

Extraits du Rapport final du projet « Internet de rue »

**Bruno Oudet (Laboratoire Leibniz)
Jean-Pierre Pinet (ATD Quart-Monde)**

Résumé

Ce projet a validé la démarche d'aller avec un ordinateur connecté à l'Internet à la rencontre de personnes très pauvres dans des contextes différents: (Paris et Val d'Oise, dans la rue, des appartements, des caravanes).

Ces personnes sont intéressées à l'informatique, à ses usages. Elles sont prêtes à s'y former. Au-delà de l'outil, mais lié à sa présence, cette démarche a permis de recréer des liens sociaux.

A travers le développement de plusieurs sites web, les contacts, partenariats, interventions et publications, ce projet a contribué à renforcer le mouvement de prise en compte de cette population. Ainsi la démarche d'aller à la rencontre des personnes les plus pauvres, de les associer à des projets a progressé.

118 animateurs d'espaces ont répondu au questionnaire mis en ligne de janvier à mars 2007. L'enquête a montré que les espaces numériques constituent un « espace social d'accueil et de formation » pour les personnes très défavorisées qui leur rendent visite. Pour mieux assurer ce rôle il nous semble utile de mettre en place un maillage entre espaces publics numériques à vocation sociale. Ceci suppose bien entendu que le rôle social de ces espaces numériques soit reconnu – et financé.

Notre recherche-action "Internet de rue" s'est évidemment heurtée aux limites dues à l'exclusion elle-même dont font l'objet les personnes rencontrées, à leur situation d'extrême pauvreté, à la difficulté des partenariats, aux manques de contenus existant sur Internet susceptible d'intéresser ces personnes, au matériel et à la connectivité disponibles. Si l'engagement personnel des acteurs de ce projet a permis de lever, contourner ou atténuer une partie de ces difficultés, il n'a évidemment pas pu venir à bout de l'exclusion due à la très grande pauvreté.

Description des actions menées

Dans notre projet, nous avons travaillé pendant une période courte (24 mois dans un processus mobile très lent) avec un nombre limité de personnes. Prendre contact avec la personne la plus pauvre, acquérir leur confiance, trouver un terrain d'intérêt commun est un processus long et délicat. Nous sommes aussi confrontés à un obstacle permanent : individus et familles qui essaient de faire face une accumulation des problèmes liés à la grande pauvreté ont peu de temps à distraire de ce combat pour la survie¹. Nous avons cependant pu voir, à travers des exemples concrets, vrais et personnels, ce que l'Internet peut apporter aux communautés à faible revenu. En faisant ainsi nous avons aussi pointé des difficultés rencontrées par d'autres populations exclues, y compris des populations illettrées, des chômeurs, des sans-papiers et les personnes avec des handicaps.

Durant la deuxième année, nous avons également complété notre approche individuelle (une personne, une famille à la fois, quelques personnes dans un camp) par des formations collectives plus près de celle fournie dans des télé-centres. Les groupes participant aux formations étaient des personnes très pauvres et des personnes d'autres milieux connaissant et souvent engagées avec les premières. Cette 'mixité' préexistante a permis de donner un aspect très ludique à ces formations, dédramatisant l'outil et les usages, permettant ainsi une meilleure progression et une plus grande efficacité. Le fait de toucher d'autres milieux sociaux (populations maghrébines en cité de banlieue, salariés pauvres) a confirmé les résultats acquis précédemment.

Conclusions de l'enquête auprès des EPN sur l'accueil des publics très défavorisés

Nous avons réalisé un questionnaire en ligne pour mieux connaître l'accueil des personnes très défavorisés dans les EPN (Espace Public Numérique).

Le questionnaire de l'enquête a été mis en ligne de mi-décembre 2006 au 30 mars 2007. Il a fait l'objet d'annonces dans plusieurs listes de diffusion d'information : espaces-publics-multimédias, @Brest, Artési, Créatif. Quelques animateurs ont rempli le questionnaire directement depuis le site d'Internet de rue.

118 animateurs d'espaces ont répondu aux questionnaires dont une quarantaine qui a profité des questions ouvertes pour faire passer leurs messages.

Pour les personnes qui ont répondu, l'accueil d'un public très défavorisé est une préoccupation majeure. Elles pourraient le faire plus et mieux si les ressources nécessaires (surtout en terme de personnels) étaient dégagées. Plusieurs ont souligné qu'elles se sentaient démunies pour répondre à certaines des questions posées par ce public. Pour aider ces animateurs on peut imaginer la mise à disposition d'un numéro vert, d'une adresse électronique qui leur permettrait d'obtenir conseils et informations de personnes compétentes sur des sujets comme la recherche d'emplois, l'accès au logement.

Cette enquête éclaire et complète les résultats déjà obtenus par Artési ou par le réseau d'espaces

¹ Joseph Wresinski, Chronic Poverty and Lack of Basic Security, Report of the Economic and Social Council of France, 1987. <http://www.movimiento-cuartomundo.org/Grande-pauvrete-et-precarite.html> (26/10/2006)

numériques brestois. Il corrobore aussi ce que nous avons pu observer à travers le projet « Internet de rue ».

Les personnes très défavorisées sont des citoyens comme d'autres, qui s'intéressent et désirent utiliser les le numérique et Internet. Les usages qu'ils en font sont liés à leurs intérêts et à leurs préoccupations.

Bien évidemment, la situation même de ces personnes, leur précarité, demande un investissement humain important allant dans le sens de la (re)création du lien social. Les difficultés auxquelles ces personnes font face sont souvent d'un autre ordre que celui du seul apprentissage de l'informatique et de l'usage de l'Internet.

Cette enquête montre bien que les espaces numériques constituent (ou peuvent constituer) une « espace social d'accueil et de formation » pour les personnes très défavorisées qui leur rendent visite. Pour assurer ce rôle il nous semble utile de mettre en place un maillage entre espaces publics numériques à vocation sociale. Ceci suppose bien entendu que le rôle social de ces espaces numériques soit reconnu – et financé.

Les résultats et contributions

Réalisations

- « Mise en place d'un site, d'un blog du projet, recherche documentaire » :
 - Le blog de la vie du projet est à l'adresse : <http://reso.blogs.com/crealiens/>
 - le site bibliographique est à l'adresse : <http://www.internetderue.net/>
 - un site d'expression pour les personnes rencontrées est à l'adresse : <http://www.carnet-expression.org/>
- « Recherche sur le lien pauvreté et TIC dans l'action des EPN » :
 - Une enquête, dans la suite du rapport sur l'[Accès public à Internet](#)², réalisée en 2006 par Artési est en cours en collaboration avec le Laboratoire [Marsouin](#)³ (Brest / [projet Psaume](#)⁴).
- « Définition des postes de travail itinérants (matériels, logiciels) et suivi de l'évolution »
 - 3 postes de travail ont été mis sur pied. Ils comportent chacun : un ordinateur portable (Pentium III, Windows XP, logiciels de bureautique, de navigation et messagerie, de retouche photo, antivirus), une imprimante portable (sur batterie), un appareil photo numérique, une carte 'Business Everywhere' d'Orange permettant un accès Wifi ou 3G/EDGE ainsi que la connectique et les accessoires nécessaires.
Ces trois postes de travail ont dû être remplacés chacun au moins une fois (dégradation du matériel, problèmes logiciels). L'absence de lecteur de DVD et de graveur a limité une part de l'action. L'utilisation du Wifi a été exceptionnelle : les seuls réseaux accessibles étant payants et d'autre part la dégradation des réseaux GPRS / 3G / EDGE suite au lancement du 3G en région parisienne a limité fortement les possibilités de connection dans les 12 derniers mois.
- « Action sur deux lieux (Paris et Val d'Oise / ATD Quart Monde) : atteindre les plus pauvres

2 <http://www.anetville.com/public/dossier.tpl?id=10697> (25/10/2006)

3 <http://www.marsouin.org/> (25/10/2006)

4 <http://psaume.infini.fr/> (25/10/2006)

pour (re)créer des liens sociaux et comprendre avec eux ce qui leur est utile ».

- Au niveau de l'action, nous avons poursuivi au cours de ces deux ans les liens engagés au début du projet avec des personnes, isolées ou en groupe dans les différents lieux (Paris 19° et 1° arrondissement, Val d'Oise) et développé l'aspect "expression", sur le site du projet comme sur d'autres (Journée mondiale du refus de la misère du 17 octobre)
- Des collaborations se sont nouées avec d'autres associations et ont donné lieu à des temps d'atelier commun
 - dans le Val d'Oise :
 - à Saint-Ouen L'Aumône (dans un projet multi-culturel du quartier de Chennevières),
 - à Sartrouville (Cité des Indes) par une participation à un temps fort culturel et des liens avec un théâtre ayant des projets de recueils de la mémoire des habitants,
 - à Méry-sur-Oise dans un processus de concertation avec le Maire de Méry, président de l'Association de communes pour la gestion de la Plaine (situations des Roms).
 - À Herblay et Montmagny, par une participation aux Semaines de l'Avenir Partagé.
 - sur Paris, par des liens avec le Centre social de Belleville, le Centre « Emmanuel », avec les Universités Populaires (Belleville et Les Halles), et par la participation de personnes fréquentant le café-rencontre (« Aux captifs la libération ») au projet de bagagerie menée par l'association "[Accomplir](#)" en lien avec d'autres organismes.
 - les formations se sont poursuivies à Ermont (MQM) et ont donné lieu à la mise en place d'une salle informatique (3 postes fixes et 2 portables) à destination de formation et d'usage pour les personnes en grande précarité fréquentant le lieu.
- « Organisation de trois séminaires de recherche où les différents acteurs mettent en commun ce qu'ils ont appris.
 - 15-17 juin 2005 : Séminaire Internet de rue à Méry-sur-Oise, ATD Quart Monde (8 participants dont 4 de Brest)
 - 25-27 octobre 2005, Séminaire 'Solidarités numériques' à Brest, ENST (30 participants)
 - 3 – 7 juillet 2006, Séminaire Internet de rue à Méry sur Oise, ATD Quart Monde (8 participants)
 - en outre, les différents acteurs de ce projet se sont rencontrés mensuellement la première année et régulièrement la seconde (avec plus de lien par messagerie électronique).

Publications, conférences, ouvrages

Interventions (internes / externes) et productions de documents.

11 septembre 2003	Accès au net et publics fragilisés (TFT - Besançon)	Intervention
décembre 2003	« <i>Contribution du Mouvement International ATD Quart Monde au Sommet mondial sur la société de l'Information. Une société de la connaissance pour tous</i> » (SMSI - Genève)	Contribution écrite
7-10 Janvier 2004	Rencontres d'Autrans (Reso, Autrans)	Table-ronde le fossé des connaissances avec la participation à distance de Mme ARENA, Ministre belge
15 janvier 2004	Espace 19, rue de Crimée (EPN)	Visite, échanges
22 janvier 2004	Reseau2000, 45, rue d'Aubervilliers	Visite, échanges

5 <http://www.accomplir.asso.fr/dossiers/dossiers.php?PHPSESSID=8b4b20d38da0592ae5eb10f6ecfb223d#renovation> (02/11/2006)

Février 2004	Réponse appel à projet (Ministère de la Recherche - Paris)	Projet écrit par Bruno Oudet et JP Pinet
05 mars 2004	Groupe Sciences Po - Travail sur les actions informatiques d'ATD Quart Monde (Sciences Po - Paris)	Suivi du groupe (6 personnes) jusque juin.
12 octobre 2004	Rencontre SMSI (Ministère des Affaires Etrangères - Paris)	Participation.
12 octobre 2004	Rencontre M. Abehassera, directeur Mécénat (Microsoft - Paris)	Présentation du projet
19 octobre 2004	« <i>Les EPN : facilitateurs locaux des démarches en ligne ?</i> », Forum Régional Ile-de-France sur la e-administration territoriale (Institut Pasteur - Paris ; JLR)	Intervention dans la table-ronde
28 octobre 2004	RV Travail de thèse (Nathalie Boucher-Petrovic) : « <i>Education populaire et NTIC</i> »	Interview
Novembre 2004	« Guide pédagogique N°2 : Comment toucher et intéresser les publics les plus éloignés ? » (Créatif - Internet)	Article et collaboration au guide .
Décembre 2004	« une nouvelle façon de voir les bibliothèques » (bibliothèque départementale du Val d'Oise)	Article sur le projet
14 décembre 2004	Interview par Aurelie Sobocinski (rue Bergère - Journal du Dimanche)	Interview
15 décembre 2004	Forum européen de l'administration électronique (La Vilette - Paris)	Participant
15 décembre 2004	Commission programmatique mixte « La communication : donner la parole aux sans voix » (Unesco - Paris ; Jeanine Marin)	Présentation du projet.
7 janvier 2005	Rencontre Eric Boespflug - élaboration projet Alcatel-ATD sur les nouvelles technologies (Pierrelaye - IRFRH)	Présentation du projet et des contacts au cours de son élaboration.
11 janvier 2005 (parution)	Article 01Net (Paris) repris Yahoo.com Actu/Multimédia	Interview à Autrans
12-15 janvier 2005	Rencontres d'Autrans ⁶ (Reso - Autrans)	Plénière « Nécessité de l'intermédiation » + fichier vidéo
14 janvier 2005	Article le Dauphiné Libéré (Jean-Paul Fritz)	Interview à Autrans
20 janvier 2005	Article générationCyb - J Chr. Sarrot	Interview à Autrans
25 janvier 2005	Article « Journal de la GMF » (Paris)	Projet, engagement
28 février 2005	Article « Le Pèlerin » (Paris) - paru 24 mars 2005	Présentation du projet
1er février 2005	« Les formes d'engagement civique » (Café citoyen Paris 1er)	Présentation du projet
03 mars 2005	Contribution SMSI Tunis (Abstract ½ p)	Abstract
15 mars 2005	CHRS Pré Saint Gervais (Emmaüs - Pré St Gervais)	Présentation du projet - visite
26 mars 2005	Colloque à Belleville (EPN CS Belleville - Paris ;)	Intervention dans la Table-ronde
11 avril 2005	Attribution du Label « Parvis » ⁷ (Mairie de Paris)	Participation
12 avril 2005 (parution)	« Ils connectent la rue à Internet » (article Le Parisien - Paris)	Interview
26 mai 2005	Rencontre équipe Aubervilliers (ATD Quart Monde - Paris)	Echange - présentation du projet
15-17 juin 2005	Séminaire « Internet de rue » (ATD Quart Monde - Méry)	Séminaire interne
8 juillet 2005	Démarches de recherche de financement (Véolia environnement - Paris)	Présentation du projet
8 septembre 2006	Rencontre M. P. Pecastaings (SDAE)	Bilan du projet
25-29 septembre 2005	Séminaire méditerranée (Forum permanent - La Baume)	Participation - assistance technique
4-5 octobre 2005	Préparation du Sommet de Tunis (Min. Aff. Etr. - Paris)	Participation
25-27 octobre 2005	@Brest - solidarités numériques	Participant / interventions
11 novembre 2005	« <i>Bilan d'étape</i> » (Ministère de la Recherche - Paris) - 2 p.	Rapport administratif / action.
15 décembre 2005	Journée de travail multidisciplinaire « Interfaces Innovantes et Illettrisme informatique » ⁸ (Fing / La Vilette - Skype/Paris)	Intervention

6 <http://autrans.crao.net/index.php/La%20N%20E9cessit%20de%20l'interm%20E9diation> (25/10/2006)

7 http://www.paris.fr/portail/Economie/Portal.lut?page_id=105&document_type_id=2&document_id=22978&portlet_id=824 (25/10/2006)

12-14 janvier 2006	Rencontres d'Autrans « L'Internet dans 10 ans » ⁹ (Reso - Autrans)	Participants
28-29 janvier 2006	Salon ATD Quart Monde (ATD Quart Monde - stand Internet)	Stand
11 mars 2006	3èmes rencontres conviviales 'Autour des EPN portés par les Centres Sociaux de Paris' (Fédération des Centres Sociaux - Paris) ¹⁰	Intervention Podcast
14-15 mars 2006	Formation internationale (ATD Quart Monde - Pierrelaye)	Dialogues
23 mars 2006	Faciliter l'accès à Internet aux résidents de logements sociaux (master de recherche - Marguerite Gouyou-Beauchamps)	Interview ¹¹
25 mars 2006	« Roms, Gitans, Manouches, citoyens à part ... entière ! » (CCFD - Argenteuil) ¹²	Visite avec des familles, rencontres individuelles
29 mars 2006	"Internet in the street project: helping the extremely poor to enter the Information Society" (10 p.)	Contribution IFIP ¹³ (voir annexe 1)
12 avril 2006	Rapport d'étape (DRAC - Paris ; 5 p.)	Rapport
25 avril 2006	Réunion de préparation du G8 par des associations (Paris)	Contribution pour le Mouvement ATD Quart Monde
13-14 mai 2006	Week-end « Découverte du Centre International » / groupe français. (ATD Quart Monde - Méry-sur-Oise)	Atelier
30 mai 2006	L'Internet dans 10 ans ¹⁴ (Réso - Sénat, Paris)	Séance de restitution, participant
2 juin 2006	Rencontre entre des représentants des familles Roms de la plaine et Jean-Pierre Pernot, Maire de Méry, Président de l'association de communes de la Plaine	Préparation de la rencontre en lien.
2-3 juin 2006	Séminaire Art et Familles - (Maison des Savoirs - Bruxelles)	Participation animation d'un atelier
9 juin 2006	Contribution écrite (Injep - Paris)	Contribution (reprise interview)
15 juin 2006	Forum des territoires numériques ¹⁵ (Artesi - Paris)	Participation (interventions orales dans les débats)
Juillet 2006	Populations Socialement défavorisées et TIC : Analyse des (non-) Usages, des Médiations et des Expériences ¹⁶	Contributions
3 – 7 juillet	Séminaire Internet de rue, Méry sur Oise	Séminaire interne : équipe + invités.
29 septembre 2006	Participation au groupe Usagers/Citoyens SDAE (Min. des Finances), Paris	Participation
18 octobre 2006	Table-ronde « Services aux citoyens accessibles à 100% de la population » World e-gouv forum, Issy	Intervention ¹⁷ reprise aussi sur le site de Creatif
31 octobre 2006	'Version préliminaire du rapport final du projet « Internet de rue »' / rapport final sans l'enquête.	Document final
8 décembre 2006	Intervention à la réunion SDAE	Intervention

8 http://www.fing.org/jsp/fiche_pagelibre.jsp?STNAV=&RUBNAV=&CODE=86530217&LANGUE=0&RH=Interfaces (25/10/2006)

9 <http://wiki.autrans.net/CompteRendus2006/Accueil?from=CompteRendus2006.Index> (25/10/2006)

10 http://epn.centres-sociaux-paris.org/article.php3?id_article=243 et <http://blog.belleville-paris.info/dotclear/index.php?2006/03/12/360-podcast-atd-quart-monde> (25/10/2006)

11 http://www.aménagement-numérique.net/article.php3?id_article=118 (25/10/2006)

12 http://www.ccfcd.asso.fr/ewb_pages/e/edu_roms_citoyens_a_part_entiere.php?PHPSESSID=66d2728b5cf171aee61934ccc49f9a1c (25/10/2006)

13 <http://www.hcc7.org/index.php?vie=cnt&gr1=cfp> (25/10/2006)

14 <http://dansdixans.org/> (25/10/2006)

15 <http://www.forum-idf.com/public/frac/> (25/10/2006)

16 <http://www.psaume.infini.fr/> dont contributions : http://www.psaume.infini.fr/rubrique.php3?id_rubrique=14 (25/10/2006)

17 http://www.worldgovforum.com/article.php3?id_article=10 dont intervention : http://reso.blogs.com/crealiens/2006/10/accs_lectroniqu.html et <http://www.creatif-public.net/article590.html> (25/10/2006)

13 janvier 2007	Rencontres d'Autrans 2007 « les générations Internet » / Plénière -«La e-inclusion des jeunes générations, retours d'expériences »,	Intervention
23 janvier 2007	Voeux de l'Internet. Réception d'une e-toile d'or / Paris, Invalides	Participation
13 février 2007	« Internet de rue, Internet de quartier, lien social et multimédia / Cours public, Brest	Participation
15 mars 2007	« Internet contre fracture sociale » / Papier-Velin.net, Vaulx-en-Velin	Intervention Bruno Oudet
23-24 mars 2007	Ecrans, écrits publics / Mairie de Brest – débat : « Belles Familles » - Démarche de co-production de la mémoire. Samedi 24 mars 2007 de 9 H à 10 H 30	Participation Janine Béchet, JP Pinet

Voir aussi en annexe 1 la contribution au Conférence IFIP¹⁸ [7th Intl. Conf. Human Choice and Computers](#) : « Internet in the street project: helping the extremely poor to enter the Information Society ».

Relations de coopération scientifique ou technique

Des relations de coopération (scientifique et d'action) se sont nouées avec divers organismes.

Partenariats :

- Fondation Véolia Environnement <http://www.fondation.groupeve.com/> (lien 25/10/2006)
- Orange <http://www.orange.fr/> (lien 25/10/2006)
- Paris, Ville Numérique http://www.paris.fr/fr/economie/innovation_tic/programme_parvi.asp (lien 25/10/2006)
- Microsoft (la première année) <http://www.microsoft.com/france/associations/default.aspx> (lien 25/10/2006)

Relations de recherche, d'étude

- MARSOUIN : Mole Armoricaide Recherche sur la société de l'Information et les Usages de l'Internet. <http://www.marsouin.org/> (lien 25/10/2006)
- PSAUME : Populations Socialement défavorisées et TIC : Analyse des (non-)Usages, des Médiations et des Expériences. <http://psaume.infini.fr/> (lien 25/10/2006)
- CREATIF : Accès public et appropriation citoyenne des technologies de l'information <http://www.creatif-public.net/> (lien 25/10/2006)
- Rencontres d'Autrans <http://wiki.autrans.net/Pr%e9paration2007/Accueil?from=Site.Index> (lien 25/10/2006)

Relations locales

- EPN de Belleville (Paris 19°) dont <http://blog.belleville-paris.info/dotclear/index.php> (lien 25/10/2006)
- Centre Emmanuel (Paris 19°)
- Café-rencontre « Aux Captifs la Libération » (Paris 1°) <http://www.captifs.asso.fr/> (lien 25/10/2006)

¹⁸ <http://www.hcc7.org/> (25/10/2006)

- Association « Accomplir » <http://www.accomplir.asso.fr/admin/edito.php> (lien 25/10/2006)
- Culture du Coeur (Val d'Oise – 95) <http://www.culture.fr/> (lien 25/10/2006)
- Association « Soutien 78 - 95 » regroupant divers organismes de soutien aux Rroms : Médecins du Monde, Secours catholique, Casnav 95, ASET 78 et 95, Asav,... <http://www.romanitude.fr> (lien 10/05/2007) (Val d'Oise 95)
- diverses bibliothèques et EPN : Pierrelaye, Méry-sur-Oise,... (Val d'Oise - 95)

ANNEXE 1
Conclusions du séminaire « Internet de rue »
15-17 juin 2005

Sur le concept 'Internet de rue', 'Internet dans la rue'

- Il ne faut pas négliger les problèmes techniques : batterie, accès sans fil à l'Internet, solidité des machines, nécessité de travailler sous XP ou équivalent. Pendant plusieurs semaines le projet a été retardé (et l'est encore) en raison de l'un ou l'autre de ces problèmes
- La venue avec un ordinateur **facilite** le contact avec les personnes qui vivent dans la rue. Dans notre démarche actuelle, le volontaire n'intervient qu'après avoir été introduit par une personne déjà connue.
En réalité, toute relation demande un temps « pour faire connaissance », plus ou moins long selon les milieux sociaux, l'histoire... Ici, la présence de l'ordinateur favorise -et quelque fois raccourcit- ce temps de prise de contact. Il est en quelque sorte ce « terrain neutre » qui permet à deux personnes d'histoire différentes de commencer la rencontre.
- Les personnes vivant à la rue ressentent l'arrivée du volontaire d'ATD Quart Monde avec son ordinateur comme une marque de confiance et de reconnaissance. « Eux aussi » peuvent découvrir l'Internet dont ils ont tous entendu parler. C'est un bon sujet d'introduction pour la personne qui vient les voir et qui a ainsi un sujet pour lancer la discussion.
- Il faut cependant d'abord être attentif aux sujets de préoccupation nombreux et variés des personnes. Souvent « ouvrir » l'ordinateur (portable) est être « à côté de la plaque »
- Même si l'approche se fait plutôt du volontaire à une ou deux personnes le groupe joue son rôle. Par exemple la visite à une personne ayant vécu à la rue et hospitalisée est perçue, attendue par tout le groupe
- Un volontaire avec un ordinateur se fait bien remarquer par les personnes du quartier qui assimilent alors le volontaire à un « responsable » ou un médiateur vis-à-vis des personnes vivant à la rue. Il faut se préparer à cette fonction.
- La sensibilisation et le niveau de connaissances des personnes vivant à la rue sur les usages de l'ordinateur sont très variables. On trouve dans la rue des personnes qui seraient tout à fait susceptibles d'épauler le volontaire ATD Quart Monde dans l'initiation de leurs compagnons.
- Quand on commence une relation, la dynamique de celle-ci peut conduire dans des directions imprévisibles. Par exemple la prise de conscience de l'hostilité du quartier conduit à proposer des actions pour que personnes vivant à la rue et personnes vivant dans un logement du quartier puissent se côtoyer dans des actions communes (participation à une brocante, séance de formation ouverte aux deux groupes...)
- C'est bien dans la rue que l'on ressent immédiatement chez certains le sentiment de n'être pas au niveau pour apprendre à utiliser les ordinateurs. « Ce n'est pas mon truc, je suis un manuel ». Il y a donc toute une sensibilisation à faire pour montrer que l'ordinateur est l'affaire de tous et que, de plus en plus, un travailleur manuel voulant continuer à ignorer l'usage d'un clavier risque d'être coupé du monde du travail.
- Créer un lien social commence souvent d'abord par aider à re-crée la confiance en soi. La sensibilisation à l'utilisation de l'ordinateur contribue à ce processus.
- Le projet Internet de rue est dans la continuité de l'approche d'ATD Quart Monde, créer des liens avec les pauvres au plus proche de leurs lieux de vie : rue, caravane, appartement. Pour les personnes à la rue, il semble clair que l'étape de sensibilisation dans la rue doit être prolongée par un travail dans des lieux « sous un toit » comme les cafés d'accueil etc. Les sensibilisations dans les caravanes gagnent aussi à être poursuivies par des utilisations dans les lieux publics comme les bibliothèques, les centres sociaux. Amener les pauvres à utiliser

ces lieux publics c'est contribuer à développer le lien social.

- Les personnes très pauvres, comme d'autres, cherchent à communiquer, en premier avec ceux où les relations sont les plus sûres, quand il y en a : leur famille proche, mais aussi en dehors de leur milieu. Nous ne connaissons pas très bien toutes ces stratégies que les plus pauvres ont pour nouer des liens hors de leur milieu et souvent nous n'en voyons que la partie « émergée » et violente. Comprendre ces stratégies permettrait sans doute de mieux comprendre quels pourraient être les outils pour les développer (plutôt que d'essayer de faire coller les gens aux outils existants).
D'autre part, ces personnes nous entraînent aussi parfois dans des défis : une communication importante pour elles serait de pouvoir se relier (par la voix et l'image) à leur famille (pour les tziganes roumains à leur village en Roumanie). Mais le lien n'a pu encore être établi du fait que nous n'avons pas localisé des relais pour les personnes en Roumanie.
- Nous n'avons pas assez travaillé sur l'impact "collectif" de nos actions. Celui-ci est particulièrement visible chez certaines familles tziganes : les gens se parlent, se donnent des nouvelles. Et comme Internet est un sujet de conversation "neutre" (= qui n'amène personne sur des domaines qui fâchent), il est normal que cela fasse partie des conversations. De ce point de vue, il me semble que le rayonnement de l'action (en étant "au plus proche des gens") est différent (pas meilleur ni pire, autre) de ce qu'il pourrait être dans un local. La différence de population joue ici, mais aussi le type d'action.

Quels sont les usages les plus demandés ?

- Trouver des nouvelles du pays et écrire aux personnes restées au pays
- Aide aux formalités administratives (en ligne mais aussi impression de courrier), recherche d'emploi
- La recherche d'informations diverses (moteurs de recherche), entre autres pour préparer des « événements » (sorties culturelles, journée du refus de la misère,...)
- La prise de photos et constitution d'un album
- La musique
- L'écriture dont une partie « écrivain public »
- Pour des personnes plus impliquées dans des réseaux de relations : traitement de texte, utilisation de messagerie et de messagerie instantanée,...

Les exemples et citations marquants

- La carte d'identité
- Les personnes pauvres ont tout à fait conscience de l'intérêt et de la valeur de l'ordinateur
- Réactions très différentes face à l'ordinateur : du familier à la personne qui se sent exclue de ce monde très « techno »

Note : pour l'instant les techniques de Voix sur IP sont encore surclassées, pour les personnes rencontrées, par le téléphone portable.

ANNEXE 2

Intervention au Forum e-gouv. Table-ronde 4¹⁹

« ... Comment faire pour qu'aussi 100% de la population puisse accéder à ces services ?

La baisse des coûts de connexion a permis une extension rapide des utilisateurs de l'internet, et il faut s'en réjouir. Mais au fur et à mesure que les services électroniques se développent, l'exclusion des 40 à 50% de français qui n'y ont pas accès s'accroît et devient inacceptable... »

Permettre à 100 % des citoyens d'accéder aux services en ligne, aux démarches administratives, à leurs droits en ligne est une utopie. Nous aimerions que ce soit une utopie créatrice. Je vais m'en expliquer.

Le regard que je vais développer sur l'accès aux services en ligne est un regard qui part de ce que vivent les personnes les plus pauvres en France et en Europe : personnes sans abris, allocataires de 'minima sociaux', personnes sans-papiers.

Quelques éléments de cadrage.

- Au fur et à mesure que la pauvreté s'accroît en France, le nombre de « sans droits » augmente²⁰. Dans l'opinion publique, le terme « sans papiers » renvoie souvent à des immigrés. Mais, pour des français, ne pas avoir de carte d'identité, c'est-à-dire d'existence civile, interdit l'accès aux autres droits. En outre, nombreux sont les Comités locaux d'ATD Quart Monde qui nous signalent une dégradation des droits pour les personnes les plus vulnérables.
- La pauvreté, l'illettrisme, l'ignorance, l'isolement, l'enfermement sur soi ou son groupe social, la honte font que des personnes n'imaginent pas ce à quoi elles ont droit ou n'osent pas entamer des démarches.
- Même si l'information existe – sur papier ou sur le web –, déjà dans la vie courante une médiation est souvent indispensable pour faire le lien entre des personnes et leurs droits.

Les points positifs.

- Le projet 'Internet de rue' que nous avons mené dans deux départements en France, ainsi que beaucoup d'autres démarches et projets (y compris dans les Espaces Publics Numériques) ont permis de progresser dans l'accès aux droits en ligne pour les populations les plus pauvres.
- Lorsque la proposition leur est faite, de nombreuses personnes rencontrées sont tout-à-fait prêtes à apprendre à faire ces démarches sur Internet.
- Dans l'accès aux services en ligne, celles-ci utilisent surtout les sites web concernant les droits civils et l'accès à l'emploi. Elles y voient des avantages importants :
 - les coûts sont moins élevés : pas besoin de se déplacer, d'acheter papiers, enveloppes, timbres, etc...
 - l'accès à une information complète permet de mieux constituer ses dossiers et évite de nombreux allers et retours, si toutefois l'ergonomie des pages et le langage utilisés permettent d'avoir une vue d'ensemble de là où on en est de ses démarches.
 - il est plus facile d'obtenir des réponses sur une adresse électronique que sur une boîte aux lettres physique. En outre, l'adresse email n'est pas marquée socialement.
 - L'ordinateur ne porte aucun jugement sur vous-même, ce qui n'est pas toujours le cas au

19 http://www.worldegovforum.com/article.php3?id_article=10 (25/10/2006)

20 Baromètre des inégalités et de la pauvreté, édition 2006 (http://www.bip40.org/fr/article.php3?id_article=164 (12/10/2006)

guichet (qu'il s'agisse de jugement réel ou ressenti).

- Nous avons aussi pu observer tant chez des personnes vivant à la rue que chez d'autres un « retour vers l'administration » : nous avons rencontré des personnes qui, grâce à Internet, ont repris des démarches qu'elles ne faisaient plus au guichet.
- Dans le cadre de notre participation à un groupe de travail de la Direction de la modernisation de l'Etat, nous avons engagé une action de sensibilisation à laquelle les personnes répondent.

A côté de ces quelques points positifs qui montrent que l'utopie est possible, il existe encore de très nombreux obstacles à franchir.

Les obstacles à surmonter.

- La question de « l'accès » aux services en ligne compte, même si elle n'est pas le seul facteur important. Et « l'accès », c'est à la fois :
 - accéder à un ordinateur et apprendre à l'utiliser
 - accéder à une connection internet
 - avoir les moyens financiers de cela et, s'il est impossible d'avoir 'chez soi' l'ordinateur et la connection, pouvoir accéder à un espace équipé qui vous y accueille.

Cependant pour les familles que nous connaissons, la question se pose souvent autrement :

- Le poids du passé, l'exclusion sociale font que des personnes doutent d'avoir des droits ou l'ignorent ou se découragent de chercher à les obtenir. Ou, au contraire, comme dans le cas de « sans-papiers », elles jugent ces démarches non-relevantes et même dangereuses.
- En général les hommes seraient prêts à tenter l'expérience, mais souvent, ce sont les femmes qui « s'occupent des papiers ».
- La démarche en elle-même demande un effort :
 - oser se mettre sous le regard des autres en allant dans un espace numérique,
 - apprendre à utiliser l'ordinateur alors que l'on a une mauvaise vue, les doigts gourds par le froid, le travail ou la maladie, alors qu'on vous a répété votre vie durant que vous êtes ignorant...
 - comprendre ce qu'est une page web, une navigation...

Cet effort est d'autant plus grand lorsqu'on est illettré ou peu instruit et compte-tenu que le web demande des capacités supplémentaires par rapport au lire-écrire-compter.

- La démarche vers l'outil ne suffit pas. Encore faut-il trouver sur les sites webs des contenus importants pour vous, pour votre vie ou celle de votre famille. Des progrès ont été faits. Mais on attendrait par exemple, de pouvoir déposer en ligne une demande de logement social de façon simple et surtout de pouvoir suivre ses dossiers en cours, ce qui réduirait l'angoisse des personnes. On attendrait aussi que l'accès aux droits dits « sociaux » et dont dépendent les ressources de nombreuses familles soient facilités au même titre que l'accès à d'autres droits.

Pour surmonter ces obstacles, à côté des actions de modernisation, la médiation nous semble indispensable. Mais elle doit avoir plusieurs caractéristiques :

- Ne prendre en compte que la fracture numérique est une erreur. C'est la fracture sociale (les individus en entier) qu'il faut prendre en compte. Le numérique devient alors un des outils de l'accès aux droits et devoirs de ces personnes.
- Cet accès aux droits prime sur l'usage informatique. Mais je suis conscient qu'affirmer cela entraîne une nécessaire réflexion sur la position et les statuts des médiateurs, des accompagnants.

- Il nous semble aussi important, comme cela commence à se mettre en place, que ces médiateurs aillent au devant des personnes, sur leurs lieux de vie, tout en étant formés à leur rencontre (des formations et des formateurs existent dans ce domaine).
- A l'expérience, il y a un équilibre à trouver entre accompagnement et libre-service. L'accompagnement est nécessaire pour apprendre, mais le libre service est indispensable dès qu'il s'agit de données personnelles. L'assistance ne doit pas créer la dépendance.
- Enfin la médiation doit avoir les moyens de s'inscrire dans la durée. Elle repose d'une part sur des questions de confiance entre personnes et d'autre part elle a pour enjeu l'utilisation courante de ces outils, qui devraient être accessibles en mode multi-plate-forme.