

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION :</b>	<b>2</b>
<b>1. ETUDE DU MILIEU : LE QUARTIER DES BARRES ET DU MONT ET LA STRUCTURE D'ACCUEIL</b>	<b>3</b>
1.1. L' ENVIRONNEMENT DU PROJET	3
1.1.1. L'HISTORIQUE DU QUARTIER	3
1.1.2. LA POPULATION DU QUARTIER ET LES GRANDS EQUIPEMENTS	3
1.1.3. LE MONT : UN QUARTIER EN DIFFICULTE ?	4
1.2. LE CENTRE CULTUREL ET SOCIAL DES BARRES ET DU MONT	5
1.2.1. HISTORIQUE	5
1.2.2. LES DIFFERENTES RESSOURCES DU CENTRE CULTUREL ET SOCIAL	6
1.2.2.1. Ressources humaines : le personnel salarié et les bénévoles	6
1.2.2.2. Le Conseil d'Administration de l'association	7
1.2.2.3. Les ressources matérielles et financières du Centre	8
1.2.3. LES DIFFERENTS PARTENAIRES DU C.C.S.B.M.	9
1.2.4. LA STRUCTURE ET SON FONCTIONNEMENT ACTUEL	10
1.2.4.1. Les fondations du projet global : les cinq missions et activités	10
1.2.4.2. Les adhérents et usagers de l'association	13
<b>2. PRESENTATION DU PROJET : ENQUETE ET SENSIBILISATION A L'INFORMATIQUE</b>	<b>14</b>
2.1. LECTURE DE L'ENVIRONNEMENT A DIFFERENTS NIVEAUX ET ACCES AUX T.I.C.	14
2.1.1. LES T.I.C. ET LE CONTEXTE NATIONAL, TERRITORIAL	14
2.1.1.1. États des lieux des pratiques nationales et des dispositifs	14
2.1.1.2. Les enjeux nationaux d'un meilleur accès aux T.I.C.	15
2.1.1.3. Les acteurs et publics concernés par les dispositifs	16
2.1.2. LE CONTEXTE LOCAL : LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION BELFORTAINE (C.A.B.)	17
2.1.2.1. Etat des lieux des besoins constatés	17
2.1.2.2. Enjeux pour les partenaires de la C.A.B.	17
2.1.2.3. Les partenaires de la C.A.B. et organisation du plan de développement	18
2.1.3. LE CONTEXTE MUNICIPAL : ETAT DES LIEUX DE L'ACCES AUX T.I.C. A BELFORT ET DANS LE QUARTIER DU MONT	18
2.1.4. CONSTATS TRANSVERSAUX EMERGENTS A PARTIR DES DIFFERENTS NIVEAUX FAISANT SENS DANS LE PROJET TUTEORE MENE	19
2.2. ANALYSE DE LA SITUATION	20
2.2.1. LE DIAGNOSTIC	20
2.2.1.1. Les besoins supposés puis vérifiés du public	20
2.2.1.2. Enjeux et intérêts pour la structure	21
2.2.2. LA PROBLEMATIQUE DU PROJET	22
2.2.2.1. Les questions centrales	22
2.2.2.2. Questions annexes	22
2.2.3. HYPOTHESES D'ACTION RETENUES	23
2.3. LES MOYENS DE REALISER LE PROJET	23
2.3.1. LE CONTACT AVEC LE PUBLIC	23
2.3.2. L'ENQUETE	24
2.3.3. LES ATELIERS DE SENSIBILISATIONS	25
2.3.4. PERENNISATION DU PROJET	27
2.4. PROPOSITIONS D'AUTRES ACTIONS	27
<b>3. APPROCHE PERSONNELLE</b>	<b>28</b>
3.1. UN BILAN CONTRASTE... : COMPOSER AVEC LES IMPREVUS ET LES PROBLEMES A RESOUDRE	28
3.2. EVALUATION DU TRAVAIL EN GROUPE ET ORGANISATION DU TRAVAIL	30
3.3. BILAN PERSONNEL	31
<b>CONCLUSION</b>	<b>33</b>
<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>34</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>35</b>
<b>ACRONYMES</b>	<b>35</b>

## Introduction :

Lors de ma première année d'étude à l'I.U.T. dans le département Carrières sociales, option animation sociale et socioculturelle, j'avais décidé de développer mes connaissances dans le domaine de l'animation et de l'accompagnement de la famille, en petite enfance. C'est pourquoi, dans un objectif d'approfondissement de ces connaissances et dans une volonté de continuité avec mes précédentes expériences, j'ai opté cette année pour un projet tutoré qui me permettrait d'aborder une problématique familiale, mais de façon indirecte. Au travers de mon projet, j'ai voulu travailler ces problématiques par le biais du support informatique avec le public adulte. Le projet en lui-même consistait à réaliser une enquête par entretien auprès des adultes du quartier des Barres et du Mont, qui fréquentent le Centre Culturel et Social de ce quartier. Grâce à cette enquête, j'ai privilégié le public adulte, pour l'amener à se familiariser avec les Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C.) ; ce projet a été complété par un petit travail de sensibilisation sous forme d'atelier d'une heure environ par personne. Pour mener à bien ce projet deux étudiantes de première année ont été mes collaboratrices : Charlotte GAUTHIER et Nancy PERRIN.

L'idée de ce projet est née lors d'un entretien avec le directeur du Centre Culturel et Social des Barres et du Mont (C.C.S.B.M.) de Belfort. Au cours de cet entretien, mon aspiration, qui était de travailler avec le public Famille, a rencontré sa volonté de mieux faire connaître son Cybercentre récemment créé. Effectivement, il souhaitait conforter la fréquentation de ce lieu tout en voulant faire prendre conscience à ses usagers, des importantes ressources qui étaient à leur disposition au C.C.S.B.M. Moi-même passionnée de l'utilisation de l'outil informatique, j'ai voulu transmettre et faire partager mes connaissances aux habitants du quartier.

Malgré la brièveté de ce projet tutoré, j'aborderai le plus exhaustivement possible : la description du quartier des Barres et du Mont et la description du Centre Culturel et Social, afin de rendre compte du contexte dans lequel notre action s'est déroulée.

Ensuite par le biais de trois entrées principales, il s'agira de comprendre quelle est la situation et l'avancement de l'accès à l'Internet et à l'outil informatique d'un point de vue général : par la présentation des enjeux et des acteurs dans le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C.) d'une part, par l'état des lieux de ce qu'il existe actuellement en terme d'action de sensibilisation et de connaissances de ces outils, d'autre part. Une fois le constat et le diagnostic de la situation globale réalisé, il importera d'en comprendre le déroulement et d'en expliciter les différentes étapes, jusqu'à aboutir à la réalisation du projet et à la présentation du bilan, tant professionnel que personnel.

# **1. Etude du milieu : le quartier des Barres et du Mont et la structure d'accueil**

## **1.1. l' Environnement du projet**

### **1.1.1. L'historique du quartier**

L'histoire de ce quartier est relativement récente et prend sa source au début des années 1920, par l'implantation d'une cité-jardin de 350 logements permettant de loger les ouvriers d'ALSTOM. Durant plus de vingt ans ce quartier s'apparentait à un « village ouvrier », avec ses commerces, son poste de police, son dispensaire. A partir de la reconstruction (années 50), viennent s'ajouter à cette cité, des immeubles collectifs accueillant 366 logements le long de la Rue Herriot. Le besoin en logement étant tel, en 1969, apparaît à nouveau un immeuble de 50 logements à la frontière du quartier des Résidences en plein centre du quartier (Rue Anatole France). Plus tard encore, on retrouvera 140 logements construits dans des maisons en terrasse (Rue de la Fraternité). On assiste donc à une construction progressive de trois îlots au sein du quartier, qui ont modifié l'ancien visage du quartier ouvrier qui était semblable à un village. Ainsi, au côté des premières maisons ouvrières on retrouve ces îlots H.L.M. habités par une population très mixte : tant au niveau du pays d'origine, que de l'âge ou encore de la situation familiale et professionnelle.

### **1.1.2. La population du quartier et les grands équipements**

Actuellement, le quartier comprend 4 377 habitants mais concentre également un nombre important de grands équipements : l'U.T.B.M, l'I.U.T., le C.R.O.U.S., le lycée professionnel, le site industriel d'ALSTOM, le technopôle. Aussi, au vu de ces grandes entreprises venues s'implanter dans le quartier et avec les équipements publics qui y sont installés, on aurait pu penser que le quartier bénéficiait d'une réelle mixité sociale, or il n'en est pas tout à fait ainsi. On constate en effet, qu'il n'y a pas de réelle interaction entre ces structures et la population du quartier. On notera tout de même que la spécificité du quartier réside dans une forte représentation de la population des 19-25 ans due à la présence des Universités et des logements étudiants attenants (C.R.O.U.S., foyers).

### **1.1.3. Le Mont : Un quartier en difficulté ?**

Selon l'Observatoire des Quartiers de la ville de Belfort, en couplant six indicateurs on peut réussir à faire apparaître un indice de fragilité :

- Part des bénéficiaires du R.M.I. parmi les allocataires C.A.F.,
- Part des familles monoparentales parmi les allocataires,
- Part des jeunes chômeurs avec un niveau de formation de niveau C.A.P., B.E.P., aucune formation achevée,
- Part des chômeurs de longue durée, des ménages logés en H.L.M.,
- Part des ménages en H.L.M. avec des revenus inférieurs à 60% des plafonds Prêt Locatif Aidé. (P.L.A.)

Or, lorsque ces six indicateurs sont croisés, le quartier des Barres et du Mont apparaît avec un indice de fragilité inférieur à la Ville de Belfort ([\*Annexe 1\*](#)), mais arrive derrière les trois quartiers « sensibles » de la Ville.

D'autres indicateurs permettent d'avoir un éclairage complémentaire sur le quartier :

- **L'aide au logement** : on comprend ici l'Allocation Logement à caractère Familial (A.L.F.), l'Allocation Logement à caractère Social (A.L.S.), la Commission de secours du C.C.A.S. et le Fonds de Solidarité Logement (F.S.L.). Ainsi 25% des ménages du quartier ont bénéficié de ces aides (contre 22.7% des ménages belfortains).
- **L'intervention du Point d'Accueil Solidarité (P.A.S.) de Belfort Ouest** : les P.A.S. sont des antennes de la politique sociale du Conseil Général installées sur le département où l'on retrouve : assistantes sociales, éducateurs, un médecin P.M.I (Protection Maternelle Infantile), un psychologue, un conseiller jeunes, un éducateur de prévention. Aussi en 2002, l'assistante sociale a reçu 536 habitants dont 40 pour une situation d'urgence.

D'un point de vue géographique, le quartier semble donc divisé en trois îlots, qui prennent leur source dans l'histoire du quartier et dans la progression de la construction des logements : la rue Herriot, la Tour Anatole France et les Terrasses ([\*Annexe 2\*](#)).

Ces habitations sont aujourd'hui gérées par l'Office Départemental H.L.M. et ont modifié les caractéristiques du « Village du Mont » originel.

En conséquence, si le quartier ne peut être considéré comme en grande difficulté, on peut néanmoins déceler des poches de fragilité. Ce quartier reste un quartier qui vit diverses

sortes de fragilités, que l'on a du mal à cerner exactement, mais que l'on perçoit pourtant. Le constat général que l'on pourrait réaliser serait que les structures importantes (associations, paroisse, commerçants, gardiens H.L.M., école, Point Accueil Solidarité, Université) et les acteurs du quartier devraient collaborer davantage afin de renouveler la vitalité des liens pour ensuite, renouer les relations sociales qui étaient distendues.

## **1.2. Le Centre Culturel et Social des Barres et du Mont**

### **1.2.1. Historique**

**1979** : Dissolution d'une association phare sur le quartier que l'on dénommait « la Commune libre des Barres et du Mont ». Celle-ci gérait une caisse décès et organisait festivités et sorties diverses. A sa dissolution habitants et élus ont décidé de construire une nouvelle association qui serait un lieu de rencontre, d'échange, d'expression et d'activités tant sociales que culturelles et sportives.

**1980** : Création de l'Association « Centre Culturel des Barres et du Mont ». Elle est financée par le contrat « Ville Moyenne » de l'Etat et des animations pour les personnes âgées et les enfants voient le jour dans un local préfabriqué, place Saget.

**1982** : l'Association s'installe dans une Maison de Quartier qui sera construite après de longues concertations entre les habitants, les élus et les architectes.

**1984** : Arrivée d'une animatrice salariée à mi-temps qui vient soutenir l'équipe de bénévoles qui gérait jusqu'à présent l'association ; elle coordonnera et développera de nouvelles activités.

**Fin 1980** : L'équipe des salariés augmente tant en animateurs qu'en personnel d'entretien

**1993** : L'Association obtient l'agrément C.A.F.

**1993-1995** : Période sombre qui voit le Président démissionner pour une faute financière grave. Il sera remplacé par une militante du quartier qui sera licenciée après un an d'exercice. C'est pourquoi l'agrément de la C.A.F. sera suspendu entraînant par là même, des difficultés financières supplémentaires qui pèseront jusqu'en 2000.

**1996-2000** : Période de stabilité qui connaît l'embauche d'un directeur. Le Conseil d'Administration est renouvelé ainsi que la Présidente de l'association. L'équipe salariée augmente et s'ancre par la création de 6 temps partiels et une meilleure coordination entre les bénévoles et les salariés.

## **1.2.2. Les différentes ressources du Centre Culturel et Social**

### **1.2.2.1. Ressources humaines : le personnel salarié et les bénévoles**

Pour mener son projet, le Centre Culturel et Social dispose d'une équipe de personnes qui construisent, définissent, agissent et évaluent ensemble le projet global et les activités diverses. En l'occurrence cette équipe est constituée d'adhérents actifs (bénévoles) et des salariés ([Annexe 3](#)). Même si leur rôles et leurs missions diffèrent, ils se retrouvent à travailler ensemble sur un certain nombre d'actions.

Le C.C.S.B.M. et son activité repose -entre autres- sur les différents salariés qui lui sont liés par un Contrat à Durée Indéterminée (C.D.I.):

✿ M. Jean-Claude BESSOT qui est le **directeur de la structure**. Il travaille 35 heures par semaine. Il est actuellement en cours de D.E.F.A. (Diplôme d'Etat aux Fonction d'Animation) et détient 6 unités de base qui lui ont été validées par Jeunesse et Sport. Il est titulaire d'un D.U.T. Gestion.

La partie la plus importante de son travail est la gestion (financière, du personnel, matérielle et de la sécurité) L'autre partie de son temps est mobilisée par la gestion du projet global du C.C.S.B.M. et l'accompagnement d'animations et d'activités.

✿ Mme GRILLOT Pascale a deux fonctions principales au sein de la structure : **directrice/animatrice du C.L.S.H.** et **référente famille**. Sa durée de temps de travail est de 35 heures par semaine.

En tant que directrice/animatrice du C.L.S.H. elle gère son personnel, prépare le planning C.L.S.H., gère le budget du C.L.S.H. En tant que référente famille elle coordonne le projet de structure avec le directeur, elle anime l'accompagnement à la scolarité, elle met en place et suit l'action des « vacances collectives en famille », enfin elle participe aux temps de jeux et de sorties avec les familles.

✿ Mme TAVANO Campiglia est la **secrétaire du C.C.S.B.M.** Elle est titulaire de l'équivalent du B.E.P. Secrétariat et travaille 33heures par semaine.

Elle est responsable : du courrier, de la gestion de la caisse, de la tenue du fichier des adhérents, de la facturation aux adhérents des activités, de la dactylographie des documents, de la location des salles, de la mise en œuvre matérielle des animation du quartier, de l'accueil du public.

Dans le tableau ci-dessous, sont répertoriés les autres salariés :

Salarié	Fonction	Heures par semaine	Contrat
Oudot Marie-Christine	Agent d'entretien et employée de restauration	25	C.D.I
Gruch Marie-Christine	Animatrice C.L.S.H., atelier échanges et accompagnement à la scolarité	30	C.D.D. sous dispositif Contrat Emploi Solidarité (CEC) jusqu'en 2006
Cametti Marie-Odile	Agent d'entretien et animatrice personnes âgées	25	C.D.I
Schildknecht Alain	Agent de gardiennage et d'entretien	30	Contrat d'usage
Belghazi Raouf	Animatrice gymnastique	8	C.D.D. de septembre à juin
Humbert Samuel	Animateur C.L.S.H.	4	C.D.D.
Animateurs d'été (petites vacances)	Animateur C.L.S.H.	12	C.D.D.

Le Centre Culturel et Social bénéficie des actions de ses bénévoles pour la responsabilité d'activité ou d'associations. Ces bénévoles sont les personnes grâce à qui le Centre fonctionne depuis le départ. Mais actuellement, il ne reste seulement que trois personnes responsables d'ateliers et les 20 personnes qui sont à la tête d'associations qui sont hébergées par le Centre.

D'autres bénévoles apportent leur contribution sous la forme d'une aide dans l'animation, la préparation et l'organisation de manifestations ponctuelles. De 10 à 15 personnes sont présentes lors de la préparation de ces manifestations.

En totalité, ce sont 35 à 40 personnes qui donnent de leur temps pour faire vivre ce Centre et qui vont devoir travailler avec l'équipe des salariés.

### **1.2.2.2. Le Conseil d'Administration de l'association *(Annexe 4)***

Les bénévoles ont encore une troisième façon d'intervenir dans l'association. En effet, ils constituent les membres élus au Conseil d'Administration (C.A.) qui gère et donne les orientations au projet du Centre Culturel et Social.

Au 18 juin 2003, 14 personnes étaient élues au C.A. dont : 8 qui viennent du quartier, 1 qui habitait le quartier il y a environ 3 ans et qui habite maintenant un quartier voisin, 4 qui habitent les quartiers voisins, 2 qui habitent à l'extérieur de Belfort.

En ce qui concerne l'âge des membres, on peut considérer qu'il y a une bonne diversité : une personne a moins de 25 ans, 6 ont entre 25 et 55 ans et les 7 autres ont plus de 55 ans.

On peut donc constater que ce C.A. représente une diversité favorable à une démocratie : en effet, on ne peut pas dire que ce C.A. n'est composé que d'anciens, de personnes habitant hors du quartier et qu'il ne se renouvelle pas. Malgré tout, il est souvent vu comme cela par les personnes qui habitent le quartier, ou même les adhérents du Centre. Ce C.A. est constitué d'un bureau de 7 personnes qui s'occupent des affaires courantes et qui convoque le C.A. Certains membres du C.A. sont très impliqués dans les animations du Centre et du quartier.

Toutefois, ce C.A. souffre de l'inégalité des présences aux séances. La moyenne des présences se situe effectivement autour de 7 membres élus. En outre, comme beaucoup d'associations, la difficulté réside dans le renouvellement des membres au sein de l'association qui peut compter, selon les statuts, jusqu'à 21 membres.

### **1.2.2.3. Les ressources matérielles et financières du Centre**

Avant toute chose, il n'est pas inutile de préciser que les locaux de la structure appartiennent à la ville de Belfort, toutefois, le petit matériel appartient à l'association.

Le Centre fut construit en 1982 et abrite une grande salle polyvalente, 3 salles multi-activités (dont une salle petite enfance), une cuisine, des bureaux, une bibliothèque, une salle jeunes, un labo photo et divers endroits de rangement. Un agrandissement et une réfection des locaux a eu lieu au Printemps 2004 et a permis au Centre de se doter de 3 salles d'activités supplémentaires. Cela a également permis de déplacer la bibliothèque et de requalifier le secteur jeunes avec 2 salles d'accueil.

Le matériel de l'association a été acquis au fil des années grâce à la gestion des bénévoles, avec l'aide de la ville de Belfort et de la C.A.F. pour ce qui concerne le mobilier petite enfance.

- Mobilier de cuisine, vaisselle à louer à des groupes d'une centaine de personnes,
- Matériel informatique récent pour l'administration et le Cybercentre très récemment créé,
- Mobilier (tables, chaises, meubles,...),
- Matériel d'entretien,
- Matériel pédagogique (téléviseur, magnétoscope),
- Matériel d'activité (table de ping-pong, jeux de société, vélos, matériel de gym, livres,..).

Concernant les ressources financières, il faut savoir qu'avant l'année 2000, suite à une gestion hasardeuse, le Centre s'est retrouvé avec des difficultés financières et notamment avec un déficit de trésorerie important. Grâce au soutien de la ville de Belfort et du Conseil Général, la situation a été régularisée au cours de l'année 2000.

De 2001 à 2003, l'association fut excédentaire grâce à des subventions et des aides constantes de l'Etat, ainsi que par des subventions nouvelles et enfin, par un meilleur recouvrement de la créance des adhérents (Annexe 5).

Il semblerait néanmoins que l'année 2004 n'ait pas permis à l'association de maintenir cette situation financière. Ces informations ne sont pas encore officielles, le C.A. n'ayant pas encore eu lieu, mais elles relèvent d'une observation active.

### **1.2.3. Les différents partenaires du C.C.S.B.M.**

L'association ne peut exister seule : elle est le fruit de l'engagement des bénévoles, du travail des salariés, et du soutien des partenaires institutionnels que sont

- ✿ La ville de Belfort,
- ✿ La Caisse d'Allocation Familiales (C.A.F.),
- ✿ Le Conseil Général,
- ✿ L'Etat,
- ✿ Le Fonds d'Action et de Soutien pour l'Intégration et la Lutte contre les Discriminations (F.A.S.I.L.D.),
- ✿ La Caisse Régionale d'Assurance Maladies (C.R.A.M.).

Ces partenaires institutionnels par leurs financements et leur implication attendent du Centre Social certains résultats et projets spécifiques. En effet, le centre représente un outil de proximité qui peu favoriser l'implication, la participation des habitants non pas tant au travers des activités que dans une réponse du Centre à leur demande en besoins quotidiens. Le centre est le médium qui permettra pour ces partenaires de redynamiser le lien social et familial sur cette zone géographique. En ce sens, le Centre a une mission de responsabilisation de l'utilisateur/habitant dans l'exercice même de son activité. Ce travail doit s'orienter vers tous les publics et plus encore sur celui qui se trouve en difficulté sur le quartier afin de l'orienter grâce au travail de partenariat local qu'il mettra en place.

## **1.2.4. La structure et son fonctionnement actuel**

### **1.2.4.1. Les fondations du projet global : les cinq missions et activités (Annexe 6)**

Aujourd'hui, l'association se donne cinq grandes missions à atteindre comme axes de travail, mais qui sont au demeurant intimement liées entre elles :

#### **🌟 Le développement d'activités culturelles, sportives et sociales :**

Le Centre Culturel et Social propose une multitude d'activités culturelles, sportives et sociales qui ont pour objectifs essentiels de renforcer le lien entre les usagers.

Toutes ces activités leur permettent de partager et d'acquérir des compétences, un savoir-faire, d'apporter un mieux-être, une détente. Elles permettent aux personnes qui participent de tisser des liens basés sur l'entraide, le respect et la valorisation de chacun.

- **Le Centre de Loisirs Sans Hébergement (C.L.S.H.) :**

Le Centre de Loisirs Sans Hébergement accueille les enfants de 3 à 12 ans, les mercredis et pendant les vacances scolaires. Plusieurs animateurs sont présents pour animer des ateliers créatifs, mais aussi pour préparer des spectacles, organiser des « sorties–nature », culturelles et mettre en place des jeux.

- **Le secteur jeune :**

Il recoupe de nombreuses activités telles que l'Atelier de « culture urbaine » (hip hop, rap et graf), du soutien au projet de sorties sportives et de découvertes (mini séjour, raid aventure, sortie au match à Sochaux,...), une aide ponctuelle répondant à des demandes diverses telles que des jeux de société, forum jeune, aide à la rédaction d'un CV, lettre de motivation... Une soixantaine de jeunes de 15 à 25 ans interviennent sur ce secteur et y participent de différentes façons.

- **Atelier gymnastique de remise en forme et danse enfants :** dont la gymnastique (renforcement musculaire), le stretching (gymnastique douce à base d'étirements visant à améliorer la souplesse), le step magique (travail d'endurance avec coordination et chorégraphie), le step basic, low impact aérobic (chorégraphie à mémoriser), atelier équilibre, expression corporelle pour les enfants.

- **L'atelier jonglerie**

- L'atelier informatique : initiation et découverte de cet outil. C'est une activité qui s'est trouvée renforcée par l'ouverture d'un Cybercentre (accès à Internet, utilisation des outils du multimédia)

- Divers : Il existe aussi la bibliothèque, la peinture sur soie, l'atelier théâtre, d'art floral et les rencontres autour du scrabble...

±

### **Le soutien aux associations :**

Le Centre accueille dans ses locaux onze associations ou groupes, lorsque l'activité de ces associations concourt à répondre aux objectifs du C.C.S.B.M., à savoir l'initiation de projets culturels et sportifs et le service aux personnes.

Chaque association a ses propres objectifs cependant, un trait commun à toutes ces associations reste le développement des rencontres et des échanges.

- Le club de l'Espérance du Mont : elle organise des après midi jeux et quelques soires et repas extérieurs. Cela permet aux personnes âgées de sortir de chez eux et d'être moins seules.
- Le club de scrabble du Lion : il s'adresse aux enfants comme aux adultes.
- L'association Patch amitié : elle permet de réaliser des journées avec des intervenants spécialisés.
- L'association des mini-schools : cette association initie les enfants à l'apprentissage de l'anglais.
- L'association Anim'toi : elle initie à l'art du cirque.
- Les autres mangeurs anonymes : ils viennent en aide aux victimes d'anorexie ou de boulimie.
- Autres groupes et associations : Les alcooliques anonymes, le club géologique belfortain, Belfort-Québec, la crèche familiale et le centre Pierre Engel et ses professionnels de la santé.

## 🌟 Le soutien et l'accompagnement des familles :

Pour cette mission le Centre est soutenu par la dynamique C.A.F., qui depuis la fin des années 90 met la famille au cœur des préoccupations des acteurs sociaux. La famille, étant considérée comme le principal acteur de l'éducation des enfants, elle doit être soutenue et accompagnée. Aussi, les professionnels de l'association se sont engagés à accompagner la famille dans ce qui fait son quotidien (scolarité, loisirs, cadre de vie).

Ce faisant, ils doivent permettre le renforcement de la fonction parentale en incitant les parents à « faire avec » leur enfants, mais aussi en leur fournissant des clés pour l'éducation des adolescents. C'est pourquoi, l'association favorisera des actions d'échange, d'action et d'écoute entre les familles elles-mêmes.

- L'accompagnement à la scolarité : les enfants bénéficient d'une aide aux devoirs accompagnés par des parents, 3 bénévoles et 4 professionnels. Il s'agit d'un service d'aide gratuit pour les familles.
- L'atelier échange : il permet aux mères en difficulté de mettre en place des petits projets dont elles seront responsables. Cela permet surtout aux mères d'échanger avec les autres mamans sur leurs expériences et leurs problématiques.
- L'aide au départ en vacances en famille : les familles se rencontrent et sont aidées pour l'organisation de leurs vacances.
- Les sorties familiales : il s'agit de sorties dans des parcs d'attractions ou dans une région proche permettant aux familles modestes de visiter et de sortir ensemble.
- Les soirées jeux de sociétés : sont organisées dans le but de réapprendre aux parents et aux enfants à jouer ensemble et de passer un moment agréable autour du jeu.

## 🌟 Le soutien et l'accueil des habitants :

Cette mission essentielle vise à favoriser la rencontre, l'échange et la convivialité sur le quartier en appuyant les initiatives personnelles et en servant de relais aux habitants qui sont en demande d'orientation pour les différentes problématiques qui se posent à eux. Le Centre va donc soutenir les projets des habitants en les aidant à se réunir, à s'exprimer, à faire la synthèse de leur projet et en leur proposant une aide matérielle.

## • L'animation du quartier :

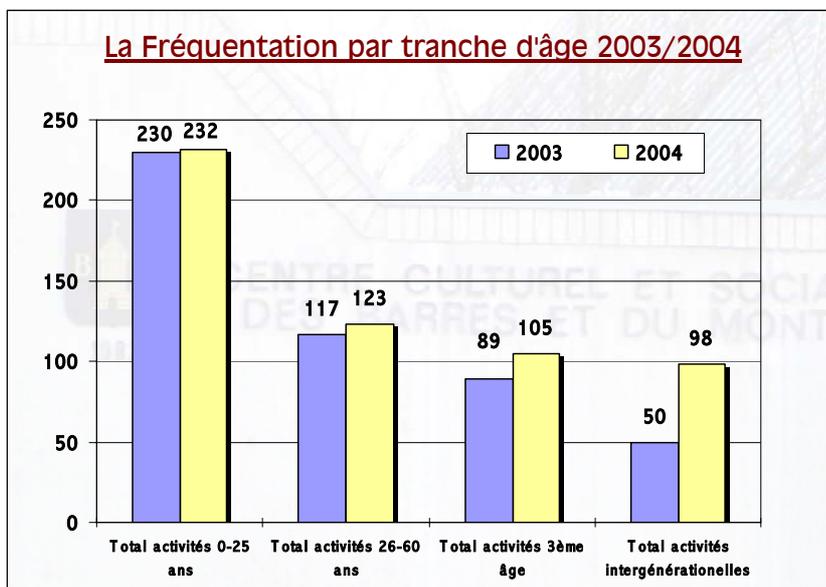
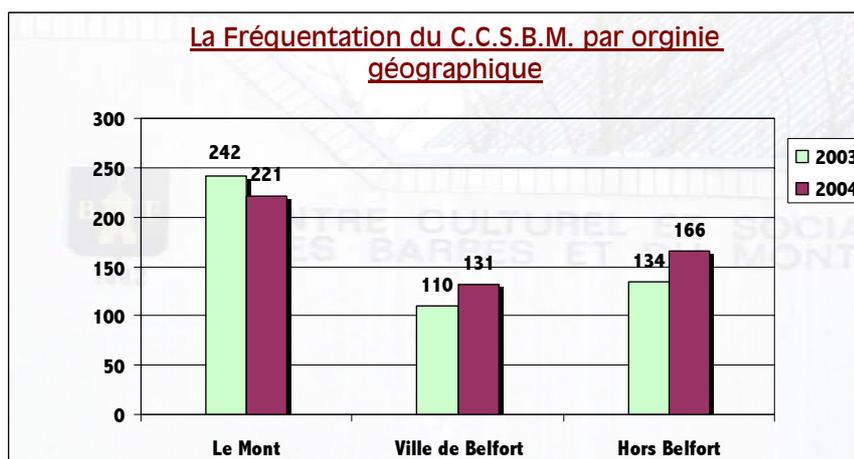
Pour cet axe de travail, non seulement le centre propose des activités variées qui fait partie de son fonctionnement régulier, mais il doit avant tout mettre en place des événements, des manifestations festives durant l'année, qui vont donner aux habitants de ce quartier l'occasion d'être valorisé, de se rencontrer, d'échanger dans la convivialité et ainsi de construire une identité de quartier spécifique.

Le centre propose ainsi diverses animations où vont devoir être attribuées des responsabilités, afin que chacun puisse valoriser ses compétences.

- Le marché aux fleurs
- La fête de quartier
- La bourse aux jouets
- Le marché de Noël
- La Marche du Printemps

### 1.2.4.2. Les adhérents et usagers de l'association

Les adhérents en 2004, étaient au nombre de 518 selon les statistiques qui nous ont été communiquées.



Toutefois, il est intéressant de se rendre compte que ceux-ci viennent non seulement du quartier mais également des quartiers voisins et des villes voisines.

Par ses activités, le C.C.S.B.M. touche donc un public varié par ses tranches d'âges avec une majorité de personnes de 0 à 25 ans.

## 2. Présentation du projet : enquête et sensibilisation à l'informatique

### 2.1. Lecture de l'environnement à différents niveaux et accès aux T.I.C.

#### 2.1.1. Les T.I.C. et le contexte national, territorial

##### 2.1.1.1. États des lieux des pratiques nationales et des dispositifs

Selon l'I.N.S.E.E. en 2002, 37% des ménages résidant en France possédaient un micro-ordinateur. Ce chiffre avait alors plus que doublé depuis 1996. Les cadres et les jeunes de moins de 20 ans sont les mieux équipés (64%) suivis par les quadragénaires (57%). La grande majorité de ces ordinateurs sont des postes non portables, équipés pour le multimédia (carte son, enceintes, lecteur cd-rom, Connexion Internet...) et 23% des ménages sont connectés à Internet (51% chez les cadres)<sup>1</sup>

Médiamétrie confirme la « bonne santé de l'Internet » en France. Les indicateurs d'usage sont en progression sensible depuis un an. Par rapport à l'année 2003, on compte non seulement de plus en plus d'internautes, mais qui plus est, ces derniers se connectent de plus en plus longtemps (+ 2h50 minutes entre octobre 2003 et octobre 2004) et fréquentent davantage de sites (+9). En octobre 2004, 45,2% des individus de plus de 11 ans se sont connectés à Internet (près de 24 millions d'internautes)<sup>2</sup> ([Annexe 7](#)).

En conséquence, on peut se rendre compte que de plus en plus les Technologies de l'Information et de Communication prennent de l'importance et se déploient en France ([Annexe 8](#)). Néanmoins, le processus est progressif, c'est pourquoi le constat que l'on peut faire est que leurs accès n'est pas le même pour tous et que beaucoup d'inégalités subsistent, tant dans l'équipement matériel, que dans la connexion à l'Internet et enfin, celui de la connaissance et celle de l'aisance à se servir des ces outils.

---

<sup>1</sup> I.N.S.E.E. Première « L'informatique à la maison : une diffusion sensible mais encore très ciblée » n°629, janvier 1999.

<sup>2</sup> Médiamétrie octobre 2004

Pour atteindre l'objectif du Président de la République qui était de donner la plus forte croissance du haut débit dans toutes les communes de France à un coût abordable à l'horizon 2007 ; le gouvernement a lancé en novembre 2002, le plan de mobilisation RE/SO2007. La Délégation aux Usages de l'Internet (D.U.I.) quant à elle, a été créée en juillet 2003 et fait suite à la Mission pour l'accès public à l'Internet (M.A.P.I.). Elle joue un rôle central dans la coordination des actions interministérielles dans le domaine de la généralisation de l'accès aux T.I.C., de l'usage et de la formation à celles-ci auprès des jeunes, des familles et du grand public en général. Chaque dispositif qui compose le Plan RE/SO2007 est complexe : pour avoir une explication détaillée, il est possible de se référer au site Internet correspondant.

- ◆ Pour les étudiants : Opération Micro-portable étudiant  
<http://www.delegation.internet.gouv.fr/mipe/projet.htm>
- ◆ Pour les mineurs : Renforcement de la protection des mineurs  
<http://www.delegation.internet.gouv.fr/mineurs/index.htm>
- ◆ Pour le grand public : Création du Réseau des Espaces Netpublic  
<http://www.delegation.internet.gouv.fr/acces/index.htm>
- ◆ Pour l'international : Mise en place d'une charte d'éthique et de civilité  
<http://www.delegation.internet.gouv.fr/solidarite/index.htm>
- ◆ Pour les collectivités territoriales : Haut débit pour tous partout  
<http://www.delegation.internet.gouv.fr/HD/enjeux.htm>
- ◆ Pour les familles : Opération Internet déclaré d'utilité tout public  
<http://www.delegation.internet.gouv.fr/equipement/index.htm>
- ◆ Pour le grand public : Mise en place du Passeport Internet et Multimédia (PIM)  
<http://www.delegation.internet.gouv.fr/pim/index.htm>

### **2.1.1.2. Les enjeux nationaux d'un meilleur accès aux T.I.C.**

Aussi, pour le gouvernement, l'équipement des foyers en matière informatique est l'étape préalable, prioritaire et indispensable à la diffusion et l'adoption des T.I.C. Pour cela, il faut qu'une campagne d'action et de communication démystifie l'informatique et l'Internet auprès de ces foyers.

L'objectif a donc été de tenter de convaincre les populations qui se situent en marge de la société de l'information, qu'elles peuvent tirer partie dans la vie quotidienne de cette technologie qui s'offre à eux, alors qu'elle commence à devenir presque aussi essentielle que le téléphone.

Aujourd'hui la France considère qu'avoir accès à l'Internet à haut débit constitue un enjeu essentiel pour que le territoire national développe sa compétitivité et par la même occasion, sa cohésion sociale.

### **2.1.1.3. Les acteurs et publics concernés par les dispositifs**

Pour répondre à ces enjeux nationaux, le gouvernement a lancé en 2002 le plan de mobilisation RE/SO 2007. Concrètement, il s'agit d'un plan qui va toucher autant les entreprises, que les acteurs publics et les habitants sur le sol national, par le biais d'opérations diverses et complémentaires. La D.U.I. dans sa démarche de généralisation de l'accès va aborder et envisager la question de l'usage et de l'équipement Internet pour une grande diversité de publics : pour les mineurs, pour les étudiants, pour les familles, pour le grand public, pour les collectivités territoriales et même une charte au niveau international.

Concernant le public qui nous intéresse à savoir la famille, l'état a lancé une campagne de communication en novembre 2003, incitant les familles françaises à s'équiper d'ordinateurs. Au travers des accords entre constructeurs industriels et éditeurs, le gouvernement a donc été en mesure de faire profiter les familles de conditions préférentielles. Le label de l'opération était « l'Internet déclaré d'utilité tout public »

Les partenaires de cette opération et des autres dispositifs nationaux sont essentiellement : les entreprises (constructeurs informatique), éditeurs, le ministère de la Culture et de la Communication, la Caisse des Dépôts et Consignations, le ministère de la Jeunesse et des Sports, le ministère du Travail ([Annexe 9](#)).

Les résultats ne se sont pas fait attendre, dès décembre 2003 le tiers des ordinateurs a été vendu dans ces conditions et depuis le début 2004, les ventes au grand public sont en progression de 50%. Force est de constater que la France aujourd'hui possède la plus forte consommation du haut débit en Europe, avec plus de cinq millions d'abonnés en octobre 2004, contre 800 000 en mai 2002. Reste à noter que notre pays dispose des tarifs d'accès à Internet parmi les plus bas d'Europe.

## **2.1.2. Le contexte local : la Communauté d'Agglomération Belfortaine (C.A.B.) (Annexe 10)**

### **2.1.2.1. Etat des lieux des besoins constatés**

La C.A.B. a constaté que les T.I.C. modifient l'environnement quotidien, puisqu'elles prennent un rapide essor qui reste continu et donc, que la progression de l'usage de l'Internet est spectaculaire. Par conséquent, la Communauté de communes de l'Agglomération de Belfort a décidé qu'elle devait prendre en compte cet essor comme une nécessité et une opportunité : elle a décidé de mettre en commun des fonds, pour pouvoir favoriser cette progression, tout en étant en phase avec l'orientation nationale.

La C.A.B. a surtout compris que l'appropriation des T.I.C. n'était pas la même pour tous et que ces technologies apparaissaient encore comme complexes, tandis que les modalités d'accès restaient encore trop coûteuses pour une partie importante de la population. Le risque de générer de nouvelles formes d'exclusion (une « fracture numérique ») est pour elle, patent.

### **2.1.2.2. Enjeux pour les partenaires de la C.A.B.**

Par le biais du Contrat d'Agglomération (2002-2006), la C.A.B. entend donc contribuer à l'émergence d'une identité communautaire en matière de T.I.C. Elle va donc continuer la réalisation de l'infrastructure haut-débit Nord-Est Franche-Comté en poursuivant l'irrigation physique du réseau d'une part et d'autre part elle déploiera des services pour améliorer les usages des professionnels comme des citoyens. C'est en ce sens que le développement des Espaces Publics Numériques intervient dans l'axe communautaire du Contrat d'Agglomération. Pour la C.A.B. cela intervient dans l'aménagement de l'espace et l'amélioration de l'offre de services pour les habitants des communes concernées.

Elle va surtout faciliter l'accès de proximité à l'Internet et au matériel informatique. En outre, l'orientation spécifique de cette action est de tenter d'éviter une forme d'exclusion « numérique » puisque l'équipement et l'accès aux T.I.C. restent coûteux et donc facteur d'exclusion sociale.

Enfin, ce programme de développement des Espaces Publics Numériques, répond à une orientation nationale politique, permettant en fait une cohésion nationale dans le domaine des T.I.C. En effet, dans l'Agglomération Belfortaine, un accès aux outils informatiques et au Web sera proposé, tandis qu'une première sensibilisation pourra être

donnée, puis validée par la délivrance du « Passeport pour l'Internet et le Multimédia » (P.I.M.)

### **2.1.2.3. Les partenaires de la C.A.B. et organisation du plan de développement**

Les partenaires de ce programme sont bien évidemment l'Etat, mais aussi la Caisse des Dépôts et des Consignations, les Conseils Général et Régional et surtout les communes. Celles-ci pourront donc créer à leur initiative des points d'accès publics de proximité pour créer à l'échelle du territoire communautaire, un espace numérique. Pour concrétiser leur volonté, elles pourront alors faire appel à l'expertise des services de la C.A.B. (en matière d'ingénierie technique) et à l'assistance de l'« association des Médianauts », pour les problématiques du multimédia. Tous les coûts engendrés seraient pris en charge par la communauté, qui jouerait le rôle de guichet unique et qui aurait pour mission d'assurer le portage administratif du projet. En retour, les communes devront se conformer aux principes définis par la charte des Espaces Numériques de la D.U.I. (c'est-à-dire essentiellement de donner à tous les publics la possibilité d'accéder aux T.I.C.)

### **2.1.3. Le contexte municipal : Etat des lieux de l'accès aux T.I.C. à Belfort et dans le quartier des Barres et du Mont (Annexe 11)**

Depuis plusieurs années la Ville de Belfort a développé un plan d'équipement audiovisuel des écoles. Cette dotation a permis le développement d'un programme expérimental d'éducation critique à l'image télévisuelle et aux médias. En complément, un programme d'équipement informatique lié aux T.I.C.E. (Technologies de l'Information et de la Communication Educatives) a été engagé dans les écoles. (Les BCD ont été équipés en coin du savoir, en coin image)

Aussi, la ville de Belfort accentue dans son Contrat de Ville 2000-2006, l'importance de l'équipement dans les écoles de l'outil informatique et d'un accès à Internet. Cela semble être la priorité du contrat et de la ville concernant ce domaine.

Toutefois, il semble que la ville soutienne également les projets de « Cybercentre » se créant dans des organisations telles que les centres culturels et sociaux, à l'instar de celui des Barres et du Mont. Dans ce quartier, depuis la création du Cybercentre, un animateur est mis à disposition par le centre, quelques heures chaque soir de la semaine. Toutefois, si quelques personnes sont intéressées, bien souvent ce sont des enfants et des jeunes que l'on

retrouve. Les adultes semblent ainsi sur le quartier être moins touchés, bien que visiblement en demande latente.

Les enjeux sont donc bien évidemment pour la ville de Belfort de l'ordre de l'éducation, mais elle va aussi tenter « d'enrayer les processus de relégation sociale » par un accès à une sensibilisation appuyée. Dans l'appui qu'elle fournit en matière d'accès aux T.I.C.E., sa thématique de travail reste de former les élèves à la citoyenneté et de soutenir le développement et la réussite de scolaire par ces moyens-ci.

Les partenaires de ce projet sont donc : la ville de Belfort, les écoles, les lieux d'actions sociales et culturelles, mais pas seulement, puisque sur Belfort des points d'accès publics se situent également à : La Poste de Belfort (Résidences, Centre Ville) et au Bureau d'Information Jeunesse (B.I.J.). Quant aux publics touchés, il s'agit bien évidemment des élèves, mais aussi des jeunes et plus globalement des habitants de la ville.

#### **2.1.4. Constats transversaux émergents à partir des différents niveaux faisant sens dans le projet tutoré mené**

Au niveau national, comme au niveau local on a pris conscience de l'essor que continuent à prendre actuellement les T.I.C., tant dans le milieu professionnel que dans le domaine personnel. Ce sont en effet, des outils performants en terme d'information et de communication. Dans le même temps on s'aperçoit, que si la progression dans l'équipement et l'utilisation de ces techniques est importante, il y existe toujours des « laissés-pour-compte ». Aussi ce développement se doit de rendre accessible et de former à ces technologies numériques, sous peine de favoriser une autre forme d'exclusion.

L'enjeu majeur dans toute action de facilitation d'accès, de promotion des T.I.C., ainsi que de sensibilisation à l'instar de mon projet tutoré, se doit de prendre en compte cet état de fait et de travailler à réduire progressivement les fossés sur l'aisance que l'on peut posséder dans l'utilisation du matériel informatique, mais aussi dans la navigation sur Internet.

Dans les publics visés on peut ainsi retrouver les enfants, mais aussi et surtout les adultes. En effet, si dans les écoles des programmes de découvertes ludiques ou de recherches sont réalisées en classe, les adultes eux ont plus de difficultés à s'adapter aux technologies dites « nouvelles ». C'est pourquoi, si l'on ne doit pas arrêter de faire découvrir aux jeunes l'utilisation qu'il est possible de faire de ces technologies, l'on doit particulièrement accentuer cette initiation et son perfectionnement chez les adultes. Tout

ceci dans un but d'uniformisation des pratiques, pour que l'ordinateur ne représente plus un obstacle dans notre société, mais bien un outil riche et performant. C'est donc vers ce public que mon action s'est orientée de manière à uniformiser les pratiques au sein d'une famille, puisque mon constat de départ, était que les enfants d'une famille sont bien souvent, plus à l'aise que leurs parents avec cet outil.

## **2.2. Analyse de la situation**

### **2.2.1. Le diagnostic**

#### **2.2.1.1. Les besoins supposés puis vérifiés du public**

Avant de commencer toute action, le directeur de la structure du Centre Culturel et Social des Barres et du Mont (C.C.S.B.M.), m'avait reçu en entretien et face à ma demande de projet tutoré, m'avait orienté vers une idée d'atelier informatique. En effet, un Cybercentre s'était créé depuis peu au C.C.S.B.M., incluant des ordinateurs récents connectés à l'Internet, ainsi qu'un scanner, une imprimante récente etc. Le directeur constatant le manque de fréquentation de cet espace, m'avait proposé de travailler à ce que les moyens qui avaient été mis à la disposition des usagers soient plus utilisés.

A mon tour je me suis demandé quel public je voulais inciter à fréquenter ce Cybercentre et j'ai préféré diriger mon action vers les adultes en demande, puisque il me semblait que c'était le public qui pouvaient en avoir le plus besoin –en tant qu'actif au travail- et qui pourtant n'était pas le plus aisé avec l'outil informatique. Cette supposition m'a été confirmée par la suite lorsque j'ai effectué des recherches pour mon constat, mais également, lorsque j'ai passé quelques entretiens avec des habitants du quartier. Si parfois certaines personnes semblaient à l'aise avec ces outils et s'en servaient effectivement pour un usage personnel et professionnel, la plupart des personnes n'étaient pas exactement, voire même aucunement à l'aise avec ces technologies ; aussi, sachant qu'il leur était possible de faire gratuitement une initiation dans les domaines qu'ils désiraient, ils étaient en réelle demande. Le fait qu'ils soient en demande est sans doute tributaire d'une certaine fragilité des habitants du quartier.

### **2.2.1.2. Enjeux et intérêts pour la structure**

Pour le C.C.S.B.M., il s'agit de proposer et de faire connaître à l'habitant du quartier, l'intérêt qu'il peut tirer de l'existence d'un tel espace. Cela permet de diversifier tout à fait l'offre de services qu'il propose, tout en se situant dans une dynamique nationale.

Par ce moyen, le centre veut d'une part mettre à la disposition des usagers la possibilité de faire des recherches personnelles, des recherches d'emploi par Internet, de remplir des formulaires administratifs par exemple (demandes à la C.A.F., déclaration d'impôts, demande de casier judiciaire etc.) L'intérêt est donc de faire prendre conscience aux familles et aux parents qu'ils ont à leur portée des services publics et des facilitations administratives qui ne nécessitent plus de déplacements ou de frais de courriers, par exemple.

D'autre part, la structure voulait par ce moyen, faire connaître l'existence de son Cybercentre et faire profiter les familles des T.I.C., tout en remplissant différentes missions qui l'anime aujourd'hui, à savoir l'accompagnement des familles dans leur projet et le soutien aux habitants qu'ils soient en fragilité ou non.

En tant qu'animatrices, dans cette action de sensibilisation, il s'agissait également et surtout de réduire progressivement les écarts de connaissance sur cet outil et les décalages qui existent dans les familles. Certains parents peuvent ressentir un sentiment d'infériorité par rapport à la génération « jeune » qui maîtrise mieux cet outil.

Les enjeux ne sont donc pas tant à première vue d'amener simplement ces personnes vers l'informatique et l'Internet, que de faciliter au travers de ce médium l'intergénération, la cohésion et l'échange familial.

## **2.2.2. La problématique du projet**

### **2.2.2.1. Les questions centrales**

- Pourquoi vouloir initier et faire venir un public adulte aux Technologies de l'Information et de la Communication ?
- Y-a-t'il une demande émergente des habitants quant à la volonté de découvrir ou approfondir la connaissance des T.I.C. ?
- Comment amener les habitants du quartier à fréquenter le cybercentre ?
- Comment faire connaître le cybercentre aux usagers du C.C.S.B.M. ?
- Comment réussir à faire prendre conscience aux habitants de l'utilité de l'outil informatique et de l'Internet ?

### **2.2.2.2. Questions annexes**

- Comment interpeller, toucher les personnes pour susciter l'envie d'être formée, initier à ces technologies ?
- Comment amener vers les T.I.C., un public adulte qui se sent peu en phase avec elles de par leur nouveauté ?
- Sous quel angle faut-il amener une sensibilisation à l'informatique et à l'Internet ?
- Comment réaliser la sensibilisation à des personnes qui sont plus âgées que l'« initiatrice-stagiaire » ?
- Comment faire progresser les pratiques informatiques et de communication numériques des adultes qui connaissent déjà cet outil, vers une plus grande aisance ?
- Comment cet outil va pouvoir, à terme, être un facteur facilitant les relations intergénérationnelles, la cohésion, la complicité, l'entente intra-familiale ?
- Comment placer une telle action dans la durée et la pérenniser ?

### **2.2.3. Hypothèses d'action retenues**

A partir de ces problématiques, j'ai donc décidé de m'intéresser avant tout à la demande des adultes et de faire émerger leurs besoins réels. C'est pourquoi nous avons choisi de réaliser des entretiens d'enquête : en même temps pour s'enquérir de leur connaissance/aisance avec ce type de technologies et également pour les inviter à vivre une sensibilisation à l'Internet et aux technologies informatiques. De fait, pour la seconde partie de l'action, les personnes nous connaissaient et se trouvaient dans une situation de confiance nécessaire pour l'apprentissage de nouvelles connaissances. La seconde partie de l'action consistait donc à commencer par faire une initiation, puis de pérenniser l'action en amenant les personnes intéressées vers l'animateur qui anime l'atelier informatique.

### **2.3. Les moyens de réaliser le projet**

Pour réaliser ce projet, nous avons distingué trois parties importantes de notre travail. Dans un premier temps, il a été question de contacter et mobiliser le public. Dans un second, il s'agissait de réaliser une série d'enquête par entretiens pour avoir une idée plus précise de la demande concernant l'informatique et pour y répondre précisément. Enfin, l'aboutissement du projet résidait dans la mise en place des ateliers de sensibilisation personnalisés.

#### **2.3.1. Le contact avec le public**

Pour contacter le public « adulte », selon les conseils du directeur nous sommes parties d'une liste fournie par ce dernier, d'environ 30 adhérents ayant des situations assez variées. Il nous avait, au préalable, prévenu de la difficulté qu'eux-mêmes, professionnels, avaient à mobiliser les adhérents durant l'année et était conscient que notre projet ne pouvait avoir de grande envergure. Toutefois, pour pallier cette difficulté de contact, nous avons voulu aborder le public par deux moyens différents de communication : par des lettres réalisées en publipostage ([\*Annexe 12\*](#)) présentant le projet, les invitant à participer et à redonner un coupon réponse au secrétariat s'ils désiraient participer. Puis quelques semaines après, nous les avons tous appelé pour confirmer de vive-voix notre proposition. Au final et malgré les moyens mis en œuvre, bien peu on répondu à nos entretiens et à la proposition d'ateliers informatiques.

### **2.3.2. L'enquête**

Tout d'abord, il a été question de rédiger une grille d'entretien pertinente qui réunirait les informations dont nous avons besoin pour faire l'état des lieux des pratiques des habitants du quartier, mais aussi pour réaliser nos ateliers. Une fois rédigée, nous nous sommes adressées à M. Jehannin (enseignant en techniques d'entretiens) pour qu'il nous aide à l'améliorer et puis la valide. ([Annexe 13](#))

Lorsqu'elle fut achevée, nous avons convoqué les personnes intéressées en rendez-vous au C.C.S.B.M. pour maintenir un cadre connu et rassurant, dans un moment de leur journée qui leur convenait. Tout compte fait, cinq personnes sont réellement venues en entretien sur 7 qui avaient pris rendez-vous avec nous et plus d'une dizaine qui étaient vivement intéressées, lors des appels.

Après analyse, cette enquête a tout de même été révélatrice d'une certaine réalité que connaissent les personnes interrogées. En voici les résultats :

#### **Au niveau des représentations des outils:**

- **Représentations de l'informatique et Internet:** toutes les personnes interrogées en perçoivent l'utilité tant dans le domaine professionnel que personnel. Certaines d'entre elles associent le fait de posséder cette connaissance avec un moyen de communication, de recherche et même de détente/loisirs.
- **Représentations des possibilités qu'offre Internet:** Une personne notamment a déclaré que c'était « sûrement utile, à condition de savoir s'en servir ! ». Les autres considèrent que cet outil est d'une grande aide dans le travail, la rédaction des papiers administratifs et dans une démarche de recherche ou de reprise d'études. Cela permet surtout de communiquer avec les mails, de s'informer, mais aussi de faire des achats et d'avoir un temps de loisirs.
- **L'outil informatique dans le travail:** l'utilité d'Internet et de l'informatique dans le travail ne semble pas évidente pour toutes, mais pour quelques unes cela donne une autre possibilité de trouver un emploi, de communiquer, mais également d'échanger des commandes et se former en Intranet. Une autre personne s'exclame qu'elle est « sur l'ordinateur toute la journée » et qu'elle en fait une utilisation « intensive ».
- **L'outil informatique en rapport avec l'école:** Toutes les personnes interrogées avaient des enfants. L'école permettait en majorité à ceux-ci d'acquérir dès la

maternelle et le primaire des bases dans la connaissance du matériel informatique (clavier, souris, Windows...) et de logiciels didactiques ludiques.

- L'outil informatique dans la famille : globalement on retrouve des profils semblable dans chaque famille à savoir que les pratiques ne sont pas les mêmes. Certains membres de la famille utilisent l'ordinateur alors que d'autres beaucoup moins, voire délaissent cette pratique. Dans le couple notamment, l'un des deux est plus utilisateur ou alors l'autre l'est, mais dans une utilisation complémentaire (l'un le traitement de texte, les comptes et l'autre l'Internet...). Souvent les enfants, familiers de l'outil s'y rendent sous les yeux attentifs de leurs parents.

Ⓢ En ce qui concerne leur(s) expérience(s) précédente(s) : pour deux des personnes interrogées qui étaient les plus à l'aise avec cet outil, c'était principalement par ce qu'elles étaient équipées à la maison du haut-débit et en faisait un usage quotidien dans le travail. Les trois autres ne possédaient soit aucune expérience, soit avaient fait leurs débuts à l'école/université, mais n'en avait plus eu du tout l'utilité par la suite et la dernière personne, ne savait simplement pas du tout utiliser l'informatique ni Internet.

Ⓢ Les envies d'apprentissage : les demandes ont été diverses car elles sont fonction de l'état d'expérience antérieur et des intérêts reliés au domaine professionnel, familial ou personnel. Une personne, en particulier a exprimé un important désir d'apprendre, bien que n'ayant aucune notion : tout était à découvrir. Un couple de personnes a eu besoin d'être guidé dans la redécouverte d'anciennes connaissances ou dans des pratiques actuelles : copier, coller, enregistrer sur une disquette ou clé USB, créer une boîte mail et envoyer un travail par mail ou encore savoir effectuer une recherche sur Internet, mettre une image en fond d'écran... Une autre personne voulait savoir bien utiliser le logiciel Word pour des usages courants (lettre, compte-rendu...) Une dernière personne déjà à l'aise avec l'outil, aurait voulu apprendre à s'améliorer dans la recherche Internet, savoir graver des musiques (MP3) et même créer un site. Toutefois, cette personne nous a manifesté son impossibilité de venir aux heures proposées (en journée) pour cause de « vie de famille très remplie »

### **2.3.3. Les ateliers de sensibilisations**

Une fois en connaissance des aspirations des personnes et de leurs représentations, nous avons réfléchi sur la manière d'aborder l'objet d'apprentissage quel qu'il soit et sur les contenus.

Notre démarche « pédagogique » a été de proposer aux trois personnes intéressées un atelier individualisé avec : une phase de réalisation des contenus et de fixation des savoirs en leur donnant sur des photocopies en couleur, le récapitulatif illustré de toutes les démarches qu'ils avaient effectué auparavant. Nous aurions également voulu enrichir et égayer les murs de la salle informatique par des panneaux agréables qui auraient rappeler pour tous les usagers, les procédures classiques (procédure pour démarrer, créer un document, ouvrir, fermer, enregistrer, copier, coller...) mais aussi les démarches de recherches sur Internet, une liste de sites utiles par thèmes... Toutefois, cette dernière volonté n'a pas pu être mise en place car si j'ai pu finir ce projet juste « dans les temps » prévus par mon échéancier, il ne m'était possible personnellement de continuer et de réaliser ce complément.

En ce qui concerne les contenus, dès le début du projet nous avons effectué des recherches sur Internet pour nous renseigner sur les sites qui pourraient leur être intéressants (C.A.F., Services Publics, S.N.C.F., Impôts...), sur les techniques qui étaient existantes concernant des premières sensibilisation à l'informatique dans l'utilisation de Windows, Word, Excel, la navigation Web. Ayant présent à l'esprit l'objectif de cohésion familiale, j'ai trouvé un guide du Web en deux versions (réalisé par l'Union Nationale des Familles, le ministère de la Famille et de la Recherche et des Nouvelles technologies, Okapi et Wanadoo): un pour les parents et l'autre pour les enfants/jeunes. Il est destiné à expliquer aux parents comment sécuriser leur connexion et le « surf » de leurs enfants. Pour les jeunes, il s'agit de leur expliquer les possibilités qui s'offrent à eux et les limites de leur navigation.

En m'appuyant sur : les résultats de l'enquête, mes recherches, mes cours et mon expérience personnelle, j'ai donc mis en place un « cours » qui soit simple et enrichissant à la fois. Pour que cela paraisse simple et attractif, j'ai beaucoup misé sur l'aspect coloré, imagé et aéré des explications. Pour que la compréhension soit facilitée, j'ai détaillé chaque démarche qui le nécessitait. A la fin de chaque atelier, j'ai restitué ce « cours » aux usagers. ([Annexe 14](#))

Pour ma part, j'ai réalisé deux ateliers complets avec deux personnes et l'amorce d'un troisième pour une néophyte que j'ai confié aux « bons soins » de ma collègue Charlotte qui avait reçu la personne en entretien. En effet, pour cette personne j'ai dû céder ma place parce qu'une autre personne était arrivée peu après et je me suis donc consacrée à son initiation. Dans le déroulement des ateliers la prise de contact était essentielle, aussi ma démarche était de mettre à l'aise les personnes et de relativiser les difficultés qu'elles pouvaient rencontrer. Pour être sûre que les personnes puissent bien intégrer l'initiation, je

leur faisais répéter plusieurs fois l'opération et je finissais en leur disant que s'ils ne souvenaient plus, ils pourraient toujours se référer aux photocopiés.

Selon leurs dires, ce moment leur a été bénéfique et les trois personnes étaient satisfaites de tout ce qu'ils avaient appris, l'une d'entre elles (la plus en difficulté) a notamment voulu continuer cette initiation en plusieurs jeudis.

#### **2.3.4. Pérennisation du projet**

Afin que ce projet ne soit pas déconnecté de l'activité du Centre, nous avons rencontré au début du projet, le responsable de la salle informatique qui prodigue ses conseils et son aide aux adhérents tous les jours ([\*Annexe 15\*](#)). Nous lui avons expliqué qui nous étions et pourquoi nous faisons ce projet. Bien que travaillant sur le même thème, nous lui avons expliqué que nous enverrions vers lui les personnes qui désiraient aller plus loin dans la sensibilisation. C'est un animateur qui est embauché justement par l'association dans le but de faire de la sensibilisation ; cependant sa démarche n'est pas d'aller vers le public mais de rester ouvert à toute demande que viendront lui soumettre les adhérents. Dans ce sens nos démarches sont complémentaires et il a accepté d'accueillir les personnes avec qui nous avons travaillé et qui avaient envie de poursuivre leur apprentissage.

#### **2.4. Propositions d'autres actions**

Si l'on avait voulu développer plus avant l'enjeu du développement des relations familiales autour de l'informatique, il aurait fallu faire venir en sensibilisation les enfants et leurs parents. Montrer aux parents comment réguler l'Internet de leurs enfants, et montrer aux enfants quel est leur champ de liberté sur Internet. Eventuellement, faire des recherches de photos sur Internet, qu'ils prennent des photos numériques, des rushes (vidéo) et monter un projet mettant en scène leur famille sur Power Point etc.

En outre, on aurait pu renforcer l'action de sensibilisation ; outre le fait d'avoir donné les récapitulatifs des séances, il aurait été possible de réaliser des affiches avec les procédures classiques mais utiles, des astuces à connaître pour la navigation sur le web etc., puis les accrocher sur les murs de la salle du cybercentre.

Il serait intéressant de faire un travail de réseau et d'organiser une semaine sur les T.I.C, en mettant en contact tous les cybercentre de Belfort. Dans cette semaine on pourrait organiser des conférences avec des interactions pour les adultes afin de leur apporter des informations précises sur l'outil informatique et Internet (danger, tarif, points positifs et

négatifs, rencontre avec des professionnelles) Enfin pour les jeunes, on pourrait mettre en place une sorte de rallye-virtuel : un « rallye-Internet » (faire des recherches en groupes...).

### 3. Approche personnelle

#### 3.1. Un bilan contrasté... : composer avec les imprévus et les problèmes à résoudre

En tant qu'animatrice, je pense que le projet que nous avons réalisé reste globalement un projet bien mené, puisque nous avons pu le mener à terme, tout en respectant les étapes fondamentales, ainsi qu'en répondant à la demande de la structure et du public, pour lequel j'ai adapté au cas par cas, la sensibilisation.

En ce qui concerne l'adéquation entre la problématique et l'action qui a été réalisée, il me semble que l'action venait dans le prolongement logique de la problématique majeure, toutefois, je pense que pour répondre à la problématique de manière plus complète et aller jusqu'au bout de cette problématique, il aurait fallu que certaines limites n'interviennent pas dans le projet.

C'est pourquoi je pense qu'il est bon de noter ici, que dès la prise de décision (concernant la méthode à adopter pour l'action) nous avons pris en compte une limite importante : **le facteur temps**. Somme toute, le temps imparti restait très restreint par mon départ en stage début février, sachant que nous avons réellement commencé notre projet qu'au début du mois de novembre. Pour moi, il s'agissait donc de réaliser, l'étude de milieu, l'enquête (entretiens), puis l'action et l'évaluation en dix jeudis. En ce sens notre projet ne pouvait pas prendre trop d'ampleur, même si nous aurions voulu approfondir davantage certains points, comme l'enquête et bien sûr, pouvoir poursuivre la sensibilisation sur plusieurs séances avec plus de personnes.

Je verrai également une seconde limite qui consisterait peut être dans le fait que pour un projet comme celui là, **nous avons beaucoup d'ambition** quant aux enjeux (apporter plus d'aisance face aux T.I.C., favoriser l'échange, la cohésion intra-familiale...) mais que pour une action de si courte durée, je ne pense pas que tous les objectifs aient été atteints.

En somme je crains fort que ce projet n'ait pas été à la hauteur des ses objectifs et des enjeux que nous nous étions fixés, parce qu'il a malheureusement été bien trop court et trop segmenté (un jeudi toute les semaines...) Il a été résolument trop superficiel même si les

objectifs avaient commencés à être atteints, même si nous n'avons pu aller jusqu'au bout de ceux-ci.

Enfin, une troisième limite très importante avec laquelle il nous a fallu composer, fut la **difficile participation des habitants**. En effet, j'avais été prévenue par le directeur auparavant de cet autre constat et par la suite j'ai pu tout à fait m'en rendre compte. Il semble très difficile sur le quartier des Barres et du Mont de maintenir mobilisé les adhérents à un projet. Très souvent il arrive, qu'ils ne viennent pas aux réunions qu'on a prévu avec eux, aux rendez-vous et aux projets dans lequel ils voulaient pourtant s'impliquer. Il s'agit là d'un problème réel de motivation et mobilisation constante de son énergie et de sa volonté à agir. Nous nous sommes retrouvées confronté à un réel problème, auquel sont aussi confrontés régulièrement les animateurs du CCSBM et ce depuis des années. C'est pourquoi, je me suis permis d'essayer de comprendre cet état de fait avec le directeur, grâce aux quelques connaissances que je possède. Je pense que pour appréhender le phénomène, il faut se référer à la pyramide des besoins établie par Maslow ([Annexe 16](#)). Selon cette pyramide, les besoins sont évolutifs ; il démontre ainsi qu'il est difficile d'accéder à un niveau de besoins élaborés (tels les **besoins de se sentir en phase avec le développement d'une société (T.I.C.)**, les besoins de se sentir actif, acteur, citoyen, le besoins de faire valoir ses compétences, ses aptitudes personnelles, les besoins sociaux (communiquer, être en relation, être informé...) si l'on n'a pas satisfait les besoins des niveaux précédents de la base de la pyramide (les besoins élémentaires de survie et de vie (s'habiller, se loger, manger, dormir...), les besoins de sécurité etc.). Aussi je pense que dans le quartier des Barres et du Mont, un certain nombre d'habitants valident difficilement la première étape de la base (logement, travail...) et d'autres tout juste les deux premières. En conséquence, je pense qu'ils sont dans la réelle incapacité de s'investir régulièrement et de façon constante dans un projet comme le nôtre, se situant globalement au sommet de la pyramide de leurs besoins, bien trop éloigné. Je comprends maintenant que leurs préoccupations étant rarement celles-ci, il n'était pas tout à fait possible de mener cette action jusqu'à un « succès total » comme je l'avais ambitionné. J'ai bien compris qu'en fait, il s'agit d'un « besoin » qu'impose la société à une population qui connaît bien d'autres préoccupations et qui a déjà « bien assez à faire » avec ces dernières. Par conséquent, il s'est agit pour moi de me confronter à une réalité de terrain que je n'avais pas encore pu appréhender jusqu'à présent.

### **3.2. Evaluation du travail en groupe et organisation du travail**

En ce qui concerne l'organisation du travail, l'échéancier que nous avons réalisé au début du projet a été globalement respecté ; durant la période du 18 novembre au 3 février nous avons réalisé : les recherches, la préparation du rapport de projet tutoré, l'étude du milieu, les lettres aux adhérents, les prises de rendez-vous, la grille d'entretien, les entretiens, la réalisation des fiches de sensibilisation, la sensibilisation et l'évaluation de l'action avec le directeur, ainsi qu'au sein du groupe. La prise de contact et les rendez-vous d'enquête ont pris plus de temps que prévus dans notre échéancier puisqu'il était difficile de trouver avec les personnes un moment pour se rencontrer, sans qu'elles aient d'obligations professionnelles ou familiales.

Après un bilan avec mes collègues, nous avons convenu que l'investissement et le travail personnel avaient été durs à maintenir pour nous, car nous avons énormément d'autonomie du côté universitaire comme professionnel. Nous nous sentions peu rattachées à une activité globale du Centre Culturel et Social tout en nous sentant réellement professionnelles. Cela nous a cependant permis d'avoir une grande liberté, une marge de manœuvre dans le projet. De cette manière, nous avons été réellement les porteuses du projet et nous nous en sentons responsables.

Au niveau des commandes universitaires, je me suis personnellement trouvée en difficulté de répartir les rôles de travail dans la mesure où les exigences de l'I.U.T. selon l'année d'étude ont été plutôt mal définies et très floues. Toutefois comme le projet devait avancer et aboutir, il m'a fallu prendre des décisions, aussi si dans ce projet, elles ont eu un rôle prédominant dans l'étude du milieu et de la structure, j'ai tout de même mêlé mes collègues de première année : à la conception du projet, dans le contact avec les adhérents, dans une partie des entretiens et de la sensibilisation et également dans l'évaluation de notre projet. Je me pose tout de même la question de l'intérêt de réaliser un projet tutoré de seconde année dans des temps plus courts, alors que nous devons réaliser tout le processus du projet ; tandis que les étudiantes de première année ont seulement un rôle prédominant dans l'observation, la recherche et l'étude du milieu et disposent d'un temps plus important.

### **3.3. Bilan personnel**

Pour ma part, une autre difficulté s'est présentée à savoir le manque d'habitude de concevoir et de réaliser un projet selon la méthode enseignée. En effet, même si la méthodologie de projet a été globalement appliquée, ce projet a été l'occasion pour moi de passer des savoirs théoriques à leur application pratique. En effet, tous les automatismes ne sont pas tout à fait en place, notamment dans le respect des étapes de conceptions du projet, dans le sens où l'action se trouvait presque définie avant le travail préliminaire.

Toutefois, un des challenges que je m'étais donné dans ce projet, était de réussir à respecter l'échéancier fixé. J'ai effectivement réussi puisque j'ai personnellement réussi à mener ce projet à terme dans le temps imparti. Qui plus est, je commence réellement à comprendre l'intérêt de toutes les démarches de conception d'un projet : lorsque je les applique sur le terrain, cette méthode pertinente donne au projet une solidité et une crédibilité incontestables, tout en évitant un certain nombre d'égarements. Pour la première fois, j'ai pu commencer à mettre en œuvre les méthodes et les cours reçus en formation et j'en suis plutôt satisfaite. Effectivement, je me suis aperçue lors de mes deux premières semaines de stages (février) que j'avais intégré les manières de concevoir un projet et de réaliser une étude judicieuse de l'environnement, puisque je sais désormais où aller chercher les informations et le temps ainsi économisé n'est pas négligeable.

Pour ma part, c'était la première fois que je travaillais dans un Centre Culturel et Social. L'étude de ce type de structure, m'a beaucoup appris sur son fonctionnement, notamment en ce qui concerne les objectifs d'éducation populaire, de développement d'un quartier et du soutien à la vie locale (associations et familles). Par rapport à une structure de la petite enfance où j'ai déjà eu l'occasion de travailler, il est davantage possible de travailler des problématiques familiales autour des services culturels et sociaux et cela de manière transversale.

En terme personnel, effectuer un projet de ce type a été très formateur notamment sur la mobilisation de mon expérience personnelle en informatique. Cela a impliqué que je me détache d'une pratique que j'effectue sans y réfléchir vraiment, presque machinalement et que je la détaille pour l'apprenant en respectant toutes les étapes (notamment l'allumage de l'ordinateur et se repérer dans Windows avec les différents programmes, les lecteurs, le poste de travail, l'explorateur...) J'ai également dû faire preuve d'imagination pour présenter sous Word un cours qui soit attractif et imagé, principalement sur les procédures à suivre.

De plus, cela m'a permis de me rendre compte de l'étendue et des limites de ma connaissance de l'outil Internet. En ce qui concerne les qualités du formateur, la patience est primordiale ainsi que la bienveillance auprès de l'apprenant qui est mal assuré et qui panique. Si auparavant j'étais incapable moi-même d'expliquer à ma maman le fonctionnement d'un téléphone portable ou de l'ordinateur, sans être excédée rapidement par son manque de concentration, de mémoire et de rapidité ; j'ai cette fois-ci réussi à apprendre à d'autres adultes comment se servir de ces outils ! Je pense que je pourrais maintenant tout à fait calmement et patiemment apprendre à ma famille par exemple, comment se servir d'une technologie qu'elle ne connaît pas. J'ai donc appris à travailler davantage mes qualités d'écoute et de patience, afin d'avoir une approche pédagogique.

## Conclusion

Pour répondre aux objectifs de la seconde année, j'ai réalisé ce projet tutoré dans son ensemble : de l'étude du milieu jusqu'à l'évaluation du projet. Le réaliser en dix jours (sur trois mois) a été une contrainte, mais m'a tout de même permis de me confronter à une multitude de réalités de terrain ; de me familiariser : avec l'enquête par entretien et surtout avec le fait d'être en position de formatrice pour adultes.

Dans ma dynamique de formation, je désire par la suite postuler en tant qu'animatrice famille et dans ce cadre, ce projet me semble important à revisiter avec un public famille. L'expérience de ce projet, m'a montré les écueils que l'on pouvait rencontrer et la prochaine fois que je mettrai en place un atelier de ce type, je m'y prendrais assez différemment : dans le contact du public, dans la planification de séances régulières et de contenus plus développés.

Je constate également par le biais de ce projet que le tissu familial est résolument très important et cela même dans des logiques d'accessibilité aux technologies. Derrière ces technologies, il y a souvent une fracture dans les pratiques des différentes générations et dans la logique d'une animatrice famille, c'est une problématique intéressante à travailler. Cette fracture a été confirmée par un Baromètre T.I.C. réalisé en 2003 par le Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC). Il révèle que la diffusion du micro-ordinateur et d'Internet s'accélère de nouveau chez les particuliers et que les adolescents sont aujourd'hui immergés dans l'univers des T.I.C. (93% sont familiers de cet outil). Les inégalités entre générations tendent à se réduire mais restent encore très élevées, en effet, les 12-17 ans ont accès à Internet pour 40% d'entre eux, contre 5% des plus de 70 ans.

D'autre part, je me pose de réelles questions sur cette démarche qui consiste à faciliter l'accès des familles aux T.I.C. et à l'outil informatique. En effet, si l'on se situe dans un contexte national, il faut aller dans le sens de la démocratisation, de la diffusion d'Internet pourtant, ne risque-t-on pas de créer un nouveau besoin ? Très certainement. En fait, le risque avec le développement d'action de ce genre est d'imposer sans cesse aux ménages un train de consommation, un mode de vie à une population qui n'est parfois pas en mesure de les suivre et qui est encore dans des considérations plus matérielles, de subsistances (cf. Pyramide de Maslow)

Démocratiser l'Internet et l'ordinateur serait-il faire le jeu d'un monde libéral où la course au profit et au progrès est incessante ? Ou est-ce faciliter une insertion dans la culture d'un pays où les T.I.C. sont de plus en plus indispensables ??? Je pense que tout projet de ce type doit se poser ces questions en essayant de rester le plus neutre possible. D'après moi, les ateliers de sensibilisation quels qu'ils soient se trouvent au confluent des deux problématiques et répondent à l'une comme à l'autre, y compris notre projet. Une chose est sûre c'est qu'à présent, Internet EST devenu indispensable dans notre société : tant dans le système scolaire, puis progressivement dans le monde du travail, que dans la publicité ou dans les services publics...

## Remerciements

J'aimerais adresser tout d'abord, mes plus sincères remerciements à M. Jean-Claude BESSOT, directeur du Centre Culturel et Social des Barres et du Mont, pour avoir m'avoir accueilli dans cette structure et pour m'avoir permis d'y réaliser un projet de sensibilisation informatique. Je le remercie de la générosité dont il a fait preuve à mon égard, notamment pour m'avoir accordé un peu de son temps précieux pour les entretiens que j'ai sollicité, pour m'avoir fait visiter la structure, pour m'avoir fourni de multiples diagnostics sur le quartier, l'association et enfin, des documents utiles à la démarche de mon projet. Son accueil chaleureux et souriant m'a permis de réaliser ce projet en pleine autonomie, tout en étant parfaitement acceptée dans la structure.

Je souhaite également exprimer de grands remerciements au personnel de la structure : Mme TAVANO, Mme GRILLOT, M. SCHILDKNECHT et Sélim (animateur informatique), pour m'avoir accueillie tout aussi chaleureusement et d'avoir répondu aux diverses sollicitations et interrogations que j'ai pu avoir.

J'ai partagé d'agréables moments avec les adultes que j'ai rencontrés et suivis lors des entretiens et de la sensibilisation. Je voudrais donc les remercier ici pour la confiance qu'ils m'ont manifestée et pour les échanges que nous avons eu.

Je désire adresser ma gratitude à M. PIERREL, mon professeur tuteur, pour m'avoir reçue en entretien, pour m'avoir écoutée sur mes questionnements et mes problèmes, de m'avoir conseillée, réorientée parfois et aussi de s'être renseigné sur les demandes universitaires. En outre, je voudrais lui faire parvenir un autre « merci ! » pour m'avoir fait cours pendant cette seconde année de D.U.T. : sa manière d'enseigner et sa méthode m'ont servi de modèles pour les ateliers d'informatiques que j'ai eu à animer.

Enfin, j'aimerais adresser un autre grand « merci » à toutes les autres personnes qui m'ont soutenues et orientée vers ce projet (notamment M.ROUSSEAU et M. PASCAL), pour celles qui m'ont aidé pour la rédaction et l'orthographe (M.LECOMPTE) et toutes les personnes qui m'ont apporté un certains nombre de remarques, de conseils et de critiques.

## Bibliographie

 [www.delegation.internet.gouv.fr](http://www.delegation.internet.gouv.fr)

 [www.internet.gouv.fr](http://www.internet.gouv.fr)

 [www.agglo-belfort.com](http://www.agglo-belfort.com)

## Acronymes

- A.L.F. : Allocation Logement à caractère Familial
- A.L.S. : Allocation Logement à caractère Social
- B.E.P. : Brevet d'Etudes Professionnelles
- C.A. : Conseil d'Administration
- C.A.B. : Communauté d'Agglomération Belfortaine
- C.A.F. : Caisse d'Allocations Familiales
- C.A.P. : Certificat d'Aptitude Professionnelle
- C.C.A.S. : Centre Communal d'Action Sociale
- C.C.S.B.M : Centre Culturel et Social des Barres et du Mont
- C.D.I. : Contrat à Durée Indéterminée
- C.L.S.H. : Centre de Loisirs Sans Hébergement
- C.R.A.M. : Caisse Régionale d'Assurance Maladie
- C.R.E.D.O.C. : Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie
- C.R.O.U.S. : Centre Régional des Œuvres Universitaires et Sociales
- D.E.F.A. : Diplôme d'Etat aux Fonctions d'Animateur
- D.U.I. : Délégation aux Usages de l'Internet
- F.A.S.I.L.D. : Fonds d'Action et de Soutien pour l'Intégration et la Lutte contre les Discriminations
- F.S.L. : Fonds de Solidarité Logement
- H.L.M. : Habitation à Loyer Modéré
- I.N.S.E.E. : Institut Nationale des Statistiques et des Etudes Economiques
- I.U.T. : Institut Universitaire de Technologie
- M.A.P.I. : Mission pour l'Accès Public à l'Internet
- P.A.S. : Point d'Accueil Solidarité
- P.I.M. : Passeport Internet et Multimédia
- R.M.I. : Revenu Minimum d'Insertion
- T.I.C. : Technologies de l'Information et de la Communication
- T.I.C.E. : Technologies de l'Information et de la Communication Educative
- U.T.B.M. : Université de Technologie de Belfort-Montbéliard