

■ L E S A M I S D E ■
l'École de Paris

<http://www.ecole.org>

**Séminaire
Vies Collectives**

*organisé grâce aux parrains
de l'École de Paris :*

Air Liquide¹
Algoé²
ANRT
Areva²
Arcelor
Cabinet Regimbeau¹
Caisse des Dépôts et Consignations
CEA
Chaire "management de l'innovation"
de l'École polytechnique
Chambre de Commerce
et d'Industrie de Paris
CNRS
Conseil Supérieur de l'Ordre
des Experts Comptables
Danone
Deloitte & Touche
École des mines de Paris
EDF
Entreprise & Personnel
Fondation Charles Léopold Mayer
pour le Progrès de l'Homme
France Télécom
HRA Pharma
IBM
IDRH
Institut de l'Entreprise
La Poste
Lafarge
Ministère de l'Industrie,
direction générale des Entreprises
PSA Peugeot Citroën
Reims Management School
Renault
Royal Canin
Saint-Gobain
Schneider Electric Industrie
SNCF¹
Thales
Total
Unilog
Ylios

¹ pour le séminaire
Ressources Technologiques et Innovation
² pour le séminaire Vie des Affaires

(liste au 1^{er} avril 2006)

LA CONVIVIALITÉ NUMÉRIQUE

par

Bruno SCHULTZ
Coordinateur du projet
Espaces publics numériques
Fédération des centres sociaux de Paris

Patrick ISABEL
Délégué de la Fédération
des centres sociaux de Paris

Séance du 17 novembre 2005
Compte rendu rédigé par Cédric Vilatte

En bref

On parlait en 1998 de fracture numérique. Pour donner à tous l'accès à l'informatique, quelques hardis pionniers se sont lancés dans la création d'espaces publics numériques (EPN). Ne disposant pas de moyens suffisants, certains ont été hébergés quelque temps par des centres sociaux avant de construire avec eux un véritable projet commun autour de la notion de convivialité numérique. Ceux que l'informatique attirait étaient nombreux : des jeunes parfois difficiles ; des étrangers ou des chômeurs espérant que l'informatique les aiderait à trouver du travail ; des enfants habitués ou non des centres sociaux qui entraînaient leurs parents ; des habitants du quartier enfin, qui trouvaient là un accès à l'internet et un moyen personnalisé de s'y initier. Induisant aujourd'hui une nouvelle forme de bénévolat ponctuel et une forte mixité sociale, l'informatique est ainsi devenue le vecteur d'une forme de convivialité profitable au développement futur des centres sociaux.

*L'Association des Amis de l'École de Paris du management organise des débats et en diffuse
des comptes rendus ; les idées restent de la seule responsabilité de leurs auteurs.
Elle peut également diffuser les commentaires que suscitent ces documents.*

© École de Paris du management - 94 bd du Montparnasse - 75014 Paris
tel : 01 42 79 40 80 - fax : 01 43 21 56 84 - email : ecopar@paris.ensmp.fr - <http://www.ecole.org>

EXPOSÉ de Bruno SCHULTZ et Patrick ISABEL

L'accueil du voisinage

Patrick Isabel : Qu'est-ce qu'un centre social ? On croit généralement qu'il s'agit d'un lieu ou d'un équipement, mais pour la Fédération des centres sociaux, c'est avant tout un projet participatif, solidaire et citoyen. Il doit s'intéresser au développement de la vie sociale sur un territoire donné et se construire avec les acteurs concernés, avec la population. Il doit donc permettre aux gens de se rencontrer et de mener eux-mêmes des actions solidaires, comme la mise en place de haltes garderies ou la constitution de groupes de paroles sur la parentalité. Leur fonction première est d'être un lieu d'accueil du voisinage, cela veut dire qu'ils ne s'intéressent pas uniquement aux populations en situation difficile, mais à tous. Le social des centres sociaux c'est la solidarité collective en action, le "vivre ensemble".

Les centres sont aussi des plates-formes d'accompagnement pour le tissu associatif local et les projets individuels ou collectifs. Mais ils ne distribuent pas d'argent au public comme le font les centres communaux d'action sociale par exemple avec qui il ne faut pas les confondre. Ce rôle est dévolu aux collectivités locales, à l'État ou à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) qui s'appuient sur des politiques publiques.

L'agrément de la CAF

Pour obtenir le statut de centre social, il faut un agrément accordé par la CAF. Elle considère autant le contenu du projet que la manière dont il a été construit : il doit être établi à partir d'un diagnostic partagé du territoire. Il ne s'agit pas d'un simple état des lieux, mais de la réunion des conceptions que s'en font les citoyens, les acteurs locaux, les professionnels et les associations. L'enjeu est de construire une *vision* partagée du territoire. On cherche ensuite à déterminer comment apporter des réponses d'ordre social et culturel aux problèmes que révèle la photographie ainsi réalisée.

Les agréments, donnés pour une durée limitée, font l'objet d'un contrat de projet passé avec la CAF. C'est un principe fondamental, qui amène à faire régulièrement une évaluation de l'action engagée.

Quelques chiffres

À Paris, tous les centres sociaux sont adhérents de la Fédération départementale et ils sont au nombre de 24. À quoi il faut ajouter six centres gérés directement par la CAF. En France, sur 2 028 centres agréés, 1 200 adhèrent à la Fédération. L'Île-de-France compte environ 250 centres. Ils touchent environ 16 % de la population en termes de territoire d'intervention ; ce chiffre est considérable.

À Paris, les noms des centres sociaux sont choisis en concertation avec les habitants : le Relais Ménilmontant, Belleville, Cerise, ou la Clairière.

La particularité et la force de ces structures, c'est une forme particulière de gouvernance : 280 salariés et 3 000 personnes bénévoles coopèrent ensemble dans les centres sociaux parisiens.

L'accès public à l'internet

Bruno Schultz : En 1998, la fête de l'internet a permis de prendre conscience du foisonnement associatif et du grand nombre de projets ayant trait à l'internet citoyen. Par cette désignation, on entend signifier qu'une citoyenneté active plus importante est possible avec le concours des outils informatiques. À cette période, le gouvernement a créé la mission interministérielle pour l'accès public à l'internet (MAPI) afin de réduire la fracture numérique. Cela s'est traduit par la mise en place du label Espace public numérique (EPN).

Pour l'obtenir, il faut que le lieu propose un accès gratuit à l'internet pendant 20 % du temps, avec un minimum de cinq PC. Le lancement concomitant des contrats emplois jeunes a permis à beaucoup de structures (mairies, associations), y compris en milieu rural, d'ouvrir leur EPN et d'y associer un animateur. Il existait d'autres labels. Mais aucun label ne fournissait de soutien financier au fonctionnement.

Malheureusement, avec l'arrêt des contrats emplois jeunes, l'accès public à l'internet est sinistré. Si le nombre de connexions a beaucoup augmenté depuis, la minorité de personnes non connectées s'en trouve d'autant plus marginalisée.

Dans ce contexte, il est apparu que les EPN et les centres sociaux pouvaient travailler ensemble parce que leurs objectifs et leurs méthodes sont complémentaires. L'importante question de la fracture numérique a permis l'articulation des deux projets et notre projet commun s'est construit autour de la convivialité numérique.

La phase d'exploration

Ce projet s'est déroulé en quatre phases, l'exploration, le démarrage, la consolidation et le développement.

Durant la première période, l'idée directrice était la suivante : je constatais que l'informatique jouait un rôle de plus en plus grand dans les associations. J'ai décidé d'en contacter le plus possible pour leur proposer de travailler avec nous au développement de l'informatique dans le milieu associatif. Seules quelques personnes ont accepté de me rencontrer, dont Michel Berry. Michel Authier, qui travaillait avec Pierre Levy sur un livre intitulé *L'intelligence collective*, avait, avec d'autres, mis en place un logiciel de cartographie de la connaissance : Gingo. Il m'a mis en relation avec le Réseau d'échanges réciproques de savoirs de Belleville avec lequel j'ai travaillé sur la cartographie des connaissances des membres du réseau. Cela m'a permis de rencontrer un très grand nombre de personnes.

Puis le centre social Belleville a ouvert. Son directeur, Pierre Leconte, s'est montré intéressé par la mise en place d'actions liées à l'informatique, mais il ne pouvait m'embaucher qu'une journée par semaine. J'ai alors cherché un poste d'ingénieur système dans une autre structure associative en annonçant que je voulais faire de l'animation dans un centre social le mercredi, et j'ai été pris. Cette doublette d'ingénieur la semaine et d'animateur le mercredi, a été très bénéfique pour le développement du projet. J'y ai gagné des contacts industriels qui m'ont permis par la suite de récupérer des PC. Cette association (AFUU : Association française des utilisateurs d'Unix), portait également la fête de l'internet et j'ai pu lier les choses entre elles.

Préférant l'erreur à l'inertie, nous avons agi très tôt. Nous avons provoqué le plus de rencontres possible pour faire connaître nos actions alors élémentaires : de l'initiation pour adultes et pour les responsables associatifs du quartier, car la plupart des gens n'avaient jamais touché à l'internet à cette époque. Nous avons aussi initié les enfants du centre de loisirs ; ils étaient très réceptifs. Puis nous avons monté un site web commun à toutes les associations du quartier. Je ne suis pas sûr qu'il ait été mis en ligne mais cela m'a permis de rencontrer tout le monde et de faire connaître nos compétences techniques.

Un démarrage rapide

La phase de démarrage a été décisive, quoique déclenchée presque par hasard : je travaillais sur la fête de l'internet et le matin même les organisateurs se sont aperçus qu'il leur manquait quelqu'un pour parler du social dans la conférence de presse. J'ai été réquisitionné, et j'ai présenté notre projet. Cela a eu des répercussions très bénéfiques : on a parlé de nous dans *Libération*, sur TV5 et M6 et tout le monde était très fier. On donnait enfin une image positive du centre social et du quartier de Belleville.

Un contexte favorable

Entre 1999 et 2002 la consolidation du projet a été initiée par un financement permettant au centre de m'embaucher à temps plein. Le contexte avait changé : l'internet commençait à arriver partout, on parlait des start-ups et tout le monde voulait faire de l'informatique, domaine vecteur d'emplois bien rémunérés. Cette conjoncture a drainé des gens de tous horizons et de tous âges vers le centre. Nous avons alors mis en place d'autres actions liées à l'informatique : soutien scolaire avec l'internet, rédaction d'exposés sur traitement de texte...

Nous avons constaté que l'informatique permettait de faire découvrir le centre social à un certain nombre d'adolescents. L'un d'entre eux, qui était déscolarisé et ne faisait plus rien depuis deux ans, est venu au centre pour faire de l'internet. En échange de la formation que nous lui proposons, il a accepté de faire certains gestes forts, du bénévolat sur des salons notamment ; c'était l'occasion pour lui d'apprendre à monter des PC. Au bout de deux ans, il a réussi à trouver une formation de graphiste et a réussi à franchir une première étape, celle de la rescolarisation. Puis il a trouvé un travail : vendeur de vêtements dans un magasin. Alors me direz-vous, l'informatique était-elle vraiment indispensable pour former cet adolescent au métier de vendeur ? C'est l'informatique qui est à l'origine de sa venue au centre, c'est elle qui lui a permis de retrouver un certain équilibre et de renouer des relations sociales solides. Qu'il ne soit pas devenu graphiste ne signifie donc pas que nous ayons échoué.

L'autre résultat significatif de cette phase de consolidation a été l'ouverture effective d'un espace public numérique (EPN) : comme il n'y avait pas de cybercafé dans le quartier, on a créé un lieu où les gens puissent venir faire une heure d'internet à condition de respecter quelques règles de vie commune. Ma direction m'a autorisé à mettre mon mercredi à disposition pour aller travailler dans n'importe quelle autre structure du quartier, même lorsque cela n'avait pas de retombées rapides sur la vie du centre.

Quels ont été les succès sur cette période ? Un fort engouement pour l'informatique et une très belle deuxième fête de l'internet, où les jeunes ont formé les adultes. Cette fête a renversé la situation : certains jeunes difficiles ont pu prouver aux adultes qu'ils avaient une compétence. Une articulation substantielle entre le projet du centre social et celui de l'espace public numérique commençait à se dessiner.

Le développement

En 2001, nous sommes intervenus dans un colloque auquel Danièle Auffray, l'adjointe au maire de Paris, a assisté. Elle a décidé de nous soutenir et nous en avons profité pour ouvrir cinq EPN en juillet 2002. Nous sommes donc allés voir IBM pour leur montrer ce que nous avons fait avec les trois PC qu'ils nous avaient donnés quelques années plus tôt. Puis nous leur avons déclaré qu'il nous en fallait à présent 80. Nous en avons obtenu 72, ce qui nous a beaucoup aidés. Nous avons ensuite demandé, et obtenu, des investissements à la Fondation Vivendi pour finaliser le projet.

Les objectifs des EPN

Les EPN dans les centres sociaux ont cinq objectifs : initier à l'informatique ; utiliser les techniques d'information et de communication (TIC) dans les actions du centre ; soutenir les actions collectives (outiller par exemple des collectifs de quartier désireux d'utiliser les nouvelles technologies) ; favoriser l'usage du logiciel libre ; et enfin, un objectif commun aux centres sociaux : favoriser la coanimation par les habitants du quartier.

Nous ne sommes pas un centre de formation professionnalisant, ni un cybercafé ou un club informatique, mais un lieu où l'on apprend des choses de manière personnalisée, où l'on peut s'entraîner pour ne pas perdre ses acquis. Il faut arriver à toucher des personnes qui n'auraient jamais été amenées à faire de l'informatique autrement. À la Clairière par exemple, des mamans sont venues dans le centre pour leurs enfants et participent à des activités classées comme féminines ; puis elles se rendent compte qu'elles peuvent prendre du temps pour elles et prennent

des cours de français. Il arrive même qu'elles finissent par envisager une formation pour être assistante maternelle à domicile et prendre des cours d'informatique.

Le centre est aussi et avant tout un lieu de convivialité. Des gens y viennent pour faire des recherches d'emplois, plutôt qu'à l'ANPE, parce qu'on leur dit bonjour, qu'ils peuvent prendre un café et discuter, ce qui est primordial quand on est au chômage.

Les succès

Notre premier succès, c'est d'avoir réussi à créer une salle d'informatique avec les parents et les habitants du quartier. Le second, c'est d'avoir pu récupérer 30 PC pour les redistribuer dans cinq associations du quartier. Un acte fort et symbolique. Nous les récupérons par le biais de la communication ; par exemple, un de nos bénévoles est responsable technique à l'Opéra de Paris et quand il change son matériel, il nous appelle pour nous proposer ses PC. Il ne peut pas nous les donner, mais plutôt que de les vendre à un broker, il nous permet de les racheter à des prix très intéressants puisqu'on obtient environ dix PC pour le prix d'un neuf.

Les effets des EPN sur les centres sont très positifs. Ils augmentent sensiblement le nombre de bénévoles, et renforcent la mixité sociale, parce que ces derniers ont souvent un très haut niveau social et scolaire. La rencontre marche dans les deux sens et permet à tous de prendre conscience de réalités qui leur étaient auparavant étrangères. Les EPN initient également une nouvelle forme de bénévolat, encore embryonnaire mais réelle : on développe peu à peu des réseaux de sympathisants auxquels on demande des actions ponctuelles. Par exemple, un graphiste peut faire l'affiche du repas de quartier depuis son domicile. Les sympathisants peuvent ainsi participer à la vie des centres sociaux sans pour autant être présents en continu. Les EPN donnent enfin une plus grande visibilité aux centres sociaux. Deux d'entre eux ont une vitrine donnant sur la rue, et des gens rentrent pour savoir qui l'on est et ce que nous faisons.

Les difficultés

Au départ, nous pensions qu'il suffisait que les adolescents se passionnent pour atteindre un niveau technique leur permettant d'entrer en formation professionnelle.

Si nous n'y sommes pas parvenus, c'est d'abord parce qu'il faudrait qu'ils possèdent ces outils chez eux et ensuite parce que malheureusement, en France, les formations en informatique ne sont accessibles qu'avec un haut niveau d'étude.

Ensuite, nous avons eu une difficulté structurelle : le centre Belleville était proche d'un lieu fréquenté par des jeunes en très grande désocialisation. Dès qu'il pleuvait, ils voulaient entrer dans le centre, ce qui induisait un travail perpétuel pour faire respecter le lieu et l'équilibre restait précaire. Une bagarre a éclaté à la dernière fête de l'internet. Deux salariés ont été blessés et nous avons décidé d'arrêter l'accès libre aux ordinateurs, de repenser les rapports avec les jeunes du quartier. Actuellement à Belleville, il n'y a plus vraiment de problème, mais il a fallu plus de quatre ans pour que le lieu soit respecté avec le soutien des parents. Nous avons établi un partenariat avec d'autres structures, comme ArsLonga, pour que les jeunes puissent continuer à aller sur l'internet, ce qui présente un double intérêt : d'abord, pour y aller, il faut qu'ils soient motivés et ensuite cela leur permet de découvrir d'autres lieux. Nous nous sommes en effet rendu compte que beaucoup de jeunes n'osaient pas quitter leur quartier par crainte des bandes des autres secteurs, même pour aller dans un quartier distant de deux ou trois stations de métro. Nous avons donc accompagné des jeunes de 18 ans à la découverte d'espaces différents, et aujourd'hui les choses commencent à changer.

L'avenir du développement social local

Patrick Isabel : Pour faire le lien entre les propos de Bruno et la Fédération des centres sociaux, je dirais que ce qui compte pour nous au sujet de l'informatique, c'est qu'elle permette des collaborations et des initiatives, qu'elle donne de la visibilité aux actions, et aux acteurs. Car ce qui nous importe, c'est l'expression et l'initiative citoyennes des habitants sur un territoire donné.

Le réseau internet doit aussi ouvrir de nouveaux espaces de collaboration, car pour faire ce métier il faut pouvoir échanger, faire circuler les informations. En ce moment, nous travaillons par exemple sur un recueil d'information par le net à propos des événements récents dans les banlieues.

Bruno Schultz : Ce que ce projet a permis de découvrir, c'est la variété des fractures : culturelle d'abord, car certains ont envie d'aller vers l'informatique, d'autres non ; générationnelle ensuite, car toute une partie de la population, les plus de 50 ans qui n'ont jamais été amenés à utiliser l'informatique dans leur travail, est exclue de l'internet ; fracture technique également : des parents qui ont investi dans un ordinateur se retrouvent trois mois après avec un appareil qui ne marche plus. Nous mettons donc en place des ateliers de maintenance où des bénévoles leur apprennent à les débloquer. Ajoutons à cela la fracture entre ceux qui sont capables d'utiliser l'internet dans leur vie quotidienne et ceux qui ne peuvent pas, et entre ceux qui savent travailler en réseau et ceux qui n'en sont pas capables. Résorber cette dernière fracture est une chose importante à laquelle nous devons accorder une attention particulière, parce les collectifs qui s'organisent pour travailler en réseau obtiennent des résultats incroyables. Certains centres sociaux développent même des projets technologiques : Belleville travaille par exemple sur un ordinateur simplifié. On ne sait pas encore si cela marchera ou pas, mais le fait que les usagers s'approprient ces outils est déjà une chose extrêmement positive.

Aujourd'hui, nous souhaiterions arriver à former les gens pour qu'ils soient capables d'organiser par eux-mêmes une fête de quartier par exemple. Les outils informatiques peuvent nous aider à développer une nouvelle forme de convivialité et des dynamiques collectives inédites sur le quartier. Nous espérons notamment aider les associations à publier régulièrement une ou deux pages web pour faire connaître leurs actions et donner une meilleure image des quartiers.

DÉBAT

L'information et le savoir

Un intervenant : *Vous vous adressez à des gens pauvres, ignorants et socialement défavorisés, par le biais d'un instrument pour puissants, riches et savants ; ils ne sont donc pas humiliés par l'outil que vous leur proposez. Je me demande cependant s'ils accèdent réellement au savoir par ce moyen ? Récemment, des professeurs de littérature américains se sont plaints de la "googleisation" des étudiants : ils ne réfléchissent plus et ne lisent plus les livres mais leurs résumés. Or le savoir passe aussi par l'effort de se surpasser et ce n'est pas parce qu'on sait chercher une information qu'on s'en trouve transformé.*

Bruno Schultz : Cela fait partie des choses très importantes dont il faut qu'on débattenne. Plus il y a d'information, plus la capacité à les trier est déterminante. C'est ce qu'on essaie de faire quand on initie les enfants et c'est fondamental, car il est rare qu'ils sachent distinguer un contenu éditorial d'un contenu publicitaire.

La fracture numérique

Int. : *La dynamique visant à réduire la fracture numérique que vous mettez en place attire des gens jeunes au détriment des retraités et je me demande si vous ne risquez pas de renforcer cette autre fracture.*

B. S. : Ce risque existe en effet. Pour l'instant, ce que nous faisons est expérimental : sur 30 centres sociaux, six seulement possèdent un EPN. Notre travail permet de défricher et il faudra bien évidemment l'élargir à tout le monde. Au début, les parents n'allaient pas sur l'internet, ils pensaient que c'était trop tard pour eux et venaient pour leurs enfants ; à présent ils demandent une initiation parce qu'ils ne comprennent pas ce que leur disent leurs enfants. Ce mouvement se fera naturellement pour les grands-parents. Nous devons en effet veiller à ne pas déplacer la

fracture numérique au sein de la famille.

Le bénévolat

Int. : *Avez-vous des campagnes de recrutement des retraités comme bénévoles et comme public ?*

B. S. : Pour le public, nous n'avons pas de campagnes à proprement parler. La ville de Paris en fait de temps en temps et il y a aussi quelques sites web, mais cela fonctionne plutôt par bouche à oreille dans le quartier. Pour le bénévolat, nous avons essayé mais nous n'avons pas encore trouvé la bonne méthode. C'est moins facile que pour les étudiants par exemple.

Int. : *Voici quelques pistes : vous pourriez par exemple aller voir les caisses de retraite, France initiative, France bénévolat et les associations de seniors.*

Patrick Isabel : Nous avons un questionnaire d'une autre nature parce que l'objet de notre démarche est de recruter des bénévoles qui viennent du territoire sur lequel le centre est implanté. Cela dit, la recherche de bénévoles auprès de personnes retraitées est une question importante parce que les chiffres de l'INSEE montrent que la solitude des retraités a augmenté. C'est une population amenée à grandir et le bénévolat est peut-être une des réponses à ce problème, parce qu'il permet d'être utile socialement, de participer à la vie de la cité certes, mais aussi de s'épanouir, de s'enrichir par le contact avec les autres.

Int. : *Je me suis mis à l'internet parce que mes enfants m'y ont poussé à l'âge de 82 ans, et je ne comprends toujours pas le langage informatique. Quand un message apparaît me demandant de réinstaller Wanadoo, je ne sais pas ce que cela veut dire.*

B. S. : Beaucoup de gens plus jeunes et même de grands utilisateurs ne sauraient pas quoi faire dans cette situation, fort heureusement cela n'empêche pas d'établir de nouvelles formes de sociabilité et semble confirmer l'importance du lien intergénérationnel dans l'appropriation d'internet par les retraités.

Un outil de mobilisation

Int. : *Lorsqu'on voit le langage utilisé par des jeunes qui ont pourtant un très bon niveau d'éducation et qui écrivent "c koi ?" dans un mail parce que c'est plus rapide, on se dit que ce ne sont plus seulement les analphabètes qui ont un problème, mais les éduqués qui ont du mal à se mettre à un certain niveau. Si on écrit normalement, on passe pour un ringard... C'est l'obligation d'un nivellement par le bas.*

B. S. : Quand vous faites une affiche pour un concert de rap, c'est le moment d'en demander plus aux jeunes : c'est un prétexte pour travailler sur l'orthographe. Je ne crois pas que le mail nuise à l'écriture, il permet au contraire aux gens qui n'écriraient plus de s'écrire davantage.

Int. : *À quoi l'internet peut-il servir quand on est illettré ? Je rappelle qu'il y a deux millions et demi d'illettrés en France et quelques millions de plus d'analphabètes. Le niveau de culture moyen d'un jeune de banlieue est-il suffisant pour utiliser l'internet de manière constructive ?*

B. S. : On sait que ces personnes ont énormément de stratégies de contournement, d'astuces pour pouvoir vivre dans un monde où l'écrit a beaucoup d'importance. J'ai envie de dire que ce n'est pas un outil miraculeux, mais que c'est une question de point de vue. Le verre est-il à moitié vide ou à moitié plein ? Quand vous voyez les adolescents faire du "chat", vous pouvez déplorer leur orthographe, mais vous pouvez aussi vous dire qu'ils écrivent, et croyez bien que ce n'est pas une chose évidente. Un jeune de Belleville, qui faisait du rap avec un animateur, lui a confié qu'il n'avait pas utilisé un stylo et du papier depuis plus de six mois. C'est vrai qu'il y avait des fautes dans le texte qu'il avait écrit, mais c'est déjà un progrès. Et je pense que les outils informatiques sont suffisamment attrayants pour fonctionner comme une étape avant de passer le cap de l'orthographe. Ce sont donc des outils de mobilisation.

Une ouverture sur le monde

Int. : *Vous avez évoqué une chose ignorée en France : le peu de mobilité géographique des pauvres. Pensez-vous que le fait d'apprendre à utiliser l'internet puisse permettre de sortir d'un ghetto géographique ?*

B. S. : Je ne crois pas, en revanche cela aide beaucoup les gens qui en ont déjà envie. Nous proposons beaucoup d'actions, de sorties culturelles notamment aux mamans qui n'ont pas vu la Tour Eiffel alors qu'elles habitent à Paris depuis 15 ans : l'internet nous aide à préparer ces sorties et nourrit leur curiosité.

Le manque de communication

Int. : *On s'aperçoit qu'il y a en France énormément d'associations, qu'elles sont extrêmement compartimentées et qu'elles ne communiquent pas entre elles. L'internet devrait permettre d'améliorer cette communication. Je m'occupe d'Accomplir, une association qui se trouve dans le quartier des Halles, d'ailleurs partenaire de la Clairière...*

Notre site recense un grand nombre d'associations et il est devenu une source d'information importante, notamment pour les journalistes qui s'intéressent au problème des Halles. Il permet aux associations de communiquer et de se faire connaître. Même si sa fréquentation n'atteint pas celle du site de l'École de Paris – qui dépasse les 50 000 connexions par semaine, c'est la preuve que des choses peuvent être faites dans ce sens et que l'intérêt de ces outils est réel lorsqu'on les maîtrise.

B. S. : Ce manque de communication est un grave problème. Je crois en effet que le jour où un outil simplifié sera disponible pour faciliter la gestion d'une association, on pourra revenir à l'esprit du net des années 1980 : publier immédiatement ce qui a été écrit pour le partager. En attendant, la progression sera limitée. Les associations ont pris un peu de retard par rapport aux entreprises et tant que le système d'information ne sera pas intégré dans le fonctionnement général, cela n'évoluera pas beaucoup.

Créer une boucle de solidarité

Int. : *Je me suis occupé d'une association pendant quelques années et ce qui fait défaut, c'est en effet une offre finie, un logiciel immédiatement adapté. Y a-t-il un manque de coopération avec les grandes entreprises informatiques pour expliquer que des logiciels aussi simples à fabriquer ne soient pourtant pas disponibles pour les associations ?*

B. S. : Nous avons tenté, avec plusieurs centres, de faire un logiciel de gestion des associations. Mais c'est trop compliqué parce que le fonctionnement d'une association doit être en adéquation avec ses valeurs, et comme ces valeurs changent d'une association à l'autre, un logiciel unique est irréalisable. Par contre, je crois que le développement de petites solutions logicielles est possible.

Int. : *IBM a mis en place un programme de soutien pour ses employés bénévoles et nous avons en effet développé de petits logiciels pour aider à la gestion des projets. Mais nous nous adressons à un public ciblé : les personnes travaillant à IBM ont les compétences informatiques requises pour les exploiter véritablement, ce qui n'est peut-être pas le cas des bénévoles travaillant dans les associations de quartier.*

Il semble que le problème se situe davantage dans la capacité d'appropriation des logiciels que dans leur conception. Il faut donc travailler sur le transfert de compétences entre l'entreprise et le monde associatif. Nous avons mis en place une boucle de solidarité en travaillant avec une association qui reconditionne des PC à partir d'anciens ordinateurs. Ils sont remis à neuf et réinitialisés et constituent une partie de nos donations aux autres associations. Ce projet est intéressant parce qu'il se tourne aussi vers la réinsertion : nous prenons des jeunes en difficulté et nous leur donnons toutes les connaissances nécessaires pour faire de la rénovation de PC. Ce transfert de compétence semble mieux répondre aux impératifs d'un projet solidaire qu'une simple solution logicielle.

Les centres sociaux à Paris

Int. : *On ne sait pas où se trouvent les centres sociaux, ni ce qu'ils font exactement. Peut-être votre appellation centres sociaux – qui fait penser à cas sociaux – ne facilite-t-elle pas une lecture claire de votre identité et de vos activités étendues. Les mairies font-elles leur travail d'information ?*

B. S. : La mairie fait périodiquement paraître une annonce dans le journal de la ville de Paris et la semaine suivante, nous recevons une centaine d'appels. C'est prodigieux. Mais vu le nombre d'associations qui ont besoin de cette annonce, on ne peut pas espérer être publié plus d'une fois tous les deux ans.

P. I. : Il est vrai qu'à Paris, contrairement aux villes d'Île-de-France ou de province, on ne dispose pas d'un fléchage spécifique indiquant le centre culturel ou le centre social et il ne se trouve pas non plus dans un bâtiment imposant et repérable. Nous pourrions imaginer une collaboration avec la ville de Paris sur ce point, avec la RATP pour que les centres sociaux figurent sur les plans de quartiers présents à la sortie du métro par exemple. Nous sommes actuellement en discussion avec la ville de Paris pour une campagne de communication portant sur l'action et sur l'utilité sociale des centres sociaux.

Int. : *Avez-vous un lien institutionnel avec la mairie de Paris ? Je sais par exemple qu'un EPN a été mis en place aux Olympiades dans le XIII^e arrondissement : est-ce que vous y participez, est-ce indépendant ?*

B. S. : Je n'aime pas le terme "lien institutionnel", parce que les centres sociaux sont d'abord financés sur projet et si une grosse partie des EPN est financée par la ville de Paris, nous ne sommes pas salariés de la mairie. Cette dernière a décidé de mettre en place des EPN en 2001 et, plutôt que de les créer ex nihilo, elle a préféré soutenir les structures existantes. En 2006, il devrait y avoir 14 EPN, dont sept seront portés par des centres sociaux.

Il nous arrive de travailler avec l'EPN des Olympiades, mais il ne fait pas partie d'un centre social. Il n'y a donc pas de lien institutionnel entre nos deux EPN.

L'indépendance relative des centres sociaux

Int. : *Les associations doivent constamment courir après les financements. J'aimerais savoir qui finance les centres sociaux et quel est leur degré d'indépendance vis-à-vis de la CAF ou d'autres instances ministérielles ou municipales.*

P. I. : La CAF verse aux centres agréés des prestations de services dont le montant est fixé annuellement. Il est identique pour tous les centres sociaux. Mais ces financements ne suffisent pas. Sur le territoire parisien par exemple, des financements additionnels sont apportés par le département de Paris, alors que rien ne l'y oblige. Ce n'est pas une compétence obligatoire pour un département. Le partenariat est négocié avec la CAF à partir d'une grille de lecture qu'elle utilise pour évaluer les projets. Cette grille laisse une autonomie très importante aux centres sociaux.

En Île-de-France, en revanche, les centres sociaux sont majoritairement municipaux, les financements proviennent des collectivités locales et le personnel est municipal. Il peut arriver qu'il y ait des tensions politiques. Cela reste toutefois assez rare. Les centres sociaux sont répartis aussi bien sur des communes de gauche que de droite. Aujourd'hui, nous commençons à voir apparaître des centres sociaux qui sont portés par les communautés de communes et les communautés d'agglomérations et bien que ce ne soit pas une situation très facile, cela se passe plutôt bien.

Int. : *Que se passe-t-il en cas de changement de majorité ?*

P. I. : On a très rarement vu une nouvelle équipe municipale balayer une équipe de centre social. Sauf si elle s'est auparavant engagée politiquement dans une campagne. C'est très rare.

Les relations avec le secteur privé

Int. : *Je connais une petite entreprise de textile dans les Vosges qui emploie des gens dont le niveau d'éducation est extrêmement bas et qui ont, a priori, une relation distante à l'informatique, instrument du savoir et du pouvoir. Selon le PDG, le développement de l'utilisation de l'informatique dans son entreprise a été facilité par sa dyslexie : il a voulu montrer l'exemple et a envoyé des messages à ses collaborateurs contenant beaucoup de fautes d'orthographe. Cela prouve que malgré une orthographe déplorable, l'apprentissage de l'informatique n'est ni impossible, ni inutile. J'en viens donc à me demander si certains types d'entreprises ayant des employés illettrés ou dont le niveau d'éducation est faible, ne pourraient pas travailler avec les EPN.*

Sur la formation, par exemple, on sait que les Réseaux d'échanges réciproques de savoirs intéressent les entreprises et que certaines d'entre elles établissent des partenariats. Vous est-il arrivé qu'une entreprise fasse appel à vous pour former des employés en informatique ? Est-ce que ce serait pensable pour vous ?

P. I. : Il est vrai que l'une de nos spécificités est de travailler en réseau, mais nous n'avons jamais reçu de proposition d'entreprises pour la formation de leurs salariés. Un centre comme la Clairière par exemple, est en train de monter une entreprise d'insertion. À l'origine c'était un repas préparé par les mamans une fois par mois, la Table du monde, dont les recettes permettaient aux membres du collectif de monter un projet. Cette action associative ponctuelle, vu son succès, s'est transformée en une activité de traiteur et les gens qui y travaillent vont se professionnaliser. On peut donc tout envisager, et c'est au conseil d'administration du centre social de déterminer quelles actions s'inscrivent dans son projet.

La convivialité numérique

Int. : *Un ami qui a fait une thèse sur le travail associatif, ne croit pas beaucoup à l'informatique, ni à sa convivialité.*

B. S. : Certains acteurs associatifs ont en effet peur que l'informatique réduise les contacts humains et qu'elle fasse perdre son sens à l'association. La société évolue tranquillement et je crois que l'informatique prendra une place significative dans les associations. Je me souviens d'une époque où beaucoup d'acteurs associatifs refusaient d'avoir un répondeur téléphonique parce que cela diminuait la convivialité... Ils ont changé d'avis depuis.

Int. : *En voyant l'intitulé, je me suis dit que pour amener les gens à l'internet, vous passeriez peut-être par le jeu. Qu'en est-il ? Vous n'en avez pas parlé.*

B. S. : Nous ne sommes pas une salle de jeux. Par contre, si des adolescents veulent faire une activité jeux, on peut l'organiser comme n'importe quelle autre activité, sous certaines conditions. Les jeux ne sont pas interdits, car dans les centres sociaux, tout est affaire de compromis, mais ils ne constituent pas un élément clé pour attirer les jeunes.

Le rôle des parents dans les centres sociaux

Int. : *Dans certains centres, quand un adolescent veut s'inscrire à une activité, il doit signer un contrat l'engageant auprès de son tuteur légal et du responsable du centre social. Les parents sont impliqués automatiquement.*

P. I. : Pour nous, l'implication des parents est essentielle parce qu'ils sont responsables de leurs enfants. On travaille en accord et en concertation avec les parents.

Int. : *Vous avez dit que lorsque les parents étaient là, il n'y avait aucun problème. Comment exercent-ils leur pouvoir d'autorité dans les centres ?*

P. I. : Les adolescents sont respectueux quand les parents ou les voisins des parents sont là. Un des objectifs des centres sociaux est justement de favoriser les liens entre les générations et de soutenir les parents dans leur fonction parentale.

B. S. : On s'est par exemple aperçu que, lors de conflits, les enfants jouaient parfois les interprètes entre les parents et d'autres enfants ; c'est un rôle qu'ils n'ont pas à assumer. Travailler avec la famille c'est aussi aider les parents à apprendre le français, à faire des démarches administratives pour qu'ils puissent jouer pleinement leur rôle.

Présentation des orateurs :

Patrick Isabel est délégué de la Fédération des centres sociaux de Paris.
<http://www.centres-sociaux-paris.org>

Bruno Schultz est coordinateur du projet Espaces publics numériques à la Fédération des centres sociaux de Paris.
<http://www.centres-sociaux-paris.org>

Diffusion avril 2006