

Relevé d'expérience n°3

CONTRAT DE VILLE DE NICE / QUARTIER SAINT AUGUSTIN

■ Travail en réseau via le net : une expérience pilote à Nice Saint Augustin

■ Résumé

Suite à la possibilité offerte par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) de bénéficier de formations répondant à leurs besoins, les opérateurs du quartier de Saint-Augustin, diagnostiquant un manque de communication sur le quartier, ont souhaité se mobiliser collectivement et élaborer collégialement un outil de travail en réseau.

L'objectif de cette démarche consistait en une optimisation de la cohérence et de la concertation nécessaires à la mise en œuvre des actions (sportives, de prévention de la délinquance, d'animation, d'insertion, de soutien scolaire, d'aide à l'émergence de projets...) menées sur le territoire, en une amélioration de l'information auprès des habitants quant à l'existence de ces actions, et en une appropriation par les opérateurs eux-mêmes des nouvelles technologies.

L'innovation est ici plurielle : grâce à une coopération via un outil - Internet - les membres du réseau ont ad itineram échangé via des forums, constitué une banque de données, acquis une pratique des nouvelles technologies ; au delà, ils ont élaboré une charte, qui constitue la préfiguration du règlement intérieur d'une structure associative porteuse du réseau et baptisée Rés@u. Le réseau, dont une partie est accessible au public, est aujourd'hui composé d'opérateurs essentiellement associatifs mais l'objectif est bien de l'étendre aux institutionnels.

■ Problématique et contexte

L'origine de cette initiative part du constat, par la Délégation Interministérielle à la Ville, d'une absence de formations en réponse aux besoins spécifiques des opérateurs de quartiers. Ainsi, afin de définir les formations qui seraient les plus adaptées aux opérateurs de Saint-Augustin, la DIV a missionné l'Institut Régional d'Administration de Bastia pour effectuer un recueil des besoins auprès des opérateurs. Ceux-ci ont alors fait remonter leurs besoins, et notamment leur volonté de se mettre en réseau, d'échanger sur leurs pratiques en s'appuyant sur les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Dès lors, accompagnés par un consultant, ils ont pu définir des objectifs précis pour une formation-action financièrement soutenue par le Secrétariat Général aux Affaires Régionales (SGAR) : "Echanges de pratiques, mise en réseau et Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication". Leurs objectifs se sont déclinés comme suit : s'approprier les nouvelles technologies, faire vivre le réseau d'acteurs, créer un outil élaboré en commun, diffuser de l'information et la rendre accessible aux publics bénéficiaires, capitaliser pratiques et expériences. Ainsi, les opérateurs ont été associés dès l'amont à la conception et à la mise en œuvre du projet, afin que les objectifs définis et le projet construit pas à pas correspondent bien à leurs besoins.

■ Les étapes de la mise en place du projet

La formation-action, soutenue par la Ville de Nice, a été conjointement conduite par le consultant et le chef de projet du quartier, et s'est étalée sur plusieurs mois. Elle a consisté en :

- "une information et une sensibilisation des acteurs potentiellement intéressés par la démarche" - mai 2002
- "une formation au courrier électronique, afin que tous les opérateurs intéressés puissent participer à la démarche de co-élaboration du cahier des charges" - septembre 2002
- "des échanges de questions-réponses grâce au courrier électronique et ce afin de définir le projet que devait servir cet outil" - octobre/novembre 2002
- "un choix par les opérateurs de l'outil le plus adapté à leurs besoins" - décembre 2002
- "une formation individualisée à l'utilisation de l'outil de travail collaboratif à distance choisi par les opérateurs, soit le Quick Place" - janvier 2003

Ainsi, et depuis plus d'un an, ce sont 26 membres issus de 13 structures différentes qui expérimentent le travail en réseau. L'animation de ce réseau est assurée par Agnès Lepeudry, chef de projet du quartier, (réalisation de " brèves ", animation de réunions mensuelles en complément des échanges via le réseau) et Cécile Gobbi, animatrice du pôle de l'initiative - ACEC boutique de gestion. Les principales difficultés de cette e-coopération résident dans la nécessité de relances régulières auprès des opérateurs afin qu'ils complètent l'agenda de leurs activités, et dans les problèmes à la fois matériels et d'appropriation de l'outil informatique que peuvent rencontrer les opérateurs.

■ Éléments d'évaluation

Le projet initial, consolidé par l'élaboration d'une charte d'utilisation, présente un double intérêt : en organisant une vitrine et une réflexion autour des actions du quartier, il a également permis de faire émerger des actions thématiques.

■ **Les retombées du projet : de la réflexion commune à l'action collective**

L'agenda partagé, alimenté par les opérateurs eux-mêmes, constitue une photographie des actions mises en œuvre sur le quartier, mettant en valeur l'ensemble des activités réalisées par les opérateurs.

Les forums de discussion ont permis l'émergence de problématiques spécifiques au quartier.

La nécessité de travailler sur la thématique des mariages forcés a ainsi été mise en évidence, à travers un groupe de travail à l'issue duquel le Centre d'Information sur les Droits des Femmes (CIDF) a initié la mise en œuvre d'une action spécifique de prévention et d'accompagnement de femmes victimes de violences sexuelles. Il est également apparu intéressant de créer une bourse d'échange d'appartements, projet qui, bien que clairement identifié, n'a pas encore pu voir le jour faute d'un porteur susceptible d'affiner, de préciser et d'engager l'action.

La bibliothèque, constituée pas à pas, permet de compiler les expériences du quartier, les témoignages ainsi que les relevés de décisions des réunions qui se tiennent sur le quartier ; une mémoire du quartier s'élabore ainsi au fil du temps. Depuis cette bibliothèque, des documents " utiles " comme les formulaires de demande de subvention peuvent être téléchargés par les opérateurs.

■ **Les éléments de satisfaction pour le chef de projet sont multiples**

En premier lieu, cet outil a été un véritable levier d'animation collective.

Dans le même temps, il permet réellement de communiquer l'information de manière plus rapide et plus efficace auprès des opérateurs (invitations, compte-rendus de réunions...). Sur un plan pratique, l'objectif consiste à supprimer progressivement les envois de courriers papier mais ceci ne sera envisageable que lorsque les difficultés matérielles auront été résolues.

Par ailleurs, le réseau constitue une vitrine des actions du quartier en continuité avec la brochure papier "La vie du quartier", édité par la ville de Nice, et présente, outre un plan du quartier de Saint Augustin, la localisation, les coordonnées, les plannings d'intervention et les missions des différentes structures en présence, qu'elles soient associatives ou institutionnelles.

Il a permis une amélioration de la connaissance mutuelle entre les opérateurs qui ont pris l'habitude travailler en commun tout en s'appropriant les nouvelles technologies.

Enfin, sur un plan plus institutionnel, la "e-coopération", en introduisant davantage de lisibilité des actions menées sur un territoire, permet également au chef de projet de remplir son obligation de " contrôle " des réalisations des associations.

■ **Charte des membres du réseau comme élément structurant du projet**

Ce document collectivement élaboré par les opérateurs répond à une double préoccupation : lier les membres du réseau et définir les conditions d'utilisation du réseau. La charte précise ce que le réseau doit permettre, et par conséquent ce qu'il constitue, les engagements de chaque membre, les différents niveaux de contribution, ainsi que les responsabilités inhérentes, individuelles et collectives.

Pour son élaboration, plusieurs moutures ont été réalisées, amendées lors de réunions et diffusées via l'outil collaboratif.

■ Les perspectives

En premier lieu, il est nécessaire de poursuivre le travail d'appropriation de l'outil, tout en organisant une réelle communication autour du projet afin de le valoriser. D'autre part, le portage du projet par une structure ad hoc apparaît aujourd'hui indispensable pour en assurer la pérennité.

■ **Un passage obligé : la communication autour du projet**

Une meilleure communication sur l'existence du réseau auprès du grand public reste primordiale, afin qu'il puisse non seulement le consulter, mais aussi l'alimenter, contribuer à sa dynamique. Dans ce cadre, un groupe de travail a été constitué par les opérateurs afin de créer une affiche et des supports de communication format carte de crédit où sera inscrit l'adresse du rés@u : <http://www.mayeticvillage.fr/saint-augustin>

La valorisation de cette expérience dans un contexte plus large pourrait peut-être permettre, outre une re-connaissance du travail de chacun, une modélisation de la démarche en vue d'un essaimage régional.

■ **L'appropriation de l'outil : un axe qui reste à travailler**

Si les opérateurs perçoivent bien les potentialités de l'outil, l'une des principales difficultés - hormis une insuffisance en matière d'équipement informatique - réside bien dans la familiarisation avec cette nouvelle technologie. L'usage des nouvelles technologies nécessite un apprentissage, l'acquisition de réflexes qui ne sont pas encore intégrés dans les méthodologies de travail actuelles.

Par ailleurs, au delà même de l'aspect technique, l'utilisation du réseau nécessite une organisation spécifique, au sein de chaque structure, pour formaliser ce qui doit être "donné à voir" aux habitants. Ainsi, l'évaluation de ce qui relève du domaine public (internet) et du domaine privé (intranet) reste parfois malaisée.

■ **Le portage du projet par une structure ad hoc, une perspective ambitieuse**

Après un an d'expérimentation a émergé la nécessité de créer une structure support ad hoc, fédérant les opérateurs de quartier, et dont l'objet serait le portage de projets collectifs, l'animation du réseau, la recherche de financements par exemple pour acheter

du matériel informatique adéquat pour chaque structure, pour que celles-ci puissent effectivement utiliser l'outil (connexion ADSL), et le mettre à disposition des habitants.

Cette association, dotée d'un poste permanent, aura également pour objectif de former les nouveaux membres à l'utilisation de l'outil, permettant au réseau de conserver une dynamique, accueillant les structures émergentes du quartier et alentours si celles-ci ont une action effective sur le quartier. La personne recrutée assurera également le nettoyage et la mise à jour régulière des informations inscrites.

Pour ce faire, les opérateurs se sont constitués en groupe de travail et ont élaboré les statuts de la nouvelle structure baptisée "rés@u". Ces statuts ainsi que le règlement intérieur ont été validés, en juin 2004, par une dizaine d'opérateurs. Il leur revient maintenant de les soumettre à leurs conseils d'administration respectifs. L'assemblée générale constitutive du rés@u est prévue en octobre 2004.

■ Quelle transférabilité ?

Pour Agnès Lepeudry, le rôle du consultant a été - et reste - déterminant dans la conduite du projet, à toutes les étapes de sa mise en œuvre, soit de la sensibilisation à la formation à l'outil de travail collaboratif.

Si cet accompagnement est présent, la transférabilité de cette expérience est tout à fait envisageable auprès d'un tissu d'opérateurs constitué. Elle constitue même un atout en faveur de la cohésion des opérateurs car cette expérience fédère autour d'un projet commun.

Le chef de projet doit, une fois l'outil collaboratif mis en place, être bien présent auprès des opérateurs pour impulser la dynamique, notamment dans les phases amont. Il doit animer le réseau des opérateurs, impulser l'élaboration de la charte, être présent pour accompagner l'émergence d'une réelle dynamique.

Pour ce faire, le fonctionnement en binôme avec un opérateur de quartier comme peut l'être sur Saint Augustin l'animatrice du pôle de proximité, cogestionnaire du réseau, constitue un appui quasi indispensable.

Seules la co-élaboration de la démarche, le choix de cette action par les opérateurs eux-mêmes peuvent permettre une réelle adhésion de ceux-ci et donc la réussite de cette démarche.

■ Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication et Politique de la Ville

Constituant de nouveaux outils au service de la politique de la ville, ces technologies "remettent en cause les frontières physiques, temporelles, sociales, entre les individus, les groupes et les institutions. Cette remise en cause concerne d'abord les relations entre les services publics et les usagers (au travers des bornes interactives, l'utilisation de formulaires en ligne...). Elle modifie l'organisation interne des administrations (échanges d'information en temps réel, utilisation de banques de données...). Elle influe sur les publics visés (personnes de milieux sociaux différents, habitants de territoires éloignés...). [...] Elle ouvre enfin sur de nouvelles possibilités de création collective, grâce à la confrontation des idées et leur enrichissement mutuel. Ces créations deviennent visibles par la diversité des sites web et de leurs champs d'expression (culturel, politique, économique,...)."

Il existe néanmoins des obstacles au développement des usages publics de ces nouvelles technologies :

- *des résistances internes aux administrations face à la culture réseau*
- *une fascination pour la technique (nécessitant un effort d'appropriation conséquent), qui fait écran à la différenciation des usages que l'on peut en avoir*
- *des difficultés à créer des usages collectifs (avec définition d'objectifs communs et mise en œuvre de projets concrets)*
- *une faible intégration dans les politiques publiques locales (faute d'une réelle impulsion politique)*
- *la difficulté du montage des projets et de leur financement.*

Les différentes "polarités" des expériences actuellement conduites sur les territoires de la politique de la ville peuvent être caractérisées de la manière suivante :

- **"l'accès tout public"** : *il s'agit de permettre à un public large, grâce à un équipement ouvert et adapté en termes de localisation, d'horaires, de tarif, l'accès et l'usage des NTIC*
- **la médiation vis-à-vis d'un public spécifique** : *il s'agit d'utiliser les NTIC au service d'un projet visant une population déterminée, dans un objectif de développement social et de promotion individuelle et collective*
- **le maillage local des lieux et des projets** : *il s'agit de relier les expériences dans le cadre d'un dispositif local permettant leur mise en réseau et leur capitalisation*
- **la mise en réseau des ressources** : *il s'agit de mettre à la disposition de tous les acteurs et de tous les publics des ressources dans une optique de partage."*

Source : Internet dans les quartiers, Espaces publics numériques et politique de la ville - Guide Repères - DIV - juillet 2001

Aspects pratiques ...

Partenariat de projet

Institutionnel :

- Ville de Nice
- Etat : Préfecture, Inspection académique
- Institut Régional d'Administration de Bastia
- G2C Consultant

Associatif :

- ACEC : Association pour le Conseil des Entreprises et Commerces
- ADAM : Aide aux Devoirs et Animation des Moulins
- ADSEA : Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des Jeunes Adultes des Alpes Maritimes
- ARBRE : Association pour la Réhabilitation, les Bienfaits et le Respect de l'Environnement
- ASSIC : Association Solidarité Intégration Citoyenneté
- CIDF : Centre d'Information sur les Droits des Femmes
- CLJ : Centre Loisirs Jeunesse de la Police Nationale
- Elles des Moulins
- GAADE : Groupe d'Accueil et d'Accompagnement des Demandeurs d'Emploi
- INS : Institut Niçois des Sports
- Ligue de l'Enseignement
- SOS Réussite Scolaire

Partenariat financier

Coût de la mise en place du projet : 19000 euros financés par le SGAR dont :

- 13 jours consultant (sensibilisation, conception et traitement du questionnaire des besoins, formation au courrier électronique, réunions de restitution, aide au choix de l'outil collaboratif, formation à l'outil collaboratif)	13400 euros
- Frais de déplacement	2000 euros
- Abonnement au serveur à titre expérimental	3000 euros
- Divers	600 euros

Coût de la formation technique à l'outil pour les deux gestionnaires de l'outil de projet (prise en charge par la Ville de Nice et par l'association ACEC) :

- Formation de 2 jours	600 euros
- Frais de déplacement	600 euros

CONTACTS :

Mme Agnès LEPEUDRY
Chef de projet contrat de ville
Tél. : 04 97 13 22 25
Mél : agnes.lepeudry@ville-nice.fr

Mme Cécile GOBBI
Animatrice pôle de l'initiative,
ACEC boutique de gestion
Tél. : 04 93 54 63 28
Mél : cecile.gobbi@acec06.org

Laure PORTALE,
Chargée de mission Capitalisation,
CRPV-PACA
Tél. : 04 96 11 51 23 / Fax : 04 96 11 50 42
Mél : laure.portale@crpv-paca.org

Vous pouvez consulter d'autres relevés d'expériences sur le site web du CRPV-PACA à la rubrique Capitalisation à l'adresse suivante : <http://www.crpv-paca.org>

Réalisation maquette : Mustapha Berra, juillet 2004

Boîte à outils

- Architecture de l'outil de la e-communauté
- Bilan après 1 an d'expérimentation
- Charte des membres du réseau
- Statuts de la future association

Téléchargeables sur le site du CRPV-PACA à la rubrique Capitalisation : <http://www.crpv-paca.org>

Réseau

- Site Internet du réseau Nice Saint Augustin <http://www.mayeticvillage.fr/saint-augustin>
Mél : saint-augustin@mayeticvillage.fr
- Site Internet de CRÉATIF, Collectif des Réseaux d'Accès aux Technologies de l'Information en France : Echange d'expériences, rencontres, fonction centre de ressource <http://www.creatif-public.net>

Documentation générale

- Internet dans les quartiers, Espaces publics numériques et politique de la ville - Guide Repères - DIV - juillet 2001

Sommaire

- Editorial de Claude Bartolone
- Un guide des usages publics des technologies de l'information et de la communication (TIC) au service de la politique de la ville
- Les apports des usages publics des TIC à la politique de la ville
- Les conditions favorisant la réussite
- Conclusion
- 11 exemples détaillés sur 57 pages
- Annexes