

**Les modalités d'usage des
technologies numériques dans
le cadre du quartier de
Kérourien (Brest).**

Les modalités d'usage des technologies numériques dans le cadre du quartier de Kérourien (Brest)¹.

¹ Ont participé aux études de terrain et ou à l'élaboration de ce rapport : Annabelle Boutet (maître de conférence en sociologie et responsable du projet pour l'ENST Bretagne), Hélène Trelu (chargée de recherche en sociologie. ARS-UBO/ENST Bretagne), Kristel Le Roux (étudiante en Licence en Administration Economique et Sociale).

Sommaire.

SOMMAIRE.	3
INTRODUCTION	5
RESUME DU PROJET PSAUME.	5
<i>Objectifs.</i>	5
<i>Les principales étapes du projet.</i>	6
ENQUETES ETHNOGRAPHIQUES EN HABITAT SOCIAL SUR LES ATTENTES ET LES PRATIQUES VIS-A-VIS D'INTERNET.	6
<i>Objectifs.</i>	6
<i>Cadres de l'étude.</i>	7
LES MODALITES D'USAGE DES TECHNOLOGIES NUMERIQUES DANS LE CADRE DU QUARTIER DE KEROURIEN (BREST).	7
PREMIERE PARTIE. LA DEMARCHE METHODOLOGIQUE ET LA DEFINITION DU TERRAIN D'ETUDE.	9
LA DEMARCHE METHODOLOGIQUE.....	9
<i>Les méthodes d'approche du terrain de recherche.</i>	9
<i>La méthode de recueil de données.</i>	9
LE PROTOCOLE D'OBSERVATION.	12
DE LA VILLE AU QUARTIER : APPROPRIATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES.	13
<i>Quelques données socio-économiques sur le quartier.</i>	13
<i>Une vie de quartier repliée sur l'entre-soi.</i>	13
<i>La question de l'inscription de la démarche dans l'espace urbain.</i>	14
DEUXIEME PARTIE. DE L'ACCES PUBLIC AUX TIC DANS LE QUARTIER DE KEROURIEN.	16
L'ESPACE PUBLIC MULTIMEDIA (EPM).....	16
<i>Topologie du lieu.</i>	16
Aménagement de l'Espace Public Multimédia.....	17
Matériel à disposition	17
<i>L'organisation.</i>	17
Programme et animation.....	17
Les règles de fonctionnement.....	18
Ambiance et convivialité.....	19
<i>Les usagers de l'Espace Public Multimédia.</i>	19
Quelques caractéristiques sociographiques.....	19
La fréquentation de l'espace Public Multimédia.	20
Des non-usagers aux usagers.....	21
De la diversité des usages.....	27
L'EPN : Un lieu créateur de lien social, un espace de référence identitaire.	37
LA PLACE DES TIC DANS LES AUTRES ACTIONS SOCIALES ET CULTURELLES DU QUARTIER	44
<i>Les représentations sociales autour des Technologies de l'Information et de la Communication.</i>	44
Un moyen pour lutter contre la fracture sociale et l'exclusion.	44
Une place d'outil avant tout...mais un outil à haute valeur ajoutée.....	46
Un mode d'information qu'il faut surveiller de près.	46
<i>La place des TIC dans les différentes structures.</i>	47
Au collège.	47
Au sein de l'équipe de prévention Don Bosco.	48
Au sein du GPAS.....	49

LA PLACE DE L'ESPACE PUBLIC MULTIMEDIA DANS LE[S] RESEAU[X] DU QUARTIER.....	49
TROISIEME PARTIE. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES.....	52
BIBLIOGRAPHIE.....	56
ANNEXES.	58
ANNEXE 1. LES ZONES URBAINES SENSIBLES ET LES ZONES D'EDUCATION PRIORITAIRES.....	59
<i>Les zones sensibles urbaines : les ZUS.....</i>	<i>59</i>
<i>Les zones d'éducation prioritaire : Les ZEP.....</i>	<i>60</i>
ANNEXE 2. CONSTRUCTION DU CADRE D'OBSERVATION.	61
ANNEXE 3. TABLEAU RECAPITULATIF DES USAGERS DE EPM	62
ANNEXE 4. LA SALLE MULTIMEDIA DE LA MAISON POUR TOUS DU VALY HIR.....	68
<i>Cadre de l'étude et méthodologie.</i>	<i>68</i>
La méthode de recueil des données.....	68
Le protocole d'observation.	68
<i>Les activités autour des technologies numériques à la Maison pour Tous.....</i>	<i>69</i>
La salle Multimédia de la Maison Pour Tous du Valy Hir.	69
Topologie du lieu.....	69
Organisation.	70
<i>Les usagers.</i>	<i>71</i>
Les personnes ayant une carte Internet.	71
Les personnes inscrites à des cours.	72
Les usagers très ponctuels.	72
Le personnel de la Maison pour Tous.....	72
Les groupes extérieurs à la maison Pour Tous du Valy Hir.....	73
Les membres du Club Informatique Brestois.	73
<i>Le portrait de l'animateur et la dynamique sociale.....</i>	<i>74</i>
<i>Conclusion et perspectives.</i>	<i>76</i>

Introduction.

Le projet Psaume s'inscrit dans la dynamique des nouvelles technologies et plus particulièrement autour du succès d'Internet. Il se penche sur des initiatives mises en place pour favoriser l'accès à Internet par le plus grand nombre et qui sont menées au niveau local par les collectivités territoriales.

Résumé du projet PSAUME².

Le projet Psaume est un projet financé par le Ministère de la Recherche et des Nouvelles technologies.

Il a été élaboré dans le cadre du **GIS Marsouin** : Groupement des laboratoires bretons de sciences humaines et sociales qui travaillent sur les technologies de l'information et de la communication. (<http://www.marsouin.org/>). Deux équipes de Marsouin étaient impliquées dans cette étude : le laboratoire IRUTIC/LAS-LARES (Équipe d'accueil 2241 CNRS-UR2) de Rennes 2, et le département LUSSI (Logiques des Usages, Sciences Sociales et Sciences de l'Information) de l'ENST Bretagne. Étaient également partenaires : le laboratoire Usage Créativité Ergonomie (UCE) de France Télécom R&D et la ville de Brest.

Objectifs.

Paradoxalement, le succès d'Internet et la multiplication des services accroissent l'écart entre ses utilisateurs et les publics qui en sont 'éloignés' par la géographie, la culture ou différentes formes d'isolement. De plus, aujourd'hui, le développement des services en ligne (dont l'emblème est le site <http://www.service-public.fr/>) risque d'accroître l'exclusion sociale des non connectés ou des personnes non formées. **Notre projet s'intéresse aux initiatives prises pour amener les individus qui auraient un profil d'« exclus numériques » à pouvoir accéder à un usage réel d'Internet.**

Internet n'est pas un artefact monolithique mais un « objet processuel ». Il recouvre des réalités fort variées qui tiennent aux terminaux mobilisés ainsi qu'aux interfaces et aux contenus sélectionnés/délaissés dans le cours des pratiques. Ce caractère hétérogène du réseau des réseaux est d'autant plus affirmé que sa diffusion de plus en plus large au sein des différentes strates de la population témoigne de l'accrochage de nouveaux publics dont les identités sociales sont plus nettement variées. Si nous voulons saisir les pratiques qui structureront ultérieurement la configuration des réseaux, il devient indispensable de prêter une plus grande attention à la variété des pratiques, aux contenus mobilisés et aux formes de liens qui s'établissent entre les réseaux sociaux et les réseaux électroniques.

On a là un questionnement théorique en sociologie, celui du rôle des *identités sociales* dans les phénomènes d'appropriation des technologies de l'Internet. Il rejoint un problème social évident, celui des actions à mener pour réduire le fossé numérique, qui est de plus en plus synonyme d'exclusion sociale. Cela rejoint l'objectif « technique » qui est l'amélioration des dispositifs publics d'accès à Internet (points d'accès publics de la Ville et du pays de Brest d'abord, mais aussi des autres points d'accès publics).

Nous voulons donc améliorer la « compréhension, par le recours à des démarches scientifiques solides, des pratiques de l'Internet déjà mises en œuvre et encore mal

² Extrait du projet déposé auprès du Ministère de la recherche et des nouvelles technologies.

connues » des populations socialement « éloignées d'Internet », visant le volet 3 de l'appel, l'intégration dans la société de ces groupes de population que nous aurons identifiés.

Notre projet répond à la volonté, exprimée notamment par la ville de Brest (ville 4@ au label des Villes-Internet) et de ses partenaires (Villes-Internet, OTV³, association Vecam⁴), de les aider à faire évoluer leurs politiques d'accès public à Internet (développement d'une cinquantaine d'espaces publics numériques, de formations), notamment en directions des personnes qui apparaissent les plus éloignées à Internet. Cela rejoint une interrogation forte au niveau breton (il existe une réflexion en cours sur le programme régional de création de points d'accès publics, le programme « cybercommunes », à laquelle participe M@rsouin), et au niveau national, comme le montre le présent appel.

Les principales étapes du projet.

- La réalisation d'une **enquête (sondage puis entretien en face-à-face auprès d'une sous-population panel d'une part, étude des pratiques dans les espaces publics brestois d'autre part)** auprès de publics appartenant aux classes dites populaires (i.e. répondant à des critères socio-démographiques comme le niveau de revenu, le type d'habitat, etc.), portant à la fois sur les conditions de vie objectives des personnes (travail, sociabilités, loisirs, etc.) et la structuration de leurs éventuelles pratiques d'Internet. **Objectif :** proposer une **typologie de leurs « pratiques numériques »**.
- **L'étude sur trois quartiers socialement défavorisés**, deux en région parisienne et un à Brest, à base d'entretiens semi-directifs auprès des habitants des quartiers. **Objectif :** évaluer les attentes des personnes n'utilisant pas Internet et surtout **l'impact des politiques volontaristes menées à Brest sur ces usages**.
- La mise en commun de ces travaux pour **proposer des améliorations dans les politiques de formation, d'implication des populations éloignées d'Internet**.

Enquêtes ethnographiques en habitat social sur les attentes et les pratiques vis-à-vis d'Internet.

Dans le cadre de ce projet, il s'agit de réaliser, dans plusieurs quartiers socialement défavorisés, des enquêtes ethnographiques sur les attentes et les pratiques des habitants vis-à-vis d'Internet, en mesurant leur « éloignement » et en essayant de comprendre leur rapport aux outils et usages. L'analyse portée doit permettre de créer, par l'action publique, les conditions de leur cheminement vers la pratique des outils, ce qui fait l'objet du sous-projet suivant.

Objectifs.

Les objectifs de ce sous-projet sont les suivants :

- Faire émerger les représentations et les éventuelles attentes que ces populations des quartiers ZUP peuvent avoir d'Internet, inférant qu'une fois connues les éventuelles peurs, méfiances, méconnaissances, il sera plus facile d'établir des stratégies de communications pour les réduire ;

³ Observatoire des Télécommunications dans la Ville, <http://www.telecomville.org/>.

⁴ <http://www.vecam.org/>

- Expliquer les conditions et les éléments clefs du succès de l'implication des populations dans des projets de développement de l'accès (au niveau technique : facilité d'appropriation des logiciels ; au niveau social : ancrage social de l'animateur ; au niveau éducatif : développement de l'apprentissage au niveau scolaire, etc.) à partir des éléments d'information obtenus grâce aux entretiens ;

L'objectif global de ce sous-projet sera de **produire une description des caractéristiques de l'implantation réussie d'un projet d'utilisation publique d'Internet dans un quartier défavorisé.**

Cadres de l'étude.

Le volet parisien de l'étude porte sur deux centres socio-culturels du nord de la Seine Saint-Denis : les deux se trouvent dans des zones défavorisées, avec un taux de chômage important, des cités HLM, et une forte population d'origine maghrébine. Ces deux centres s'efforcent de développer l'usage d'Internet dans leur quartier. Les services offerts sont identiques (des cours gratuits et des séances d'accès libre). Pourtant, les niveaux d'appropriation par les populations locales diffèrent fortement, ce qui s'explique vraisemblablement par les relations et les formes de sociabilité entre le centre et le tissu local (particulièrement fortes, informelles et anciennes pour celui qui réussit le mieux). L'enquête doit permettre d'analyser le rôle des liens sociaux dans l'appropriation des NTIC dans les milieux défavorisés.

A Brest, en lien avec les méthodologies développées par UCE et en partenariat avec l'animateur du quartier, les professionnels des structures sociales et culturelles, Marsouin réalisera une enquête dans le quartier ZUP de Kerourien. L'enquête sera réalisée sur un échantillon de personnes représentatif de la structure des populations du quartier (ventilation selon l'âge, le sexe et le niveau de diplôme, etc.).

Si, pour les pratiques, nous nous intéresserons, pour une large part, à des individus qui ont *de facto* développé et stabilisé certains usages depuis plusieurs mois, voire plusieurs années, il est également envisagé, dans la continuité des travaux déjà conduits, de focaliser notre attention, sur les processus d'appropriation des néophytes de l'informatique et des primo-accédants à l'Internet. Les parcours d'apprentissage, les conduites d'abandon et d'acquisition de savoir-faire techniques seront donc aussi analysés.

Les modalités d'usage des technologies numériques dans le cadre du quartier de Kérourien (Brest).

Les technologies de l'information et de la communication redessinent les frontières physiques, temporelles, sociales et économiques entre les individus. Les réseaux d'accès à l'information (médias écrits et audiovisuels) des villes garantissent une sociabilité et laissent apparaître une diversité d'appartenances. Dans les villes, cohabitent des identités et des statuts sociaux différents perceptibles dans les divers modes d'accès à l'information⁵.

Brest est une ville qui possède 4@, elle a mis en place une politique d'accès public aux nouvelles technologies. Cette politique a permis l'ouverture de plusieurs points d'accès publics(PAPI) et ambitionne de se pencher sur la question de l'accès à Internet pour tous.

Deux directions sont privilégiées au sein du second sous-projet, l'analyse des pratiques et des usages des internautes ; et à l'inverse les freins observés chez les non-usagers de cette

⁵ Bernard LAMIZET, *Le sens de la ville*, Paris, L'Harmattan, 2002.

technologie. Ce projet s'intéresse à une population ciblée, celle issue des milieux dits populaires, considérée comme moins familiarisée avec l'outil Internet.

L'étude porte sur un quartier de la ville en s'attachant à faire émerger les représentations et les éventuelles attentes des habitants, à expliquer en quoi l'Espace Public Multimédia présent dans ce quartier est un succès, et dans quelle mesure la population s'y investit.

Première partie. La démarche méthodologique et la définition du terrain d'étude.

Pour mener à bien ce projet, le parti pris a été de délimiter l'objet de l'étude sur la base socio-territoriale des quartiers, avec la volonté de s'intéresser à des quartiers dits populaires, ou dont les caractéristiques socio-économiques permettaient d'envisager la possibilité d'une population *a priori*, éloignée des innovations de la technologie numérique. A Brest, le quartier de Kérourien a été retenu en tenant compte de deux critères : d'une part, ses indicateurs socio-économiques et, d'autre part, la présence d'un Espace Public Multimédia au cœur de ce quartier. Ce chapitre vise à préciser les caractéristiques de ce terrain de recherche et la démarche méthodologique choisie.

La démarche méthodologique.

L'étude présentée dans le projet Psaume avait deux composantes méthodologiques ; d'une part, elle se référait à un espace urbain dont les contours cognitifs étaient mal définis, à savoir le quartier.

D'autre part, elle s'appuyait sur une méthode d'enquête de type ethnographique sous forme d'entretiens. Nous revenons sur ces deux aspects qui se sont révélés fondamentaux dans la suite du projet.

Les méthodes d'approche du terrain de recherche.

Le premier contact avec le terrain a été de prendre connaissance des données sociographiques caractérisant le quartier et de repérer les structures sociales, éducatives et associatives présentes dans le quartier. Le quartier de Kérourien, tel que nous l'avons identifié, correspond au final au territoire construit par les habitants et des acteurs institutionnels qui interviennent, c'est-à-dire délimité par leurs représentations sociales, par l'histoire de la ville de Brest et par les aménagements mis en place.

En complément, la notion d'aire des routines, c'est-à-dire aux endroits qu'ils fréquentent régulièrement, nous permet de délimiter ce quartier. En effet, ce sont les lieux à partir desquels les habitants forment leur 'territorialité'.

La méthode de recueil de données.

Notre questionnement portait sur la place des nouvelles technologies dans un quartier dit populaire, sur les usages ou non-usages de ces outils par les habitants.

Pour y répondre, le cadre d'enquête élaboré au départ s'appuyait sur des entretiens à mener auprès des habitants du quartier et des acteurs-clés. En amont, il avait été décidé de mener une session d'observation, d'une semaine au sein de l'Espace Public Multimédia du quartier, afin d'observer ce qu'il s'y passait et de prendre contacts avec les habitants et les professionnels du quartier. Nous pensions aux professionnels de l'action sociale et éducative. Plusieurs structures présentes dans ce quartier ont été repérées, tels que le centre social, une antenne du GPAS, une autre de Don Bosco. Il s'agissait d'identifier les professionnels travaillant dans ces structures (les animateurs, les éducateurs, les assistants sociaux...). Après les avoir identifiés et caractérisés, nous souhaitions solliciter les professionnels intervenant dans le quartier afin de bénéficier de leur expérience pour mieux aborder les habitants.

Au moment de la mettre en œuvre sur le terrain, la démarche envisagée s'est avérée inadéquate. En effet, après discussion avec certains professionnels du quartier, nous nous

sommes rendus compte que l'accès aux habitants n'était si aisé. Dans un quartier dit « populaire », les habitants ne voient pas d'un bon œil l'arrivée d'un « observateur ». Quel que soit son travail, sa démarche peut être assimilée à de la surveillance ou à du journalisme, qui, dans bien des cas, nuisent à l'image du quartier. Comme le souligne Cyprien Avenel⁶, la stigmatisation vient d'une construction sociale des médias, des sociologues, des élus, des acteurs institutionnels, des militants associatifs, des habitants des quartiers, de tout à chacun. Ainsi, peu de temps avant le début de la recherche, un article paru un quotidien local sur un acte de petite délinquance. Les habitants et les professionnels du quartier avaient été heurtés car ils estimaient que la demi-page qui lui était consacrée était excessive et que dans un autre quartier l'article n'aurait été plus long qu'un entre-filet.

D'autre part, le *turn over* des travailleurs sociaux dans le quartier est important, même si l'on a pu noter une certaine stabilisation récente. Ce qui contribue à instaurer un climat de confiance et de respect avec les habitants et favorise le développement des projets.

Les différents professionnels rencontrés nous ont mis en garde quant à la difficulté de faire des entretiens avec les habitants et qu'il y aurait sûrement une période durant laquelle ils observeraient les comportements du chercheur avant de s'engager plus avant. Les habitants ont besoin de temps pour faire confiance aux personnes qui sont extérieures aux quartiers et qui interviennent à un titre ou à un autre : ils regardent d'abord comment ces derniers agissent et définissent ensuite leur comportement.

Face à cette situation, nous avons décidé de modifier notre procédure d'enquête. Reléguant les entretiens individuels nous avons mis en place une campagne d'observation dont la polarité était l'EPM.

L'observation.

L'observation et l'entretien sont des outils de méthode qualitative, l'observation permet de percevoir les choses telles quelles, c'est-à-dire dans « les conditions matérielles et sociales, dans l' « ambiance » où elles se sont effectivement déroulées »⁷. Elle permet entre autres d'avoir accès aux pratiques non officielles et à une dimension plus intime des événements. D'une manière générale, « l'objectif final de l'observation est de trouver une signification sociologique aux données recueillies, de les classer et de mesurer leur degré de généralité »⁸.

- Observation à découvert ou incognito.

Bien que l'accès à l'Espace Public Multimédia soit libre, une observation à découvert nous a semblée plus pertinente. Du fait que l'enquêteur n'habitait pas le quartier, il aurait été difficile de justifier sa présence. Par ailleurs, l'observation devait être également un moyen de rencontrer des personnes qui accepteraient un entretien. Dans ce contexte, le rôle de l'enquêteur doit alors être clairement identifiable par les habitants du quartier.

Pour accéder au terrain, nous avons pris le parti de la médiation de l'animatrice de l'EPN, rencontrée auparavant. Elle a tout de suite acceptée la démarche d'observation et a eu un rôle non négligeable dans l'intégration sur le terrain.

- Le degré de participation.

⁶ Cyprien AVENEL, *Sociologie des « quartiers sensibles »*, Armand Colin, 2004.

⁷ Olivier SCHWARTZ, "L'empirisme irréductible" (postface), in Nels ANDERSON, *Le hobo – Sociologie du sans-abri*, coll Essais et Recherches, Nathan, 1993.

⁸ PERETZ, H. (1998). *Les méthodes en sociologie : l'observation*, Paris: La Découverte - Repères.

L'enquêteur peut s'identifier à quatre types rôles sur le terrain, allant du pur participant au pur observateur, en passant par le participant comme observateur et l'observateur comme participant⁹.

La posture choisie est celle de l'observation participante. Le rôle du chercheur est prioritairement celui de l'observateur, participant à la vie de l'EPN, non en tant qu'utilisateur mais aux côtés de l'animatrice. Il était difficile de venir en tant qu'utilisateur car la présence libre dans l'espace est limitée à trois séances par semaine. Le chercheur a choisi de se présenter et d'expliquer de manière claire et synthétique sa présence.

D'emblée il a été sollicité par les uns et les autres : ainsi, lorsque l'animatrice était trop occupée, les usagers demandaient au chercheur de les aider (ex. à faire une recherche sur Internet, à enregistrer un document etc...). Garder une place en retrait aurait gêné ou préoccupé les habitants, d'autant plus que l'entraide est quelque chose d'important à l'Espace Public Multimédia.

Il aurait été mal perçu de s'isoler : en effet, nous sommes dans la dimension de l'échange du don et contre don. Ainsi l'acception du sociologue passe par sa participation aux activités et aux échanges. S'il est vrai que la durée est un élément essentiel dans la démarche d'observation, dans la relation de confiance qui peut s'établir, le chercheur a été très vite intégré dans la dynamique de l'Espace Public Multimédia.

- La prise de distance par rapport à l'objet d'étude.

L'observation est une méthode efficace pour s'imprégner d'une réalité sociale, d'un objet d'étude. Elle peut aussi être critiquée pour son manque d'objectivité et sur la mise à distance avec l'objet. Il faut donc veiller à conserver une place et un regard d'observateur et non d'acteur. S'il n'est pas toujours facile d'être acteur et en même temps d'observer, ce travail de terrain a permis de réduire la « distance sociale » qui existe entre le chercheur et les habitants du quartier de Kérourien, et peut-être d'avoir accès à une parole plus libre. L'enquête de longue durée favorise cela en multipliant les "situations de paroles"¹⁰, en permettant au chercheur de participer à l'environnement qu'il observe et d'avoir une démarche compréhensive vis-à-vis de cet environnement.

Par ailleurs, observer une situation ne peut se faire de l'extérieur, comme l'explique Gérard Althabe¹¹, le chercheur est obligatoirement un des acteurs de cette situation. Il devient alors intéressant de regarder comment le chercheur est « produit » en acteur, c'est-à-dire comment il est intégré à l'univers qu'il observe : Quelles sont les relations qui en découlent ? Quelles sont les transformations que sa présence peut occasionner ?

Nous devons garder à l'esprit le fait qu'il ne peut y avoir d'observation neutre : la situation d'enquête perturbe les conditions, les circonstances dans lesquelles se déroulent les événements. Pour autant, les enquêtés restent soumis aux contraintes de leur vie quotidienne, du lieu (l'espace Public multimédia pour les usagers, le quartier pour les habitants...), des cadres de sociabilité déjà établis, les aires des routines. Ils ne peuvent donc pas totalement modifier leurs comportements bien qu'ils soient sous le regard du sociologue¹², et ce, sur une longue durée d'observation. Ici la quotidienneté et le temps sont des conditions favorables à l'enquête.

⁹ Nous reprenons ici une typologie présentée par Raymond I. Gold, dans le chapitre suivant « Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique », in Daniel Céfai, *L'enquête de terrain*, Paris, La Découverte (collection Recherches / Mauss), 2003.

¹⁰ Olivier SCHWARTZ, "L'empirisme irréductible" (postface), in Nels ANDERSON, *Le hobo – Sociologie du sans-abri*, coll Essais et Recherches, Nathan, 1993.

¹¹ Gérard ALTHABE, « Ethnologie du contemporain et enquête de terrain », revue *Terrain*, n°14, mars 1990.

¹² Cet argument d'Howard Becker est développé par Olivier Schwartz ("L'empirisme irréductible"...)

Pour conclure, la difficulté de cette étude tenait, entre autre, à l'accès au terrain. C'est pourquoi, une réflexion méthodologique a été nécessaire pour que le sociologue soit accepté par les professionnels du quartier, par les usagers de l'Espace Public Multimédia et plus généralement par les habitants rencontrés lors d'activités diverses. Cette acceptation a été la condition essentielle pour mener scientifiquement la recherche et espérer recueillir un matériau riche et exploitable.

Dans le cadre de cette recherche, l'observation avait pour but de connaître le fonctionnement ordinaire de l'Espace Public Multimédia, et plus largement d'un quartier. Nous souhaitions saisir les relations des habitants aux. Il s'agissait d'être témoin des comportements sociaux des individus dans les lieux mêmes de leurs activités sans en modifier le déroulement ordinaire, autour des nouvelles technologies. L'observation ne s'est pas limitée aux actes et comportements des personnes vis-à-vis des technologies et aux interactions entre les usagers, entre les usagers et l'animatrice, et entre les usagers et les acteurs institutionnels ; cette observation s'intéresse aussi aux paroles échangées au sein du local.

Durant notre période d'observation, nous avons pu recueillir :

- les points de vue et perceptions d'habitants du quartier et de professionnels,
- les échanges verbaux et non verbaux entre les habitants du quartier, entre les professionnels du quartier, entre les usagers et les professionnels, entre les usagers et le chercheur et entre les professionnels et le chercheur,
- des faits, des actions,
- un recensement des règles tacites et informelles,
- le rôle et la place de chacun au sein de l'Espace Public Multimédia...

Le protocole d'observation.

L'observation de l'Espace Public Multimédia a débuté le 1^{er} décembre, elle s'est déroulée sur trois mois. Les habitants et acteurs de terrain ont également été rencontrés dans d'autres lieux d'accueil comme au relais accueil parents-enfants du centre social, à la permanence de la Confédération Syndicale des Familles, au local de la prévention Don Bosco¹³, et lors de diverses rencontres et animations ponctuelles organisées par le centre social (goûter de Noël, présentation du projet de film « *Couleur quartier* »...).

L'idée était de mesurer l'impact d'un Espace Public Multimédia dans un quartier, son influence sur les usages d'Internet, sur la sociabilité des habitants, par exemple.

L'observation a été menée sur la base d'un protocole construit autour de trois thèmes principaux : le lieu, les interactions et les usages¹⁴. Les observations étaient enregistrées après chaque séance.

Parallèlement, douze personnes non-usagers d'Internet ont été interrogées de manière informelle, et huit entretiens semi-directifs ont été réalisés (auprès de deux habitantes de Kérourien non-usagers, deux usagers de l'Espace Public Multimédia, d'un éducateur de

¹³ Libre d'adhésion, L'association Don Bosco se destine aux jeunes de 12 à 25 ans en difficultés scolaires, professionnelles ou sociales et exclus de leur environnement. Les travailleurs sociaux interviennent directement auprès des jeunes, sans mandat administratif.

¹⁴ En annexe, le cadre d'observation détaillé.

l'association Don Bosco, du principal de collège du quartier, de l'aide éducateur en charge de l'atelier informatique de ce collège) et un dernier avec trois salariés du GPAS¹⁵.

De la ville au quartier : appropriation des nouvelles technologies.

Quelques données socio-économiques sur le quartier.

Les données statistiques disponibles regroupent Kérourien et le Valy Hir, un quartier voisin ; ils sont tous les deux situés dans la zone dite de la rive droite de Brest. La zone de Kérourien-Valy Hir regroupe près de 3000 personnes. D'une manière générale, il s'agit d'une population jeune, la part des moins de 15 ans atteint 23% de la population totale du quartier. Les habitants sont peu diplômés, 32% des personnes de 15 ans et plus ont un CAP/BEP, et 26% des personnes déclarent n'avoir aucun diplôme. La situation face à l'emploi est précaire, le taux de chômage est de 24,4% dans cette zone, et le taux de bénéficiaires du RMI est supérieur à 7%. Parmi les actifs, nous constatons une sur-représentation des ouvriers-employés. D'autre part, Kérourien et le Valy Hir constituent une zone d'habitat social dense où les HLM de l'OPAC prédominent. Enfin, ces deux quartiers sont classés en zone urbaine sensible (ZUS¹⁶).

La population issue de l'immigration est assez peu importante, selon le dernier recensement général de 1999, il y aurait moins de 500 personnes sur l'ensemble de la zone Kérourien-Valy Hir¹⁷. concernant Kérourien, la population issue de l'immigration se compose d'une famille d'origine portugaise — les autres familles ont pu économiser et acheter des pavillons en bordure du quartier —, de plusieurs familles d'origine marocaine, et plus récemment de personnes d'origine africaine.

En mars 2005, la ville de Brest comptabilisait 53 points d'accès publics à Internet ("PAPI"). La connexion des 36 écoles primaires et l'accès gratuit dans chacune des bibliothèques de quartier, les mairies, les équipements de quartier et les associations ont tissé un réseau de proximité qui permet aux Brestoises de s'initier à Internet. Dans un monde où les technologies se répandent et évoluent si rapidement, la ville souhaite accompagner chacun, à son rythme, dans sa découverte du monde de l'information et du multimédia¹⁸.

Une vie de quartier repliée sur l'entre-soi.

L'observation de la vie sociale du quartier, pendant ces semaines, a montré que le plus souvent les relations amicales se superposent aux relations de voisinage, et que la sociabilité familiale tient une place prépondérante. Le quartier de Kérourien est très familial, les parents viennent s'y installer, fondent une famille et bien souvent, leurs enfants s'installent à leur tour dans un immeuble proche. Les familles y vivent donc de générations en générations. A ce titre, les habitants du quartier se connaissent, s'identifient les uns les autres comme le fils de, la sœur de, la belle-sœur...

En général, l'aire des routines, c'est-à-dire les lieux fréquentés régulièrement par les personnes, est matérialisée par les commerces, l'école, les lieux de loisirs et de sociabilité,

¹⁵ Groupe de Pédagogie et d'Animation Sociale.

¹⁶ Les zones urbaines sensibles sont des territoires infra-urbains définis par les pouvoirs publics pour être la cible prioritaire de la politique de la ville, en fonction des considérations locales liées aux difficultés que connaissent les habitants de ces territoires. <http://www.insee.fr>

¹⁷ Recensement général, 1999.

¹⁸ <http://www.mairie-brest.fr/cnt/papi.htm>

les logements des voisins, des proches, de la famille... En nous entretenant avec les uns et les autres, nous percevons une vie relativement "repliée" sur le quartier.

Une mère de famille habitant le quartier explique pourquoi elle sort rarement du quartier : *"On a le centre social, on a l'école, les magasins à côté... C'est vrai qu'on a tout à proximité"*, une autre habitante de dire : *"Ben, ici, c'est un quartier où les gens, on ne peut pas dire qu'ils sortent beaucoup... ils ont peur d'aller"*.

Certaines des personnes rencontrées ont même exprimé leur crainte ou leur appréhension à quitter leur quartier. Une femme dit : *« C'est vrai qu'on ne va pas se promener en ville, tu vas te faire agresser ou... »*. L'appréhension exprimée ici est la même que celle exprimée par les habitants du centre ville vis-à-vis de certains quartiers, comme celui de Kérourien.

Les propos d'une adolescente illustre "l'enclavement géographique" perceptible dans les discours et les comportements des uns et des autres. Elle évoque des règles non écrites qui régiraient les allées et venues d'un quartier à l'autre ; elle pense même ne pas avoir le droit d'aller dans un autre quartier, celui de Pontanézen. Cette adolescente, comme d'autres, se représente des barrières dans la ville.

Un éducateur parle d'enfermement dans le quartier, il relate une situation : *"J'ai été surpris de voir, il y a 2 ans, un jeune qui était en terminale, qui fonctionnait bien à l'école et qui continue des hautes études, il avait 18 ans, on était à Kérinou, c'est même pas à 2 kilomètres d'ici, il savait pas où il était ! C'est ça l'enfermement !"*. Il explique ainsi cet enfermement des jeunes : *"Quand des jeunes ont accumulé des échecs, des difficultés scolaires ou familiales, on est moins à l'aise pour aller sur l'extérieur, l'extérieur qui veut pas forcément accepter"*. L'opposition intérieur / extérieur est celle du quartier / de la ville. La ville est vécue comme un territoire insécurisant, intolérant, anonyme, contrairement au quartier qui est rassurant.

Les notions d'ouverture et de fermeture sont évoquées de manières différentes selon les statuts et les catégories sociales, et les aires des routines. Par exemple, certains enfants et adolescents suivent leur scolarité dans l'école du quartier et au collège à proximité de leur lieu d'habitation, ils pratiquent des activités au centre social de Kérourien : ils ont finalement peu l'occasion de sortir de leur quartier. De même, les personnes au foyer (plus généralement les femmes) se déplacent essentiellement dans le quartier, elles accompagnent leurs enfants à l'école du quartier à pied, y font leurs courses, vont au centre social... Ces phénomènes sont renforcés par le fait que bien des familles habitant le quartier n'ont pas de voitures. À l'opposé, les personnes qui exercent une activité professionnelle ont plus l'opportunité de se rendre à l'extérieur du quartier, en premier lieu pour se rendre sur leur lieu de travail.

La question de l'inscription de la démarche dans l'espace urbain.

De prime abord, la notion de quartier ne semblait pas évidente à mettre en lien avec l'utilisation des nouvelles technologies. La notion de territoire semblait plus pertinente, dans le sens où le territoire ne s'apparente pas forcément aux limites administratives représentées sur une carte. La notion de quartier renvoie davantage à ce découpage.

Si la plupart des personnes s'identifient à leur ville, les habitants de Kérourien s'identifient fortement à leur quartier. Azouz Bégag¹⁹ souligne l'importance du critère territorial, voire de l'ancrage, comme critère d'appartenance à une communauté, *"la fusion de leur personnalité"*

¹⁹ Azouz BEGAG, *Les dérouilleurs*, Mille et une nuits, 2002.

et du lieu — la cité, le quartier, une barre, un immeuble — couvre l'essentiel de leur noyau identitaire ». Les habitants de Kérourien sont attachés à leur quartier, ils s'y sentent bien, même si comme Florence, ils peuvent parfois en avoir une vision négative : « Et puis même le quartier, au début, c'était pas très fréquentable. Maintenant, ça s'est calmé, ... Ils (les jeunes) se sont déplacés... C'est vrai que c'est crado parce que t'as honte... c'est vrai qu'on avait honte, le hall d'entrée était crado, t'avais du monde qui arrive chez toi, c'est chez toi c'est propre mais dehors, tu te dis que t'aimerais bien que ce soit quand même propre, mais depuis qu'on a un interphone c'est vrai que c'est mieux. Ça s'est calmé. Ça fait deux ans qu'on a un interphone maintenant ». En évoquant Kérourien, certains parlent de quartier et d'autres de cité. Ainsi, des adolescentes donnent comme titre à un article publié sur le site Internet « couleur quartier » : « Pensées des filles de la cité ». Le titre de cet article a fait réagir certains adultes du quartier qui ne sont pas d'accord avec le terme utilisé : « cité », pour eux ce terme n'est pas représentatif de Kérourien, il évoque davantage les cités parisiennes. Cette question de vocabulaire reflète probablement la vision différente que peuvent avoir les personnes de leur lieu de vie, et la manière différente qu'ils ont de le rendre visible.

Mais après un premier contact avec le quartier de Kérourien, nous percevons l'intérêt d'un équipement dit de quartier dans le sens où le quartier s'apparente au territoire dans lequel vivent et se déplacent les habitants. Les lieux à partir desquels nous formons notre territorialité correspondent à l'aire des routines, et ici au quartier. Ce dernier, et tout ce qu'il représente, est toujours présent dans les conversations et dans la manière d'appréhender la vie quotidienne.

De fait, il apparaît que la notion de quartier peut être pertinente dans le cadre d'une étude sur l'appropriation et la perception des nouvelles technologies à Kérourien, allant dans le sens d'une diffusion sociale et spatiale des innovations. A compléter ou reformuler

Deuxième Partie. De l'accès public aux TIC dans le quartier de Kérourien.

L'Espace Public Multimédia (EPM).

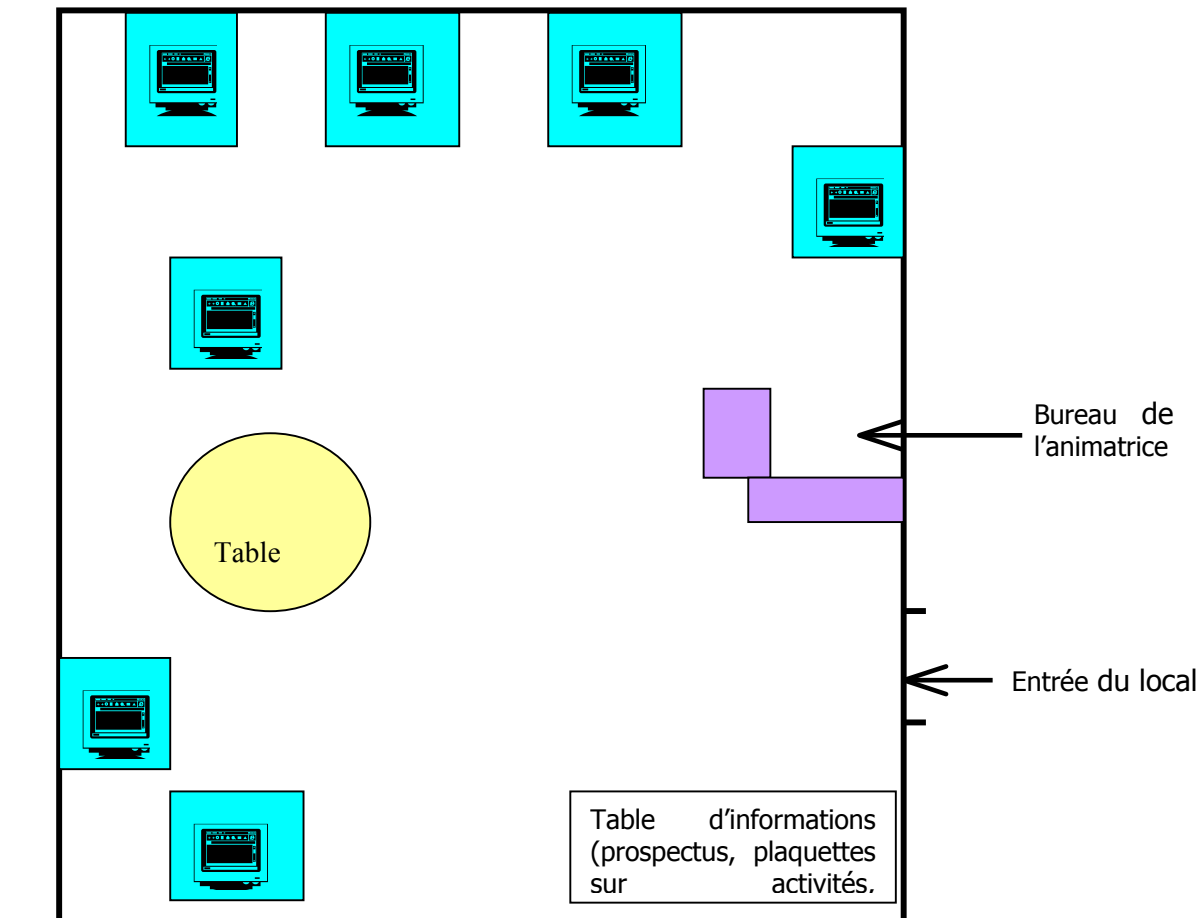
Nous avons pu noter que les personnes rencontrées qui viennent à l'Espace Public Multimédia ont essentiellement deux objectifs : pouvoir accéder aux outils techniques et rencontrer du monde.

Ce constat, soulève une question : Dans quelle mesure ce lieu est-il devenu créateur de lien social entre les habitants eux-mêmes et entre les habitants et les professionnels ?

Topologie du lieu.

Au cœur des immeubles du quartier, un Espace Public Multimédia (EPM) est ouvert. Les habitants peuvent venir s'initier et utiliser, gratuitement, un ensemble d'équipements multimédias.

Actuellement, l'Espace Public Multimédia est installé dans un local mis à disposition par la Caisse d'Allocations Familiales. Il s'agit d'un appartement, au premier étage d'un immeuble, situé en face du centre social et qui accueille également le bureau du secteur jeunesse²⁰ et le bureau de la Confédération Syndicale des Familles. L'accès se fait par l'entrée commune de l'immeuble, grâce à un interphone. Au rez-de-chaussée de l'immeuble se trouve le local de la Prévention Don Bosco.



²⁰ Le secteur jeunesse, rattaché au centre social s'adresse à tous les adolescents du quartier de 11 à 17 ans. Il propose des activités toute l'année.

Aménagement de l'Espace Public Multimédia.

Sur les murs de l'Espace Public Multimédia sont accrochées des affichettes donnant des informations sur les activités proposées, précisant comment éteindre l'ordinateur et indiquant le prix d'une impression. Des affiches sur les activités du quartier ou les projets sont également 'punaisées' au mur. A l'entrée, sur un tableau, l'animatrice affiche les offres d'emploi qu'elle reçoit par le Plan Local d'Insertion pour l'Emploi (PLIE).

Matériel à disposition

Au moment de l'observation, l'Espace Public Multimédia disposait de huit ordinateurs dont un pour l'animatrice, d'une imprimante (noir et blanc), d'un scanner et d'un appareil photo numérique. Les usagers de l'EPM peuvent utiliser l'ensemble du matériel disponible. Depuis l'équipement a pu évoluer au fil des demandes de l'animatrice.

L'organisation.

Programme et animation.

Selon la plaquette d'information, cet Espace Public Multimédia a pour vocation de mettre "*Le multimédia à la portée du plus petit comme des seniors*". A ce titre, plusieurs activités sont proposées et encadrées par une animatrice :

- Initiation à l'ordinateur,
- Consultations libres ou accompagnées à Internet,
- Accompagnement scolaire,
- Création de page ou de site Web,
- Initiation à Internet, Aide à la rédaction de documents administratifs (CV, lettres...),
- Création de compte e-mail,
- Consultations de CD rom,
- Atelier de photo numérique,
- Stage multimédia, etc.

C'est un programme évolutif en fonction des demandes et besoins exprimés par les personnes qui fréquentent ce lieu. L'emploi du temps évolue sans cesse.

L'animatrice, en charge de l'Espace Public Multimédia, est éducatrice sportive de formation. S'intéressant également au multimédia, elle a suivi quelques formations avant de s'occuper de l'espace. Elle précise : "*Je ne suis pas du tout technique, les mots techniques je ne les utilise pas*". Ici, ce n'est pas l'expertise de la technique qui importe, mais davantage ses qualités d'animation et d'encadrement : Depuis qu'elle est arrivée, elle a essayé d'ouvrir l'espace aux femmes qui étaient peu représentées auparavant, Durant les vacances scolaires, des animations spécifiques sont proposées aux enfants. Ces ateliers demandent une inscription au préalable et peuvent se faire sur la durée (tous les matins). Ces activités allient l'imaginaire, l'écriture et l'utilisation de supports multimédias, comme les ateliers « carnets de voyage » ou « Ethnokids ».

L'animatrice se rend tous les mercredis matins dans un quartier voisin de Kérourien : Kéranroux. Elle intervient dans une petite maison qui tient lieu de local associatif : elle comprend, au rez-de-chaussée, une cuisine, une grande salle qui peut se séparer en deux à

l'aide d'une cloison coulissante, et à l'étage, quelques salles. Dans la salle principale, se trouvent une bibliothèque, avec des livres pour enfants et adultes, quelques jouets, des coussins, une table de huit personnes environ et des chaises. Au mur, des affiches, des photos prises lors d'activités et des dessins d'enfants ont été accrochés.

En général, lorsque l'animatrice a des réunions ou est en vacances, l'Espace Public Multimédia est fermé. Mais il faut noter que depuis quelques temps, certains bénévoles adultes, habitués de l'Espace Public Multimédia, prennent le relais.

Les règles de fonctionnement.

Pour bénéficier de l'espace, de ses équipements et des animations, les personnes doivent au préalable s'inscrire auprès de l'accueil du centre social. Elles ne peuvent pas venir plus de 3 fois par semaine. La durée des séances varie selon l'activité faite : une séance équivaut à une heure pour la consultation libre, à un temps plus long pour certaines activités comme un atelier photos. Ce fonctionnement a été fixé car il n'y a pas assez de place pour tous et cela évite que cela profite toujours aux mêmes.

L'animatrice tient à ce que les inscriptions se fassent de cette manière pour deux raisons ; D'une part, cela lui évite d'être continuellement dérangée par cette tâche administrative ; d'autre part cela oblige les personnes à se rendre au centre social et donc à s'informer sur les autres activités proposées.

Néanmoins, cela ne résout pas tout : l'animatrice rencontre des problèmes liés aux inscriptions faites à l'accueil du centre social : par exemple, des personnes peuvent être inscrites à des heures ne correspondant pas aux activités qu'elles souhaitent faire. Si une personne ne s'est pas inscrite et qu'elle veut venir, elle demande à l'animatrice qui accepte sa présence s'il reste de la place. Par contre si une personne ne s'inscrit jamais et vient toujours à la dernière minute, l'animatrice peut refuser qu'elle s'installe à un poste.

L'animatrice reste vigilante vis-à-vis des enfants qu'elle veut habituer à respecter le fonctionnement du lieu. Le mercredi, l'espace est essentiellement fréquentée par des enfants et des adolescents. Une rotation par heure a été instaurée mais le 'passage de témoin' n'est pas toujours évident entre ceux qui arrivent en avance et ceux qui ne veulent pas s'arrêter. Et il y a toujours ceux qui viennent sans être inscrits.

Les règles de l'Espace Public Multimédia ne sont pas strictes mais l'animatrice estime qu'il y a un minimum à respecter : s'inscrire est la première de ces règles. Ces règles positionnent, selon nous, l'espace comme un lieu de socialisation pour les jeunes, qui se situerait à la croisée du modèle de l'école ou du collège, relativement coercitif, et du modèle familial. La socialisation consiste à apprendre et intérioriser les normes et valeurs en cours dans la société globale ou dans le(s) groupe(s) socia(ux) de référence (tel que le quartier) et dans un lieu en particulier (ici l'Espace Public Multimédia). Plus qu'un lieu d'accès aux nouvelles technologies, l'Espace Public Multimédia est à la fois un lieu d'apprentissage, de respect des règles (inscription, bruit...) et un espace ludique.

Lundi	Fermé	14h00-18h00
Mardi	10h00-12h00	14h00-18h00
Mercredi	10h00-12h00 (Kéranroux)	14h00-18h00
Vendredi	10h00-12h30	14h30-18h30

Ambiance et convivialité.

Les personnes viennent à l'Espace Public Multimédia pour utiliser les outils techniques mais aussi pour rencontrer des gens et créer du lien social. Le fait que l'Espace Public Multimédia soit situé dans un appartement rend le lieu familial. La convivialité est renforcée par la présence d'une petite cuisine, les usagers font du thé et du café ; ce moment est propice aux discussions. Les usagers se connaissent bien ou apprennent à se connaître, il n'y a pas d'anonymat. Animateurs et habitants discutent ensemble. L'Espace Public Multimédia devient un lieu de rencontre entre les habitants eux-mêmes et avec les professionnels du quartier.

Quand l'animatrice est occupée, les usagers s'entraident. Nombre sont ceux qui remarquent que bien souvent ils ressortent de l'Espace Public Multimédia sans avoir fait tout ce qu'ils avaient prévu parce qu'ils ont discuté. Ils soulignent également qu'ils aiment revenir justement pour avoir des échanges avec d'autres personnes.

Les usagers de l'Espace Public Multimédia.

Quelques caractéristiques sociographiques.

Le bilan 2004, réalisé par l'animatrice, précise que 233 personnes ont fréquenté l'Espace Public Multimédia cette année-là, soit 107 femmes et 127 hommes ; cela représente : 45.7% de femmes et 54.3% d'hommes.

En terme de répartition par tranche d'âges, la répartition est la suivante :

	Effectifs	%
0- 6 ans	11	4.7
7-12 ans	49	21
13-18 ans	84	36
19-25 ans	29	12.4
26-60 ans	50	21.4
61-99 ans	10	4.3
Total	233	100

Tableau 1. Répartition par age.

Source. Bilan établi par l'animatrice, 2004.

57% des usagers ont entre 7 ans et 18 ans, avec une majorité d'adolescents (13-18 ans) ; et 33,8 % ont entre 19 et 60 ans. Les chiffres sont plus faibles aux extrémités, c'est-à-dire avant 6 ans et après 60 ans.

Durant la période d'observation, 57 personnes²¹ ont été clairement identifiées, dont 32 femmes et 25 hommes. Par rapport au bilan de 2004, nous avons pu observer plus de femmes que d'hommes qui ont fréquenté l'espace.

Par contre, la répartition par âge correspond approximativement à celle du bilan de 2004. La comparaison est légèrement plus difficile du fait des tranches d'âge qui ne sont pas identiques. En effet, nous avons préféré établir davantage de catégories pour avoir une lecture plus fine des usages.

Tableau 2. Répartition par sexe.

	Effectifs	%
Femmes	32	56.1
Hommes	25	43.9
Total	57	100

Source. Observations.

Tableau 3. Répartition par âge des personnes au moment de la campagne d'étude.

	Effectifs	%
0-6ans	1	1.75
7-11 ans	12	21
12-14 ans	5	8.8
15-20 ans	14	24.5
21-30 ans	5	8.8
31-50 ans	14	24.5
+ 50 ans	6	10.5
Total	57	100

Source. Observations.

A noter que 54,3% des personnes observées ont entre 7 et 20 ans, et un tiers entre 31 et 50 ans.

La fréquentation de l'espace Public Multimédia.

Ce lieu est fréquenté en majeure partie par des habitants de Kérourien et de Kéranroux. Durant la période d'observation, nous avons rencontré régulièrement les mêmes personnes.

Nous avons également eu l'opportunité d'assister à l'arrivée de nouvelles personnes, ce qui a été pertinent pour la compréhension des démarches d'approche.

LES USAGERS REGULIERS.

Les personnes dont nous avons pu observer la présence à l'Espace Public Multimédia sont pour la plupart des habitués au lieu. Nous considérons dans cette catégorie, les personnes

²¹ Un tableau récapitulatif des usagers observés à l'Espace Public Multimédia est mis en annexe 2.

qui viennent à l'Espace Public Multimédia plusieurs fois par semaine (sachant qu'elles peuvent venir maximum 3 fois par semaine pour permettre à tout le monde d'en profiter), ou celles qui viennent de manière très régulière, le même jour toutes les semaines. Elles sont à leur aise dans ce lieu, qui est devenu pour elles un lieu de discussions et de rencontre. Finalement, il semblerait qu'une fois passée la porte de l'Espace Public Multimédia, ces personnes reviennent et s'approprient l'espace

Certaines ont une pluralité de pratiques, utilisant tout ce que l'EPM peut proposer et ne semblent pas avoir défini un temps pour venir ; d'autres viennent mais pour une seule activité (ex. la création d'un site associatif, la consultation de leur messagerie, la formation à l'ordinateur). Ces dernières reviennent régulièrement le même jour chaque semaine. Il semblerait qu'elles consacrent dans leur emploi du temps de la semaine une tranche horaire pour la pratique de l'informatique comme toute autre activité de loisir.

Cela peut être un peu différent pour les quelques usagers qui profitent des services offerts par cet espace à un moment donné (ex. imprimer un document) mais qui ne participent pas aux activités proposées. Ils n'investissent pas l'espace sur du long terme.

Les nouveaux usagers.

Pour comprendre les comportements des habitants au sein et par rapport à l'EPM, mais également par rapport aux outils multimédia, il a semblé pertinent d'observer comment se passait l'arrivée de nouvelles personnes. Elles ne viennent généralement pas seules, mais le plus souvent accompagné d'un(e) ami(e), d'un(e) voisin(e), d'un(e) parent(e) ou d'une connaissance.

Témoignage. Serge est venu la première fois avec deux dames qui vivent à Kéranroux comme lui. De même, Caroline incitait depuis quelque temps son amie Aline à venir, cette dernière s'est finalement décidée et elles sont arrivées ensemble un vendredi matin. Depuis Aline vient toute seule.

Le rôle de médiateur de ces personnes est donc important dans la démarche de franchir la porte de l'Espace Public Multimédia.

Témoignage. Gilles s'est rendu à l'Espace Public Multimédia pour suivre une initiation à l'informatique, il y a plusieurs mois. Depuis, il s'est équipé d'un ordinateur et a pris une connexion Internet. Il revient néanmoins, à l'Espace Public Multimédia pour demander des conseils à l'animatrice, apprendre à envoyer des photos par mails à sa famille restée en Inde. Gilles parle très peu le français, l'animatrice prend le temps de lui montrer comment faire. Depuis peu, Gilles communique avec l'animatrice en utilisant « Yahoo messenger ». Ainsi s'il se trouve à son domicile, il peut poser des questions à l'animatrice sans avoir besoin de se déplacer. Mais cette dernière lui avait appris à utiliser ce mode de communication pour échanger plus facilement avec sa famille éloignée géographiquement.

Dans cet exemple, la personne vient chercher une réponse à une question technique, c'est cela qui la pousse à franchir la porte de l'Espace Public Multimédia. D'autres personnes ont également eu cette démarche, mais elles restent minoritaires étant donné que les habitants de Kérourien sont peu nombreux à être équipés d'un ordinateur à domicile.

Des non-usagers aux usagers

LES FREINS A L'USAGE D'INTERNET.

Douze entretiens informels ont été réalisés avec des femmes rencontrées au centre social de Kérourien, et deux entretiens formels chez deux habitantes du quartier. Suite à ces échanges

et aux discussions avec les différents acteurs institutionnels du quartier, nous avons listé les différents modes de justification du non-usage énoncés par les personnes.

Ainsi, l'Espace Public Multimédia est un lieu d'accès public, mais le libre accès ne veut pas dire pour autant un accès à tous. Il y a des obstacles invisibles mais bien réels que la population doit franchir pour se rendre dans ce lieu et pour aller vers l'outil informatique. Si le coût est généralement la première explication donnée, d'autres types de justification apparaissent au fil de la discussion. De plus, si l'Espace Public Multimédia propose un accès gratuit aux outils informatiques, le coût reste un frein à l'équipement personnel. Il y a donc d'autres freins que le frein économique à la démarche d'aller vers l'EPM et/ou vers les outils multimédias.

La méconnaissance des dispositifs d'accès au multimédia.

On peut s'interroger sur la manière dont l'espace est perçu au sein du quartier par ceux qui le fréquentent et ceux qui ne le fréquentent pas. Cela renvoie également à la manière dont il apparaît dans les dispositifs de communication qui sont menés dans le quartier.

Des personnes rencontrées disent ne pas connaître l'Espace Public Multimédia ou en ont une vision tronquée. En outre, il n'y a pas de signalétique sur l'immeuble précisant qu'un tel espace existe. Sur la plaquette de présentation du centre social, l'Espace Public Multimédia était présenté à travers les activités destinées aux adolescents, si bien que certaines personnes l'avaient rangé dans les lieux réservés aux jeunes. Quand les personnes connaissent le lieu (sans s'y rendre), c'est essentiellement par l'intermédiaire de leurs enfants.

La méconnaissance de l'outil.

Les peurs.

Une étude réalisée sur les femmes²² face à Internet précise que les femmes sont sous-représentées parmi les 'internauts', mais surtout qu'il y a de fortes disparités entre les femmes qui utilisent Internet et celles qui ne l'utilisent pas, en terme d'âge, de niveau de diplôme, de revenus, de pratiques de loisirs...

En effet, il ressort de notre enquête que les femmes craignent de ne pas savoir utiliser un ordinateur, elles n'ont pas confiance en leurs capacités et sont en forte demande de pédagogie. Les faire venir à l'Espace Public Multimédia nécessite de réfléchir aux méthodes d'appropriation et d'apprentissage.

Une femme dit qu'elle se sent perdue devant un ordinateur. En lui parlant des initiations possibles à l'Espace Public Multimédia, elle s'est montrée curieuse et a posé de nombreuses questions du type : « est-ce qu'elle pourra réussir alors qu'elle n'a jamais utilisé un clavier et une souris ». Nous avons entendu chez plusieurs de ces femmes la peur de ne pas savoir, la peur de casser, la peur d'être ridicule. L'objet en lui-même fait peur de par sa technicité.

Les femmes rencontrées ont besoin d'être rassurées et accompagnées car elles doutent de leurs capacités à savoir maîtriser l'outil et à comprendre son fonctionnement.

L'absence d'un besoin concret.

Ne pas savoir à quoi cela peut servir est la raison évoquée le plus souvent par les personnes qui n'utilisent pas les outils multimédias. Ne connaissant pas l'informatique, les personnes n'imaginent pas ce qu'il est possible de faire et donc n'y voient pas d'intérêt. Dès lors que

²² « Les femmes face à l'Internet », exploitation de l'enquête sociovision 2002, Ministère délégué à la recherche et aux nouvelles technologies, Juillet 2003.

l'outil reste abstrait pour elles, les personnes n'en ressentent pas le besoin et s'imaginent qu'il est difficile d'accès et qu'il nécessite des compétences particulières.

Ainsi, il ressort que les habitants ne viennent pas spontanément dans un lieu s'ils n'envisagent pas ce qu'ils peuvent y faire. Une femme me dit : *"Je ne sais même pas ce qu'il y a dessus"*, une autre : *"C'est vrai que quand on n'en a pas besoin, on ne va pas l'utiliser"*.

Les professionnels tiennent un discours similaire, une salariée du GPAS nous dit : *« C'est vrai, des fois, que c'est difficile que ça arrive à être un besoin si ce n'est pas proposé »*, elle poursuit : *« Nous on a les familles les plus en difficulté, c'est évident ce n'est pas une priorité l'ordinateur. Ce sera la télé et les jeux vidéo »*. L'éducateur de Don Bosco va dans le même sens : *« Les jeunes n'en faisaient pas la demande d'avoir Internet dans leur quartier »*.

Faire connaître l'outil et ses fonctionnalités semble essentiel pour amener les habitants à venir découvrir l'Espace Public Multimédia. Mais les personnes doivent avoir un but pour s'intéresser à ce type d'outils. Il revient donc aux animateurs ou aux professionnels, d'imaginer avec eux les usages qu'ils pourraient avoir de ces outils, révéler leurs envies pour qu'ils fassent le pas aller vers l'informatique.

Les situations personnelles.

La barrière de la langue.

Certains habitants maîtrisent mal le français et n'osent pas venir s'initier. Quelques-uns l'ont pourtant fait : ils avaient alors une forte motivation, celle de pouvoir communiquer avec leurs proches. Une femme, parlant essentiellement l'arabe et très peu le français, est venue apprendre à se servir d'une messagerie, car elle voulait communiquer par emails avec sa fille embarquée sur un bateau.

L'animatrice nous explique que c'est assez difficile d'initier une personne quand le langage n'est pas commun, mais que c'est toujours possible en prenant son temps. La difficulté relative à la maîtrise de la langue peut être surpassée quand la personne a un but. De fait, elle est motivée et elle ose franchir la porte ; sans objectifs précis, les personnes n'osent pas venir à l'Espace Public Multimédia. Nous avons déjà noté que franchir la porte d'un univers inconnu ne va pas forcément de soi, et encore moins quand la langue fait barrière à la communication.

La première fois que Gilles est venu, il était assez gêné et faisait comme s'il comprenait même quand ce n'était pas le cas. Depuis, il ose davantage faire répéter l'animatrice.

La barrière de la lecture et/ou l'écriture.

Il n'est pas facile de montrer que l'on ne sait ni lire ni écrire, ou assez peu. Nous remarquons que les jeunes qui ont des difficultés commencent par venir en consultations libres pour voir comment cela se passe. Ils viennent discuter avec les uns et les autres tout en observant, et c'est seulement après qu'ils deviennent demandeurs.

Ainsi un jeune homme, inscrit dans une auto-école, a demandé à travailler son code de la route à l'aide d'un CD-ROM. Celui-ci lui permettait d'entendre les questions et les propositions de réponses avec un casque. Cette méthode d'apprentissage auditive était adaptée à ses difficultés d'écriture. Par la suite, se sentant en confiance avec l'animatrice, il lui a demandé de se renseigner sur les cours d'alphabétisation dispensés à Brest.

Un autre jeune homme de 19 ans demande comment s'orthographe certains mots pour pouvoir effectuer une recherche sur Internet.

Peu à peu, l'animatrice se rend compte de leurs difficultés et leur propose une aide toujours détournée pour qu'ils puissent apprendre de manière ludique, tout en valorisant leur maîtrise de l'outil technique. Leurs difficultés ne sont pas mises en avant, elle favorise l'accès à l'outil en s'adaptant pour qu'ils puissent tout de même faire quelque chose, elle leur prouve qu'ils sont capables d'utiliser l'informatique même si la tendance est de penser que la maîtrise de la lecture est le préalable à la maîtrise des outils multimédias.

La gestion des priorités.

Les mères de famille mettent souvent en avant le manque de temps. Au cours d'entretiens informels menés auprès de mères de famille, nous avons pu relever que l'une des raisons qu'elles invoquaient pour ne pas aller à l'EPM était un sentiment de culpabilité « d'abandonner » leur(s) enfant(s) à la garderie pour pratiquer une activité ludique et personnelle ; cette culpabilité s'accompagnait de la crainte du contrôle social du quartier. Il y a une très forte empreinte des normes sociales où l'image de la femme au foyer ne peut s'accorder avec des activités, en apparence ludique et surtout non tournées vers l'accomplissement du rôle de mère et d'épouse. Dans les quartiers populaires, les rôles sexués dans la famille sont encore très présents, l'image de la « bonne mère » reste celle qui s'occupe de son foyer et de ses enfants.

Notons, que depuis, l'animatrice a mis en place des activités mère-enfants pour tenter de répondre à leurs attentes.

Le fonctionnement du dispositif et la perception que les gens en ont.

Les hommes ayant une activité professionnelle sont peu présents, cela s'explique en partie par les horaires qui correspondent aux heures de travail. Des habitantes disent que si l'Espace Public Multimédia était ouvert le samedi, leur mari s'y rendrait peut-être, mais qu'il faudrait mettre en avant l'aspect technique de l'ordinateur. Ce qui renvoie à un usage sexué de la technologie.

LES DECLENCHEURS.

Nous avons questionné les usagers sur la raison de leur première venue à l'Espace Public Multimédia, cinq raisons ressortent de leurs discours.

Au vu des observations que nous avons menées et de notre analyse, nous avons classé ces modes de justification, des plus fréquents aux moins fréquents.

Les initiatives de l'animatrice

LES ANIMATIONS HEBDOMADAIRES A KERANROUX.

L'animatrice se rend tous les mercredis matins à Kéranroux. Kéranroux est un petit lotissement collé à Kérourien qui dispose d'un local associatif qui sert de permanence pour les professionnels de Don Bosco, de lieu d'accueil pour les enfants, de salle de réunion pour les habitants.

L'animatrice a pris l'initiative d'aller au devant des habitants avec un ordinateur portable, des CD ROM de jeux et des CD ROM éducatifs car ils ne venaient pas à l'Espace Public Multimédia. Son objectif était de susciter l'envie, de faire connaître l'ordinateur et l'Espace Public Multimédia. Plusieurs enfants viennent les mercredis matins dans ce local pour utiliser l'ordinateur, accompagnés de quelques parents qui boivent un café en les attendant.

Peu à peu, l'animatrice a réussi à convaincre certains parents de venir à l'Espace Public Multimédia. Kéranroux et Kérourien sont côte à côte, mais les habitants ne vont pas pour autant de l'un à l'autre aussi facilement que cela semble l'être.

Apporter un ordinateur portable à Kéranroux sert de tremplin pour certain qui ensuite traverse l'avenue pour se rendre à l'Espace Public Multimédia de Kérourien.

Cette démarche a répondu également à l'appel des professionnels qui avaient mis en avant la nécessité de permettre aux habitants de Kéranroux d'avoir un accès aux outils multimédias :

Témoignages. « - C'est pour ça qu'on a tapé du poing, pour avoir à Kéranroux quelqu'un qui soit sensibilisé à l'informatique et pour que les gens se sentent en confiance pour pouvoir venir ici. Depuis quelques temps il y a moins de monde parce que le quartier s'est vidé...

- Mais les gens de Kéranroux ne seraient pas venus ici [à l'Espace Public Multimédia] ?

Ben, non ! C'est ce que je disais c'est l'enfermement! » (éducateur Don Bosco). »

L'ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE.

Le centre social a mis en place des groupes d'accompagnement scolaire. L'animatrice de l'Espace Public Multimédia s'occupe d'un groupe le mardi soir. Ce n'est pas toujours le même groupe, les enfants font des exercices sur les ordinateurs à l'aide de CD ROM éducatifs. C'est aussi un moyen de leur faire découvrir l'ordinateur et le lieu.

Angelina explique que l'année dernière, son fils de 10 ans avait quelques difficultés en classe. C'est en allant à l'aide aux devoirs, qu'il a connu l'Espace Public Multimédia. Depuis il y vient de temps en temps pour faire des recherches pour l'école.

Etre actif dans la vie de quartier.

LE DEVELOPPEMENT DE PROJETS.

Le quartier est un lieu de vie, théâtre d'initiatives diverses de la part des habitants et des travailleurs sociaux : les sorties familiales, les sorties culturelles, les chantiers collage d'affiches²³ pour les jeunes, le site et le film « couleur quartier ». L'EPM constitue un espace où s'expriment et se développent certaines de ces initiatives, portées soit par l'animatrice elle-même, soit pas d'autres professionnels du quartier soit encore par des habitants.

Dans ce contexte, l'animatrice de l'EPM aide également les porteurs de projets en leur indiquant comment les outils multimédias peuvent les aider. Par exemple, dans le cadre des sorties familiales, elle leur propose de réaliser les programmes sur l'ordinateur, qui sont distribués aux habitants ; elle leur montre comment chercher des informations sur les sorties à faire (expositions). Elle a également initié certain, dont des employés du centre social et de Don Bosco à la fabrication de cartes de vœux.

L'initiative autour du projet « Couleur quartier »²⁴ est à ce propos intéressante. Après la publication d'un ouvrage de témoignage sur la vie dans le quartier, plusieurs habitants ont

²³ Les jeunes travaillent pour des entrepreneurs du spectacle qui souhaitent faire connaître leurs prochaines dates de concerts ou de pièces de théâtre. Ils se chargent de coller des affiches sur les panneaux autorisés de la ville de Brest et la communauté urbaine les affiches.

²⁴ En 2003, paraissait un ouvrage intitulé *D'une rue à l'autre...couleur quartier*, compilation de témoignages d'habitants du quartier. Au cours de la période d'observation que nous avons mené au sein de l'EPM, un site « Couleur Quartier » (www.couleurquartier.infini.fr) a pris le relais du livre. Ce site est le fruit de l'initiative conjugée d'habitants du quartier et de professionnels du secteur social et éducatif. Nous développerons plus longuement cette initiative dans une sous-partie sur le rapport à l'écrit.

décidé la création d'un site sur le quartier. Ce site est collaboratif et chacun peut écrire ce qu'il veut. L'animatrice a initié quelques habitants à l'écriture sur le site. Les autres professionnels du quartier peuvent également venir écrire sur le site.

L'Espace Public Multimédia s'inscrit dans la dynamique du quartier car les habitants utilisent l'informatique dans le cadre de leurs projets. Ils ont alors l'occasion de se croiser et de créer des liens. Finalement, participer à des projets sur le quartier conduit certains habitants à se rendre à l'Espace Public Multimédia dans un objectif bien précis. Plus tard, ils reviennent avec une démarche plus personnelle, démarche qu'ils n'auraient pas forcément osé faire tout seul.

VENIR SEUL OU ACCOMPAGNE : LES RESEAUX

Nous avons déjà évoqué l'importance d'un médiateur lors de la première venue à l'Espace Public Multimédia, que ce soit une personne de la famille, un ami ou un professionnel du quartier.

Quand une personne n'est pas encore familiarisée avec l'outil informatique, venir à deux ou à plusieurs facilite la démarche et l'introduction dans un univers inconnu sous deux aspects : le lieu en lui-même (l'Espace Public Multimédia) et l'outil informatique.

Témoignage. Angèle et Chantal suivent les cours d'initiation, elles viennent régulièrement tous les vendredis et toujours ensemble.

Jeanne et Armelle font partie d'une association sportive du centre social de Kérourien et ont entrepris de réaliser le site Internet de leur association. Elles ont suivi quelques séances sur la création de site avec l'animatrice et depuis elles viennent toutes les semaines ensemble travailler sur leur site. Mais quand l'une a un empêchement, l'autre ne vient pas.

Il semblerait que le fait de venir seul ou accompagné dépende de la familiarité avec l'outil et peut-être encore plus avec le quartier. En effet, Aline et Suzanne, sont venues la première fois avec quelqu'un, depuis elles reviennent toute seule. Par contre, Angèle, Chantal, Jeanne, Armelle, Nicole, Céline..., qui ne vivent pas à Kérourien (certaines vivent à Kéranroux), ne viennent jamais seules.

Le « bouche à oreille » fonctionne très bien, c'est le principal vecteur de connaissance du lieu. Cela se ressent au sein de l'Espace Public multimédia car les usagers se connaissent. Par contre, parmi les non-usagers rencontrés au centre social, ils sont plusieurs à dire ne connaître personne de leur entourage qui utilise un ordinateur. Il y aurait donc un réseau de personnes ayant une connaissance de l'outil et donc une pratique plus ou moins forte, ils s'entraîneraient les uns les autres à venir découvrir l'outil, et à l'inverse un réseau de personnes où l'outil informatique ne fait pas partie de leur quotidien.

Par ailleurs, il est possible de repérer des logiques de réseaux relationnels parmi les usagers de l'Espace Public Multimédia. Caroline, mère de famille de 33 ans et habituée du lieu, a fait découvrir l'endroit à plusieurs personnes (ses trois enfants, son petit frère, et deux amies). Il y a aussi le réseau de Chantal (mère de famille de 40 ans), sa fille, son fils, sa nièce, sa sœur et une amie viennent également à l'Espace Public Multimédia.

On a donc pu relever l'importance des réseaux familiaux et amicaux dans les processus d'approche. D'autres réseaux sont également visibles, il s'agit de personnes ayant un projet commun sur le quartier comme la création du site « couleur quartier », les webtrotteuses par exemple.

« Pour être de bons parents ».

Les parents mettent en avant le fait que les enfants utilisent de plus en plus l'informatique à l'école et qu'elle fait déjà partie de leur vie. Ils affirment l'importance et les enjeux que représente Internet pour leurs enfants dans leur avenir professionnel, et ne veulent pas se sentir dépassés.

Témoignage. Jacques, père de trois enfants de 5, 7 et 11 ans, nous dit : " Parce que comme mon fils à l'école, il y a donc 2 ans et demi, il a commencé à faire de l'informatique, je me suis renseigné pour ne pas être pris au dépourvu, c'est à dire que lorsqu'il y avait besoin d'un renseignement, que je puisse au moins l'aider ".

Témoignage De même, Suzanne explique qu'elle vient à l'Espace Public Multimédia pour apprendre à faire des recherches sur Internet. Cette femme est équipée chez elle, jusqu'à présent quand son fils (en classe de CM2) avait besoin de faire de recherches pour l'école, il demandait de l'aide à sa sœur. Cette dernière a désormais quitté le domicile familial, Suzanne aimerait pouvoir aider son fils quand il en a besoin. Dernièrement, elle n'a pas pu le faire, elle a donc décidé de venir s'initier à l'Espace Public Multimédia. Nous en sommes resté là avec Suzanne mais ce qui serait intéressant serait de savoir si après l'initiation, elle aura un usage plus personnel de l'ordinateur ou si elle l'utilisera uniquement pour aider son fils à faire ses devoirs.

Témoignage Aline, mère au foyer de 32 ans, est venue la première fois avec une feuille représentant les touches du clavier et expliquant à quoi elles servent, cette feuille appartient à sa fille, elle a été faite par l'institutrice pour aider les enfants.

Pour ces parents, la maîtrise de l'outil informatique est importante pour l'avenir de leurs enfants. Ils veulent être en mesure de comprendre ce que leurs enfants leur disent quand ils évoquent, par exemple, leurs cours d'informatique à l'école. Très souvent, les enfants se montrent plus compétents que leurs parents.

Une des questions soulevées par ce phénomène est celle de la [re-]construction des liens intergénérationnels et familiaux autour de l'apprentissage — et pas seulement de l'utilisation pour communiquer —.

Dans quelle mesure les enfants ne pourraient-ils pas guider, transmettre, apprendre à leurs parents ce qu'ils connaissent de la pratique informatique. Si d'une manière générale, les parents ont une fonction socialisatrice et éducative envers leurs enfants, pourquoi ne pas imaginer la possibilité d'une inversion des rôles dans le cadre du multimédia ?

De la diversité des usages.

Notre enquête a pu mettre en exergue que les usages mis en œuvre par les personnes qui fréquentent l'EPM de Kérourien sont très diversifiés.

DES USAGES DIFFERENCIES SELON L'AGE ET LE SEXE.

Age	- 6	6-11	12-14	15-20	21-30	31-50	+ 50	Total
Jeux (en réseaux ?)	1	3	1	2	0	0	0	7
Msn- Chat	0	5	3	2	0	0	0	10
Mail	0	0	1	1	0	1	0	3
Site couleur quartier	0	0	0	4	0	1	1	6
Ecrit (poèmes, chansons...)	0	4	0	1	0	0	1	6
Retouche photos,	0	0	0	2	0	3	1	6

réalisation de carte de vœux, plaquettes...								
Blog	0	0	0	3	0	0	0	3
Création de site	0	0	0	0	0	0	2	2
Recherche d'information	0	4	0	2	3	5	1	15
Activités administratives (taper lettre, cv, imprimer)	0	0	0	0	1	0	1	2
Initiation à l'ordinateur et à Internet	0	0	0	0	0	4	0	4
Logiciel (CD-ROM sur le code de la route, logiciel de mise en page d'un journal)	0	0	0	1	0	0	1	2
Ecouter musique (radio, sites des chanteurs)	0	0	0	4	0	0	0	4
Conseil technique	0	0	0	0	0	1	3	3

Sources. Observations, déc. 2004-fév. 2005.

Tableau 5. Répartition des activités menées par les usagers de l'EPM, par age.

Les usages plus spécifiques aux enfants et aux adolescents.

Les 7-20 ans représentent un peu plus de la moitié des usagers soit 54,3. Ils viennent essentiellement le mercredi et en fin d'après-midi en semaine.

Nous avons pu remarquer que les enfants s'initient à l'informatique par des jeux. Après 10 ans, certains commencent à s'intéresser aux messageries instantanées et au chat. D'une manière générale, après 15 ans, les usages se diversifient et deviennent pluriels. Les jeux semblent disparaître après 20 ans.

Les plus jeunes font des jeux, et les plus âgés aiment écouter des morceaux de musique, aller sur des sites musicaux, ou encore faire du chat. L'animatrice précise qu' « *il y a plus de chat que de MSN, mais je reste vigilante, je les surveille* ». Cela se passe sur les plages horaires consacrées aux consultations libres, elle les sensibilise au fait qu'ils ne savent pas avec qui ils communiquent et leur dit de ne surtout pas donner leur adresse ou numéro de téléphone. Depuis qu'elle est arrivée, elle a réduit les heures de consultations libres qui étaient surtout prises l'après-midi par des adolescents qui séchaient leurs cours. En se renseignant sur leurs emplois du temps au collège, elle a décidé de commencer les consultations libres en semaine qu'après 16 heures.

L'outil informatique est perçu globalement comme un outil de divertissement, ce qui ne les empêche pas de faire des recherches pour l'école et de se renseigner sur l'orientation scolaire. Ces recherches se font davantage sur un mode ludique qu'en bibliothèque, et l'animatrice est là pour les encourager et les aider dans leur démarche. Il en est de même quand elle s'occupe d'un groupe d'accompagnement scolaire, ce qui touche au travail scolaire est vécu de manière plus détendue.

Une pluralité d'activités du coté des adultes.

Nous avons observé peu de personnes entre 21 et 30 ans, cependant nous constatons qu'ils viennent à l'Espace Public Multimédia dans un but utilitaire, c'est-à-dire pour chercher un

emploi, se renseigner sur le concours d'entrée à l'école d'infirmière, sur un pays pour un voyage, taper une lettre à l'ordinateur.

Les adultes sont les seuls à venir demander un conseil technique à l'animatrice, sinon les usages sont très diversifiés. Cependant, nous pouvons constater l'absence d'un certain nombre d'activités présentes chez les plus jeunes : à savoir, les jeux, les messageries instantanées, les blogs, l'écoute de musique.

Claude Poissenot²⁵ précise que la pluralité des usages est d'autant plus visible dans les lieux d'accès publics, ces derniers incitent davantage les expérimentations puisque la connexion est gratuite. Nous pouvons ajouter qu'être dans un lieu collectif permet d'être en présence de personnes ayant des usages différents des siens, et donc d'éveiller la curiosité. La présence d'une animatrice met en confiance et les usagers osent expérimenter de nouvelles fonctionnalités de l'outil informatique ou d'Internet. Les usages de chacun se diversifient par mimétisme.

Par ailleurs, nous avons remarqué que l'activité transversale à tous les ages est celle de la recherche d'informations.

Des usages différenciés selon le sexe.

Tableau 6. Répartition des activités menées par les usagers de l'EPM, par sexe.

Activités	Hommes	Femmes	Total
Jeux (sur des sites de jeux pour enfants et adolescents)	6	1	7
Msn- Chat	3	7	10
Mail	0	3	3
Site couleur quartier	1	5	6
Ecrit (poèmes, chansons...)	1	5	6
Retouche photos, réalisation de carte de vœux, plaquettes...	2	4	6
Blog	0	3	3
Création de site	0	2	2
Recherche d'informations	7	8	15
Activités administratives (taper lettre, cv, imprimer)	2	0	2
Initiation	0	4	4
Logiciel	1	1	2
Ecouter musique	4	0	4
Conseil technique	2	1	3
Total	29	44	73

Sources. Observations.

²⁵ Claude POISSENOT, Usages et représentations d'Internet, juin 1999.

Dans la population que nous avons observée : chez les enfants et les adolescents, les garçons sont davantage intéressés par les jeux et la musique ; alors que les filles préfèrent les activités de communication et notamment le chat, les messageries instantanées et les blogs. A cet âge, les pratiques sont fortement sexuées, en effet les différences d'usages selon le sexe sont d'autant plus importants que nous avons affaire aux jeunes générations.

Les adultes hommes et femmes ont des usages relativement identiques. Cependant, nous observons que les femmes ont des pratiques plus diversifiées que les hommes, et sont plus présentes dans les activités relatives à l'écrit. Les usages en rapport avec la technique relèvent plus des hommes.

En faisant un croisement sexe/âge, nous avons également remarqué une sur-représentation féminine parmi les 6-11 ans et les plus de 50 ans ; et inversement une sur-représentation masculine chez les 21-30 ans.

- Concernant les plus de 50 ans. Nous dirions que cette sur-représentation est due à la pyramide des âges : plus de femmes que d'hommes, plus de femmes seules qui cherchent dehors un peu de contact.
- Concernant les 6-11 ans. Un besoin plus fort d'autonomie et d'émancipation chez les filles qui les poussent à aller vers des activités externes. A cet âge, les filles et les garçons n'aiment pas forcément se mélanger, ils aiment se différencier par rapport à l'autre sexe. Les activités pratiquées par les unes et les autres sont fortement représentatives d'une socialisation sexuée, et donc des compétences attribuées à chaque sexe. Aux filles, les activités de communication, d'échange, d'écoute et aux garçons, les activités de défi (jeux).
- Pour les 21-30, la répartition du travail domestique : les femmes restent à la maison pour s'occuper soit de leur foyer, soit de celui de leur parent ; les hommes sont sans emploi et cherchent à s'occuper.

DE L'INFORMATION A L'ECRIT PUBLIC.

Tableau 7. Répartition des activités menées par les usagers de l'EPM.

Activités	Effectifs	%
Recherche (emploi, formations, informations relatives à la vie quotidienne, à un devoir d'école, à des chantiers, à des sportifs...)	15	19.5
Logiciel (CD-ROM sur le code de la route, logiciel de mise en page d'un journal)	2	2.8
Administratif (taper lettre, cv, imprimer papier)	2	2.8
Initiation à l'ordinateur et à Internet	4	5.6
Conseil technique	3	4.2

Jeux	7	9.7
Ecouter musique	4	5.6
Msn- Chat	10	13.9
Mail	3	4.7
Ecrit (poèmes, chansons...)	6	8.2
Retouche photos, faire cartes, plaquettes...	6	8.2
Blog	3	4.2
Créer site	2	2.8
Site couleur quartier	6	8.2
Total	73	100

Sources. Observations.

Pour rendre compte de la diversité des activités menées dans le cadre de l'EPM, nous avons établi une typologie qui se rapproche des modes d'évaluation des activités pédagogiques et d'apprentissage.

Ainsi, nous pouvons constater que les activités des 57 personnes que nous avons rencontrées lors de notre enquête se répartissent comme suit :

- S'informer (recherche, consultation de site) : 35,5% (soit 26 personnes)
- Se divertir et consommer (jeux en ligne, écouter de la musique) : 15,1% (soit 11 personnes)
- Communiquer (mail, messagerie instantanée, chat) : 17,8% (soit 13 personnes)
- Créer (écrire des chansons, des poèmes, faire de la retouche photo, faire des cartes de vœux, atelier webtrotteurs... : utiliser plusieurs médias pour créer) : 16,4% (soit 12 personnes)
- Publier (écrire sur le site « couleur quartier », créer son site, les blogs) : 15% (soit 11 personnes).

Principaux types d'activités : Rechercher l'information et communiquer.

D'une manière générale, près de la moitié des usagers utilisent Internet pour rechercher des informations, vient ensuite la messagerie. Ces deux pratiques sont les plus fréquentes dans les Points d'Accès Publics à Internet²⁶, il en est de même à l'Espace Public Multimédia de Kérourien selon notre observation et les données de l'animatrice du lieu.

D'une manière générale, les enfants font des recherches d'ordre scolaire ou ludique. Dans le cadre scolaire, nous les avons vus faire des recherches sur le Tsunami, sur les droits des enfants à la demande de leurs enseignants et pour pouvoir faire leurs devoirs. L'école du

²⁶ Résultats de l'évaluation réalisée par la mairie de Brest en 2004.

quartier a suivi au quotidien l'avancée du Vendée Globe, le mercredi certains enfants venaient consulter le site de l'événement.

Ils font également des recherches plus ludiques sur leurs idoles, sur des personnages de dessins animés, sur les résultats sportifs de leur équipe de football favorite...

Les recherches, quelles soient dans un but scolaire ou ludique, restent proches de l'actualité, c'est-à-dire en lien avec les informations générales et les sujets à la mode. Dans le cadre de ces activités, leur pratique d'Internet est en lien avec leur quotidien.

Les adolescents que nous avons observés semblent moins concernés par cette activité de recherche d'information. Quand ils l'ont fait en notre présence, c'était soit pour se renseigner sur les possibilités d'orientation scolaire et imprimer des fiches-métiers pour faire leur choix ; Soit, pour chercher les prix des objets à la mode. Prenons l'exemple du téléphone portable, cet objet technologique est le fruit de toutes les convoitises de la part des adolescents qui sont sans cesse à la recherche du dernier modèle, des dernières fonctionnalités à la mode. Ils recherchent sur des sites commerciaux les descriptifs et consultent les prix, cette pratique ne conduit pas pour autant à un achat, il s'agit d'être au courant, de connaître les dernières technologies, d'en rêver et de pouvoir en parler.

En répertoriant les activités des adultes, nous constatons que leurs recherches portent sur des informations très diverses : textes de lois, recettes de cuisine, comparaison de prix d'un forfait téléphonique.

Par ailleurs, nous avons observé qu'ils sont peu nombreux à faire des recherches d'emploi à l'EPM. Or, le taux de chômage élevé du quartier laissait supposer que cette activité serait largement présente dans ce lieu.

L'animatrice nous explique cependant que ce type de recherche augmente en général avec la période des emplois saisonniers. D'autre part, beaucoup de ces adultes (plus particulièrement les mères de famille) ne sont pas déclarés en tant que chômeurs à l'Agence Nationale Pour l'Emploi par méconnaissance du système ou par découragement face à la lourdeur des dossiers administratifs à remplir pour s'inscrire. Enfin, ils se tournent vers d'autres structures pour chercher un emploi comme le Plan Local d'Insertion pour l'Emploi.

Le tableau met en valeur le fait que seules quatre personnes ont participé à des ateliers d'initiation à Internet Ici aussi, nous aurions pu nous attendre à une demande plus importante du fait des conditions de diffusion individuelle de ces technologies dans le quartier. En fait, les chiffres sont ceux de la tranche horaire consacrée spécifiquement à l'initiation. Or, d'autres personnes viennent également pour s'initier mais ne s'inscrivent pas dans ce créneau : soit, elles viennent pendant les heures de consultations libres, soit lors d'ateliers spécifiques. Elles bénéficient alors d'une initiation mais dans un contexte plus particulier, parce que dans le cadre d'une thématique qui les intéressent plus (par exemple faire des cartes de vœux). De fait, elles ne se retrouvent pas dans la position de « l'élève » et l'apprentissage se fait sur un mode plus ludique.

Le rapport à l'écrit.

Au cours des observations qui ont été menées dans l'EPN de Kérourien et dans le cadre des points de vue que nous avons recueillis nous avons pu noter l'importance que revêt l'écrit dans les processus d'utilisation d'Internet et des outils multimédias.

Le premier constat que nous pouvons faire est que la relation à l'écrit est un phénomène transversal dans les processus d'apprentissage : peu importe l'usage que l'on a d'Internet et de l'ordinateur, il est nécessaire d'écrire un minimum, cet usage implique un apprentissage de l'écriture.

A contrario, nous avons relevé que pour certaines personnes l'un des freins à leur prise de contact avec les outils informatique vient d'une mauvaise maîtrise de la langue écrite.

A l'autre bout de la chaîne, il ressort que dans certains cas, notamment d'adolescents en rupture scolaire, Internet et les outils multimédias deviennent un outil d'accès à l'écriture.

Le second constat que nous avons pu relever à travers le seul phénomène de l'écriture, peut se traduire sous la forme d'une pyramide selon laquelle les pratiques sur Internet vont de plus en plus vers des pratiques d'écriture et de composition.

La plupart des utilisateurs commencent le plus souvent par la recherche d'information qui nécessite une faible activité (cela ne signifie pas que cela demande un effort moindre, puisque cet effort sera en rapport des rapports et de l'histoire que l'individu entretient avec la technique, et en particulier les outils informatiques mais cela signifie que la mobilisation de prescription technique est relativement faible).

La pyramide que nous avons construite est une synthèse des processus d'affirmation des pratiques sur Internet. Tout le monde ne suit pas cette trajectoire de manière linéaire mais selon ses besoins et les opportunités qui se présentent.

Ces pratiques entraînent dans leur sillage un recours à des outils de plus en plus sophistiqués qui demandent des processus d'apprentissage et de mobilisation de plus en plus importants.

Cela implique de s'interroger sur le rôle de l'animateur et des personnes avec qui les individus interagissent dans les processus d'apprentissage.

En effet, au cours des entretiens menés avec l'animatrice, celle-ci met en avant le fait qu'elle tente d'apporter au mieux l'aide aux usages de l'espace. Cette aide consiste notamment à se tenir informé des nouvelles pratiques et de suivre les formations proposées notamment par la municipalité. Elle n'hésite pas, le cas échéant à aller chercher ailleurs l'information ou l'aide, à la demande d'un usager.

On peut donc souligner une interaction forte entre l'expression des besoins, la mise en œuvre des pratiques et les animations qui sont proposées.

Les relations de proximité sont également un point important dans l'agrégation des activités menées sur Internet ou grâce à elles.

Dans le cas des adolescents, nous pouvons observer que la création de blog et son usage sont liés à des relations amicales ou de groupe.

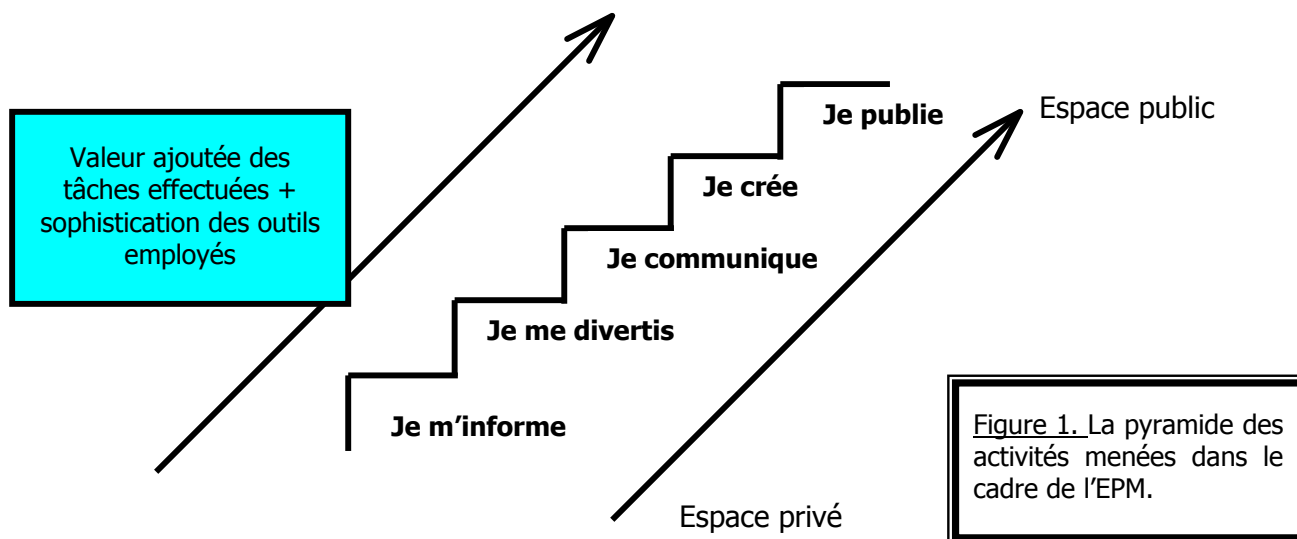
Un troisième élément qui nous semble important de souligner que la trajectoire que suivent les usages. Entre la recherche d'information et la publication en ligne conduit l'utilisateur vers des actions de plus en plus publicisées, collectives et dynamiques.

Nous classons sous la rubrique « écrit public » un certain nombre d'activités telles que les journaux de quartier, les webtrotteurs, les divers sites de co-publication... A Kérourien, l'écrit public existe sous différentes formes : l'atelier webtrotteur, l'écriture de poèmes par les enfants, la réalisation de carnets de voyage, le site Internet de quartier, « Couleur Quartier »²⁷ et qui fait suite à la réalisation d'un livre.

L'action de chercher de l'information peut très bien concerner un individu, par contre la publication d'un blog montre la volonté des adolescentes à donner à voir certains aspects de leur personne.

²⁷ <http://www.couleurquartier.infini.fr/>

De même, l'activité développée autour du site *Couleur quartier* est très symptomatique de la volonté des personnes qui y participent de donner à voir leur vision et leurs points de vue à propos de leur quartier (que ce soit destiné aux autres habitants du quartier ou à des 'étrangers au quartier') par là même



Le mode de fonctionnement de cet Espace Public multimédia et les usages observés remettent en cause le fait qu'il est nécessaire d'avoir une bonne maîtrise de la lecture et de l'écriture pour aller vers l'informatique. Cet outil peut aider à lutter contre l'illettrisme d'une certaine manière en amenant les personnes en difficulté, sur un mode ludique à la lecture et l'écriture. Pour certains, il s'agit d'un premier pas avant de s'adresser à un centre de formation ; pour d'autres, d'une mise en confiance et d'une valorisation de compétences déjà acquises en les encourageant à renouer avec la lecture et l'écriture.

Le site couleur quartier.

Le projet « Couleur quartier » est né des difficultés de relation et de rencontre entre les jeunes du quartier et les plus âgés. De quelques textes sur la tolérance, les habitants ont écrit un livre, puis ont décidé de créer un site, et ont maintenant un film en projet :

« Kérourien, Kéranroux, deux quartiers du haut de la rive droite de Brest où vivent d'anciens habitants du Polygone, des familles d'origine étrangère, mais aussi d'origine bretonne. Ce mélange de générations, de couleurs de peau, de religions fait la richesse du métissage et des différences. Nous avons désiré faire connaître ces lieux de vie et proposé aux habitants et aux structures de quartier (Education Nationale, Centre Social et associations du quartier,...) de participer à l'écriture de textes portant sur la richesse du métissage... Nous espérons pouvoir réunir ces textes dans de multiples langues (arabe, breton, espagnol, français,...). Des ateliers ont permis aux habitants de s'exprimer par divers moyens : ateliers d'écriture, biographies, interviews, dessins, poésies... De l'idée d'un livret, nous sommes passés assez rapidement à l'édition d'un livre de 160 pages et ce n'est pas fini... »

Sur la première page du site, nous pouvons lire une courte présentation qui permet de cerner l'esprit que les porteurs de ce projet (habitants et les professionnels) ont voulu lui donner.

« Couleur quartier est un collectif d'habitants, d'associations, d'institutions d'un quartier de Brest. Kérourien ! Kéranroux ! Ces quartiers brestois possèdent une richesse : la rencontre de l'autre dans ses différences de cultures, de langues, de religions, de générations... Depuis qu'il est tout petit, Drystan connaît Mohamed.

Depuis toujours, Cindy est l'amie d'Hanane. Zacharia joue dans la même équipe de football que Romuald. Ici, au coin de la rue se mêlent en toute simplicité les uns à la couleur de peau africaine, les autres dont les aïeux parlaient une langue celte, d'autres encore portant en eux les saveurs de l'Orient. Ici, des musulmans côtoient des chrétiens, là se croisent jeunes et moins jeunes... Loin des conflits ethniques, l'interculturel est une richesse que nous avons voulu faire vivre en compilant biographies, poèmes, photos et dessins...dans le livre « D'une rue à l'autre... couleur quartier ». Nous voulons poursuivre dans cette même dynamique et faire partager cette aventure, au travers de ce site ».

Ce site est le fruit de l'initiative conjuguée d'habitants du quartier et de professionnels du secteur social (ex. L'animatrice de l'Espace Public Multimédia, la prévention Don Bosco, le centre social de Kérourien, le secteur jeunesse, et.). Sur un mode collaboratif et en mobilisant des techniques de production en ligne relativement faciles, il donne l'occasion à tous les acteurs du quartier (habitants et acteurs institutionnels) qui le souhaitent, de publier des articles sous plusieurs rubriques :

- " *D'une rue à l'autre* ", présente les animations du quartier,
- " *Culture et traditions* ", c'est le partage de sa propre culture, l'ouverture sur les autres,
- " *Des écrits dans le vent* ", regroupe les coups de cœur, les coups de gueule, tout ce qui passe par la tête,
- " *Des projets dans l'air* ", reprend les projets en place et à venir à Kérourien,
- " *Histoire de Couleur quartier* ", raconte la naissance du livre, du site,
- " *Partenaires de quartier* ", présente les différents acteurs institutionnels mobilisés pour la mise en place et le fonctionnement du site,
- " *Sentiers de découverte* ", donne envie d'aller voir une exposition, une animation, de découvrir une ballade..., en d'autre terme, tout ce qui se passe en dehors du quartier.

Le site est encore récent — il a vu le jour en 2004 — mais il suscite déjà un certain engouement de la part d'une partie des habitants. Les sujets des articles sont divers et variés : de la recette de cuisine aux vœux pour la nouvelle année, des brèves sur la vie du quartier à un avis sur un livre, tout devient prétexte à l'écriture.

Les adultes expliquent les traditions familiales comme la fête de l'Aïd El Kebir. Ils se mettent à plusieurs pour écrire un article, ils réfléchissent sur les titres... Alors qu'au départ ils ne sont pas forcément à l'aise avec l'écriture, à l'arrivée, ils se montrent satisfaits de voir que ce qu'ils font paraît sur Internet, de la mise en forme et sont en attente des réactions que leur production va susciter.

Le site se veut comme une source d'informations sur les activités (accompagnement scolaire, association Gym forme plaisir, animations ponctuelles...) et les projets (description du projet de film...) à destination des habitants du quartier.

Il permet également d'identifier les acteurs institutionnels du quartier qui sont partenaires du projet. Parmi eux, nous retrouvons le centre social de Kérourien, le Groupe de Pédagogie et d'Action Sociale (GPAS), la Confédération Syndicale des Familles (CSF), la prévention Don Bosco, l'Espace Public Multimédia et les reportages multimédias. Ceux-ci bénéficient d'une rubrique intitulée « partenaires du quartier », et se réunissent sous cette courte phrase : « Qu'ils s'occupent de l'éducation, du logement, des loisirs ou encore des relations humaines, Kérourien et Kéranroux les rassemblent ». Ils bénéficient chacun d'un page où ils peuvent écrire des articles sur leurs actions.

Plusieurs adolescents ont publié des articles sur le site, d'autres ont mis en ligne des chansons qu'ils avaient écrites. Dans leurs textes, ils abordent leur vie quotidienne, les relations avec les parents, la tolérance. Le site représente ainsi, un lieu d'expression libre, renforcé par la possibilité d'utiliser des pseudonymes. L'écran d'ordinateur donne une impression de protection quand ils expriment leurs idées.

Ces jeunes ont souvent des difficultés avec l'écriture, mais ils s'investissent dans ce type d'exercice car il est valorisant. En outre, les animateurs les aident à mettre leurs textes en forme, à corriger leurs fautes d'orthographe. Mais, contrairement à l'école, ce ne sont pas leurs fautes de français qui sont évaluées, mais ce sont leurs opinions qui sont mises en avant.

Internet devient un espace sans contrainte ni censure permettant une expression hors du jugement des autres, que ce soit la famille, les amis, les pairs... Les jeunes s'affranchissent ainsi des normes sociales et familiales. Mais donner la parole c'est aussi se questionner sur les enjeux de ce qui est écrit. Peut-on tout écrire ? Comment réguler ce qui est écrit ? Tout en favorisant cette liberté d'expression, l'animatrice de l'Espace Public Multimédia prend le temps de discuter avec les jeunes, de leur faire comprendre les enjeux de ce qu'ils écrivent. Il en est de même quand certaines adolescentes ont voulu créer leur blog, l'animatrice a mis en place cet atelier à leur demande et elles ont commencé par réfléchir ensemble sur les blogs, qui y avait accès, qu'est-ce qu'elles peuvent y mettre... Cette discussion a donné lieu à un article publié sur le site « Couleur Quartier ».

" Couleur quartier " représente une vitrine du quartier, les personnes y décrivent leur vie quotidienne, laissent transparaître leur mode de vie. Ayant la possibilité de s'exprimer, ils mettent en avant les bons côtés de leur lieu de vie en réponse aux images négatives et stigmatisées que peuvent avoir les personnes extérieures du quartier. Cyprien Avenel²⁸ explique que cette stigmatisation vient d'une construction sociale des médias, des sociologues, des élus, des acteurs institutionnels, des militants associatifs, des habitants des quartiers, de tout à chacun. Face à cette stigmatisation, les habitants se défendent et profitent de la possibilité que leur donne un site Internet pour donner leur vision de leur quartier.

Les rubriques "D'une rue à l'autre" et "Des projets dans l'air" sont l'opportunité de donner à voir le dynamisme du quartier à travers les diverses activités proposées et initiées par les professionnels du quartier, mais aussi et surtout, par les habitants eux-mêmes. Faire partager ses traditions et montrer la richesse du métissage participent également à l'image positive que les habitants veulent renvoyer du quartier. *" Ici, au coin de la rue se mêlent en toute simplicité les uns à la couleur de peau africaine, les autres dont les aïeux parlaient une langue celte, d'autres encore portant en eux les saveurs de l'Orient. Ici, des musulmans côtoient des chrétiens, là se croisent jeunes et moins jeunes... "* (extrait du site).

Un éducateur nous explique la manière dont il perçoit cette initiative, il a par ailleurs écrit un article avec une adolescente sur les chantiers collage d'affiche : *« Tu as vu, il y a une possibilité de logos pour chaque partenaire de quartier, pour mettre des infos et continuer à tirer en avant les gens et les jeunes du quartier avec cet outil informatique. Leur montrer ce qui est possible de faire et comment ils peuvent se l'approprier en sachant qu'effectivement, à mon sens, la fracture sociale, elle existe...ou elle est visible très fortement à travers l'informatique... »*.

Enfin, le site « Couleur quartier » se veut comme un espace d'échanges de points de vue puisque les lecteurs peuvent réagir aux articles, avec une possibilité de réponse à la fin de chaque article qui est visible de tous. En parcourant le site nous avons pu relever qu'il y avait

²⁸ Cyprien AVENEL, *Sociologie des « quartiers sensibles »*, Armand Colin, 2004.

peu de réponse. Relativement récent, nous pouvons supposer que le site n'est pas encore suffisamment connu des habitants du quartier et de personnes vivant en dehors du quartier.

L'EPN : Un lieu créateur de lien social, un espace de référence identitaire.

UN ESPACE CRÉATEUR DE LIEN SOCIAL.

L'évaluation²⁹ du dispositif d'accès public à Internet, réalisée par la mairie de Brest en 2004, met en avant deux raisons principales à la fréquentation de ces lieux : la gratuité ou les faibles coûts d'accès et la proximité. Concernant l'Espace Public Multimédia de Kérourien, sa gratuité est une condition essentielle à sa fréquentation par les habitants du quartier, tout comme son implantation géographique, c'est-à-dire sa situation au cœur des barres d'immeubles. Les enfants peuvent y venir seul sans danger, et les adultes n'ont pas besoin de prendre les transports en commun. De plus, il s'inscrit dans la vie du quartier comme un lieu de rencontres et d'animation.

Selon nos observations, nous sommes autorisées à avancer que, selon les acteurs que nous avons rencontrés au cours de notre enquête, l'EPM de Kérourien remplit un certain nombre de fonctions intégratives :

- Faire en sorte que TIC fassent partie du champ des possibles des habitants en devenant des outils mobilisables par tous, sans que la condition d'équipements personnels soit remplie. Autrement dit, il ne serait plus nécessaire que les personnes soient équipées à leur domicile.
- Cela induit donc le développement d'un discours sur la démocratisation de l'accès à Internet. Pour certains des animateurs, la démocratisation est alors l'enjeu de l'intégration car elle donne la possibilité aux enfants et aux adolescents d'être comme les autres jeunes de leur âge.

Témoignage. Un assistant social de Don Bosco explique l'importance de l'ordinateur portable à Kéranroux, cet outil permet aux enfants de découvrir l'ordinateur, les jeux à la mode et de ne pas se sentir exclus ensuite à l'école quand leurs camarades en parlent. Ils peuvent eux-aussi participer à la conversation et entrent moins en conflit avec leurs camarades.

Pour les adolescents, c'est également important d'avoir un lieu d'accès public, ils y viennent pour consulter les blogs³⁰ de leurs amis et créer leur propre blog. Les blogs étant très à la mode en ce moment, ils participent eux-aussi à une activité phare des collégiens.

- La deuxième logique est celle d'accompagner les usagers, de répondre à leurs attentes en leur offrant un lieu de découverte, d'initiation, de perfectionnement, de travail, de loisirs... Les activités proposées répondent aux besoins des habitants et sont modulables selon les époques, l'accent est mis sur les ateliers enfants pendant les vacances scolaires, la recherche d'emploi avant l'été...

Comprendre par quels biais les personnes se rendent à l'Espace Public Multimédia permet également de savoir quels leviers activer pour faire venir d'autres personnes et d'identifier

²⁹ Dispositif d'accès public à Internet et au multimédia à Brest. Rapport d'évaluation : « L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques ». Septembre 2004.

³⁰ Un Weblog ou Blog est un outil de publication. Sous le principe de messages réguliers, les personnes parlent de leurs passions ou de sites qu'ils ont envie de faire connaître. C'est un espace d'écriture et d'échange d'opinion où chacun est invité à s'exprimer. Cela va du journal intime, au journaliste qui donne sous cette forme une véritable source d'information.

les populations qui ne sont pas touchées, par exemple celles qui ne participent pas aux différentes activités du quartier, celles qui restent chez elles et qui ne sortent presque pas.

Enfin, nous avons pu noter que les personnes viennent très rarement à l'Espace Public Multimédia par hasard.

L'enquête de terrain, menée en bonne intelligence avec les professionnels du quartier et plus particulièrement l'animatrice de l'EPM a pu dévoiler des freins auxquels elle n'avait pas été sensibilisée auparavant.

Entre les usagers et l'animatrice.

Accueil et information.

L'animatrice connaît tous les usagers par leur prénom, ils se disent bonjour, se font la bise et se tutoient. L'atmosphère est très familiale et détendue. L'animatrice leur présente les nouvelles activités qui sont au programme, leur fait découvrir le site « Couleur Quartier », sans cesse elle les incite à participer aux différents projets mis en place, aux ateliers. Elle les encourage à découvrir les possibilités offertes par le multimédia, elle ne se contente pas de les accompagner dans ce qu'ils savent déjà faire, mais elle essaie de les faire progresser et de les amener à découvrir d'autres usages possibles.

Nous l'avons d'ailleurs noté précédemment, certaines mères de familles rencontrées au centre social, soit ne connaissaient pas l'espace, soit pensaient qu'il était réservé aux jeunes. L'animatrice a donc entrepris des actions pour faire connaître les activités autour des TIC dans le quartier.

Elle informe les personnes qui viennent sur les activités de l'Espace Public Multimédia par des actions ponctuelles. Dernièrement, elle est allée, avec un coordinateur jeunesse de la Rive droite de Brest, à la rencontre des habitants de l'immeuble pour leur présenter l'Espace Public Multimédia. Elle tente de solliciter et de mobiliser les acteurs institutionnels du quartier pour qu'ils puissent faire le relais. Ainsi, les travailleuses familiales et les personnes de l'OPAC vont suivre une formation à l'Espace Public Multimédia : l'animatrice espère qu'ensuite elles feront passer l'information auprès des habitants du quartier. Auparavant, l'agent de développement de la Caisse d'Allocations Familiales était très souvent sur le terrain, elle allait voir les familles, par ce biais, elle a fait venir beaucoup de monde à l'Espace Public Multimédia. Aujourd'hui, qu'elle est en retraite, sa remplaçante n'a pas les mêmes fonctions et ce rôle de relais s'est perdu.

Le projet « Couleur Quartier » a fait l'objet de quelques animations au mois de février. Les professionnels partenaires de ce projet (le livre, le site et le film) ont offert le café aux habitants (en matinée ou en fin d'après-midi) et en ont profité pour expliquer l'évolution du projet. L'animatrice de l'Espace Public Multimédia participait à ces points-café.

L'aide et les discussions.

L'animatrice est très demandée, les usagers n'hésitent pas à la solliciter s'ils ont besoin d'aide car elle est toujours à l'écoute et souriante. Elle explique qu'il y a souvent un décalage entre le niveau réel des gens en informatique et le niveau qu'ils déclarent sur les fiches lors de leur inscription. Les jeunes ont souvent l'impression de bien maîtriser l'outil informatique ; sur leur fiche d'inscription, ils vont cocher la case « je suis autonome » alors qu'ils vont au final demander sans cesse de l'aide à l'animatrice. A l'inverse les adultes arrivent en disant « je ne sais rien faire » alors qu'ils savent déjà manier la souris, ouvrir un fichier, enregistrer un document...

Il y a donc un processus qui doit se mettre en place de décodage de la perception que les gens ont de leurs compétences, de celle qu'ils veulent donner et de la réalité. Ce processus

de décodage doit tenir compte de l'histoire de chacun en amont de son arrivée à l'espace, de ce qu'il va accepter de dévoiler au fur et à mesure qu'il découvre l'espace et s'y intègre.

En d'autre mot, le processus d'apprentissage des TIC est lié à la confiance que les personnes construisent vis-à-vis de l'espace et des interactions qui s'y développent. L'animatrice devient alors le pivot de ces interactions.

Son aide dépasse parfois ce qui a trait à l'informatique ; elle assiste, par exemple, Sébastien dans sa recherche d'un centre de formation pour qu'il puisse apprendre à lire et écrire. Elle s'occupe de lui prendre rendez-vous. Une autre jeune fille lui demande de corriger les fautes d'orthographe de ses courriers. L'adolescente sollicite l'animatrice car elle estime que cette dernière est plus compétente à l'écrit. Les usagers lui font confiance, et lui demandent même régulièrement conseil sur des questions d'ordre privé.

Ensemble, ils discutent de tout et rien, de l'actualité, de l'éducation des enfants... Au final, elle connaît bien les personnes qui viennent à l'Espace Public Multimédia. Il lui arrive de communiquer avec Gilles, un habitué de l'espace grâce à une messagerie instantanée (*yahoo messenger*). Gilles est équipé d'un ordinateur et d'une connexion Internet chez lui, quand il a un souci technique, il se déplace pour voir l'animatrice ou lui envoie un message.

Entre les usagers.

L'entraide et les discussions.

Les usagers s'entraident quand l'animatrice est déjà occupée. Jacques apporte son aide dès qu'il peut, les adultes aident les jeunes à faire des recherches pour l'école Caroline demande à une de ses amies de lui taper un tableau parce qu'elle est en retard pour faire le programme de la sortie cinéma, Céline aide sa mère quand cette dernière rencontre une difficulté... L'animatrice tient à favoriser les échanges de savoirs entre les usagers. Il arrive que des usagers aident les professionnels du quartier.

Les usagers échangent et finissent par bien se connaître, certains expliquent qu'avant leur rencontre à l'Espace Public Multimédia, ils ne se saluaient pas quand ils se voyaient dans la cour de l'école, et maintenant ils vont se parler. Dans l'appartement qui accueille l'Espace Public Multimédia se trouve une petite cuisine. Ils font du café et du thé en milieu de matinée et dans l'après-midi, c'est un moment propice aux échanges. Bien souvent quand Jacques est là, c'est lui qui s'en charge. Les adultes discutent de l'actualité, de leur vie privée, des enfants, du quartier, du site Internet, de religion, de la place des femmes, des projets à venir... Les enfants et les adolescents parlent des copains, de l'école, des chanteurs, du sport, du quartier...

Ce lieu est un lieu de passage : les personnes passent dire bonjour et pour discuter. Certains sont venus à l'Espace Public Multimédia dans le but de s'initier, mais une fois devenus autonomes, ils reviennent, juste pour le plaisir de rencontrer du monde.

Ainsi, Jean-Paul et René sont tous les deux retraités. Ils sont venus à l'Espace Public Multimédia pour s'initier, étant équipés chez eux, ils voulaient connaître les bases de l'informatique. Depuis, ils reviennent pour demander des conseils, et surtout pour discuter et passer un bon moment.

Il ressort que ces usagers cherchent autre chose qu'un accès simple. L'idée que ce lieu d'accès public n'aurait qu'une fonction temporaire et fonctionnelle pour les personnes (la prise de contact avec des outils technologiques qu'ils ne peuvent avoir chez eux) est contredite par le travail de terrain que nous avons mené dans le quartier de Kérourien. L'Espace Public Multimédia est, pour eux, un lieu de vie du quartier, un lieu de rencontres, un lieu particulièrement important pour les femmes au foyer, les hommes sans emploi, les personnes retraitées.

Pour les enfants et les adolescents, il représente un lieu de distraction mais également un lieu ressource et d'apprentissage alternatif au lieu institué comme l'école ou la famille. Les conseils, les informations et les échanges qu'ils y trouvent, notamment auprès de l'animatrice, redonnent de la valeur à ce qu'ils font.

L'Espace Public Multimédia donne l'occasion de se connaître mieux, de resserrer les liens qui existent entre les habitants et d'en établir de nouveaux. Ce lieu est pour certains d'entre eux un moyen de trouver leur place dans le quartier. En effet, le travail et la famille sont deux marqueurs importants de l'identité de chacun. Certaines des personnes qui fréquentent l'Espace Public Multimédia sont sans emploi depuis longtemps et/ou ont une situation familiale difficile (divorce). Venir dans ce lieu leur permet de se sentir utiles en participant aux activités, en écrivant des articles, en aidant les autres usagers lorsqu'ils éprouvent des difficultés face à l'ordinateur. Ils s'impliquent dans la vie de cet espace et sont reconnus dans leur démarche et identifiés par les autres usagers comme une personne active ou ressource de ce lieu. C'est également un moment où ils peuvent échanger avec d'autres personnes et créer des liens avec les habitants du quartier.

UN ESPACE DE REFERENCE IDENTITAIRE.

L'Espace Public Multimédia joue un rôle essentiel dans l'appropriation des nouvelles technologies dans ce quartier, il permet aux habitants de découvrir le territoire virtuel qu'est Internet. Certains en ont déjà une connaissance, les enfants et les adolescents ont pu être initiés à l'école, d'autres découvrent Internet pour la première fois à l'Espace Public Multimédia. L'animatrice les guide et leur donne les premières notions de vocabulaire et d'utilisation.

En nous intéressant plus spécifiquement au contenu du site « Couleur Quartier », nous avons noté que le quartier, sa vie, ses habitants sont des éléments clés dans la structuration des interactions ; les habitants qui écrivent sur ce site nous livrent leur identité territoriale. Leur territoire réel, caractérisé par l'aire des routines et donc leur quartier, s'inscrit dans le territoire virtuel, à savoir le site.

Par exemple, la rubrique intitulée "*D'une rue à l'autre, des animations*" regroupent des brèves présentant les activités qui se déroulent dans le quartier, comme le carnaval, la chasse à l'œuf, la séance de cinéma en plein air. Ces animations se déroulent au centre social, dans les rues du quartier, à l'Espace Public Multimédia, à l'école. Ce sont des lieux géographiquement proches et concentrés autour du centre social, qui est lui-même au cœur des immeubles. Autrement dit, les articles du site donnent des repères spatiaux mais aussi sociaux aux lecteurs qui leur permettent de se repérer et de se situer dans leur quartier. Il est donc fait référence à l'aire des routines des habitants du quartier.

Il y a cependant une nuance importante dans la mesure où nous savons, à travers les entretiens avec les professionnels du secteur social, que certaines personnes quittent très rarement leur domicile et ne se mêlent donc pas à ces réseaux sociaux.

A l'inverse, la rubrique "*Sentiers de découverte*" présente ce qui se passe en dehors du quartier. Selon la présentation qui en est faite, cette rubrique a été créée pour susciter l'envie, "*Sortir de son quartier, seul, en famille ou entr'amis. S'évader, se perdre dans un livre, une page, une salle d'expo. Cheminer et musarder à travers sentiers, venelles et ruelles...*". Des articles informent les lecteurs sur les expositions, les activités en dehors du quartier, telles que les animations à l'occasion du printemps des poètes, les Renc'Arts Hip Hop, la fête de la musique, la fête du cinéma etc. Ainsi, deux habitantes racontent leur journée au Château de Trévezé à la découverte de jardins marocains.

A travers ces deux rubriques, les rédacteurs de *Couleur quartier* construisent la frontière de leur territoire. D'un côté, l'aire des routines, les points qui aménagent l'espace du quartier de

Kérourien et qui vont servir de repères aux habitants au cours d'activités récurrentes ou occasionnelles.

De l'autre, un espace d'aventure, de découverte qui ne se limitent pas à des lieux mais qui proposent des activités culturelles ou ludiques, nouvelles ou originales. Ainsi, le rubricage construit une limite entre leur quartier et l'extérieur, entre la routine et l'exceptionnel.

Mais malgré cette frontière, à eux tous, ils se sont créés un nouveau territoire dans le prolongement de leur territoire réel. Selon Philippe Allard et Pierre Lelong³¹, en analysant les usages d'Internet émergent de nouveaux territoires sociaux, dans le sens où "*des réseaux de solidarité existent d'ores et déjà en ligne, les mouvements citoyens commencent à s'emparer du réseau, des artistes créent collectivement, etc.*". De fait, Internet est un territoire car il est « habité » par les individus. Le vocabulaire employé fait d'ailleurs appel à la notion de territoire physique, on parle d'adresses, de portails, de plans de site, de réseaux, d'autoroute de l'information...

Le territoire virtuel peut se définir comme " un territoire pleinement porteur de son image et de sa mémoire (identité territoriale), avec tout ce que véhicule une collectivité ou une région en termes de savoirs, d'apprentissage, de transmission de connaissances, d'horizon culturel et bien sûr de marquage visuel. Il est la représentation d'un groupe d'acteurs s'appropriant un espace de ressources : la territorialité " (Groupe GOING et Yann Bertacchini³²). Ces auteurs concluent qu'il y aurait une cohabitation entre le territoire physique et le territoire virtuel dans le sens où l'un et l'autre sont indissociables et s'influencent mutuellement. Ainsi, les dimensions relatives au territoire proche - c'est-à-dire familier et connu - des habitants de Kérourien sont perceptibles sur le site. D'un territoire lointain et illimité - Internet - ils se sont créés leur propre territoire, matérialisé par un site d'informations et d'expression. Se conjuguent alors plusieurs dimensions d'ordre physique (frontières entre le quartier et l'extérieur), identitaire (valorisation de leur statut d'habitant de Kérourien) et temporelle (inscription de leur histoire dans l'Histoire du quartier, et par extension de la ville de Brest). Le site devient alors un espace vécu, social, et rejoint les propos de Guy Di Méo³³ : "le territoire témoigne d'une appropriation à la fois économique, idéologique et politique (sociale donc) de l'espace par des groupes qui se donnent une représentation particulière d'eux mêmes, de leur histoire, de leur singularité".

Le site sert aussi de vecteur pour faire passer des messages et notamment rompre avec les représentations négatives véhiculées par la presse ou simplement par les représentations sociales construites autour des banlieues et autres cités. Le quotidien, à travers des articles sur les animations réalisées à Kérourien et sur les initiatives des habitants, doit légitimer l'image positive du quartier.

Le site devient donc un espace de valorisation de l'image du quartier qui s'articule avec la reproduction d'une identité qui serait propre à Kérourien et bâtie sur le métissage. Autrement dit, la valorisation de l'image du quartier passe par la valorisation de l'image de ses habitants et vice versa.

³¹ Philippe ALLARD et Pierre LELONG, Espaces publics numériques, moteur d'un Internet participatif - Facteurs de succès d'une politique publique d'appropriation des TIC en Wallonie, TechnoFutur3, 2002. www.fete-internet.be

³² GOING & Yann BERTACCHINI., « Territoire physique & virtuel : quelle cohabitation ? » International Journal of Information, Savoirs, Decision & Médiation, n°9, 2003.

³³ Guy DI MEO, *Géographie sociale et territoire*, collection Fac Géographie, Nathan Université, Paris, 1998.

Ainsi, l'article publié par une adolescente et un éducateur sur les " Chantiers affichage³⁴ " commence par " Loin des images médiatiques des banlieues chaudes, les jeunes du quartier de Kérourien font la preuve de vouloir mettre en avant leur volonté d'avancer ". De même, les paroles d'une chanson écrite par deux jeunes filles vont dans ce sens :

Ne nous jugez pas par notre apparence/ On n'est pas tous dans la délinquance/ Ne sombrez pas dans l'intolérance/ On a toutes nos différences "

Dans cette chanson, elles emploient tantôt le mot "quartier" — "*Parc'qu'on est des jeunes de quartier* —", tantôt le mot "cité" — "*Qu'on est des jeunes de cité*"—. Elles ne semblent pas faire de différence entre ces deux termes, là où d'autres habitants la font. D'autres adolescentes ont donné comme titre à un article publié sur le site " Couleur Quartier " : " Pensées des filles de la cité ". Des adultes du quartier ont réagi à l'article et ont exprimé leur désaccord sur le terme "cité", qui, selon eux, n'est pas représentatif de Kérourien mais évoque davantage les cités parisiennes.

Les représentations sociales autour de la notion de cité renvoient à un habitat social de type barres d'immeubles, l'utilisation de l'expression « jeunes des cités » fait alors référence à une population stigmatisée, vivant dans un territoire lui-même stigmatisé où se concentreraient la plupart des " malaises " de notre société : échec scolaire, délinquance, chômage, immigration, violences urbaines. Cette question de vocabulaire reflète les modes de construction et de référencement que les personnes mobilisent pour décrire leur lieu de vie, le rendre visible, et le valoriser. Ce qui est écrit sur le site Internet est destiné à être lu par les habitants du quartier mais également par d'autres. Alors que pour les adolescentes, le terme de cité peut renvoyer à une culture, une identité dans laquelle elles se retrouvent ou tout simplement constitue un terme banal sans aucune connotation péjorative ; ce terme stigmatise des phénomènes étrangers au quartier et auxquels les adultes qui ont réagi ne veulent pas être assimilés.

L'élément le plus visible de l'identité des personnes publiant sur le site est leur identité territoriale, le quartier s'inscrit dans le site, le réel dans le virtuel.

L'espace Public Multimédia, par sa configuration, son fonctionnement et son animation, devient le lieu où s'exprime l'identité territoriale des habitants. Cette référence à cette même identité est porteuse de lien et de sociabilité entre les habitants. Il devient un lieu de rencontres alors qu'il est destiné au départ à une pratique jugée plutôt individuelle et personnalisée : l'informatique. Il peut paraître surprenant qu'ils aient cette volonté de mettre en avant leur identité territoriale, alors qu'en même temps ils veulent se détacher de l'image sans cesse stigmatisée d'habitants des quartiers, et du fait d'être caractérisés par le seul fait d'habiter un quartier³⁵. Le contre-pied qu'il donne à cela est finalement de valoriser leur quartier.

Les activités menées autour de l'écrit public fonctionnent très bien à l'Espace Public Multimédia ; c'est d'ailleurs souvent le moyen par lequel les habitants s'intéressent à l'informatique. Le lieu devient un espace d'expression libre non négligeable pour des personnes qui n'ont pas toujours l'impression d'être entendues et la liberté de donner leur opinion. L'animatrice elle-même, semble étonnée que les activités se rapportant à l'écrit (le site, l'écriture de poèmes, la réalisation de carnets de voyage...) soient si présentes dans les

³⁴ Les jeunes travaillent pour des entrepreneurs du spectacle qui souhaitent faire connaître leurs prochaines dates de concerts ou de pièces de théâtre. Ils se chargent de coller des affiches sur les panneaux autorisés de la ville de Brest et la communauté urbaine les affiche.

³⁵ Annick MADEC, *Chronique familiale en quartier impopulaire*, Paris, la découverte, 2002.

activités. Elle me répond : « *C'est ce que je veux développer, alors peut-être qu'inconsciemment je favorise l'écriture* ».

En effet, nous ne pouvons négliger le rôle que joue l'animatrice dans les processus d'apprentissage, en favorisant l'expression elle participe à la prise de parole par les personnes. Le seul fait d'écrire n'est pas toujours une pratique familière chez les habitants de ce quartier et n'a pas nécessairement la seule force de mobilisation. Pour les mobiliser, les compétences relationnelles et la motivation de l'animatrice sont essentielles. En outre, il est parfois plus facile pour les habitants d'écrire à plusieurs, ils sont davantage en confiance. En l'autre, ils ne recherchent pas forcément des compétences d'écriture mais juste de pouvoir faire équipe ensemble.

Il existe une pluralité de pratiques de la lecture et de l'écriture. Cette pluralité accompagnée d'une diversité d'outils peut favoriser l'appropriation de la lecture et l'écriture³⁶. Les activités menées au sein de l'EPM peuvent donner à ceux qui le fréquentent une approche différente de ces activités, différentes des cadres institutionnels et normatifs de l'apprentissage que l'on peut ordinairement s'attendre à trouver à l'école par exemple.

Pour autant, les autres usages comme la recherche d'informations, les jeux en ligne sont également présents à l'Espace Public Multimédia, et répondent à une demande des usagers.

Se pose alors la question de la légitimité d'une pratique culturelle, à savoir y aurait-il une représentation dominante des usages d'Internet ? L'animatrice de l'EPM, les autres acteurs institutionnels du quartier, la politique globale de la municipalité ont pris le parti de mettre en avant les processus d'appropriation d'Internet à partir de l'écrit public, de la publication en ligne, etc. On note alors une forte propension à valoriser ces activités. Tout porte à croire que ces démarches ne sont pas étrangères à la manière dont les usagers de l'EPM abordent les TIC et se les approprient. Dans quelle mesure certains usages d'Internet sont davantage valorisés, comme publier un article et non jouer en ligne ? La légitimité d'une pratique culturelle ne peut prendre sens que « *si, et seulement si, un individu, un groupe ou une communauté croit en l'importance, et même souvent en la supériorité, de certaines activités et de certains biens culturels par rapport à d'autres* »³⁷.

³⁶ Roch HURTUBISE, Michèle VATZ LAAROUSSI, Sylvain BOURDON, Diane GUERETTE, Lyliane RACHEDI, « Rendre lisible l'invisible. Pratiques de lecture des jeunes et des adultes en milieu défavorisé et représentations véhiculées par divers organismes », Université de Sherbrooke, Rapport de recherche (FQRSC), 2004.

³⁷ Bernard LAHIRE, « La légitimité culturelle en questions », in Olivier DONNAT (sous la dir.), *Regards croisés sur les pratiques culturelles*, Paris, La documentation française, 2003.

La place des TIC dans les autres actions sociales et culturelles du quartier

D'autres lieux que l'EPM permettent l'accès à des équipements multimédias : le local de la prévention Don Bosco, le GPAS, le centre social, le collège mais uniquement pour des usages ciblé et rapide tel que la réalisation ou l'impression d'un Curriculum Vitae.

Parallèlement au travail général mené dans le quartier de Kérourien, une étude a été menée par rapport aux jeunes et à leur pratiques autour des outils multimédias.

Sur la base d'entretiens semi-directifs, nous avons recueilli les points de vue de certains acteurs institutionnels de la vie sociale et éducative. Il s'agissait de comprendre leur rôle dans le quartier et de connaître leur perception des nouvelles technologies en général, et de cerner leur opinion quant à leur introduction au sein du quartier.

Des entretiens ont été menés avec l'animatrice de l'EPM, un éducateur de Don Bosco, le principal du collège du quartier et l'aide éducateur en poste dans cet établissement, et enfin avec des salariés du GPAS.

Il y a cinq équipes Don Bosco qui interviennent dans les quartiers à Brest, ces équipes sont rattachées à un service de prévention, lui-même rattaché à l'association. Les travailleurs sociaux travaillent dans le cadre de la prévention spécialisée, sur la base d'un mandat collectif : c'est-à-dire qu'ils interviennent dans un secteur géographique délimité en respectant l'anonymat des habitants qu'ils rencontrent. Leur mission est d'aider les jeunes aussi bien sur le plan familial, scolaire et professionnel que dans l'organisation d'activités de loisirs. Chaque équipe met en place plusieurs projets avec et pour les jeunes ; des suivis individualisés existent également pour certains cas.

Le collège du quartier accueille 346 élèves dont une Section d'Enseignement Pré-professionnelle Adaptée (SEGPA) qui regroupe 64 élèves. Ce collège est classé en Zone d'Education Prioritaire (ZEP). À ce titre, l'établissement fonctionne avec des moyens matériels supérieurs aux autres collèges non classés en ZEP, des effectifs de classe plus légers et des effectifs supérieurs.

Le GPAS (Groupe de Pédagogie et d'Animation Sociale) est une organisation non-gouvernementale, issu du mouvement d'éducation populaire, qui lutte contre la marginalisation économique, culturelle, géographique et sociale des enfants depuis 1980. Le GPAS à Brest appuie des activités ouvertes sur les initiatives et projets proposés par la municipalité ou par la région dans diverses structures de la ville (ex. des projets réguliers qui permettent d'aborder la lecture et le sport d'une autre manière). Le gîte d'accueil solidaire à Guissény (29) et la dynamique créée autour de son jardin permettent l'investissement des familles dans des actions de solidarité. C'est l'ouverture et la découverte du monde qui est encouragée, avec des sorties quotidiennes et des séjours de courte durée facilitant la responsabilisation de chacun.

Les représentations sociales autour des Technologies de l'Information et de la Communication.

Un moyen pour lutter contre la fracture sociale et l'exclusion.

Certains professionnels du quartier de Kérourien ont l'impression que les personnes ne mesurent toujours pas l'intérêt de l'accès aux nouvelles technologies dans les quartiers populaires.

Les professionnels rencontrés expliquent qu'il est essentiel de favoriser l'accès public pour lutter contre la fracture sociale déjà présente. L'exclusion et la ghettoïsation des habitants des quartiers populaires sont des éléments visibles de la fracture sociale que les professionnels tentent de combattre. Les TIC sont donc perçus comme un moyen pour les habitants de lutter contre l'exclusion en leur permettant de faire partie de la « toile », ils s'inscrivent dans un ensemble de réseaux qui peuvent être la clé de leur insertion sociale, professionnelle, familiale...

Ils se sont rendu compte que la nouvelle génération a un premier contact avec ses outils dès l'école maternelle ou primaire. Par contre, ils constatent qu'une tranche de la population n'a pas bénéficié de cet apprentissage, en particulier parce qu'il n'était pas dispensé dans tous les établissements. Ainsi, à Kérourien, ils ont repéré des personnes ayant peu ou pas de connaissances 'en informatique' malgré leur jeune âge : *« De moins en moins d'ados parce que ça s'est bien développé dans les écoles. Mais de jeunes adultes oui. Il y a des jeunes qui ont 20 ans si tu les mets là devant l'ordinateur, c'est pas la peine, ils savent pas »* (éducateur). Alors que pour ces générations, l'informatique prend toute sa place, *« Pour moi de toute façon l'informatique, c'est l'avenir dans le sens, qu'il y a de l'informatique partout ! Et que s'ils se débrouillent pas en informatique...c'est un truc qui leur manquera pour leur avenir »* (aide-éducateur).

L'éducateur de Don Bosco souligne que ces outils n'ont pas que des bons côtés mais ce sont pour lui des outils qui peuvent participer à l'insertion des jeunes en particulier.

« Non, c'est pas forcément tout bon, mais le fait de passer à côté ça peut être très mauvais pour les jeunes de ce quartier puisqu'ils sont déjà tellement à côté de plein de réseaux, si en plus on leur donne pas la possibilité de rentrer dans le réseau, de la grande toile! Ils sont pour certains à côté du réseau de la réussite scolaire, du réseau pour trouver des pistons pour un boulot, des jobs d'été quand ils continuent leurs études, ou même pour trouver des stages. Ils sont déjà à côté de ces réseaux-là puisque les parents ne sont pas eux-mêmes intégrés dans le circuit du travail ou alors ils sont à des postes peu valorisant. Moi je considère que notre travail c'est d'aider les jeunes à ...les mettre dans des réseaux ».

Dans ces discours notons, l'impression assez générale de l'évolution rapide et permanente des technologies et, si la dimension économique est importante dans les dispositifs collectifs de diffusion de ces technologies, la nécessité de suivre l'innovation est aussi mise en avant.

L'éducateur de Don Bosco précise : *« C'est dommage que ça ne puisse pas aller plus vite, que la démocratisation de l'informatique et de l'Internet pour les gens les plus bas à l'échelle sociale n'aille pas plus vite. Parce que c'est ce que je te disais tout à l'heure, j'ai l'impression qu'il y a comme 2 mondes qui se créent ceux qui ont la connaissance informatique et ceux qui ne l'ont pas! En général, ceux qui ont la connaissance informatique, ont aussi un niveau scolaire correct, des parents avec des situations sociales convenables et ceux qui n'ont pas, ont un niveau scolaire plus faible, et une situation sociale plus basse ».*

De son côté, le principal du collège développe le même registre d'argumentation : *« Oui, tout le monde n'est pas relié, loin de là, au contraire on a vu la fracture numérique s'accroître entre ceux qui sont connectés et ceux qui sont pas, et les élèves en difficultés... n'ont pas vraiment tous crochés ».*

Selon ces personnes, les efforts collectifs ne doivent pas se relâcher pour que tout le monde puisse bénéficier d'un accès gratuit aux TIC (Internet en particulier mais également, les outils multimédias) ; en outre, de nouvelles initiatives doivent voir le jour en fonction des avancées technologiques et des attentes des habitants.

« Je pense qu'il faut continuer dans ce sens là et développer l'accès à l'informatique pour les gens des quartiers populaires, pour les jeunes des quartiers populaires parce que ça va continuer et ça va extrêmement vite » (éducateur de Don Bosco).

Si l'accès libre aux outils informatiques permet dans une certaine mesure et sous certaines conditions de lutter contre la fracture sociale, il évite également que certaines personnes soient rejetées par le système. Un travailleur social du GPAS illustre cette idée : *« La technologie fait partie du quotidien. Ici les jeunes qui réussissent un certain niveau d'étude, à un moment donné, ils n'ont pas chez eux la possibilité d'accéder directement aux inscriptions, aux formulaires à remplir, aux demandes de bourses, il y a pas mal de chose comme ça où ils nous demandent d'utiliser nos matériaux ».*

Une place d'outil avant tout...mais un outil à haute valeur ajoutée.

Internet est présenté comme un outil qui peut remplir différentes fonctions selon le statut et le mode de vie de chacun. Dans le cadre du quartier de Kérourien, les personnes interrogées présentent le plus souvent Internet comme *« un outil d'insertion sociale, professionnelle, ça n'est pas tout mais ça aide énormément ! »* (propos d'un éducateur). En ce sens, il est utilisé dans le cadre de différents projets.

Sur le plan éducatif, il est valorisé par le principal du collège : *« On a des élèves en difficulté et l'outil informatique, et là je ...continue je persiste dans ce sens, c'est que c'est un outil d'individualisation formidable, c'est-à-dire que quand on a des logiciels adaptés on peut permettre à chaque élève d'avancer à son rythme et le professeur peut ensuite simplement faire un suivi. Je crois que c'est le gros avantage de l'outil informatique tout en sachant que c'est un outil ça ne remplacera jamais le prof. ».* Sans vouloir remplacer l'enseignant, il s'agit de proposer une palette d'outils pour favoriser l'apprentissage des élèves et intéresser ceux qui ont des conduites d'abandon face aux difficultés scolaires qu'ils peuvent rencontrer.

Un mode d'information qu'il faut surveiller de près.

Tous soulignent la nécessité d'une surveillance, une surveillance par rapport aux personnes mal-intentionnées que les jeunes en particulier, peuvent rencontrer sur des forums, par rapport aux images trop violentes, mais également par rapport aux informations qu'ils peuvent recueillir. Le positionnement des professionnels rencontrés sur le quartier montre leur préoccupation à l'encontre du manque de recul que les jeunes peuvent avoir sur leur pratique d'Internet. Ce manque de recul touche à la fois, la qualité des informations recueillies, et les pratiques qui sont observées autour de la publication en ligne.

Le principal du collège explique : *« C'est quand même une source d'information, à condition de savoir l'utiliser parce qu'il faut avoir un esprit critique, je crois aussi qu'il faut que l'enseignement évolue aussi la-dessus. Il faut savoir que l'enseignant, l'école n'est plus la seule source de connaissances, ça c'est un élément à prendre en compte. Il faut apprendre à l'élève à utiliser, à avoir l'esprit critique, ça fait partie de tout ce qui existe maintenant donc c'est à intégrer forcément. »*

La présence d'un adulte apparaît être un rempart contre un mauvais usage d'Internet, cette condition est indispensable pour eux, par exemple pour l'aide éducateur : *« Il faut qu'il y ait un surveillant, il faut quelqu'un qui surveille, voir ce qu'ils font pour pas qu'ils aillent sur des sites pornos ! Il faut dire ce qui est ! Pour pas qu'ils aillent sur des sites interdits comme on disait de chat, de jeux. Le chat, on peut pas être derrière chaque élève voir exactement qu'est ce qu'il tape, qu'est ce qu'il lit. Bon, pour les images pornos, ça on peut voir facilement ! Mais pour le chat on a dû interdire à cause de ça, parce qu'on peut pas lire tout ce qu'ils font. Et s'il y a personne pour les encadrer ça devient le bazar directement.... Il faut qu'il y ait quelqu'un ! ».*

Ces différents propos recueillis autour des pratiques des jeunes dans différents espaces du quartier montrent, en outre, la capacité des professionnels à construire des codes de bonne conduite autour de leur représentation des TIC. Internet est perçu comme un mode de communication et d'information efficace qu'il faut apprendre à maîtriser dès le plus jeune âge. Cela entraîne, de notre point de vue, des choix dans les activités qui sont développées : favoriser l'écrit, parce que ce sera utile pour l'insertion professionnelle, interdire ou limiter le chat, activité à la fois ludique et pour laquelle les jeunes ne sont pas considérés comme suffisamment armés, etc.

La place des TIC dans les différentes structures.

Au collège.

Le principal du collège explique que son établissement a été précurseur dans le domaine de l'informatique, « *A l'origine c'est venu d'un enseignant de la SEGPA, qui utilisait vraiment l'outil informatique pour de la re-médiation et de l'individualisation donc il était à l'origine du réseau de l'établissement* ». De plus, un des anciens principaux du collège portait un grand intérêt à l'informatique et était très dynamique dans ce domaine.

Plusieurs projets ont vu le jour. Le premier s'appelait RASI (Réseau d'Aide à la Scolarité par Internet), « *Alors RASI c'est une plate-forme sur Internet qui est accessible par tous les enseignants et par tous les élèves au moyen un code confidentiel* ». RASI a été poursuivi par un autre projet, intitulé PHARE, « *Alors le projet PHARE c'est une poursuite du RASI ou une reprise par l'institution du système qui avait été expérimenté au collège* ». Le réseau PHARE est : « *un lieu de communication entre eux, les professeurs peuvent y déposer des articles ou des liens intéressants pour les élèves. Les élèves qui souhaitent déposer un article le dépose, en attente, cet article est vu par un responsable ou un médiateur, administrateur il peut être validé et ensuite être mis en ligne* ». Pour dynamiser cette plate-forme, l'objectif est d'arriver à avoir un poste par salle de cours.

Concernant la formation des collégiens, « *On n'est plus à l'initiation au collège on est plutôt à la structuration des connaissances c'est-à-dire le B2I, le brevet informatique et internet. Donc c'est structurer pour que les élèves aient des connaissances un peu plus solides, pas simplement comment allumer un ordinateur mais retrouver un fichier, capable de le sauvegarder sur le réseau, utiliser un tableur, des fonctions de bases. On est à une deuxième étape, deuxième niveau* ».

Ce collège bénéficie d'un équipement assez conséquent : il y a une soixantaine de postes, répartis dans cinq salles de cours (deux en enseignement général, deux en enseignements technologiques, une pour la SEGPA), au Centre de Documentation et d'Information, dans les deux salles de professeurs. S'ajoutent à cela, un rétroprojecteur, un appareil photo numérique, un enregistreur audio.

L'aide éducateur a trois missions : l'aide aux devoirs, la mise en œuvre des activités autour des outils informatiques, la gestion et la maintenance du matériel. « *En fait, je fais un club informatique le midi, de 12h45 à 13h40, donc l'équivalent d'une heure de cours, qui est ouvert à tous les élèves qui sont inscrits au foyer socio-éducatif. Dans ce club informatique on a que 10 postes donc on ne peut prendre que 10 élèves à la fois. En règle générale c'est assez suivi, y a beaucoup d'élèves bien, principalement parce qu'ils peuvent ...c'est un des seuls créneaux où ils peuvent aller sur des ordinateurs de façon libre, aller justement sur des forums, aller voir des images. J'essaie, ce qui n'est pas forcément facile, de les intéresser à autre chose, de leur montrer des sites intéressants, des retouches d'images, sur la création de sites web, mais bon c'est pas forcément facile ! Ils ont leurs propres intérêts ...* ». Une trentaine d'élèves participaient au club informatique au moment de l'étude (janvier-février 2005).

Au niveau de l'organisation, l'aide éducateur n'est pas totalement satisfait : « *J'aurais préféré qu'il y ait 2 choses différentes : une salle informatique en accès pour ainsi dire libre, à la limite avec un surveillant, et un vrai club informatique avec des ateliers et donc une personne qui s'occupe de ça à plein temps ! Actuellement c'est entre les deux : c'est-à-dire ceux qui veulent venir [...] pour un accès libre et ceux qui voudraient venir pour un atelier, je peux difficilement faire un atelier quand 8 élèves sur 10 sont là pour un accès libre. Donc ça aurait été bien d'avoir les deux à la fois, ce qui n'est effectivement pas le cas, hélas !* ». Par ailleurs, à propos du projet PHARE, il s'inquiète de savoir si ce projet ne risque pas d'être un désavantage pour les élèves n'ayant pas un accès à Internet à leur domicile.

Au sein de l'équipe de prévention Don Bosco.

Depuis un an, ils ont à leur disposition un ordinateur mais pas de connexion à Internet. Pour se connecter, ils se rendent à l'Espace Public Multimédia. L'éducateur interrogé raconte : « *On l'utilise effectivement de plus en plus. C'est le stockage des projets écrits, des comptes-rendu pour le département, pour les CV...* ». selon lui, environ 50 CV, de jeunes et d'adultes, sont stockés dans leur machine.

Les entretiens menés avec les animateurs soulignent le processus qui se déroule également au sein de ces structures locales pour intégrer les outils issus des technologies de l'information et de la communication dans les activités. Aux fonctionnalités premières de ces outils limitées à la gestion interne des projets et à la rédaction de CV, s'ajoutent peu à peu de nouveaux usages, plus complexes et aux enjeux plus diversifiés :

L'équipe participe au projet « Couleur Quartier » initié il y a trois ans. Ils sont partenaires du site Internet dédié à ce projet, et comptent également utiliser les nouvelles technologies avec les jeunes dans le cadre de la création d'un film « Couleur Quartier ».

« On a un projet de collecter ces textes de chanson, ces photos aussi, par le biais des nouveaux téléphones portables où il y a des photos numériques, on a demandé aux jeunes d'aller faire des photos du quartier, des endroits qu'ils aiment ou pas en nous disant pourquoi, pour amener ça à la prochaine réunion pour la construction du scénario du film « couleur quartier ». Là, l'informatique va servir puisque de leur téléphone portable avec plein de gadgets, qui sont super chers, on va se servir de ça du coup et transférer sur les ordinateurs d'en haut (à l'Espace Public Multimédia) et en imprimer quelques-unes pour les ramener ici ».

L'éducateur a également un autre projet en lien avec la Musique Assistée par Ordinateur (MAO) : « *j'ai un projet d'aide à la création musicale des jeunes du quartier et là je travaille à partir d'un support informatique mais pas là, parce que par exemple, j'ai pas d'enceintes encore! J'ai pas le logiciel, c'est pas un gros truc, il doit coûter 300 euros. Mais je fais chez moi en fait, je prépare des bandes sons, avec des CD de samplers rap, les jeunes ils aiment surtout le rap, ici, et donc je fais ça chez moi ou alors, j'essaye de leur faire des bandes sons à partir d'artistes originaux... Dans ce cadre là, j'utilise l'ordinateur, mais pour l'instant c'est beaucoup en lien avec chez moi, donc je fais ça le soir quand j'ai un moment, en sachant que je suis autodidacte, et que parfois, je bloque !* ».

Pour pallier le manque d'équipement dans le cadre de son travail, il effectue une partie de ce projet sur son ordinateur personnel. Il souhaiterait avoir à sa disposition un ordinateur portable pour pouvoir utiliser un logiciel d'enregistrement qu'il connaît. Son objectif est le suivant : « *L'idée c'est que moi je les initie à ça et éventuellement pour ceux qui sont intéressés par la musique assistée par ordinateur, qu'ils puissent bénéficier d'un stage de formation, et qu'eux se prennent en charge. Moi c'est juste un tremplin, je veux juste favoriser le truc, en plus le rap c'est pas mon truc ! Quand je réussis à faire en sorte qu'eux, ils sachent bidouiller un peu sur l'ordinateur, les samplers et tout ça, qu'ils sachent se créer*

leur bande son, ce qui est pas très compliqué à faire, en tout cas pour une bande de son simple, ce qui leur suffit pour l'instant, et puis moi j'aurais gagné et puis je vais pouvoir faire autre chose et eux ils se seront mis en route... ».

Au sein du GPAS.

Au GPAS de Brest, il y a trois ordinateurs qui servent avant tout aux services administratifs. « *Il n'y a pas réellement l'occasion, parce que Internet est dans mon bureau et je suis quasiment toute la journée sur l'ordinateur. Moi je peux aider certain à réaliser leur CV et c'est tout* ». Par ailleurs, il n'y a pas de personnes réellement compétentes en informatique, de fait les personnes interrogées expliquent qu'il y a eu une certaine réticence de la part du personnel à utiliser les outils informatiques dans leurs activités sociales et culturelles, « *nous, on n'est pas doué, nous, on manque* ». S'ils expliquent bien leur manque de formation et donc de volonté parfois, ils mettent également en avant le manque de temps à consacrer à l'informatique : « *Oui les compétences, c'est important mais à partir du moment où il n'y a personne de disponible, c'est déjà, enfin on est quand même en secteur associatif avec des licenciements qui arrivent vite, c'est sûr que l'Internet c'est pas non plus... C'est pas une priorité... C'est quand même les gens des quartiers, l'action avec eux qu'il faut garder* ».

Ils ont cependant un site Internet qu'ils essayent d'actualiser régulièrement, mais ce n'est pas toujours le cas. Ils disent utiliser également des appareils photos numériques pendant les activités et les sorties, mais le travail effectué n'est pas toujours exploité ensuite.

À Guisseny, les enfants utilisent davantage Internet un ordinateur leur est réservé, contrairement à Brest. À l'avenir, ils aimeraient favoriser des échanges entre enfants : « *On a un ordinateur à Guissény, donc il y a des enfants qui sont à Guissény. Là il devrait y avoir plus d'échanges entre ceux qui sont là [à Brest] par exemple, qui font autre chose ou qui recherchent des choses sur Guissény ou sur autre chose, sur des projets et ça c'est vrai qu'on a du mal à se mettre en réseau par exemple. Ce serait important dans les années à venir d'avoir ça* ».

Ils souhaitent également que leur site Internet soit davantage révélateur de leurs actions, qu'il puisse être une vitrine : « *Là on pensait faire venir un volontaire européen qui fasse le lien plus concrètement entre les actions et le site Internet. Une actualisation plus rapide en tout cas et qui puisse s'impliquer dans toutes les animations, prendre des photos avec les enfants et éventuellement faire participer les enfants à la réalisation du site. Là en ce moment, c'est moi qui m'occupe du site enfin j'essaie quand j'ai le temps, mais en même temps je ne peux pas participer aux animations parce que sinon je ne ferais pas mon travail à côté. Donc il manque* ».

La place de l'Espace Public Multimédia dans le[s] réseau[x] du quartier.

A travers les discours des personnes interrogées, les collaborations en cours ou programmées, avec l'Espace Public Multimédia, nous souhaitons mesurer dans quelle mesure l'EPM s'inscrit dans le tissu social du quartier.

Le principal du collège est arrivé en poste en septembre 2004. Il s'est intéressé aux activités liées aux TIC à Kérourien ; il envisage des projets collectifs et a affirmé vouloir développer des partenariats avec l'Espace Public Multimédia : « *Oui, on a vu ce qu'ils allaient faire, il y a un projet de film. On échange, on a vu qu'ils font de l'aide à la scolarité donc on va essayer de mettre des choses en commun. Mais tout ça, ça demande du temps ! Pleins d'idées ! Mais passer de l'idée au concret c'est pas instantané, parce que à coté, il faut faire fonctionner le reste* ».

En dehors de ces futures collaborations, il est favorable à la possibilité d'accès qu'offre l'Espace Public multimédia : « *Effectivement que les élèves aient accès de là-bas c'est déjà bien ! Puisque là on est vraiment sur le secteur des élèves qui sont défavorisés il faut être réaliste, donc ça compense le fait qu'ils ne l'aient pas à la maison* ».

Par contre, l'aide éducateur du collège ne connaît pas l'EPM et n'est pas informé des actions menées à Kérourien : « *Déjà EPM ça ne me dit rien... Je sais, Kérourien, ça me dit quelque chose parce qu'il y a quelques années, j'allais là-bas le mercredi matin pour animer un cours d'informatique. Mais je sais pas si ça a été continué ? J'habite pas Kérourien et j'ai pas trop de nouvelles* ». Il entend les collégiens dire qu'ils vont sur des forums à Kérourien mais n'en sait pas beaucoup plus.

L'éducateur de Don Bosco s'est très impliqué dans le projet « Couleur Quartier » dès son commencement, lors de la réalisation d'un livre. Depuis, il participe aux projets qui sont dans la même lignée : « *L'idée c'est de continuer à faire vivre cette idée de mélange des générations et des cultures mais aussi d'offrir un espace Internet aux gens du quartier qui souhaitent l'utiliser...* ».

Le projet « Couleur Quartier » regroupe plusieurs partenaires de Kérourien, il est l'occasion de nombreuses rencontres entre eux. Etant au contact des jeunes, il les entend parler de l'Espace Public Multimédia : « *Ils parlent de ce qu'ils ont fait avec [l'animatrice], je sais qu'ils aiment y venir parce qu'en gros ça ne désemplit pas, il y a du monde presque tout le temps là-haut. On a souvent des demandes...* ». Il estime qu'il est important de faire connaître l'espace et la présence d'une animatrice sur le quartier. Il insiste sur le rôle de relais que doivent jouer les autres professionnels pour amener les gens à l'espace.

Il est particulièrement content que les habitants de Kéranroux puissent avoir connaissance de l'Espace Public Multimédia : « *C'est ce qui s'est fait avec [l'animatrice], c'est ce qu'on a mis en place. Depuis des années on râlait pour qu'il y ait des ordinateurs aussi à Kéranroux, qui est juste de l'autre côté. Et on a eu le portable de la mairie grâce à [l'animatrice]. Là aussi c'est pareil, le fossé, la fracture sociale, elle commence à deux ans...* ». Il fait référence à la multitude de logiciels éducatifs qui existent sur le marché pour les plus petits et auxquels les enfants n'ont pas tous accès, « *C'est des logiciels formidables qui éveillent la curiosité et ça stimulent l'apprentissage* ». La forte collaboration entre l'équipe de prévention Don Bosco et l'Espace Public Multimédia s'explique par la volonté des uns et des autres de travailler ensemble, mais aussi probablement par la proximité géographique des locaux, ils sont situés dans le même immeuble. Pour lui, l'intérêt d'un Espace Public Multimédia dans un quartier du=it populaire est le suivant, en particulier pour les jeunes : « *Leur montrer ce qui est possible de faire et comment ils peuvent se l'approprier en sachant qu'effectivement, à mon sens, la fracture sociale, elle existe...ou elle est visible très fortement à travers l'informatique...* ».

Les salariés du GPAS sont moins investis dans des activités en lien avec l'Espace Public multimédia. Ils ne connaissent pas forcément très bien son fonctionnement mais savent que c'est un lieu fréquenté par les habitants du quartier : « *En tout cas on voit bien qu'ils prennent toutes les plages horaires du pôle multimédia, on ressent ça quoi ... Ils savent que c'est au point multimédia qu'ils peuvent avoir toutes les infos, ça c'est évident* ». Ils ont travaillé ensemble autour d'un projet sur des carnets de voyage et envisagent d'autres initiatives communes : « *Une chose que l'on a faite avec le point multimédia qui était bien réussie, c'est le carnet de voyage multimédia... Les bibliothèques proposaient aux intervenants de quartiers de mettre en place des carnets de voyages avec des enfants ou adultes, enfin des habitants de quartiers. Donc nous on a proposé la réalisation d'un carnet mais en multimédia. Il a été fait avec l'espace multimédia ici comme support technique. Les enfants ont raconté leur week-end à Guissény. Ils ont fait des dessins et tout ça a été scanné, inclus, c'est maternel et avec leur CD Rom ils peuvent faire voyager ce carnet et il a été proposé*

lors de l'exposition au Quartz, avec un ordinateur... Là, il y aura le documentaire sur Keranroux, c'est évident que l'on travaille ensemble. Effectivement, on n'a pas besoin de se voir tous les jours. T'as pas forcément, nous on a plus de contact avec elle à des réunions commission jeunesse, mais aussi des projets que l'on met en place. Pour avoir tout le réseau de toutes les actions de partenaires de partenariat, comme il y a des photos, pas mal de numériques, il y a le Roller Tour qui va arriver, on l'a fait l'année dernière, cette année il y est ».

L'Espace Public Multimédia est inséré dans le tissu local à travers les actions ponctuelles plus ou moins formalisées, menées avec d'autres professionnels locaux (ex ; goûter de Noël, participation au *Roller Tour*), l'ouverture du site Couleur Quartier aux professionnels et aux initiatives communes, le relais d'information, l'organisation de l'aide aux devoirs, les rencontres informelles, etc. Tout cela fait que les habitants circulent dans un réseau associatif et institutionnel à la dimension du quartier.

Sous l'impulsion de la mairie de Brest, les activités autour des TIC ont pris une nouvelle forme depuis le mois de mars 2005. En effet, un processus collectif, sous le nom « *Internet de quartier* » est en cours et vise à inciter les habitants du quartier à mettre en œuvre des projets nouveaux ou à structurer des projets existants, avec l'aide appuyée des professionnels.

Troisième Partie. Conclusions et perspectives.

La société de communication est censée créer du lien social, par le biais de différents réseaux, en favorisant la communication entre les hommes et la circulation des informations, en abolissant les distances et les frontières, de permettre aux individus de la planète de se rencontrer, de communiquer à l'image d'une place de village et pourquoi de redéfinir leur rapport au monde.

Cependant les obstacles de type financier (être équipé ou non chez soi) ou culturel (appropriation de ces outils par tous) minimisent le fait que cette société de communication puisse créer du lien social, et surtout que tout le monde puisse en bénéficier. Au delà des techniques, le travail de terrain réalisé dans le quartier de Kérourien nous montre à quel point ce n'est pas les outils qui créent du lien social mais davantage des lieux comme l'Espace Public Multimédia, et les initiatives des habitants et des professionnels qui font vivre ces espaces de vie collectives.

Cette étude a permis d'identifier le rôle d'un Espace Public Multimédia au sein d'un quartier dit populaire et d'appréhender les relations que les habitants développent avec les nouvelles technologies, et plus particulièrement avec l'ordinateur et Internet, dans le cadre d'espaces publics voués à cette fin.

Nous pouvons affirmer que l'Espace Public Multimédia s'inscrit dans l'aire des routines d'un certain nombre d'habitants du quartier –et qu'il est comme tel, créateur de lien social. En effet, il est un lieu de socialisation pour les jeunes dans le sens où ils apprennent à respecter certaines règles de la vie en société. Cet Espace Public Multimédia est également un lieu de convivialité, d'échanges entre les habitants, et de rencontres intergénérationnelles. Au-delà des outils techniques, les habitants s'y retrouvent, tout comme dans un atelier de peinture ou un club de sport. L'activité n'est parfois qu'un prétexte aux échanges.

D'autre part, il est créateur de lien social dans le quartier en s'inscrivant dans le réseau social de proximité, à travers les partenariats entre les autres professionnels et les structures en place à Kérourien. De fait, cet espace est devenu un nœud dans la structuration sociale du quartier pour les habitants qui le fréquentent. Il s'agit d'un lieu de passage, d'un lieu de soutien et d'accompagnement dans les projets collectifs. S'ajoute la création du site « Couleur Quartier » qui, en publiant des articles des habitants, est devenu un outil de mise à voir du quartier et de son identité.

L'Espace Public Multimédia est utilisé par les usagers dans le cadre de leurs pratiques territoriales. Il est un point d'ancrage, il contribue à créer une nouvelle dimension dans la vie du quartier et à renouveler l'expression de l'identité territoriale par le biais du projet « Couleur Quartier » et maintenant par le projet Internet de quartier. Face à la stigmatisation des quartiers populaires, Internet devient un moyen de démocratisation et un droit de réponse, les médias ne leur étant pas accessibles (ils ne sont ni journalistes, ni stars de la télévision) pour pouvoir faire changer l'image de leur quartier.

Cependant, l'étude a également montré les limites de l'apport des TIC dans la dynamique du quartier et les processus de socialisation. En effet, le nombre d'utilisateurs reste limité par rapport à la population totale du quartier. En outre, on se rend compte que, de même que l'EPM s'est inscrit dans les réseaux d'action sociale existant, les habitants qui participent à la dynamique collective sont ceux que l'on retrouve dans les autres activités collectives du quartier. Les habitants, moins bien insérés dans la vie du quartier, n'ont pas toujours connaissance de l'existence de ce lieu. Nous avons en effet noté que le fait de faire partie d'un réseau et/ou de participer à d'autres initiatives menées dans le quartier sont des vecteurs essentiels à la venue à l'Espace Public Multimédia. Il reste donc à sensibiliser les personnes

qui restent davantage recluses chez elles, et les hommes qui sont peu présents à l'âge adulte.

Il faut donc distinguer, les acteurs institutionnels issus du tissu associatif et de l'action sociale publique, qui structurent les réseaux d'action et sont le plus souvent les porteurs des projets, dont ceux autour de la diffusion et de l'appropriation des nouvelles technologies ; et les habitants qui bénéficient de ces actions, sans toujours prendre part au montage des projets.

En outre, bien que nous n'ayons pas pu toucher un grand nombre de non-usagers, cette étude a permis de mettre en valeur les mécanismes de prise de contact avec les nouvelles technologies. En effet, la difficulté est de toucher les personnes qui n'utilisent pas Internet « spontanément ». Notre étude a montré que le premier contact avec ces outils passe par un minimum de familiarité pour les novices : on vient avec un proche, on vient pour un objectif précis. En d'autres termes, pour les sensibiliser, il convient de proposer l'accès aux nouvelles technologies dans des activités qu'ils pratiquent déjà ou au sein de réseaux déjà existants. Le multimédia pris au départ comme un "plus" peut devenir une pratique courante détachée des activités par lequel il a été intégré au départ³⁸. Le fonctionnement de l'Espace Public Multimédia de Kérourien semble avoir intégré cette logique, ce qui explique son bon fonctionnement.

En écoutant et en observant les uns et les autres, il apparaît que la volonté et la personnalité des professionnels sont décisives dans la mise en place de projet en lien avec l'informatique, mais il leur manque souvent une formation et un équipement adapté.

Le rôle de l'animateur et des processus de médiation nous paraît nécessaire pour permettre la prise de contact entre l'homme et la machine, et plus spécifiquement pour répondre aux demandes des usagers notamment en termes de formation et d'activités. Nous ne pouvons pas négliger que sans un minimum d'apprentissage, il est difficile de savoir par exemple comment mettre une lettre en majuscule. Tout comme, il est plus amusant d'apprendre l'informatique de manière ludique, que l'on soit enfant ou adulte. Le rôle pédagogue d'un animateur permet de lever les craintes associées à la pratique de l'informatique.

Ce thème de l'animation a soulevé un questionnement autour d'une série d'hypothèses qui touchent aux phénomènes de l'intermédiation. En effet, une part importante de l'utilisation des technologies numériques mobilise une médiation, le plus souvent humaine, au moment de la [primo] prise de contact. Selon les cas, cette médiation est un animateur d'EPN, un technicien d'un service informatique, un ami, un parent, un voisin. Les individus et les objets qui participent à cette [inter]médiation sont porteurs de normes sociales et de valeurs qui influencent leur perception et leur relation à la technologie. Au cours de l'acte de médiation, le médiateur mobilisera ses identités politiques, économiques, sociales, culturelles, etc... Celles-ci sont liées au(x) groupe(s) au(x)quel(s) il appartient et se réfère. Ils transmettent ces valeurs et normes sociales aux personnes avec lesquelles ils interagissent, notamment dans des interactions d'apprentissage. Ces valeurs et normes sociales vont influencer « l'apprenti » dans sa perception et ses relations à la technologie mais également dans sa perception et ses relations au groupe ou à la communauté.

Qu'apporte le médiateur/intermédiaire à la structuration des relations sociales/processus de socialisation/intégration de l'individu dans le groupe de référence ? Dans quelle mesure les technologies numériques modifient-elles les comportements, les relations sociales ?

Les modèles sociaux, valeurs et normes, les représentations sont le fruit de la vie en société, de l'apprentissage et des usages que ces deux acteurs. Ces constructions vont servir

³⁸ *Internet dans les quartiers. Espaces publics numériques et politiques de la ville*, Repères, 2002.

également des stratégies et des intérêts particuliers et collectifs : économiques, politiques, professionnels. Ces valeurs sociales vont participer à la reproduction des comportements de groupes, à la valorisation ou dévalorisation des pratiques, à la qualification et disqualification des acteurs, à des processus de légitimité.

Par rapport aux techniques de communication traditionnelles et aux mass media, les technologies numériques soulignent l'importance de la dimension technique qui requiert un apprentissage et une interaction forte entre l'homme et la machine. Cela signifie, le plus souvent, une médiation/un dialogue entre l'homme et la machine. Dans ce cas, le rôle et la place d'un intermédiaire/médiateur est d'autant plus important dans la lecture du message et dans l'usage de la technologie³⁹.

Dans le cadre des TIC l'interrogation porte également sur la manière dont l'utilisateur construit sa pratique au support. Les technologies numériques nécessitent un décodage du message qui implique une démarche plus active de l'utilisateur qui doit également décoder les prescriptions de fonctionnement du support. Une pratique qui sera plus ou moins active mais qui passe par la maîtrise minimale d'un ordinateur ou d'un téléphone portable. Les technologies interactives produisent une forte individualisation des usages du fait de la grande variété des potentialités techniques.

A partir de ce questionnement, nous pensons que l'approche des pratiques culturelles peut aider à analyser la prise de contact et l'apprentissage des technologies numérique. Il s'agit notamment d'étudier les processus d'intégration ou d'exclusion d'un individu dans un groupe de référence (ex. communauté, pair, société).

Un des grands discours de justification d'aide à la diffusion des technologies numériques est leur capacité à transcender les frontières culturelles, linguistiques et à favoriser la progression des principes démocratiques. Dans le même domaine politique, et dans la perspective de la stratégie de Lisbonne, l'idée couramment défendue est celle de la capacité de la société de la connaissance à modifier les relations entre les citoyens et entre les citoyens et les institutions. Nombre d'initiatives visent à favoriser le développement d'une démocratie de proximité qui viendrait renforcer, voire redynamiser les principes de la démocratie représentative. Certains parleront de gouvernance.

Nous avons pu constater que l'inscription des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur les agendas politiques locaux suit des orientations très diverses, selon les collectivités territoriales : promotions des ressources locales, mise en ligne d'informations administratives, gestion interne des services, démocratie locale, développement des infrastructures et des réseaux. A ce titre, les recherches en sciences sociales s'attachent à étudier les liens directs entre l'introduction de ces technologies et l'exercice de la citoyenneté locale ou de la démocratie.

Au delà des actions politiques et des discours, nombre de questions n'ont pas été résolues à la fois sur la définition de la gouvernance, de ses relations avec la démocratie et de l'articulation avec la-dite société de l'information. Il reste donc de larges pans théoriques à explorer en matière de construction des politiques publiques locales dans les cadres de la gouvernance et sur les fondements même de ces nouveaux modes de gouvernement.

Ainsi, nous avons pu observer que le plus souvent, les nouvelles initiatives naissent ou sont portées par des acteurs, individuels ou collectifs déjà impliqués dans les réseaux existants. *A contrario*, il n'est pas apparu, de manière évidente, que les activités menées autour des

³⁹ JOUET Josiane (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, XVIII(100), 489-521.

technologies numériques soient un espace d'innovation politique qui permettrait à des habitants de s'engager dans la mise en œuvre d'une démocratie participative plus active.

Un retour récent sur le terrain a montré que certaines initiatives avaient portées par des habitants comme par exemple la création d'un journal de quartier ou celle d'un club informatique. Il semble rait que la dynamique entre dans une nouvelle phase, où, effectivement, certains habitants seraient en passe de s'approprier ces espaces d'expression et d'action de proximité.

Autrement dit, envisager les pratiques numériques comme un nouvel espace d'expression citoyenne reste à la portée d'un nombre limité de personnes, qui sont par ailleurs impliquées dans d'autres cercles d'action.

Cette étude a également permis d'amorcer une réflexion sur les modalités d'exercer des projets de recherche-action et des actions d'observation de type anthropologique.

Bibliographie.

Ouvrages :

ALLARD Philippe et LELONG Pierre, *Espaces publics numériques, moteur d'un Internet participatif - Facteurs de succès d'une politique publique d'appropriation des TIC en Wallonie*, TechnoFutur3, 2002. www.fete-internet.be

ALTHABE Gérard, « Ethnologie du contemporain et enquête de terrain », revue *Terrain*, n°14, mars 1990.

AVENEL Cyprien, *Sociologie des « quartiers sensibles »*, Armand Colin, 2004.

BEGAG Azouz, *Les dérouilleurs*, Mille et une nuits, 2002.

CEFAI Daniel, *L'enquête de terrain*, Paris, La Découverte (collection Recherches / Mauss), 2003.

DI MEO Guy, *Géographie sociale et territoire*, collection Fac Géographie, Nathan Université, Paris, 1998.

GOING & BERTACCHINI Yann, « Territoire physique & virtuel : quelle cohabitation ? » *International Journal of Information, Savoirs, Decision & Médiation*, n°9, 2003.

Internet dans les quartiers. Espaces publics numériques et politiques de la ville, Repères, 2002.

JOUET Josiane, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, XVIII(100), 489-521, 2000.

LAHIRE Bernard, « La légitimité culturelle en questions », in DONNAT Olivier (sous la dir.), *Regards croisés sur les pratiques culturelles*, Paris, La documentation française, 2003.

LAMIZET Bernard, *Le sens de la ville*, Paris, L'Harmattan, 2002.

LE TOQUEUX Jean-Luc, J.MOREAU Jacques, « Les zones urbaines sensibles. Forte progression du chômage entre 1990 et 1999 », *Insee Première*, n°835, mars 2002.

MADEC Annick, *Chronique familiale en quartier populaire*, Paris, la découverte, 2002.

PERETZ Henri, *Les méthodes en sociologie : l'observation*, Paris, La Découverte – Repères, 1998.

POISSENOT Claude, *Usages et représentations d'Internet*, juin 1999.

SCHWARTZ Olivier, "L'empirisme irréductible" (postface), in ANDERSON Nels, *Le hobo – Sociologie du sans-abri*, coll Essais et Recherches, Nathan, 1993.

Rapports.

Dispositif d'accès public à Internet et au multimédia à Brest. Rapport d'évaluation : « L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques ». Septembre 2004.

HURTUBISE Roch, VATZ LAAROUSSI Michèle, BOURDON Sylvain, GUERETTE Diane, RACHEDI Lyliane, « Rendre lisible l'invisible. Pratiques de lecture des jeunes et des adultes en milieu défavorisé et représentations véhiculées par divers organismes », Université de Sherbrooke, Rapport de recherche (FQRSC), 2004.

« Les femmes face à l'Internet », exploitation de l'enquête SOCIOVISION 2002, Ministère délégué à la recherche et aux nouvelles technologies, Juillet 2003.

Mémento de l'enseignement du second degré : « les établissements en zone d'éducation prioritaire ».

Sites Internet :

<http://www.a-brest.net>

<http://www.couleurquartier.infini.fr>

<http://www.insee.fr>

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

<http://www.telecomville.org>

<http://www.vecam.org>

Annexes.

Annexe 1. Les zones urbaines sensibles et les zones d'éducation prioritaires.

Les zones sensibles urbaines : les ZUS.

D'après l'ouvrage *Sociologie des quartiers sensibles*⁴⁰, « les zones urbaines sensibles (ZUS) sont des « entités administratives définies par les pouvoirs publics pour être la cible de la politique de la Ville. » D'après la loi du 14 novembre 1996 relative au « pacte de relance pour la ville », elles sont caractérisées par « la présence de grands ensembles ou de quartiers d'habitat dégradé et par déséquilibre accentué entre l'habitat et l'emploi ». La France compte actuellement 751 zones urbaines sensibles dont 717 en métropole. Ces dernières regroupaient 4,46 millions d'habitants, 6% de moins entre 1990 et 1999, au moment où la population de la métropole augmente de plus de 3% .

Les ZUS de la métropole cumulent les principaux indicateurs de difficultés sociales, et se démarquent nettement, de ce fait, des agglomérations dont elles dépendent. La plupart des indicateurs montrent un creusement des écarts avec les autres quartiers, notamment en termes d'emploi, de revenus ou de mixité sociale. Les caractéristiques démographiques se distinguent des données générales de la France métropolitaine. La part des jeunes de moins de 25 ans y est plus importante ; les couples sans enfant sont nettement moins nombreux tandis que la présence des familles nombreuses (12,9%) et des familles monoparentales (14,2%) y est plus grande. Par ailleurs, les individus sont trois fois plus souvent de nationalité étrangère (18,6%).

La situation vis-à-vis de l'emploi reflète la concentration des difficultés. Ainsi, entre 1990 et 1999, le taux de chômage passe, dans les ZUS, de 18,9% à 25,4 %, alors que, durant la même période, ce taux évolue de 10,8 % à 12,8 % pour l'ensemble de la métropole⁴¹. Si le taux de chômage des moins de 25 ans est de 24,5 % hors quartiers sensibles, il frise actuellement les 40% à l'intérieur (au lieu de 28,5% en 1990). Par ailleurs, la proportion d'emplois précaires s'élève en 1999 à 20,1 % contre 12,1% sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Quant à la scolarité, 39% des habitants des ZUS n'ont aucun diplôme à l'issue de leurs études (contre 21,2% des personnes des autres quartiers). Seulement 3,9 % obtiennent un diplôme universitaire de deuxième ou de troisième cycle. Enfin, la catégorie socioprofessionnelle de la personne de référence du ménage indique la très forte concentration d'employés, d'ouvriers qualifiés et non qualifiés dans les zones urbaines sensibles (56,3%).

Les habitants de ces quartiers connaissent donc une plus grande précarité financière : leur niveau de vie moyen est de 918 euros par mois contre 1260 euros pour les personnes hors ZUS. Ils perçoivent plus fréquemment des allocations familiales ou des aides au logement (51,5%). Ils sont trois fois plus souvent bénéficiaires de Revenu minimum d'insertion (8,6%). Globalement, un ménage sur cinq vivant dans un quartier prioritaire se situe en dessous du seuil de pauvreté contre un ménage sur dix dans le reste de la France. »

Il est vrai les quartiers sensibles regroupent tous des difficultés mais ce n'est pas pour autant qu'ils se ressemblent. En réalité, chaque quartier a ses caractéristiques, ses handicaps. Ce ne sont pas des quartiers homogènes. Ces zones sensibles reflètent une situation sociale et urbaine variée.

⁴⁰ Cyprien AVENEL , *Sociologie des « quartiers sensibles »*, Armand Colin, 2004

⁴¹ J-L Le Toqueux, J.Moreau, « Les zones urbaines sensibles. Forte progression du chômage entre 1990 et 1999 », Insee Première, n°835, mars 2002.

Pas plus que les quartiers, les habitants ne renvoient pas à une entité homogène. Le dénominateur commun ne provient guère que du regard extérieur. En général, les revenus des habitants sont faibles. La plupart d'entre eux est employée ou ouvrier ce qui leur permet de disposer d'un salaire moyen. *« Au moment où les quartiers semblent s'imposer comme le lieu des trajectoires bloquées, un nombre non négligeable d'individus ne font qu'y transiter. La présence des familles étrangères est plus importantes qu'ailleurs, mais on ne peut guère parler de réelles « enclaves ethniques ». Ce sont des espaces de brassage et de mobilités. »*⁴²

Les habitants ressentent fortement la mauvaise image que peut renvoyer leur quartier. Ce thème s'impose avec une telle violence qu'il est au cœur de la plupart des études sociologiques. *« Les cités ont été tellement stigmatisées que le sentiment de ségrégation s'exprime avant tout chez les individus par la puissance du mépris social. Pour celui qui y habite, le quartier n'est pas seulement un handicap économique mais constitue un véritable stigmaté. »*

Les zones d'éducation prioritaire : Les ZEP

Les ZEP, les zones d'éducation prioritaire ont été créées en 1981. Très inspirées par le modèle anglo-saxon de discrimination positive, elles ont pour but d'améliorer de façon significative les résultats scolaires des élèves selon le principe de discrimination positive, en répartissant les moyens budgétaires de manière inégalitaire.

En 1981, les critères de sélection d'un établissement en ZEP étaient mesurés en fonction des caractéristiques de la population scolaire. Ils étaient basés sur la catégorie socioprofessionnelle des parents, le taux de chômage, la proportion des élèves boursiers. Les candidatures se faisant sur la base du volontariat, certains établissements hésitaient à faire une demande car ils craignaient de perdre les élèves de classes moyennes et supérieures.

En 1990, avec le retour d'un gouvernement socialiste, on assiste à une première relance des ZEP. Il s'agit de promouvoir les qualités de ces zones pour petit à petit en donner une vision positive et d'instaurer une cartographie.

Avec la création des ZEP, une politique de partenariat, d'ouverture d'école sur le monde extérieur, sur le quartier a été développée. Dans sa relance des ZEP, Ségolène Royal, propose de renforcer les liens avec les partenaires de l'école : les liens avec les familles doivent être resserrés et l'école doit s'ouvrir sur le quartier « pour créer les conditions d'un partenariat efficace »⁴³.

⁴² Cyprien AVENEL , op. cit.

⁴³ Mémento de l'enseignement du second degré : « les établissements en zone d'éducation prioritaire ».

Annexe 2. Construction du cadre d'observation.

Le lieu

- 1) Personnes présentes (sexe, âge, seule ou accompagnée...)
- 2) Aménagement de l'espace (faire un plan)
- 3) Matériel à disposition
- 4) Décor

Les interactions

- 1) La disposition spatiale des personnes / distinguer les personnes mobiles et les personnes immobiles)
- 2) Type d'interactions entre les usagers et l'animatrice :
 - a. Accueil
 - b. Information
 - c. Aide
 - d. Discussions...
 - e. Verbales et non verbales
- 3) Type d'interactions entre les usagers :
 - a. Entraide
 - b. Discussions
 - c. Rencontres
 - d. Conflits...
- 4) Répertoire des règles tacites et/ou formelles d'interactions (qui prend la parole ? qui discute avec tout le monde ? qui circule n'importe où ? et inversement)

Les usages

- 1) Les activités proposés
 - a. Type d'activités
 - b. Qui participe
 - c. Echanges
- 2) Consultations libres
 - a. Qui
 - b. Outils utilisés
 - c. Pour faire quoi
 - d. Durée

Annexe 3. Tableau récapitulatif des usagers de EPM

N°	Prénom anonymé	Age	Statut	Seul ou accompagné	Jour et heure	Activités	Niveau informatique
1	Daniel	Env 40	Educateur Don Bosco	A Magali (Catherine/Hana ne)	Ven. matin Mer. matin (Keranroux) Mer. a-midi	Écrire sur site "Couleur Quartier" Faire carte de vœux pour Don Bosco	moyen
2	Magali	Env 35	Educatrice Don Bosco	À : Daniel (Pierre)	Ven. matin Mer. a-midi	Site ANPE Carte de vœux	débutant
3	Diane	60	Retraitée, ancienne référente CAF.	S	Ven. matin Mar. matin	Publier sur le site « couleur quartier »	autonome
4	Caroline	33	Habitante, mère de famille	S	Ven. matin Ven. a-midi Mar. matin	Renseignements sur Internet Mails Recherche pour devoir + envoi à son centre de formation Exercices dactylo Recherche emploi Faire cartes de vœux pour elle et pour CSK	
5	Jacques		Habitant, père de famille, à la retraite	S	Ven. matin Mar. matin	Démarches administratives Imprimer des lettres tapées sur son ordi perso Suivi de son dossier juridique sur Internet Poème pr sa fille	autonome
6	Sébastien	18	Habitant, en recherche d'emploi	S	Lun. a-midi Ven. a-midi	Code de la route	Faible
7	Anthony	19	Habitant Keranroux, un	S	Ven. a-midi	Prix voiture sur Internet	moyen

			emploi depuis peu				
8	Angèle		Habitante Keranroux, mère famille	A Chantal (Christine)	Ven. a-midi	Initiation	débutant
9	Chantal		Habitante Keranroux, mère famille Sœur de (Pascale) Nicole	A Angèle (Nadine)	Ven. a-midi	Initiation	débutant
10	Serge	33	Habitant Kéranroux	A Chantal et Angèle (Christine, Nadine)	Ven. a-midi	Sites Internet	Autonome
11	Anne	Ado 16 ans	Habitante	S ou A Elodie (sabrina)	Lun. a-midi Mer. a-midi Ven. a-midi	Web trotteuse Mail à auteur de « Brulée vive » Faire blogs Scanner photos	Moyen
12	Baptiste	ado	Habitant	S	Lun. a-midi	Info sur l'orientation scolaire sur Internet	Moyen
13	Julien	ado	Habitant	S	Lun. a-midi Mer. a-midi	Écouter musique / sites musicaux Google : compléter son schéma de monocoque pr école Sites de jeux d'action Regarde vidéo hip-hop	Moyen
14	Jeanne		Gym Forme Plaisir	A Armelle (Marie)	Mar. matin	Création site sur leur asso	autonome
15	Armelle		Gym Forme Plaisir	A Jeanne (Annie)	Mar. matin	Création site sur leur asso	autonome
16	Nicole	40 ans	Habitante Keranroux, mère famille	A Céline (Rozenn)	Lun. a-midi	Recherche de recettes sur Internet	Moyen, sa fille l'aide
17	Céline	18/19 ans	Habitante Keranroux	A Nicole	Lun. a-midi	mails	autonome

			Fille de (Pascale) Nicole	(Pascale)			
18	Nathan	11 ans	Habitant Keranroux Fille de Nicole (Pascale)	S A (mère et sœur)	Mer. matin	Jeux, dessins sur ordi	autonome
19	Elodie	Ado 15-16 ans	Habitante	A Anne, Audrey (Souad, marie)	Mer. a-midi Ven. a-midi	Web trotteuse Faire son blogs Scanner photos	Moyen
20	Audrey	Ado 15-16 ans	Habitante	A anne, Elodie (Souad, Sabrina)	Ven. a-midi	Web trotteuse regarder blogs	Moyen
21	Antoine	13 ans	Habitant, frère de Caroline (Raja)	S	Mer. a-midi Ven. a-midi	MSN	autonome
22	Gilles	40 ans	habitant	S	Mar. matin Lun. a-midi Mer. a-midi	Dde à Annie comment envoyer photos par mail, ct se connecter sur MSN ou autre pr communiquer avec sa famille en Inde, installer sa web cam.	Moyen, vient avec son ordi portable
23	Matthieu	Ado 15-16 ans	habitant	A Thomas, Eric (valentin +ami)	Mer. a-midi	Avt web trotteur Sites musicaux (Skyrock)	
24	Thomas	Ado 15-16 ans	habitant	Amatthieu, Eric (Rudy +ami)	Mer. a-midi	Sites musicaux (Skyrock)	
25	Eric	Ado 15-16 ans	habitant	A Matthieu, Thomas (Rudy +Valentin)	Mer. a-midi	Sites musicaux (Skyrock) A voulu créer compte MSN ms Annie pas le tps de l'aider	
26	Aline	32 ans	Vit à la Cavale blanche, anc hab du quartier. Amie de Caroline (Raja) Mère au foyer	A (Raja 1 ^{ère} fois) S	Mar. matin Ven. matin	Ecrire petit texte, enregistrer : apprend	débutante
27	Béatrice	retraîtée		S	Ven. matin	Suit une formation à EPM le samedi, groupe « feuille de choux », vient s'entraîner à	moyen

						utiliser logiciel.	
28	Maria	10-12 ans			Mer. a-midi	Site « la poste », chat	
29	Félix	ado			Mer. a-midi	Jeux d'action	
30	Elisa				Mer. a-midi	Site Lorie + chat	
31	Sandrine		Gde sœur de Sophie (Solenne)			Images Diddle sur Internet qu'elle imprime	
32	Sophie	9 ans	Petite sœur de Sandrine (Cynthia)			Site de Lorie	
33	Emeline	9 ans				Site de Lorie	
34	Inès	12 ans	Fille de Caroline (Raja)		Mer. a-midi		
35	Denise	Retraitée	CSF				
36	Gaëlle	14 ans		A Anne, Camille (Souad, Laura)	Mer. a-midi	Messagerie instantanée (caramail)	
37	Camille	14 ans		A Anne, Gaëlle (Souad, Prescilla)	Mer. a-midi	Messagerie instantanée (caramail)	
38	Cécile	15 env	Habitante	S	Peu importe	Article avec Daniel (Pierre) Passe pr discuter	
39	Tanguy	25-30	Animateur vacataire secteur jeune	S	Peu importe	Passe pr discuter	
40	Marc		Respons secteur jeune	Peu importe	Passe pour discuter		
41	Régis		Animateur secteur jeune	Ven. soir Peu importe	Atelier web trotteuse Passe pour discuter		
42	Patrick.		Assistant social Don				

			Bosco				
43	Suzanne	48	Habitante, mère de famille	Ven. matin	initiation		
44	Guillaume	15-16	Petit frère de Nabil	Mer. a-midi	chat		
45	Samuel	23	Ami de (Patrice) Samuel	Mer. a-midi	1 ^{ère} fois : recherche d'emploi en Asie		
46	André	29	Ami de (Jérôme) Samuel	Mer. a-midi	1 ^{ère} fois : recherche d'emploi en Asie		
47	Delphine	10	Amie de (Saphia) Rosalie, (Saida) Nadège	Mer. a-midi	Taper une chanson, Chat		
48	Rosalie	10	Amie de (Julie) Delphine, (Saida) Nadège	Mer. a-midi	Taper une chanson,		
49	Nadège	10	Amie de (Saphia) Rosalie, (Julie) Delphine	Mer. a-midi	Taper une chanson, chat		
50	Justine	22		Mer. a-midi	Recherche concours infirmière		
51	Clément	20		Mer. a-midi	Taper un texte		
52	Alban	40 env		Mer. a-midi	Recherche adresse courrier, a ddé à Annie de le faire		
53	Jeanne	11	Kéranroux	Mer. midi	Ecrire poème et taper à l'ordinateur		
54	Théo	10	Kéranroux	Mer. midi	Jeux		
55	Jules	8	Kéranroux	Mer. midi	Jeux		

56	Tom	3	Fils de Caroline	Ven. matin	Jeux		
57	Jade	19.	Amie de Céline	Mer. matin	Jeux		

Annexe 4. La salle Multimédia de la Maison Pour Tous du Valy Hir

Cadre de l'étude et méthodologie.

En complément à l'étude menée dans le quartier de Kérourien, le centre de ressources de la mairie de Brest a mandaté l'équipe de sociologues de [M@rsouin](#) afin qu'ils prolongent leur travail dans le cadre d'un deuxième quartier, voisin du premier : le Valy Hir.

Le Valy Hir est également classé Zone Urbaine Sensible. La Maison pour Tous qui y est située dispose d'une salle équipée d'ordinateurs. L'étude s'attache à faire émerger les représentations et les éventuelles attentes des habitants, à expliquer en quoi la salle multimédia présente dans ce quartier est importante, et dans quelle mesure la population s'y investit.

La méthode de recueil des données.

Nous avons repris la méthode de recueil des données développée dans le cadre du projet Psaume, à savoir l'observation.

Bien que l'accès à la salle multimédia de la Maison Pour Tous du Valy Hir soit libre, une observation à découvert nous a semblée plus pertinente. Du fait que l'enquêteur n'habitait pas le quartier, il aurait été difficile de justifier sa présence. Dans ce contexte, le rôle de l'enquêteur doit alors être clairement identifiable par les habitants du quartier.

Pour accéder au terrain, nous avons pris le parti de la médiation de l'animateur de la salle, rencontré auparavant. Il a tout de suite acceptée la démarche d'observation.

Le protocole d'observation.

Neuf séances d'observation de la salle multimédia ont eu lieu, en veillant à les faire à des jours de la semaine différents. Elles duraient une demi-journée et se sont étalées du 10 mars au 20 avril 2005. D'autres visites ont également été faites, mais ne menaient pas à des observations car il n'y avait pas d'usagers à ce moment-là. Il était en effet difficile de savoir s'il y allait avoir des usagers dans la salle lors de nos venues.

L'observation a été menée sur la base d'un protocole construit autour de trois thèmes principaux : le lieu, les interactions et les usages⁴⁴. Les observations étaient enregistrées après chaque séance.

L'idée était de mesurer l'impact cette salle multimédia dans un quartier, son influence sur les usages d'Internet, sur la sociabilité des habitants, par exemple.

⁴⁴ En annexe, le cadre d'observation détaillé.

Les activités autour des technologies numériques à la Maison pour Tous.

La salle multimédia occupe une place importante sur le front de ces activités.

A côté de ces activités situées, le médiateur du livre a mis en place une action nommée « Au pied de ma Tour ». Cette action se présente comme un « Atelier d'écriture de rue sur PC pour public les plus éloignés du multimédia ».

Avec un PC portable, équipé du Wifi, le médiateur du livre par à la rencontre des habitants, dans la rue et dans les cages d'escaliers. Il leur propose de s'initier à « l'écriture spontanée »⁴⁵.

En cohérence avec les travaux menés dans l'Espace Public Multimédia de Kérourien, nous avons choisi d'orienter notre étude sur les activités qui s'inscrivaient dans la salle multimédia car cela pouvait renforcer notre analyse sur la fonctionnalité des équipements de quartier spécialement dédiés à la culture numérique. L'unité d'espace était également une base de perspective dans l'approche des aires des routines.

La salle Multimédia de la Maison Pour Tous du Valy Hir.

Nous avons pu constater que même si certaines structures, comme la salle multimédia du Valy Hir, sont des lieux d'accès public, le libre accès ne veut pas dire pour autant un accès à tous. Il y a des obstacles invisibles mais bien réels que la population doit franchir pour se rendre dans ce lieu et pour aller vers l'outil informatique.

Certains professionnels qui interviennent dans les quartiers dits populaires (ex. Kérourien et Valy Hir à Brest) ont l'impression que les personnes de ces quartiers ne mesurent toujours pas l'intérêt de l'accès aux nouvelles technologies. Il semble alors que le développement de l'accès public soit un moyen de lutter contre l'exclusion sociale : en effet, la maîtrise des outils numériques devient un enjeu de plus en plus forts dans les actions d'insertion sociales et dans les discours qui les accompagnent. Si les jeunes générations ont des chances de pouvoir se familiariser avec ces outils, dans le cadre scolaire une tranche de la population passe à côté de cet apprentissage, qui n'est pas dispensé dans tous les établissements. Des personnes peuvent alors être rejetées d'un système socio-politique qui met de plus en plus en avant, les services en ligne (ex. Connaissances des droits à travers www.service-public.fr, recherche d'emploi sur le site de l'ANPE via www.anpe.fr, etc.

Cette salle multimédia est répertoriée comme un Point d'Accès Publics à Internet, les personnes prennent connaissance de ce lieu par ce biais, et également par les plaquettes de la Maison Pour Tous, les panneaux d'affichage électronique de la ville, la presse locale.

Topologie du lieu.

AMENAGEMENT.

La salle Multimédia est située au rez-de-chaussée de la Maison Pour Tous du Valy Hir. La Maison Pour Tous du Valy Hir est une association loi 1901, affiliée à la fédération des œuvres laïques. Elle se base sur les valeurs :

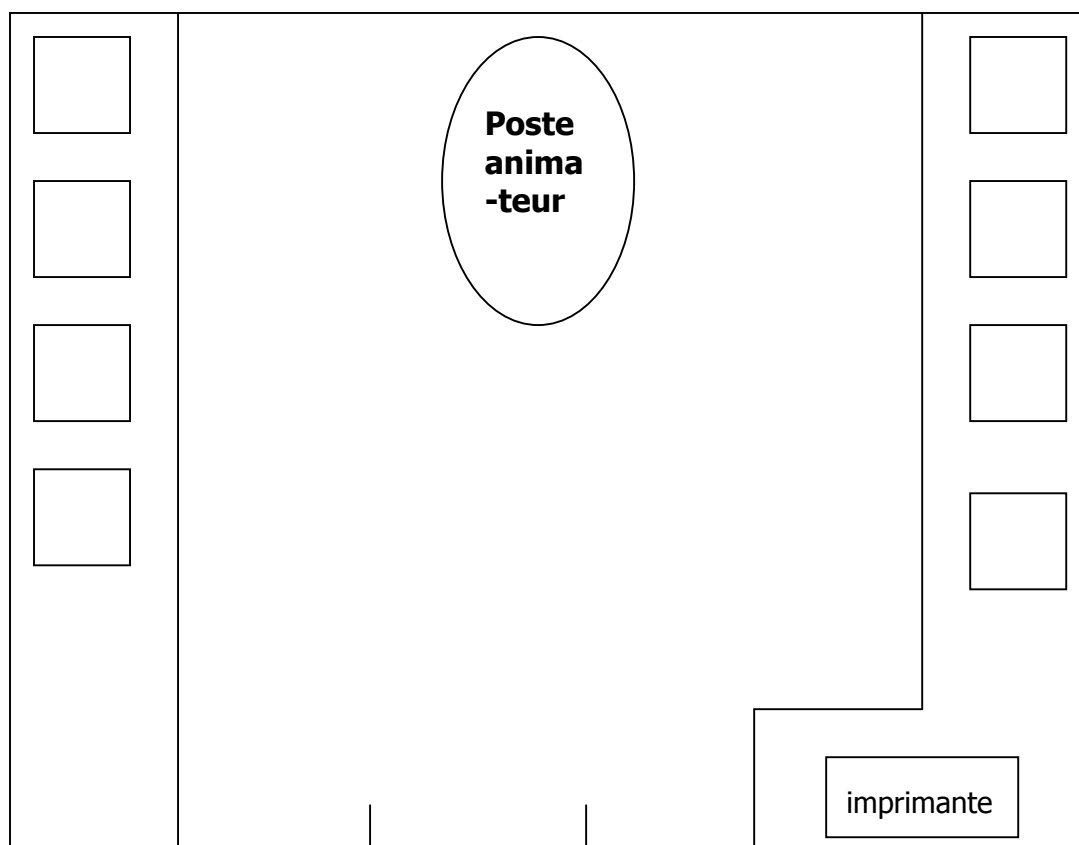
- de solidarité : maintien et renforcement du lien social, refus de l'indifférence, de l'exclusion, et de l'individualisme.

⁴⁵ <http://www.a-brest.net/article1970.html>

- d'égalité : accès à tous à l'information, aux loisirs, à la socialisation, à l'aide et l'accompagnement des projets.
- de citoyenneté : recherche d'une démocratie plus active, respectueuse du citoyen, des initiatives locales et des publics.

La salle multimédia est un des premiers Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) de Brest, elle a été labellisée en 2000 par la mairie de Brest.

Configuration de la salle :



EQUIPEMENT.

La salle accueille le Club Informatique Brestois, ce dernier met ses ordinateurs à disposition de la Maison Pour Tous toute la semaine en échange de la jouissance des locaux pour ses propres activités. Un accord est passé entre le Club Informatique Brestois et la Maison Pour Tous du Valy Hir.

La salle est équipée de huit ordinateurs en réseau, certains postes ont des écrans plats pour faciliter l'accès aux personnes qui ont des problèmes de vue.

Organisation.

PERSONNEL.

Un animateur multimédia est salarié par la Maison Pour Tous du Valy Hir. Il remplit plusieurs fonctions :

- accompagnement des usagers,
- cours d'initiation et de perfectionnement,

- maintenance informatique des ordinateurs du personnel de la Maison Pour T.

Parallèlement, il est, bénévolement, le président du Club Informatique Brestois. Quand l'animateur n'est pas là, d'autres personnes peuvent prendre le relais comme un retraité du Club Informatique Brestois qui assure la permanence tous les lundis matins, ou alors les animateurs de la Maison Pour Tous.

FONCTIONNEMENT.

La salle est ouverte du lundi au samedi, les horaires changent suivant les périodes de l'année (scolaires ou non).

Hors vacances scolaires		
Mardi	9h-12h	14h-18h30
Mercredi	9h-12h	13h30-18h
Jeudi	10h-12h	14h-17h
Vendredi		14h-18h
Samedi		13h30-16h

Pendant les vacances scolaires		
Lundi	9h-12h	14h-17h
Mardi	9h-12h	14h-17h
Mercredi	9h-12h	14h-17h
Jeudi	9h-12h	14h-17h
Vendredi	9h-12h	14h-17h

L'accès à la salle est libre pendant les heures d'ouverture, une carte de 10 euros permet de bénéficier d'Internet de façon illimitée. Il ne faut pas s'inscrire au préalable sauf pour les cours qui sont fixés selon les disponibilités de l'animateur et de la personne. Il n'y a pas de limite de temps. S'il y a trop de monde et plus assez de postes, L'animateur me dit privilégier une personne qui fait un travail (ex : taper un dossier, faire une recherche) plutôt qu'une personne qui fait des jeux. Il n'y a pas de règles, L'animateur gère cela sur le moment.

ACTIVITES.

Plusieurs services sont offerts :

- cours d'informatique (individuels ou collectifs),
- accès libre (il y a tout de même un contrôle, en particulier au niveau du chat)
- animations et ateliers prévus par les animateurs jeunes (exemple : jeux en réseau),

Les usagers peuvent également graver des données mais qu'à partir d'exemplaires originaux.

Les usagers.

La salle multimédia se veut être un lieu d'accueil et d'initiation pour les habitants du quartier. il s'agit d'un service de proximité même si certains usagers viennent des autres quartiers de Brest ou des communes voisines. Suite aux observations, nous avons pu constater que les usagers de la salle multimédia se divisent en 6 catégories.

Les personnes ayant une carte Internet.

La carte coûte 10 euros par an, les enfants peuvent se la procurer par auto-financement (en effectuant des petits travaux dans le cadre des activités jeunesse, tels que le collage d'affiche). 22 personnes qui possèdent cette carte ont moins de 18 ans, dont 9 garçons et 13

filles. Les garçons font des jeux en réseau ou simulent à un jeu d'argent (sans mise). Les filles sont plus âgées et viennent essentiellement faire du chat.

15 adultes ont la carte, dont 8 hommes et 7 femmes. Les pratiques sont individuelles, ils font des recherches sur Internet, consultent leur messagerie électronique, ou tape un texte (curriculum vitae ou autre).

Les personnes inscrites à des cours.

Au moment de l'enquête, 13 personnes suivaient des cours individuels avec l'animateur, huit habitent le quartier, 10 sont des femmes et 3 des hommes. La moyenne d'âge est de 60 ans⁴⁶.

Les formations sont effectuées par l'animateur multimédia de la Maison pour Tous. Ses cours sont très préparés, il est bon pédagogue car étant lui-même autodidacte, il arrive facilement à se mettre au niveau des personnes. La première fois qu'il rencontre une personne, il prend le temps de bien cerner ses besoins et adapte ses cours à la personne.

Prenons l'exemple d'un homme retraité, participant à l'activité danse de la Maison Pour Tous. La première fois qu'il est venu en cours, il avait en sa possession le livre « le PC pour les nuls », livre que lui avait conseillé l'animateur lors de son inscription. L'animateur commence par lui présenter la machine : l'unité centrale, clavier, souris, etc. Il lui demande ensuite dans quel but il veut apprendre l'informatique. L'homme lui répond qu'il souhaite pouvoir passer des ordres de Bourse, chercher des informations sur les danses de société. Ce premier contact permet à L'animateur de construire ses cours en fonction des attentes des uns et des autres.

Par ailleurs, l'animateur aide souvent ses élèves dans le choix d'un équipement. Il a une bonne connaissance des prix du marché et des techniques disponibles.

Les cours sont payants (10 euros le cours, un cours durant en général 1 heure), les personnes viennent en moyenne une dizaine d'heures. Des systèmes de financement sont mis en place avec une assistante sociale pour aider les personnes qui suivent la formation dans le cadre d'une recherche d'emploi...

En fin, l'animateur s'adapte à la situation et au rythme de vie de ces « élèves. Lorsqu'une personne manque un cours sans prévenir, il reste compréhensif.

Les usagers très ponctuels.

Quelques personnes viennent épisodiquement, bien souvent juste pour imprimer un curriculum vitae. Dans ce cas, ils ne payent pas de carte mais uniquement l'impression qui est de 10 cents pour le noir et blanc, et 30 cents pour la couleur. Ce sont majoritairement des hommes de 20 à 40 ans. En outre, leurs curriculum vitae sont conservés pendant un an sur le disque dur de la salle.

Le personnel de la Maison pour Tous.

Il s'agit des animateurs de la Maison Pour Tous qui viennent pendant leur pause ou dans le cadre de leurs activités pour utiliser le matériel de la salle. Mais souvent c'est l'animateur qui s'occupe de faire leurs plaquettes, affiches, programmes d'activités... Les animateurs lui donnent le texte, il le tape et fait la mise en page pour eux. Il conserve les maquettes précédentes sur son disque dur et peut s'en inspirer, il a également des photos prises lors de différentes activités ou animations qu'il utilise pour illustrer les textes.

⁴⁶ Dix femmes dont une de 42 ans, une de 46 ans, une de 47 ans, une de 61 ans, deux de 63 ans, une de 64 ans, deux de 65 ans, une de 69 ans. Trois hommes de 46, 56 et 74 ans.

Il s'occupe également de la maintenance des ordinateurs et des applications de la Maison pour Tous.

Les groupes extérieurs à la maison Pour Tous du Valy Hir.

L'association finistérienne « les Papillons Blancs » accueille des handicapés mentaux de tous les âges. Le mardi, un groupe de six enfants de cette association vient à la salle multimédia avec un éducateur.

Des écoles sont également accueillies lors d'animations spécifiques, par exemple pendant la « semaine de la science ».

Le jeudi soir est consacré à l'aide aux devoirs pour les enfants de 5 à 10 ans, l'animateur est présent pour assister celui qui surveille les devoirs.

Dans tous ces cas, les groupes sont accompagnés d'un animateur ; l'animateur de la salle intervient en soutien mais ce n'est pas lui qui dirige les activités.

Les membres du Club Informatique Brestois.

Il existe depuis quatre ans. Il y a 26 adhérents de 24 ans à 65 ans, avec une forte proportion de personnes ayant entre 50-60 ans, et davantage d'hommes (15) que de femmes (11). Les membres sont essentiellement de Brest sauf deux personnes de Plouzané, une de Locmaria, une de Guilers, et une de Lannilis. Les Brestoïses n'habitent pas pour autant le Valy Hir, seule une personne est de ce quartier.

Les membres du club suivent des cours dispensés par l'animateur, aidé parfois de Marie et Daniel. Marie est au club depuis le début ; elle est venue s'initier à l'informatique pour ne pas se sentir dépassée face à ses petits-enfants. Depuis, elle aide l'animateur lors des cours pour débutants. Daniel est technicien de profession, il s'occupe de la maintenance des installations du matériel chez les personnes du club. Il donne parfois des explications plus techniques pendant les cours.

Il y a deux groupes : celui des débutants et celui des personnes inscrites depuis plusieurs années. L'ambiance est détendue mais différente d'un groupe à l'autre. Le cours des débutants est studieux : les personnes viennent avec un cahier pour prendre des notes ; d'une semaine à l'autre, certaines s'entraînent chez elle, refont les exercices. L'animateur montre ce qu'il faut faire à l'aide d'un ordinateur relié à un vidéo projecteur, il donne les explications. Pendant ce temps, Marie passe voir si tout le monde suit et aide si nécessaire.

Le deuxième groupe est plus 'dissipé', les membres se connaissent depuis longtemps et discutent beaucoup. Avant que le cours ne commence, il y a de longs moments d'échanges mais cela ne signifie pas qu'ils ne se rencontrent en dehors. Ils ont un bon niveau, le langage utilisé est assez technique, certains prennent des notes.

Dans l'ensemble, les membres du Club Informatique Brestois sont équipés chez eux.

L'animateur estime qu'il y a environ 4000 utilisations de poste par an, sans compter les membres du Club Informatique Brestois. Les usages principaux sont la recherche d'informations sur Internet et la consultation de la messagerie électronique. Ces deux pratiques sont les plus fréquentes dans les Points d'Accès Publics à Internet⁴⁷ à Brest, il en est de même au Valy Hir.

⁴⁷ Résultats de l'évaluation réalisée par la mairie de Brest en 2004.

Le portrait de l'animateur⁴⁸ et la dynamique sociale.

L'animateur est autodidacte. Il a une formation dans le bâtiment ; avant d'être embauché par la Maison pour Tous comme animateur multimédia, il a occupé un emploi d'agent technique dans un camping. Intéressé par les Technologies de l'Information de la Communication, il a souhaité en faire son métier et mettre ses connaissances à disposition des personnes du quartier et plus largement de la ville. Il aide également les salariés de la Maison Pour Tous. Il a de nombreuses connaissances en informatique et un profil de technicien, même s'il n'a pas de diplôme dans ce domaine. Il dit lui-même qu'il n'est pas animateur, mais qu'il peut encadrer. Il est davantage un « agent multimédia qu'un animateur multimédia ».

La façon dont il intervient à la MPT est liée à son profil et joue sur les usages faits de la salle multimédia. Il répond à une réelle demande en terme de savoir technique. Il passe beaucoup de temps à réparer les machines, à donner des conseils techniques aux personnes qui sont équipées chez elles. Celles-ci n'hésitent pas à venir lui demander de l'aide quand elles ont un ennui technique. Il prend toujours le temps de leur répondre et tâche d'apporter une réponse simple et compréhensible. Son vocabulaire est simple et adapté à chacun des usagers.

N'étant pas animateur, il ne propose pas d'activités ou d'ateliers. Il attend que les personnes le sollicitent et répond ensuite à leurs demandes. La salle est surtout consacrée aux consultations libres et aux cours individuels. Il s'agit la plupart du temps de pratiques individualisées à l'exception des séances avec les groupes extérieurs à la Maison Pour Tous, des parties de jeux en réseau.

L'animateur surveille particulièrement la pratique du *chat* et vérifie que les adolescents ne transmettent par leurs coordonnées postales ou téléphoniques. De son ordinateur, il sait quand les jeunes fournissent ces informations à des internautes. Il a mis au point un logiciel permettant d'exercer cette surveillance. Si besoin est, il intervient. Par exemple, une adolescente a voulu fixer un rendez-vous avec un internaute, L'animateur s'en est rendu compte et a interdit le *chat* pendant une semaine. Cela lui donne l'occasion d'expliquer aux jeunes les dangers encourus.

Le profil de cet animateur, comme nous avons pu le constater par ailleurs, est extrêmement important dans la manière dont la salle est utilisée ensuite. La salle multimédia du Valy Hir est reconnue pour la qualité des cours dispensés (les personnes viennent de quartiers extérieurs) et pour l'aide technique que L'animateur peut prodiguer.

L'animateur travaille 30 heures par semaine pour la maison Pour Tous, ces heures se répartissent approximativement ainsi :

<u>ADMINISTRATEUR RESEAU</u>	
Dépannage des ordinateurs	1
Sauvegarde des dossiers MPT	0.5

⁴⁸ Ce portrait a été réalisé grâce aux différents entretiens qui ont été menés à la Maison pour Tous.

Surveillance des virus connus et inconnus	0.5
<u>PUBLICATION / REALISATION</u>	
Tracts	1
Affiches	1
Pochette CD Rom	0.5
Dépliants	0.5
<u>EDUCATIF</u>	
Aide aux devoirs	2
Préparations des cours d'informatique	2
<u>VIE SOCIALE</u>	
Animation ponctuelle	1
Soutien aux adultes (CV...)	2
Soutien au personnel de la MPT	2
Cours publics	9
Cours personnel de la MPT	1
Soutien à la vie associative	2
Micro canailles	4
Accueil du coin PAPI	0
<u>CLUB INFORMATIQUE BRESTOIS (BENEVOLAT)</u>	
Cours et échanges de savoirs	5

L'animateur connaît les personnes qui viennent régulièrement, celles qui ont une carte et les membres du club. Il n'y a pas pour autant de collectif au niveau des usagers, ils ne sont pas inscrits dans des projets communs, les usages sont individualisés, à l'exception des membres du Club Informatique Brestois. En discutant avec les membres, plusieurs m'ont fait part de l'aide qu'ils reçoivent en venant à la salle, certains étaient en légère dépression suite à des problèmes professionnels et trouvent un réconfort au club.

Par ailleurs, beaucoup de personnes viennent le voir personnellement pour avoir des conseils. Il remplit une fonction d'aide technique très importante.

Conclusion et perspectives.

Nous avons pu remarquer que l'emplacement d'une salle multimédia ou d'un PAPI et l'animation qui y est faite sont des éléments non négligeables de la manière dont la population va se saisir de ce lieu.

En effet, les usagers de la salle multimédia du Valy Hir sont des habitants du quartier mais également des personnes vivant à l'extérieur. Nous pensons que cela n'est pas sans lien avec le fait que cette salle soit insérée dans les locaux de la Maison Pour Tous du quartier. Ainsi les personnes du quartier ont accès relativement facilement à ce lieu, un bémol peut être émis car il s'agit tout de même d'un lieu institutionnel et comme tous ces lieux, ils sont parfois « boudés » par la population.

Par ailleurs, être au sein d'une Maison Pour Tous donne une certaine visibilité pour les personnes extérieures au quartier. Ces personnes, qui n'osent pas toujours venir dans les quartiers dits populaires, ont moins d'appréhension quand il s'agit de se rendre dans une structure clairement identifiée.

Les usages pratiqués par les uns et les autres sont aussi le reflet de l'animation dispensée et donc du profil de l'animateur en poste. Nous supposons que ceci est d'autant plus vérifiable lorsque l'on touche des personnes ne connaissant pas forcément les outils multimédias. Ils ont donc besoin d'être guidés et orientés, et ceci se ressent sur leurs pratiques. Dans un premier temps, ils ne peuvent pas imaginer ce qu'il est possible de faire avec ces outils si personne ne leur a montré.