



Accès Public et Appropriation Citoyenne
des Technologies de l'Information en France

Les Centres de ressources locaux

Compte rendu de la journée de travail
CRÉATIF, IAURIF, Paris, le 19 Février 2003

**Compte-rendu de la journée de travail sur les « centres de Ressources »
Organisée par CRÉATIF
19 février 2003 à l'IAURIF - Paris**

En introduction, Franck Briand rappelle le déroulement prévu de la journée et mentionne les projets qui feront l'objet d'une présentation au cours de la matinée et dont les fiches descriptives figurent en ligne sur le site de CRÉATIF et dans le dossier remis aux participants.

Rappel de l'objectif : appréhender les initiatives locales existantes afin

- de partager les expériences et projets entre les participants
- d'essayer de dresser un panorama des différentes formes que peuvent prendre les centres de ressources et les services à offrir,
- de formuler des propositions susceptibles d'éclairer la DATAR et la CDC sur la question des « Centres de Ressources locaux en région » pour l'accès public aux TIC.

Matinée animée par Marie-Lise Simon, Directrice des projets de l'ARDESI Midi-Pyrénées.

Tour de table de présentation des participants - liste alphabétique :

ABELSOHN Jean-Patrick - CIDC-SPES (Centre d'Information, de Documentation et de Conseil sur les Services de Proximité, l'Economie Sociale et l'Economie Solidaire) [<http://cidcspes.free.fr/>]
 BARDYN Thierry - Fédération des Centres Sociaux IDF - Chargé de mission - [<http://cstic.lautre.net/>]
 BERGOT Frédéric - Ville de Brest - Chargé de mission - [<http://www.mairie-brest.fr/cnt/>]
 BRIAND Franck - CRÉATIF - Coordinateur - [<http://www.creatif-public.net>],
 CARLIER Laurent - Villes Internet - Chef de projet - [<http://www.ville-internet.net>]
 CAZENEUVE Philippe - membre de CRÉATIF - Consultant
 DAUBREE M. - Cyberpouvoirs - journaliste - [<http://www.cyberpouvoirs.com>]
 DELAHAYE Stéphane - Initial - Chef de projet [<http://www.initial.org/>]
 DELARUE Annie - ADITEC - Responsable association, [annie.delarue@aditec50.fr],
 DOBELLS-BIRCKEL Dominique - SIVU Vecteur Roubaix-Tourcoing - Directrice générale
 ELBAZE Gérald - Médias Cité - Directeur - [<http://www.medias-cite.org>]
 FERON Marie-Hélène - Conseil Régional Nord Pas-de-Calais - Chef de projet - [<http://www.cr-npdc.fr>]
 GUERY Florence - CESMO - Consultante pour la Région Picardie
 HAY Loïc - Conseil Général 91 - chargé de mission TIC - [<http://www.essonne.fr>]
 HENRIOT Anne-Marie - Conseil Régional PACA - Chargée de mission - [<http://www.cr-paca.fr>]
 HOZMAN Hotman - Conseil Régional Aquitaine - Chargé de mission TIC - [<http://tic.aquitaine.fr>]
 LAMOULER Anne - Fédération des Boutiques des Associations - Coordination - [<http://www.boutiquedesassociations.com>]
 LANDAIS Yannick - ARTESI Ile-de-France - Délégué général - [<http://www.artesi-idf.com>]
 LARENG Jean-Paul - ARDESI Midi-Pyrénées - Directeur - [<http://www.ardesi.asso.fr>]
 LEROY Jean-Paul - Conseil Général de la Manche - Chef de projet Centres Multimédia
 LIENARD Benoit - Syndicat Informatique - Directeur - [<http://www.smic17.fr>]
 PIOLATTO Laurent - Association l'Espiegle - Délégué général- [<http://www.espiegle.org>]
 POITOUX Jean-Luc - ARC-en-Ciel Développement - Président - [<http://www.arcdev.org>]
 PONGE Didier - Conseil Général 91 - coordinateur du réseau des EPNE - [<http://www.essonne.fr>]
 SIMON Marie-Lise - ARDESI Midi-Pyrénées - Directrice des projets - [<http://www.ardesi.asso.f>]
 SCHULTZ Bruno - Fédération des Centres Sociaux de Paris - Coordinateur projet "EPN"
 VALLET Mathieu - Place publique - Webmaster - [<http://www.place-publique.fr>]
 VIRLOGEUX Claude - ARTESI Ile-de-France - Journaliste - [<http://www.artesi-idf.com>]

Présentation de quelques projets de Centres de Ressources locaux :

Chaque intervenant fait une présentation succincte (10 à 15 mn) suivie de questions-réponses avec les participants.

Toutes les questions de fond sur l'analyse des fonctions d'un Centre de ressources et l'échelle territoriale sont renvoyées à la session de travail de l'après-midi.

Sommaire

A. Présentation des projets

- **Les ERIC** - par Anne-Marie Henriot, chargée de mission TIC Région PACA en charge des Espaces Régionaux Internet Citoyen
- **Le Centre de Ressources du pays de Brest** - par Frédéric Bergot, Chargé de mission « Citoyenneté et Nouvelles Technologies », Ville de Brest
- **Le projet associatif de Centre de Ressources Mutualisé sur le Grand Lyon** - par Philippe Cazeneuve - membre de CRÉATIF - Consultant,
- **L'observatoire régional des TIC en Midi-Pyrénées** - par Jean-Paul Lareng, Directeur de l'ARDESI Midi-Pyrénées
- **Un Centre de ressources ?** - par Bruno Schultz, Coordinateur des EPN, Fédération des Centres Sociaux de Paris
- **Les EPNE - EPND** - par Loïc Hay, chargé de mission TIC, Conseil Général de l'Essonne et Didier Ponge, coordinateur du programme EPNE, Conseil Général de l'Essonne
- **La couveuse de projets** - par Jean-Luc Poitoux, médiateur socio-économique, Arc-en-Ciel développement , St Romain de Colbosc (76 - périphérie du Havre)
- **Le Centre de ressources du département de la Manche** - par Jean-Paul Leroy - Chef de projet Centres Multimédia, Conseil Général de la Manche
- **Médias-Cités** - par Gérald Elbaze, Directeur, Médias-Cités, Aquitaine
- **Un Centre de ressources régional ?** - par Marie-Hélène Féron, Chef de projet, Conseil Régional Nord-Pas-de-Calais

B. L'appel à projet DATAR « Les Centres de Ressources en Région »

C. Essai de synthèse

- Echanges liminaires
- Tableau synoptique

Anne-Marie Henriot, chargée de mission TIC Région PACA en charge des Espaces Régionaux Internet Citoyen

[Voir site http://www.cr-paca.fr/index.php?php_action=statique&esp=31&rub=403&sous_rub=412&page_mere=41]

[Voir dossier <http://www.creatif-public.net/programme/paca/index.php3>]

Les 2 axes du programme régional :

- ✓ Construire un réseau d'une centaine d'ERIC [Espaces Régionaux Internet Citoyen] (par création, extension ou labellisation).
- ✓ Mettre en œuvre une plate-forme régionale de suivi, d'animation, de mise en réseau et de services.

Partenaires financiers : Région, Etat, Europe, CDC

Budget total 3,7 millions d'euros sur 2003-2004

Les espaces :

3 appels à projets successifs :

- ✓ Avril 2002 = 16 espaces ont été labellisés « ERIC »
- ✓ Juillet 2002 = 32 espaces ont été labellisés
- ✓ En 2003 = objectif arriver à 100

La région propose une aide pour l'investissement matériel uniquement. Les moyens qui seront mis en œuvre sur la plate-forme apporteront une aide indirecte à l'ensemble des espaces.

2 Enjeux :

- ✓ Réduction de la fracture numérique.
- ✓ Aménagement du territoire, lieux ressources pour le développement et l'intégration des TIC sur les territoires de PACA.

La plate-forme :

Une stratégie de mise en réseau des espaces, avec le souci de susciter une dynamique régionale.

Ressources : Assistance à maîtrise d'ouvrage, appui, animation, suivi, mise en réseau des espaces, développement de services.

Une préfiguration de la plate-forme de ressources est en cours avec 3 opérateurs associatifs : Initial et IECM de la Friche de la Belle de Mai à Marseille , et Mode 83 à Draguignan qui ont été subventionnés pour effectuer un premier travail de réflexion.

Quelques question et thèmes à éclaircir :

- Quel montage juridique ?
- Comment articuler les interventions des différentes structures ?
- Question de la formation et emplois des animateurs.

Une Analyse des besoins et services existants à créer.

Le souhait à terme est de fédérer les acteurs dans les territoires et d'intégrer d'autres partenaires pour assurer une couverture plus complète du territoire régional.

Frédéric Bergot, Chargé de mission « Citoyenneté et Nouvelles Technologies », Ville de Brest

[Voir fiche sur <http://www.creatif-public.net/rencontres/cressources/brest.php3>]

[Voir le site <http://www.mairie-brest.fr/cnt/> & http://www.a-brest.infini.fr/rubrique.php?id_rubrique=30]

Le projet a été mis en place par le prédécesseur de Frédéric et il est piloté par un groupe de travail associant des acteurs locaux de l'accès public.

Rappel : 2 réseaux cohabitent sur le territoire régional.

- ✓ Celui impulsé par la Région Bretagne : « Cybercommunes », et qui a permis la création de 250 à 300 espaces publics numériques sur la région, dont 30 pour le Pays de Brest.
- ✓ Celui développé à Brest et ses alentours : « PAPI », Points d'Accès Publics à Internet, qui sont des lieux d'accès de proximité (objectif presque atteint = un accès à moins 500 m de chaque habitant). Les PAPI ne sont pas des EPN (ce sont des lieux équipés d'1 ou 2 micros et bénéficiant d'un accueil minimum sans animateur spécialiste).

Il faut noter aussi la présence à Brest d'espaces publics multimédia dans les structures socio-culturelles (environ une quinzaine), qui ne bénéficient pas nécessairement d'un label.

Enjeu : le développement des usages et des contenus

Cela passe par une coordination efficace des lieux. Il existe déjà un réseau d'acteurs dynamiques, qui se réunissent régulièrement dans le cadre d'un Groupe de travail.

Objectifs du Centre de ressources :

- ✓ Coordonner
- ✓ Amplifier, évaluer et orienter les politiques d'accès
- ✓ Renforcer les lieux existants
- ✓ Mutualiser, démultiplier les compétences et les savoir-faire des animateurs

Avancement du projet :

- ✓ Rédaction de 17 Fiches actions (besoins, services, moyens à mettre en oeuvre)
- ✓ Recrutement budgété par la ville d'un coordinateur (CDD 1 an)
- ✓ Il n'est pas prévu de création d'un nouveau lieu physique mais le recours à une association existante pour réunir et accueillir les animateurs pour les formations.

Services et actions prévus :

- ✓ Hot line logistique et technique
- ✓ Mise à disposition de matériel multimédia (un point de prêt par communauté de communes soit 5 en tout)
- ✓ Accompagnement sur la démarche pédagogique, le montage de projets.
- ✓ Observation des usages
- ✓ Bilan et diagnostic de l'existant
- ✓ Développement de l'écrit public en ligne, webreportage, ...

Demandes de financement :

Conseil Général, Conseil Régional

Tant que les contrats de pays n'étaient pas signés, il n'y avait pas d'aides possibles (leurs signatures, prévue le 22 février 2003, devraient débloquer les choses).

Une demande de Fonds FEDER va être déposée.

Une première estimation du budget du projet s'élève à 570.000 euros (pour 2 ans)

Philippe Cazeneuve, Consultant, projet associatif de Centre de Ressources Mutualisé sur le Grand Lyon

[voir fiche <http://www.creatif-public.net/rencontres/cressources/lyon.php3>]

Contexte :

- ✓ Il s'agit d'une initiative portée par deux associations MJC Ste Foy les Lyon (ECM) et l'ADEMIR Vaulx-en-Velin (PointCyb).
- ✓ Le projet a été lancé il y a bientôt 2 ans, mais peine à trouver les soutiens politiques pour se concrétiser.
- ✓ La région Rhône-Alpes, le département du Rhône, l'agglomération Grand Lyon n'ont pas de programmes en matière d'accès public aux TIC. Les moyens susceptibles d'être mobilisés sont destinés à des investissements en infrastructure (à condition d'être portés par une collectivité), au secteur de l'Education et de la Formation continue (où il existe déjà divers Centres de ressources bien dotés), à la mise en place de sites portails (gros marchés confiés à des cabinets et SSII de dimension nationale).
- ✓ Les espoirs mis dans le « Plan Lyonnais pour la Société de l'Information » initié par la Ville de Lyon, ont fait long feu. 20 lieux d'accès publics ont été soutenus en 2002, hauteur de 5 à 15.000 euros en investissement uniquement.

L'ECM de la MJC Monplaisir (initialement partenaire du projet) qui a développé un Centre de ressources multimédia pilote depuis 5 ans, a pu obtenir pour la première fois depuis sa création une subvention exceptionnelle de fonctionnement en 2002 de 15.000 Euros. En 2003, le centre ne touchera rien et il perdra plusieurs subventions sur projets (pour un montant d'environ 30.000 Euros) accordées dans le cadre de la politique de la Ville pour la mutualisation d'un poste de webmestre en charge d'animer un portail de quartier. Devant ce contexte financier peu encourageant, la structure a décidé de geler ses activités dans le multimédia pour se recentrer sur l'audiovisuel et la formation.

Financements obtenus :

Aide du sous-préfet à la Ville pour mener une étude d'opportunité et de faisabilité d'un centre de ressources.
Aide de la Fondation France Télécom pour financer un projet d'acquisition de kit mobile destiné à mener des animations hors-les-murs.

Les demandes d'appui auprès de la Ville de Lyon, du Grand Lyon, du Département et de la Région sont pour le moment restées sans réponse. La CDC trouve le projet intéressant mais attend le soutien des collectivités...

Jean-Paul Lareng, Directeur de l'ARDESI Midi-Pyrénées

[Voir fiche <http://www.creatif-public.net/rencontres/cressources/mp.php3>]

[Voir le site <http://www.ardesi.asso.fr>]

[Voir dossier <http://www.creatif-public.net/programme/mp/index.php3>]

Le contexte :

- ✓ Une politique TIC fortement portée par la Région, le PARSI (Programme d'Action régional pour la Société de l'Information) est doté de 80 millions d'euros, dont 30 consacrés aux infrastructures, et le reste aux usages.
- ✓ Engagement avec la CDC pour adapter le concept de « Cyberbase » (23 Cyberbases prévues fin 2003, dont 16 en milieu rural dans le cadre des contrats de pays, et 7 dans des zones relevant de la Politique de la Ville). Compte-tenu de la caractéristique fortement rurale de la région, les Cyberbases sont des structures « semi-itinérantes ». Chaque cyberbase disposera à terme, sur les 3 animateurs prévus, d'un animateur itinérant équipé avec de matériel portable.
- ✓ Un groupe de travail Etat-région regroupe l'ensemble des personnes engagées dans les TIC (20 personnes).

Les lieux d'accès :

- ✓ 254 lieux d'accès publics ont été recensés sur la région
- ✓ Un chargé de mission ARDESI (Frédéric Duvernoy) s'occupe de l'accompagnement du programme ainsi que de la coordination et de l'animation des lieux d'accès public à internet. Il assure une assistance aux projets locaux, mais pas de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage.
- ✓ Des ateliers pour les animateurs sont proposés. Ces réunions sont démultipliées sur les territoires, au plus près des personnes concernées. Parmi les thèmes traités : les logiciels libres, la promotion des espaces publics, la responsabilité juridique des espaces publics numériques.
- ✓ L'ARDESI a initié ces rencontres, mais à terme, ce travail pourrait être repris par des opérateurs locaux.

Un travail en cours : la Qualité dans les Espaces Publics Numériques

Travail mené dans le cadre d'un appel à projets France Qualité Publique. Il s'agit d'observer la qualité des services proposés aux usagers dans le cadre des EPN.

Il ne s'agit pas par là d'évaluer l'action de l'Etat ou des porteurs d'espaces, par exemple d'évaluer le dispositif PointCyb, mais de donner des pistes de réflexion aux partenaires engagés dans ce dispositif.

A ce jour, les acteurs ont compris que la mise en commun de leurs pratiques est une occasion d'apprendre. C'est une démarche de cercles vertueux de progrès.

Gérald Elbaze (Médias-Cités) intervient pour confirmer la difficulté de positionnement dans ce type d'observation. Selon lui, l'objectif de ce type de mission est de donner des clés de lecture aux acteurs de ces dispositifs.

Bruno Schultz, Coordinateur des EPN, Fédération des Centres Sociaux de Paris1- Qu'est ce qu'un centre social ?

- ✓ Animation d'un quartier
- ✓ Développement local
- ✓ Soutien des parents dans leur rôle de parents

2- Qu'est ce qu'un EPN dans un Centre Social ?

- ✓ Au service du projet social
- ✓ Au service des actions du centre (accompagnement scolaire, alphabétisation,...)
- ✓ Au service des collectifs de quartier
- ✓ Favoriser, l'implication des habitants, l'usage de logiciels libres

3- Notre vision d'un Centre de ressources

Il doit avoir un fonctionnement exemplaire : c'est à dire respecter les valeurs qui ont prévalu au développement du Net. Par exemple :

- ✓ Encourager la publication et publier en licence libre
- ✓ Soutenir le développement de sites web respectant les standards
- ✓ Inciter à l'utilisation des outils libres
- ✓ Animation de lieux où on partage les enjeux des TIC et du numérique
- ✓ Qu'est-ce que « former aux TIC » : forme-t-on à Word ou à la médiation ou à la co-publication ?
- ✓ Formaliser le travail en réseau (sur le modèle des SEL) : engagement par écrit à consacrer des moyens au profit du collectif.

Les moyens des EPN dans les Centres sociaux parisiens

Dans le cadre du plan « Paris Ville Numérique » (30 EPN ont été ouvert dont 5 dans des Centres Sociaux)

- ✓ 300.000 Euros de fonctionnement ont été alloués pour 1 an aux 5 lieux ouverts dans les Centres Sociaux
- ✓ IBM a donné 60 PC
- ✓ 1 poste de chargé de coordination a été crée pour orchestrer le développement des 5 lieux

Loïc Hay, chargé de mission TIC, Conseil Général de l'Essonne
Didier Ponge, coordinateur du programme EPNE, Conseil Général de l'Essonne

[Voir fiche <http://www.creatif-public.net/rencontres/cressources/essonne.php3>]

[Voir le site <http://www.essonne.fr>]

Présentation de la politique numérique départementale

- ✓ Faire des TIC un des leviers du développement économique, social et culturel du territoire.
- ✓ Mettre en place des dispositifs publics d'intervention permettant d'agir simultanément sur les infrastructures, les info-structures et les usages. ✓ Favoriser l'articulation et la complémentarité des actions au sein d'un programme transversal associant les services départementaux et les partenaires externes.

Le label EPNE (Espaces Publics Numériques Essonnien)

- ✓ Résultats de l'appel à projet 2002 :
 - 22 projets retenus et labellisés EPNE (sur 33 projets reçus)
 - 7 EPNE de niveau 1 (10 machines, 20 h hebdomadaire d'accès)
 - 15 EPNE de niveau 2 (5 à 10 machines, moins d'heures d'ouverture)
 - 9 EPNE sont des créations et 13 sont des lieux pré-existants
 - 50% sont portés par des communes, 50% par des associations.
- ✓ Appel à projet 2003 en cours :
 - Objectif : 25 nouveaux lieux labellisés
 - Objectif de déploiement en 2004 : réseau structuré de 70 EPNE

Les EPNE structurants : Espaces Publics Numériques Départementaux (EPND) implantés dans 6 sites stratégiques en Essonne, ils assurent plusieurs missions :

- ✓ Maillage territorial pour l'accès public aux TIC et le soutien au réseau des EPNE
 - ✓ Espaces « vitrine » par la qualité des actions développées et les outils mis en œuvre.
 - ✓ Ils contribuent à la constitution de la Banque des Savoirs : production de contenus issus de leur spécificité ou de partenariats avec d'autres acteurs départementaux.
 - ✓ Ils participent au développement du réseau de culture scientifique et technique (très présent en Essonne) en permettant l'émergence d'activités d'information et d'initiation.
- 1^{ère} implantation en 2003 au Domaine de Chamarande (archives départementales)

Les EPND comme Centre Ressource pour les EPNE

- ✓ Participer à la production d'outils de gestion et de suivi des EPNE.
- ✓ Participer à la conception d'outils de transmission de savoir et de savoir-faire (fiches techniques, utilitaires, logiciels, sites WEB d'échange et de concertation)
- ✓ Etre en capacité de soutien pédagogique et méthodologique des animateurs des EPNE.
- ✓ Accueillir des sessions de formation techniques et pédagogiques.
- ✓ Mutualiser des ressources.
- ✓ Etre interlocuteur privilégié dans l'environnement géographique proche pour le soutien et le conseil au développement d'EPNE locaux.

Financement

Programme EPNE : 3 millions d'Euros sur 3 ans

- ✓ Une aide à l'investissement (à hauteur de 40 %) et au fonctionnement avec un contrat de 3 ans
 - 12.000 Euros/an pour un EPNE de niveau 1
 - 8.000 Euros/an pour un EPNE de niveau 2
- ✓ Discussion en cours avec la CDC pour adaptation du programme Cyberbase

Projet de banque des savoirs : 6 millions d'Euros

Le CG91 soutient aussi des réponses associatives alternatives

- ✓ Maillage potentiel avec les réseaux existants : bibliothèques, MJC, Centres sociaux, Foyers ruraux, Missions locales, Information Jeunesse.
- ✓ Exemple : le projet Essonne Wide Web porté par l'UDMJC 91 est soutenu par le Conseil général dans le cadre du contrat d'objectif triennal 2002-2004. plate-forme technique de mise en réseau des MJC de l'Essonne et de diffusion de contenus issus de projets de création culturelle (courts métrages issus d'ateliers vidéo / musique en ligne de jeunes artistes / Bar des sciences itinérant : retransmission vidéo des débats, etc).
- ✓ implantation de 2 centres ressources (un dans le nord et un dans le sud) pour soutenir le développement de ce projet et former à la production web.

Jean-Luc Poitoux, médiateur socio-économique, Arc-en-Ciel développement, St Romain de Colbosc (76 - périphérie du Havre)

[voir fiche <http://www.creatif-public.net/rencontres/cressources/arc.php3>]

L'association a développé une couveuse de projets dans le domaine de la création d'activités. Elle mène un travail de veille technologique et stratégique afin d'accompagner les porteurs de projets.

A travers l'accompagnement du projet UDIM au Havre, elle a participé à la mise en place d'un EPN.

Aujourd'hui, elle réfléchit à l'opportunité de se constituer en Centre de ressources pour continuer à développer le savoir-faire acquis en matière d'accès public auprès d'autres porteurs de projets.

Après-midi animée par Yannick Landais, Délégué général ARTESI Ile-de-France

L'après-midi débute par des interventions et des présentations succinctes de projets de Centre de ressources de la part de participants qui n'ont pas envoyé de fiche de présentation de leur projet de Centre de ressources, mais qui ont une expérience intéressante sur le sujet dont ils souhaitent témoigner.

Jean-Paul Leroy - Chef de projet Centres Multimédia, Conseil Général de la Manche

[voir site <http://www.lamanche.net/>]

Appel à projet EPN

11 lieux multimédia financés par le département.
Pas de moyens pour animer ce réseau aujourd'hui.

Les besoins recensés

- ✓ Centre multimédia itinérant
- ✓ Mutualisation de contenus (portail cyberbase ?)
- ✓ Equipe pour l'assistance à maître d'ouvrage
- ✓ Postes d'animateurs mutualisés afin d'effectuer des remplacements

Financement

Au niveau du département, le projet « haut débit » - projet prioritaire - a pris les moyens disponibles. Le financement est limité aux investissements.

La récente implication de la Région Basse-normandie a néanmoins permis d'entrevoir la création d'un Centres de ressources (réponse à l'appel d'offres « actions innovatrices » du FEDER).

Celui si pourrait s'appuyer sur des structures existantes dans chacun des 3 départements de la Région :

- ✓ L'Echangeur
- ✓ Centre des technologies nouvelles de Caen (FOAD, incubateur, création d'entreprises)
- ✓ AVITC Manche

Gérald Elbaze, Directeur, Médias-Cités, Aquitaine

[voir site <http://www.medias-cite.org>]

Médias-Cités joue le rôle de Centre de ressources en région depuis 4 ans. C'est une structure associative créée par des acteurs de terrain en 1996-97 (au départ 3 partenaires).

- ✓ 1^{er} travail pour le Florida à Agen
- ✓ Mission nationale pour les ECM
- ✓ Etude pour la région, puis convention sur 3 ans

La « posture » choisie par Médias-Cités est d'aller vers la « structuration de l'offre des politiques publiques ».

Les services proposés couvrent :

- 1- Aide en ligne
- 2- Accompagnement sur le terrain
- 3- Accueil physique à Médias-Cités

Rôle du centre de ressources :

- ✓ Analyse (études, états des lieux, ...)
- ✓ « Rustine » (dépannage technique et pédagogique)
- ✓ Structuration du secteur, des lieux, des acteurs
 - Mutualisation des ressources
 - Coopération
 - Mise en autonomie des acteurs
- ✓ Prospective

Les moyens

- ✓ 7 personnes permanentes, matériel mutualisé, 15 serveurs d'hébergement, documentation, outils d'observation, accompagnement de projet
- ✓ La structure n'est pas financée en tant que Centre de ressources.

Centre de ressources ou Réseau de ressources, Echelon territorial ?

- ✓ La réactivité attendue doit permettre de définir l'échelon territorial pertinent
- ✓ La permanence du service est plus difficile à assurer avec une organisation en réseau

Bilan et réflexions

- ✓ A propos du modèle économique : on peut trouver une conséquence positive à l'autofinancement des actions du centre de ressources, c'est que cela oblige à une mise en autonomie plus rapide des acteurs que l'on accompagne.
- ✓ On ne décrète pas un réseau, il faut un postulat de volonté de communication et d'échanges entre les acteurs.
- ✓ C'est n'est pas parce qu'il y a une compétence dans un lieu qu'elle est transférable. Il faut encore que celui qui détient cette compétence ait envie de la partager, qu'il sache le faire, que sa structure accepte de lui dégager le temps pour le faire ...
- ✓ On ne peut pas faire du « copier-coller » de l'expérience.
- ✓ Il ne faut pas se contenter des ressources régionales, quelquefois c'est plus simple de passer par des ressources externes au territoire. (Exemples : coopération avec Bibliothèque de Gravelines (59) ou association Vidéon (91))

Marie-Hélène Féron, Chef de projet, Conseil Régional Nord-Pas-de-Calais

[voir site <http://www.nordpasdecals.fr/regionumerique/msi.htm> et <http://www.cr-npdc.fr>]
[voir dossier <http://www.creatif-public.net/programme/npc/index.php3>]

Programme régional Cybercentres

- ✓ 175 Cybercentres ont été créés suite aux appels d'offres lancés depuis 1999.
- ✓ En 2001, partenariat avec la Fédération des Centres sociaux qui avait développé son propre réseau d'Espaces Ressources Multimédia (ERM) dans le laps de temps où les aides régionales étaient apportées aux communes et non aux associations.
- ✓ En 2002, l'évaluation menée par un cabinet de consultants a permis de constater notamment que :
 - Les Cybercentres ne touchent que très peu les publics les plus éloignés.
 - Il y a une demande d'échanges, mais peu de réactivité du terrain.

En 2003, réflexions et réorientations

- ✓ Aller vers les territoires et les publics non touchés (zones rurales, ...)
- ✓ Réflexion en terme d'intercommunalité (quels espaces pour quels besoins ?)
- ✓ Aider les structures travaillant avec les publics visés pour favoriser la formation des animateurs sur les outils et renforcer l'équipement.
- ✓ Pérenniser et développer les lieux existants.
- ✓ Encourager le développement des services.

Que mettre sous l'appellation Centre de ressources ?

- ✓ Structure d'accompagnement aux politiques régionales de développement numérique « Villes et territoires numériques » et Cyber Nord - Pas de Calais[®]. Pour « Villes et territoires numériques » : un chef de projet par territoire intercommunal accompagné par des consultants extérieurs, pour le développement des projets TIC .
- ✓ Plate-forme régionale commune disposant d'une équipe-projet constituée de responsables et d'animateurs de Cybercentres : Forum, intranet, ateliers de réflexion et formation, relais sur les territoires.

Il reste à avancer sur la question des compétences nécessaires et de l'implantation territoriale.

Présentation de l'appel à projet DATAR (Marie-Lise Simon) « Les Centres de Ressources en Région »

[voir projet appel 2002 <http://www.creatif-public.net/rencontres/cressources/appel1.php3>]

[voir projet appel 2003 <http://www.creatif-public.net/rencontres/cressources/appel2.php3>]

Le financement serait de l'ordre de 50.000 Euros par an par région sur 3 ans sur des fonds du FNADT (investissement et fonctionnement, hors salaires)

=====

Essai de synthèse

Les participants sont invités à réfléchir ensemble à un tableau de synthèse répertoriant les missions globales d'un Centre de ressource.

Au regard des projets présentés, la mission d'un Centre de ressources s'inscrit en soutien aux EPN ou en appui d'un projet plus large « Ville / territoire numérique ».

L'objet de cette synthèse est d'aider les futurs porteurs de centres de ressources et d'apporter des éléments constructifs aux futurs appels à projets.

=====

Echanges liminaires entre les participants

Gérald Elbaze : propose une clé de lecture. Faisons un travail sur les modèles économiques des lieux et on aura le modèle économique des Centres de Ressources. Il y a ce qu'il faudrait faire et ce qu'on pourra faire.

Loïc Hay : s'interroge. Quel est le bon territoire ? Faut-il privilégier une approche Centre de ressources ou bien a-t-on plutôt avantage à partir sur le concept de Réseau (de réseau) de ressources.

Yannick Landais : pose une question complémentaire. Un centre de ressources est-il nécessairement un espace physiquement localisé ou peut-il être un réseau d'acteurs ?

Gérald Elbaze : il faut ajouter la notion d'échelle de temps. L'échelon régional n'est pas le bon, mais comment travailler à un échelon plus petit alors qu'on ne dispose pas aujourd'hui de suffisamment de compétences à démultiplier.

Philippe Cazeneuve : il faut préciser le public cible. A qui s'adresse chaque action du Centre de ressources ? animateurs, responsables de structures, élus, ...

Didier Ponge : insiste sur la question des compétences nécessaires. Savoir quelque chose, ne signifie pas forcément être capable de le transmettre ; cela nécessite une formation méthodologique.

Bruno Schultz : J'entends beaucoup parler de Centres de ressources comme des centres de services. Mais à mon avis, le Centre de ressources doit aussi être un lieu de rencontres. C'est une fonction essentielle.

Benoît Liénart : Il est sans doute préférable de se demander d'abord « Quel est le besoin ? » et de construire ensuite la réponse la mieux adaptée.

Dominique Dobbels : En effet. Par exemple, il ne faut pas oublier les besoins des animateurs qui ne sont pas spécialistes du multimédia, mais qui l'utilisent et l'utiliseront de plus en plus comme un outil au service d'un projet ou de l'accueil de leur public (ex : insertion professionnelle, accueil de populations immigrées, ...)

Anne-Marie Henriot : Il est important de mettre en avant les démarches avant toute question. Les Centres de ressources doivent avoir une action sur tous les acteurs publics d'un territoire. Les EPN servent de révélateur des manques des structures d'accueil publiques généralistes ou spécialisées dans l'accueil de

certaines publics.

Didier Ponge : Il semble pertinent de penser en terme de « proximité », plutôt qu'en terme de « territoire ». Certaines structures se réclament de l'appartenance à un réseau, et se sentiront plus d'affinité et de facilité à échanger avec les membres du même réseau, quelque soit la distance géographique, alors que deux structures voisines peuvent être très éloignées dans leurs modes de travail et de pensée.

Benoît Liénart : Les EPN ou lieux d'accès en milieu rural sont très occupés par la gestion des choses les plus quotidiennes. Ils attendent d'un Centre de ressources des services concrets pour se maintenir « hors de l'eau ».

Gérald Elbaze : Il est plus important d'avoir une bonne connaissance du territoire, qu'être proche territorialement. La capacité à répondre à une demande immédiatement peut jouer un rôle structurant. C'est dans un premier temps, la logique de la « rustine », puis à partir de là, on peut jouer un rôle de redéfinition de la demande.

Thierry Bardin : (Fédération des Centre sociaux IDF) il est important d'abord d'identifier les ressources du réseau pour organiser la circulation de l'information, puis ensuite d'organiser le partage des ressources au sein de ce réseau.

Philippe Cazeneuve et Gérald Elbaze : insistent sur la nécessaire séparation entre :
les lieux d'accès,

- le travail d'une cellule d'animation et de coordination d'un réseau d'EPN tel qu'elles existent au niveau de certaines agences régionales, conseils régionaux ou généraux,
- et le travail de point d'appui que doivent mener des lieux ressources disposant d'une certaine autonomie par rapport à la commande publique et aux sources de financement des points d'accès.

La méthode de réflexion qui semble se dégager des échanges est de partir des publics-cible, de lister les besoins, puis on s'attachera à repérer où sont les ressources nécessaires.

En croisant avec les contraintes géographiques des territoires on devrait trouver à quelle échelle se trouve la réponse.

Suite envisagée

A partir du travail de cette journée, il est envisagé d'essayer de dégager trois à cinq typologies basées sur le couple "Public-cible et Territoire", et pour chacune de ces typologies, lister les besoins correspondants et associer les fiches des expériences et projets en cours.

Publics-Cible	Missions	Echelle de territoire
<p>Communes et territoires</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elus, ✓ Cadres territoriaux ✓ Employés municipaux <p>Lieux d'accès publics aux TIC : (labellisés ou non)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ responsables de structures, ✓ animateurs spécialistes multimédia ✓ animateurs TIC occasionnels ✓ Elus associatifs, <p>Associations ou structures souhaitant mettre en place des projets</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsables de structures ✓ Elus associatifs ✓ Animateurs, médiateurs, agents d'accueil, conseillers d'insertion, bibliothécaires, ... <p>Réseaux : centres sociaux, bibliothèques, missions locales, PIJ/BIJ, MJC/MPT, foyers ruraux, offices du tourisme et autres réseaux structurés)</p>	<p style="text-align: center;"><i>Lieu de rencontre et d'échanges</i></p> <p>Impulsion d'actions locales <i>Co-construction de savoirs et de projets</i></p> <p>Appui méthodologique</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accueil et assistance aux porteurs de projets (analyse, reformulation du projet, ...) ✓ Maîtrise d'œuvre ou aide à la mise en œuvre <p>Assistance pédagogique</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encadrement de projets (tutorat) ✓ Transfert de savoir-faire ✓ Formations pédagogiques <p>Assistance technique</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mise à disposition de matériel (serveurs, vidéoprojecteurs, ordinateurs portables, caméras et app. photo numériques, ...) ✓ Formations techniques <p>Animation de réseaux</p> <p><i>Maillage et interconnexion des projets et lieux sur un territoire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mettre en valeur les ressources existantes (identification et mise en réseau) ✓ Encourager la mutualisation (y compris au delà de l'échelon local) ✓ Structurer l'offre de services (ex : appuyer la création de nouveaux lieux, là où il n'y a pas une bonne couverture du territoire) ✓ Etablir les interconnexions à l'échelle nationale avec les autres territoires <p>Soutien à la production, co-publication, diffusion de contenus (ex : Banque des savoirs numériques, sites web portails territoriaux, sites web d'expression publique ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilité éditoriale (?) ✓ Secrétariat de rédaction (animation d'un réseau de correspondants, de comités de rédaction, respects des délais de publication ...) 	<p>Echelle territoriale : à géométrie variable En fonction des missions, il faut choisir le cadre géographique le mieux adapté.</p> <p>Proximité : avoir une vraie connaissance des acteurs du territoire Quelque soit l'échelle territoriale, le centre de ressources doit avoir une connaissance fine des besoins des acteurs de terrain.</p> <p>Centre de ressources ou réseau de ressources ? un lieu unique ou un dispositif éclaté ?</p> <p><i>Un dispositif en réseau, s'il présente l'avantage de valoriser les compétences existantes sur un territoire, de pouvoir bénéficier de spécialistes dans chaque domaine, peut aussi induire des coûts supplémentaires en animation/coordination.</i></p> <p>Quel modèle économique ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portage associatif ou/et territorial ? ✓ Un centre de ressources porté par plusieurs collectivités ?

	<ul style="list-style-type: none">✓ Réalisation multimédia (numérisation, création graphique, administration de bases de données, mise en page, mise en ligne et actualisation) <p>Lieu d'expérimentation</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Veille technologique et informationnelle✓ Expérimentation et modélisation d'expériences <p>Observatoire</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Diagnostics permettant d'identifier les manques✓ Observation et évaluations des usages✓ Mettre en visibilité la fracture numérique et l'utilité sociale des lieux d'accès	collectivités ? Nécessité d'un portage politique fort ?
--	--	--