie de l'immédiateté avec les risques immenses des effets d'opinion amplifiés par les outils technologiques ?

Par contre la question de l'internet, outil de débat public, de lecture critique est à encourager, telle cette initiative de radiophare <sup>39</sup> d'un observatoire des bateaux poubelles à partir d'un réseau de correspondants dans chacun des ports ou l'usage d'internet par Attaq.

**L'accès à Internet au forfait** est une autre condition de l'appropriation sociale et de la créativité.

Le comportement de l'utilisateur est différent, plus passif, lorsque le temps est compté, facturé. Aujourd'hui que les technologies, les capacités des réseaux permettent des accès permanents, l'accès au forfait dans les lieux d'accès public est une priorité.

Si la société de l'information est une mutation de la société, prendre les moyens d'ouvrir un accès public gratuit indépendamment du temps est un enjeu de société, élément demain d'un service universel de communication dans l'ensemble des pays.

Il ne faudrait conclure cette contribution sur l'accès public sans parler des **personnes** qui le rendent possible. Les agents des collectivités qui s'approprient l'outil et au-delà de leur mission d'accueil mettent en place formation, animation, guide pour les habitants. Et surtout les milliers d'emploi-jeunes qui se sont investis dans ce service au public. Il est urgent de prendre en compte leur formation mais aussi de leur reconnaître du temps pour échanger, préparer les

---

<sup>36</sup> <http://www.mds-agde.org/>

<sup>37</sup> <http://www.webtrotteurs.com/>

---

<sup>38</sup> <http://www.mairie-brest.fr/forum-pdc/>

<sup>39</sup> <http://www.radiophare.net/index.html>

animations. Ces nouveaux métiers s'inventent au quotidien face aux publics. Il faut écouter les besoins, prendre en compte les compétences, favoriser la qualification des jeunes souvent enthousiastes mais aussi peu rémunérés.

Certains trouveront des emplois dans l'économie en croissance des technologies de l'information. Mais avec des innovations si rapides, le besoin d'accompagnement de l'accès public est durable. Il importe donc de réfléchir dès aujourd'hui à sa pérennisation qui est un besoin social nouveau.

Enfin, les expériences un peu partout en France montrent l'importance du **réseau local**.

En décembre, une trentaine d'animateurs des espaces publics des villes et des campagnes de Brest et de la pointe de Bretagne se sont réunis <sup>40</sup> pour échanger pratiques et questions. A l'heure de l'intercommunalité, des « pays » ne pourrait-on pas organiser les points d'accès publics par réseau dans chaque territoire local ?

Toutes ces questions élaborées au fil des rencontres, ces problèmes posés témoignent aussi de l'émergence aujourd'hui d'un internet créatif, coopératif, citoyen.

### **En guise de conclusion**

La société et ses ingénieurs ont fabriqué de formidables outils, mais

- Comment allons-nous les utiliser ? Quels sont les usages sociaux pertinents ?
- Comment permettre une alphabétisation de tous les groupes sociaux ?
- Comment intéresser les populations défavorisées et qu'ont-elles à y gagner ?
- Comment articuler cette politique avec la citoyenneté, l'écoute des habitants ?
- Comment éviter des groupes communicants entre eux et désertant la vie locale ?

Il appartient aux acteurs de la cité qu'ils soient élus, associatifs, enseignants, techniciens ou citoyens de se poser ces questions, de créer les conditions d'un dialogue entre ceux qui maîtrisent ces outils et l'ensemble des groupes qui composent la cité. La société de l'information n'est pas un mythe auquel l'on adhère ou que l'on refuse, c'est un enjeu que chacun contribue à construire ou à subir.

Dans des services de plus en plus sollicités, de manière transverse, en réseaux d'acteurs locaux pour le bien

vivre dans le quartier, les nouvelles technologies sont un outil précieux pour travailler ensemble par projet, par territoire. C'est de la pratique sociale que naîtront beaucoup d'usages pertinents à condition d'avoir la volonté d'écouter les aspirations, de susciter, d'accompagner les projets.

A nous de faire en sorte que les outils de l'internet servent aussi à créer du lien local, à donner du sens et renforcer l'envie d'habiter ensemble un territoire.

---

<sup>40</sup> <http://www.mairie-brest.fr/cnt/rencontre-epm.htm>