



INTERNET POUR TOUS AUX LARRIS
ENQUÊTE AUPRES DES HABITANTS DU QUARTIER
SUR LA QUESTION DE L'ACCES ET DES USAGES D'INTERNET

Document de synthèse

Novembre 2012

Ce document a été réalisé par l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA) et la Junior Entreprise ESSEC (JE ESSEC), missionnées par la Mairie de Fontenay-sous-Bois pour la conduite d'une enquête auprès des habitants du quartier des Larris sur la question de l'accès et des usages d'Internet dans le cadre du projet « Internet pour Tous aux Larris ». Ce document de synthèse en est la restitution finale.

L'ANSA et la JE ESSEC tiennent à remercier l'ensemble des habitants du quartier qui ont participé activement à cette enquête ainsi que les nombreux professionnels qui se sont impliqués afin de rendre ce travail possible.

SOMMAIRE

1. Introduction.....	5
2. Déroulement, enjeux et limites de l'enquête	6
2.1 Cadre de l'enquête	6
2.1.1 Rappel des objectifs.....	6
2.1.2 Les questions clés	6
2.1.3 La segmentation des publics	6
2.1.4 Finalités de l'enquête	7
2.2 Déroulement de l'enquête	7
2.2.1 L'analyse quantitative	8
2.2.2 L'analyse qualitative	10
3. Etat des lieux des foyers non équipés	11
3.1 Un taux d'équipement conforme à la moyenne nationale mais variable selon la composition du foyer	11
3.2 Les solutions alternatives à un accès Internet à domicile	13
3.3 Les facteurs de l'absence d'équipement.....	14
3.3.1 Réactions des habitants sur la question du coût financier	15
3.3.2 Réactions des habitants sur la question de l'assistance technique	16
3.3.3 Réactions des habitants sur la question de la formation	16
3.3.4 Réactions d'habitants sur l'installation de points d'accès à Internet	17
3.4 Susciter l'intérêt vis-à-vis d'Internet	17
3.4.1 Réactions des habitants sur le sentiment d'être déconnecté.....	18
3.4.2 Proposition des habitants pour convaincre de l'utilité d'Internet	19
4. Etat des lieux des foyers équipés	20
4.1 Le matériel utilisé	20
4.2 La connexion à Internet.....	21
4.3 L'usage d'Internet.....	22
4.3.1 Réactions des habitants équipés sur les usages d'Internet.....	24
4.3.2 Réaction des participants sur l'usage scolaire.....	25
5. Les besoins en termes d'accompagnement	26
5.1 Des besoins hétérogènes selon la situation des personnes.....	26
5.2 La nécessité de convaincre avant de détecter un besoin	27
5.3 Les dangers perçus de l'Internet	27
6. Internet comme vecteur de cohésion social sur le quartier des Larris.	28
6.1 Un quartier très dynamique	28
6.2 Pourtant les habitants ne voient pas en quoi Internet peut aider à créer du lien.....	28
7. Recommandations	30
7.1 Favoriser l'accès à Internet	30

7.2	Favoriser l'usage d'Internet.....	31
7.3	Utiliser les outils numériques pour améliorer la vie du quartier	31
7.4	Construire les actions de manière continue avec les habitants.....	32
8.	Conclusion	33

1. Introduction

La Mairie de Fontenay-sous-Bois enclenche un projet ambitieux de développement du numérique au service de ses habitants. La volonté de la Mairie est de lancer une première expérience au sein du quartier des Larris, qui sera véritablement pionnier sur la question de l'usage généralisé des technologies de l'information par et pour les habitants.

Le premier objectif du projet est de faire en sorte que toute personne puisse, si elle le souhaite, bénéficier des avantages que peut procurer un accès à Internet et lui donner la possibilité de profiter pleinement de ces avantages, sans en payer le prix fort. Le second objectif du projet est de pouvoir utiliser les technologies de l'information comme un vecteur de cohésion sociale au sein du quartier, comme un outil du « mieux vivre ensemble » à Fontenay-sous-Bois.

Afin de lancer ce projet, intitulé à ce jour « Internet pour tous aux Larris », la Mairie de Fontenay-sous-Bois a décidé de mener une grande enquête au sein du quartier. Cette enquête comprenait un volet quantitatif (près de 1500 foyers interrogés sur les 3000 que compte le quartier des Larris) et un volet qualitatif (organisation de deux groupes de travail qui se sont réunis deux fois pour exprimer leurs besoins et imaginer des solutions concrètes à mettre en place dans le quartier).

Ce document de synthèse présente le résultat de ces travaux. Il permet de mieux comprendre les attentes de la population du quartier vis-à-vis d'Internet et de porter un éclairage particulier sur les foyers non équipés. On y apprend par exemple que certaines populations, telles que les personnes âgées ou les personnes sans emplois, sont moins bien équipées que les autres. On y apprend également que les causes de cette absence d'équipement varient d'une population à l'autre et qu'une grande partie des personnes concernées n'émet aucun souhait en la matière.

Au-delà du simple constat, les groupes de travail organisés avec les habitants ont permis de mieux appréhender les raisons qui pourraient inciter un foyer à s'équiper.

Tout d'abord, il est fondamental de présenter aux personnes non connectées les services que pourraient leur rendre cet outil par des démonstrations très pratiques.

Ensuite, il est très important de pouvoir accompagner les habitants qui en ont besoin sur les aspects financiers mais également sur les usages et l'assistance technique. Pour apporter cet accompagnement, la Mairie pourra s'appuyer sur les associations du quartier et les habitants eux-mêmes. Pour faciliter la relation, un point d'accès unique devra être proposé aux personnes qui le souhaitent.

Enfin, le projet ne fonctionnera pas sans une bonne communication. En effet, aujourd'hui, un certain nombre de services existent déjà mais ils sont très mal connus des habitants. Il est primordial que les services existant et ceux qui seront mis en place demain soient bien identifiés par les habitants. Cette communication devra être axée sur la notion de modernité plutôt que sur la notion de lutte contre l'exclusion, notion qui stigmatise et produit généralement les effets inverses à ceux recherchés.

Si les habitants du quartier sont assez sceptiques sur la plus-value que pourraient apporter un « Internet pour tous » aux Larris, ils sont en revanche très motivés pour participer de manière active à la mise en œuvre du projet. C'est sans doute leur implication de manière continue qui permettra de faire du projet un succès et d'atteindre les objectifs qui ont été fixés.

2. Déroulement, enjeux et limites de l'enquête

2.1 Cadre de l'enquête

2.1.1 Rappel des objectifs

La Ville de Fontenay-sous-Bois souhaite lancer un programme expérimental qualifié de « laboratoire social » visant à donner l'accès aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) à tous et de faire du numérique un vecteur de cohésion sociale. C'est le programme « Internet pour tous aux Larris ».

Ce programme a pour ambition de favoriser l'accès au numérique pour tous en travaillant à la fois sur l'accès, sur l'équipement, sur l'accompagnement et sur l'usage des technologies de l'information.

Les objectifs stratégiques du projet sont :

- D'améliorer l'accès des habitants à la société de l'information, en particulier les foyers les plus modestes pour lesquels le coût du matériel et de la connexion est un frein ;
- D'accompagner les nouveaux utilisateurs vers un usage autonome et responsable des outils numériques ;
- De créer une dynamique territoriale citoyenne en faveur du « vivre ensemble » autour des technologies et du multimédia ;
- De développer l'usage du numérique comme un nouvel outil de la relation éducative Parents-Enfants.

2.1.2 Les questions clés

La première étape du programme « Internet pour tous au Larris » a consisté à mener une étude afin de mieux connaître les besoins du quartier et de s'assurer de l'adhésion de la population. Il s'agissait notamment de répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les équipements actuellement utilisés au sein du quartier ?
- Quelles sont les pratiques numériques les plus répandues au sein du quartier ?
- Quels sont les besoins de la population du quartier pour être en mesure d'utiliser Internet :
 - Pouvoir acquérir un équipement ?
 - Bénéficier d'une connexion à moindre coût ?
 - Être accompagné dans la démarche d'installation et de prise en main de l'outil ?
 - Être formé aux outils numériques pour les utiliser de manière utile ?
- Quelles sont les offres de services qui intéresseraient les habitants du quartier :
 - Faut-il proposer des offres groupées (exemple : un PC + une formation) ou des offres distinctes ?
 - Quels sont les services d'accompagnement / de formation / utilisant le numérique susceptibles d'intéresser la population du quartier ?

2.1.3 La segmentation des publics

Le but de l'enquête était de répondre à ces questions en distinguant plusieurs groupes de populations :

- Par tranche d'âge et en particulier pour les personnes âgées ;
- En fonction de la composition familiale et notamment pour les familles avec des enfants scolarisés ;
- Selon la situation du chef de famille (ex : actif, non actif, retraité, étudiant ...) ;
- Selon le lieu d'habitation (selon l'immeuble, selon le bailleur).

2.1.4 Finalités de l'enquête

Les résultats de l'enquête ont pour finalité de permettre à l'équipe projet de cibler les publics prioritaires et d'avoir une meilleure idée de l'attente de ces publics afin d'orienter la suite du projet

D'une manière plus générale, il s'agit également d'enclencher une démarche participative afin que le projet « Internet pour tous au Larris » soit construit avec le concours continu de la population du quartier.

Pour ce faire, une communication autour de cette enquête en tant que première étape du projet a été menée. Cette communication a pris la forme d'un affichage dans les immeubles, d'un courrier du Maire et d'une intervention lors de la fête du quartier.

Elle doit se poursuivre par la présentation des résultats de l'étude en direction de la population lors d'un conseil de quartier.

2.2 Déroulement de l'enquête

Afin de faire un état des lieux sur l'ensemble du quartier et d'étudier de manière précise les besoins, il a été décidé de mener l'enquête selon une double approche :

- **Réalisation d'une analyse quantitative** : Elle avait pour objectif de dresser un état des lieux. Pour être représentative de la situation au niveau de chaque bailleur, près de 1500 foyers sur les 3000 que compte le quartier ont été interrogés. Cette analyse quantitative a été menée par la JE ESSEC.
- **Réalisation d'une analyse qualitative** : Elle visait à compléter le volet quantitatif par une concertation des habitants pour mieux connaître leurs besoins. L'objectif était également d'évaluer l'intérêt de la population pour le programme et d'apporter des préconisations au dispositif d'équipement et d'accompagnement. Deux groupes ont été créés, le premier groupe regroupant l'ensemble des habitants (Groupe « Famille ») et le second groupe s'intéressant plus particulièrement à la situation des personnes retraitées (Groupe « Personne retraitées »). Cette concertation a été réalisée par l'ANSA.

L'ensemble des travaux et leur restitution ont été coordonnés par l'ANSA en lien avec l'équipe projet de la Mairie de Fontenay-sous-Bois.

2.2.1 L'analyse quantitative

L'analyse quantitative avait pour objectif de dresser un état des lieux : niveau d'équipement informatique et internet, pratiques multimédia des familles, intérêt pour le programme, et ce en fonction du lieu d'habitation et de la situation socio-économique des foyers.

L'analyse s'est basée sur un questionnaire abordant les points suivants :

- **Type d'équipement et de connexion** des membres du foyer ;
- **Lieux d'utilisation d'Internet** : Dans l'appartement, au sein du quartier via les bornes Wifi, au sein de l'Espace Intergénérationnel, en dehors du quartier, en mobilité, etc. ;
- **Pratiques numériques** les plus répandues parmi les différents membres du foyer ;
- **Obstacles à l'utilisation d'Internet** et moyens de surmonter ces obstacles ;
- **Projets d'équipement** informatique et de connexion à Internet ;
- **Intérêt vis-à-vis du projet** « Internet pour tous aux Larris ».

Les foyers sondés ont également été interrogés sur les caractéristiques socioéconomiques du foyer (composition du foyer, situation des membres de la famille, âge des membres de la famille, etc.) afin de pouvoir détecter des particularités d'usage en fonction de ces caractéristiques

Seuls les « chefs de foyer » ou membres de la famille âgés de plus de 18 ans étaient autorisés à répondre. Ceci constitue une limite à l'étude car les personnes interrogées n'étaient pas forcément en mesure de décrire les habitudes de l'ensemble des personnes qui composent le foyer (ex : fréquentation de l'Espace Intergénérationnel par les enfants du foyer).

Les questionnaires ont été saisis en renseignant l'adresse de l'immeuble afin de pouvoir déceler des particularités en fonction de la zone d'habitation.

Au total, 1473 foyers ont été interrogés, ce qui représente 48% des foyers du quartier. Sur chaque zone et sur chaque grand ensemble (logement de plus de 100 habitants), plus de 20% des foyers ont été interrogés. Ceci à l'exception du « 6 Paul Langevin » pour lequel les copropriétaires ont refusé l'administration du questionnaire.

Toutes les zones ont été interrogées au-delà de 35% à l'exception de la zone 9 (23% des foyers), ce qui induit une marge d'erreur très faible. Les résultats présentés ci-après peuvent donc être considérés comme représentatifs de la situation sur chacune des zones.

Taux de réponse par Zone (vue géographique)



Taux de réponse par Zone (tableau détaillé par adresse)

Zone / Immeuble	Nombre de logements	Nombre de logements interrogés	% de logements interrogés	Commentaires
Zone 1	530	208	39,2%	
1 rue Jean Macé	106	72	67,9%	
2 rue Paul Langevin	106	73	68,9%	
4 rue Paul Langevin	106	33	31,1%	
6 rue Paul Langevin	106	0	0,0%	Copropriétaires refusant l'administration
8 rue Paul Langevin	106	30	28,3%	
Zone 2	424	331	78,1%	
3 rue Jean Macé	106	80	75,5%	
5 rue Jean Macé	106	87	82,1%	
7 rue Jean Macé	106	78	73,6%	
12/14 rue Paul Langevin	106	86	81,1%	
Zone 3 :	246	115	46,7%	
9 rue Jean Macé	123	66	53,7%	
1 rue du PM MLK	123	49	39,8%	
Zone 4	200	158	79,0%	
Zone 5	493	198	40,2%	
Zone 6	274	114	41,6%	
Zone 7	118	91	77,1%	
Zone 8	250	92	36,8%	
Zone 9	308	71	23,1%	
Zone 10	225	95	42,2%	
TOTAL	3068	1473	48,0%	

Les étudiants qui ont procédé aux enquêtes ont globalement reçu un bon accueil de la part des habitants du quartier. Ceci a notamment été favorisé par la lettre envoyée par le Maire de Fontenay.

2.2.2 L'analyse qualitative

Pour mener à bien la concertation des habitants, deux groupes de travail ont été constitués :

- **Groupe 1 : Familles**

Le premier groupe, constitué grâce au concours de professionnels et des étudiants de l'ESSEC ayant mené l'enquête quantitative, a réuni une douzaine de personnes par réunion. Les réunions ont eu lieu à l'Espace Intergénérationnel et au restaurant associatif Le Macondo.

- **Groupe 2 : Personnes âgées**

Le second groupe, constitué grâce au concours des professionnels du Club Aimée Matteredaz, a été réuni au sein du Club. Il a rassemblé une douzaine de personnes retraitées fréquentant le Club.

Deux réunions ont été organisées pour chacun des groupes. La première réunion a été l'occasion d'échanger sur les pratiques numériques et les freins à l'utilisation d'Internet. Elle a également permis de recueillir et d'échanger sur les besoins (en termes d'accessibilité et en termes d'usages) sur le quartier des Larris.

La seconde réunion a permis aux habitants de proposer des pistes de solutions concrètes. Elle a également eu pour but d'initier la co-conception du projet et la co-construction du plan d'actions pour le projet.

Une évaluation distribuée aux participants à l'issue des groupes de travail a montré une forte satisfaction de la part de ceux-ci et une motivation certaine pour continuer à construire le dispositif avec la Maire de Fontenay-sous-Bois (voir Comptes rendus disponibles en Annexe).

3. Etat des lieux des foyers non équipés

Un des premiers objectifs de l'étude consistait à faire un état des lieux de l'équipement Internet des habitants du quartier. Il s'agissait notamment :

- De connaître le nombre de foyers non connectés qui pourraient se montrer intéressés par le projet « Internet pour tous aux Larris » ;
- De cibler les populations qui pourraient être visées de manière prioritaire par le projet ;
- D'identifier si les taux d'équipement varient d'un bailleur à l'autre afin de mener des actions ciblées en direction des bailleurs ;
- De faire un état des lieux sur l'utilisation des connexions « hors domicile » et en particulier par le biais des associations du quartier ;
- De mieux connaître les causes d'une absence d'accès et en particulier si celui-ci s'explique par des difficultés financières, par un manque de savoir faire ou par un manque d'intérêt vis-à-vis de cet outil.

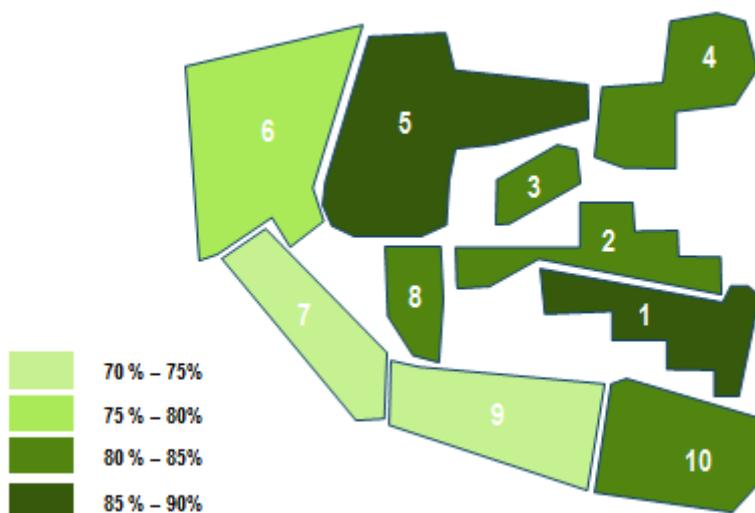
3.1 Un taux d'équipement conforme à la moyenne nationale mais variable selon la composition du foyer

Il ressort de l'enquête qualitative que le taux d'équipement à Internet est proche de la situation nationale puisque 80% des foyers sont équipés.

Au total, on peut évaluer à 520 le nombre de foyers non équipés à Internet sur les 3 000 que compte le quartier des Larris.

Ce taux d'équipement est variable selon les bailleurs sociaux et varie entre 74% et 90%.

Taux d'équipement par groupes d'immeubles (vue géographique)

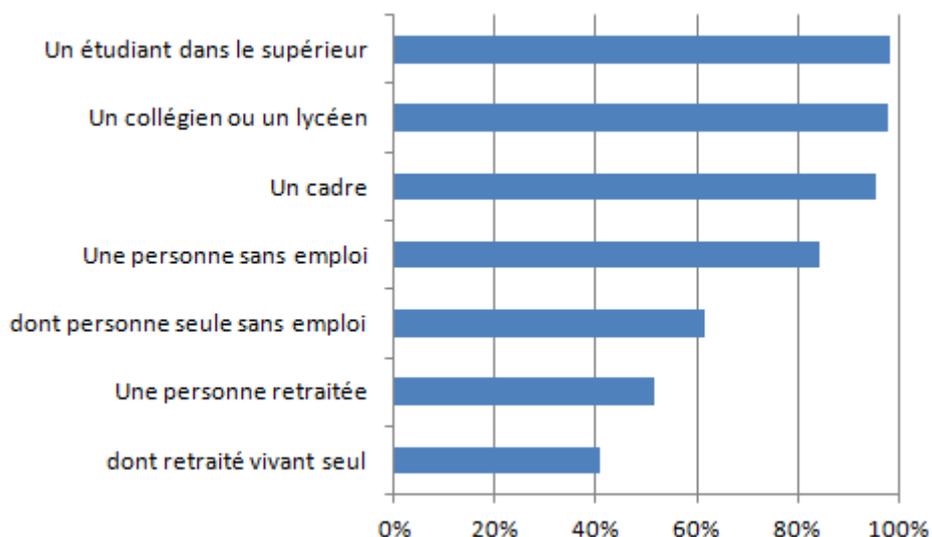


Taux d'équipement par groupes d'immeubles (tableau détaillé)

Zone	Logements par zone	Foyers interrogés équipés		% d'équipement	Evaluation du nombre de foyer à équiper par zone
		Oui	Non		
1 (Copro Langevin)	530	186	22	89,4%	56
2 (Jean Macé - Valophis)	424	275	56	83,1%	72
3 (Paris Habitat)	246	93	22	80,9%	47
4 (Copro Wallon Fontaine)	200	134	24	84,8%	30
5 (Semidep)	493	170	28	85,9%	70
6 (Henriettes - Valophis)	274	88	26	77,2%	62
7 (3F)	118	67	24	73,6%	31
8 (Casanova - Antin)	250	78	14	84,8%	38
9 (Jardin de la P. - Valophis)	308	53	18	74,6%	78
10 (Provinciales - Domaxis)	225	80	15	84,2%	36
TOTAL	3068	1224	249	83,1%	520

Ce taux varie également selon la composition du foyer (personnes retraitées, famille avec enfants, personne vivant seule) ou selon la situation professionnelle des personnes qui composent le foyer (ex : présence d'un cadre, d'une personne à la recherche d'un emploi ou d'un étudiant).

On notera par exemple que pour les foyers comprenant au moins une personne à la retraite, le taux d'équipement descend à 51,5% seulement alors qu'il est de 98% pour les foyers ayant un étudiant en leur sein.

Taux d'équipement selon la composition du foyer (représentation graphique)

Taux d'équipement selon la composition du foyer (tableau détaillé)

Foyer comprenant au moins	Foyers interrogés équipés			% d'équipement
	oui	non	Total	
Un étudiant dans le supérieur	204	4	208	98,1%
Un collégien ou un lycéen	405	9	414	97,8%
Un cadre	186	9	195	95,4%
Une personne sans emploi	159	30	189	84,1%
dont personne seule sans emploi	16	10	26	61,5%
Une personne retraitée	158	149	307	51,5%
dont retraité vivant seul	96	140	236	40,7%

On notera également que, parmi les personnes vivant seule, 40% des personnes sans emploi et 60% des retraités ne sont pas équipés.

Taux d'équipement des personnes vivant seule, selon leur situation

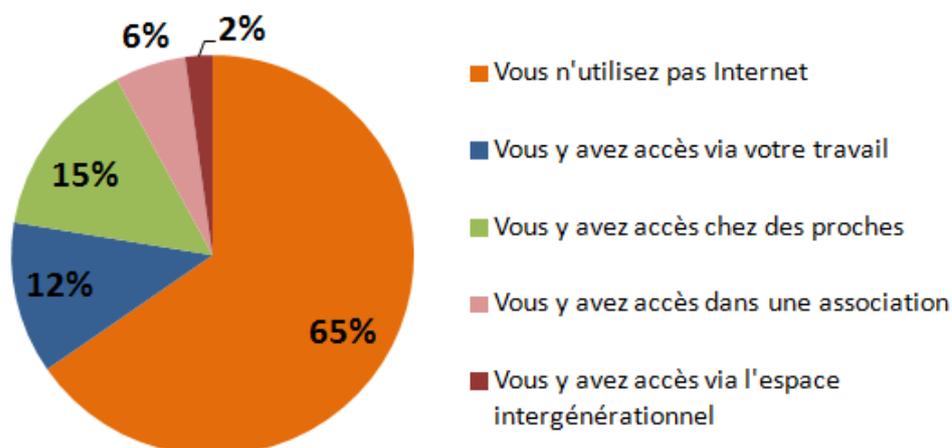
Personne vivant seule	Foyers interrogés équipés			% d'équipement
	oui	non	Total	
Cadre	54	4	58	93,1%
Etudiant	12	1	13	92,3%
Employé à temps plein	200	31	231	86,6%
Commerçant / Chef d'entreprise	6	1	7	85,7%
Employé à temps partiel	13	7	20	65,0%
En recherche d'un emploi	16	10	26	61,5%
Retraité	96	140	236	40,7%

3.2 Les solutions alternatives à un accès Internet à domicile

Quand on interroge les habitants sur leur capacité à se procurer un accès en dehors du domicile, une soixantaine de personnes (sur les 240 n'ayant pas accès à Internet) déclare avoir une solution alternative.

A noter la très faible part des associations et de l'Espace Intergénérationnel qui n'est citée de manière spontanée qu'à 5 reprises.

Solutions alternatives à un accès à domicile (représentation graphique)



Solutions alternatives à un accès à domicile (tableau des réponses)

Pour les personnes n'ayant pas d'accès à domicile	Nombre de réponses
Vous n'utilisez pas Internet	149
Vous y avez accès via votre travail	28
Vous y avez accès chez des proches	33
Vous y avez accès dans une association	13
Vous y avez accès via l'Espace Intergénérationnel	5

Une partie des personnes qui disent ne pas avoir accès à internet pourraient y avoir accès via les solutions déjà mises en place sur le quartier mais elles souffrent d'un manque d'information par rapport aux solutions existantes.

Pour lutter contre cela, le groupe « Famille », propose de mieux communiquer sur l'existant en utilisant notamment des lieux fortement fréquentés sans qu'ils aient nécessairement un lien direct avec Internet (ex. : bibliothèque).

Le groupe préconise notamment les pistes de solutions suivantes :

- 1) Mettre des affiches dans les halls d'immeubles** ainsi que dans les principaux commerces de proximité et dans le centre commercial.
- 2) Faire du porte à porte pour présenter le programme** d'accès à Internet.
- 3) Envoyer une lettre du Maire** présentant le programme et les solutions existantes. Ce courrier pourrait être intégré au loyer pour lui donner plus de visibilité.
- 4) Identifier des référents sur le quartier** parmi les amicales de locataires, les gardiens et les commerçants qui pourraient parler du programme d'accès à Internet.
- 5) Distribuer des notes d'informations** dans les boîtes aux lettres et lors des événements du quartier (exemple : brocantes).
- 6) Utiliser les journaux de quartier** comme le Murmur' et le bulletin de Fontenay pour en parler.
- 7) Présenter les actions sur des calicots de grande taille** aux endroits stratégiques du quartier.
- 8) Avoir un slogan sur le quartier** pour inciter les habitants à s'intéresser au programme.

3.3 Les facteurs de l'absence d'équipement

Parmi les raisons évoquées pour expliquer l'absence de connexion à Internet, on retrouve de manière prédominante les facteurs financiers (34% des personnes interrogées) mais également le manque de savoir faire (21% des personnes interrogées) et plus simplement l'absence d'intérêt des personnes (53% des personnes interrogées).

Cependant cette moyenne cache des différences fondamentales entre les populations qui sont aujourd'hui sous-équipées. Par exemple, si les facteurs financiers sont primordiaux pour les personnes à la recherche d'un emploi, les personnes retraitées évoquent plutôt un manque d'intérêt et une absence de savoir-faire.

Les facteurs de l'absence d'équipement

Cause de l'absence d'équipement	Total personnes non équipées	% des réponses (sur 249 réponses)	Retraités non équipés	% des réponses (sur 149 réponses)	Personnes à la recherche d'un emploi non équipées	% des réponses (sur 30 réponses)
Abonnement trop cher	46	18%	13	9%	16	53%
Ordinateur trop cher	39	16%	10	7%	11	37%
Pas d'intérêt	132	53%	107	72%	4	13%
Ne sait pas s'en servir	53	21%	49	33%	1	3%
Autres moyens d'accès	27	11%	5	3%	6	20%
Offres fournisseurs inadaptées	8	3%	1	1%	1	3%

Dans les groupes de travail, quand on interroge les personnes non équipées sur les raisons de cette absence d'équipement, on retrouve les questions financières et la formation mais également un problème de « peur du ridicule », certaines personnes ayant le sentiment d'être trop déconnectées pour pouvoir débiter.

Les personnes retraitées citent notamment comme cause de l'absence de connexion :

- 1) Un fonctionnement trop compliqué ;
- 2) Une méconnaissance des outils de base (clavier, fichiers, etc.) ;
- 3) La barrière de la langue ;
- 4) La peur de tomber dans des pièges, d'avoir affaire à des « truands ».

3.3.1 Réactions des habitants sur la question du coût financier

Pour accompagner les personnes n'ayant pas les moyens de s'équiper à Internet, le groupe « famille » propose d'avoir une approche plus globale pour résoudre les difficultés financières que rencontrent les personnes concernées. Il propose pour cela plusieurs pistes de solutions :

1) Développer la revente de PC reconditionnés, ainsi que les dons et ventes symboliques par les habitants du quartier. Les PC pourraient être fournis par les grandes entreprises et administrations de la ville ou par une structure spécialisée. Les ordinateurs pourraient être distribués par des associations du quartier ou par les grandes enseignes présentes sur le centre commercial (cette dernière solution étant sujette à réserve, certaines personnes préférant aborder ces questions avec un interlocuteur unique plutôt qu'avec un commercial).

2) Produire un guide des meilleures offres, basé sur les guides existant déjà sur Internet. Ce guide serait à actualiser chaque année.

3) Identifier un interlocuteur unique sur le quartier qui puisse aborder d'une manière globale toutes les questions liées aux difficultés de connexion à Internet. Cet interlocuteur pourrait être une association (clubs informatiques) ou une structure dépendante de la Mairie (ex : permanence de la DSI, Espace Intergénérationnel).

4) Organiser des discussions avec les opérateurs et les bailleurs pour développer une offre de service à destination des habitants. En dehors des services municipaux, les habitants et les associations pourraient également être mobilisés.

Le groupe retraité a quant à lui suggéré une piste de solution globale pour faciliter l'accès à Internet pour les personnes rencontrant des difficultés financières. L'idée consiste à proposer un « package » Ordinateur et Connexion sous la forme d'un abonnement mensuel.

Ceci éviterait d'avoir à faire un investissement de départ élevé. Cette offre pourrait remplacer l'abonnement téléphonique qui coûte aujourd'hui assez cher aux personnes retraitées (certaines personnes évoquent un coût mensuel de 45 euros pour un téléphone fixe).

L'achat des équipements et des connexions pourrait être pris en charge par un tiers qui cofinancerait le service (ex : la Mairie, le Conseil Général). Pour accéder à l'offre, l'interlocuteur devrait plutôt être une personne avec qui on pourrait discuter dans la durée (contrairement à la grande distribution qui ne serait pas attentive à cela), ce qui corrobore le point de vue du groupe « Famille ». Certaines personnes évoquent pour cela le CCAS. Enfin, certains participants du groupe de travail estiment que cette offre doit être ouverte à tous les retraités sans condition de revenus.

3.3.2 Réactions des habitants sur la question de l'assistance technique

Pour résoudre les difficultés liées aux usages, le groupe « Famille » propose de développer des réseaux de proximité pour accompagner et former à l'utilisation d'Internet. Il préconise pour cela la mise en œuvre **d'une assistance technique réalisée directement par les habitants du quartier.**

Cette assistance pourrait être mise en place par une structure qui regrouperait les demandes d'appui et les offres de services. Pour le groupe, les acteurs les mieux placés pour rassembler offreurs et demandeurs sont les amicales, les conseils syndicaux et les associations du quartier.

Le SEL (système d'échanges locaux) est également un exemple de réseau réussi et fréquemment cité qui pourraient inspirer la mise en œuvre d'un réseau similaire pour Internet.

Ces réseaux seront plus efficaces s'ils sont basés sur la proximité et l'affinité. Il s'agit vraiment de travailler **au niveau local** (ex : mettre en contact deux personnes d'un même immeuble).

Pour valoriser l'implication des formateurs, en particulier des jeunes difficiles à mobiliser, il est possible de leur proposer une semaine de vacances ou des chèques cadeaux en échange de leur assistance technique. En revanche, il n'est pas imaginé que cela passe par une rétribution financière.

3.3.3 Réactions des habitants sur la question de la formation

Afin de démocratiser l'usage d'Internet, le groupe « Famille » propose que les formations informatiques soient gratuites pour les personnes en difficulté financière.

En termes de formation, le groupe des personnes retraitées, dont les besoins sont plus forts, évoque quant à lui deux pistes de solutions :

1) La première piste consiste à proposer des formations par groupes de niveaux. Il s'agirait en premier lieu de mettre en place des cours permettant d'apprendre les fondamentaux d'Internet (utiliser le clavier ou la souris) ou des choses un peu plus évoluées en fonction des niveaux des personnes. Il faudrait faire attention à ce que l'outil soit accessible à tous, y compris pour les personnes malvoyantes par exemple. Chacun devrait pouvoir aller à son rythme, sans subir le regard des autres ou recevoir une pression particulière.

2) La seconde piste consiste à favoriser des temps d'échanges de connaissances entre les personnes utilisant ou ayant appris à utiliser Internet. Chacun pourrait ainsi partager ses « trucs et astuces » avec les autres ou leur faire découvrir des sites internet intéressants. Un animateur pourrait encadrer les échanges et faire en sorte que les choses soient un minimum organisées. Afin de programmer ces temps d'échanges, il faut que chaque participant puisse exprimer ses objectifs pour que les choses soient organisées en conséquence (cours + mutualisation des connaissances).

Sur demande d'un participant, un tour de table a été organisé afin de connaître les objectifs de chacun. Il en ressort :

- Le besoin de voir les enfants ou les petits enfants sur la WebCam (« Le rêve de toutes les grands-mères »)
- Le besoin de se faciliter les démarches administratives ou bancaires
- Le besoin de s'informer sur les questions de santé
- Le besoin de produire des documents pour faciliter l'organisation d'activités personnelles ou associatives
- Le besoin de correspondre / de communiquer
- Le besoin de travailler sur des projets multimédias (vidéo, photos)
- Le besoin de savoir résoudre des difficultés techniques (installer un logiciel, faire fonctionner un anti-virus, etc.)

3.3.4 Réactions d'habitants sur l'installation de points d'accès à Internet

Pour le groupe des personnes retraitées, la solution envisagée consiste à équiper des lieux de PC et d'un accès Wifi afin de pouvoir également se connecter à partir de son propre matériel. Ces lieux devraient comporter un soutien technique afin de simplifier au maximum les démarches et de recevoir des conseils sur la manière d'utiliser l'outil. Ce soutien peut venir d'un professionnel mais aussi d'un jeune (étudiant ou lycéen) ou d'un retraité bénévole.

Pour les personnes retraitées, il serait préférable de jouer sur la proximité en installant peu de postes dans plusieurs endroits plutôt que beaucoup de postes dans un endroit unique.

Plusieurs lieux ont été évoqués : Le Club Mattered bien sûr mais aussi l'Espace Intergénérationnel, l'école Henri Wallon ou l'espace jeunesse de la Mairie (l'ouvrir au 3ème âge durant les heures creuses). Les personnes fréquentant le foyer Mattered ont naturellement privilégié une installation au sein du Club où elles se rendent pour la plupart tous les jours mais les personnes interrogées se sont également montrées ouvertes pour se rendre dans d'autres lieux, à partir du moment où elles s'y sentent à l'aise et que ces lieux ne sont pas situés trop loin de leur domicile. Ce lieu pourrait par exemple être l'Espace Intergénérationnel qui bénéficie déjà d'un Espace Public Numérique (EPN).

3.4 Susciter l'intérêt vis-à-vis d'Internet

Il est important de noter que parmi les personnes n'étant pas équipées, assez peu d'habitants déclarent avoir l'intention de le faire dans le futur. On constate en revanche ici assez peu de différence en fonction de la composition du foyer.

La volonté de s'équiper dans le futur

Changement de pratiques	Total réponse	Sans Accès	Avec Accès
Ne rien changer	1090	181	909
Acheter / Changer Ordinateur uniquement	156	153	3
Acheter / Changer Ordinateur et abonnement	102	74	28
Acheter / Changer abonnement uniquement	82	67	15

Quand on évoque les raisons qui incitent à entreprendre une démarche d'équipement, un grand nombre de personnes ne savent pas vraiment en quoi Internet pourrait leur être utile.

Sont principalement cités la recherche d'informations, la communication avec des proches, l'utilisation du téléphone, l'utilisation dans le cadre de l'école ou des études et de manière plus marginale les loisirs (films, jeux, télévision), la recherche d'emploi, les démarches administratives et l'utilisation des réseaux sociaux. Enfin une douzaine de personnes déclarent vouloir s'équiper afin de pouvoir créer du contenu.

Pour quelles raisons s'équiper ?

Utilisation qui pousserait à s'équiper	Nombre de réponses
Rechercher des infos	267
Communiquer avec les proches	204
Ecole ou études	70
Pour le téléphone par Internet	51
Regarder des films / séries	46
Faire des jeux	37
Rechercher un emploi	36
Pour la télévision par Internet	33
Effectuer des démarches administratives	31
Utiliser les réseaux sociaux / forum	30
Créer du contenu	13

3.4.1 Réactions des habitants sur le sentiment d'être déconnecté

La plupart des personnes retraitées interrogées exprime le besoin de se connecter. Pour une majorité d'entre elles, « Internet est rentré dans les mœurs », « c'est le porte plume du futur ». Il permet de répondre à de nombreux besoins : l'accès à l'information, aux démarches administratives (alors qu'elles peuvent être laborieuses pour les personnes âgées) et aux loisirs (la cuisine, les voyages, etc.) mais également afin de répondre à des problématiques plus spécifiques à cette population telle que la recherche d'informations médicales, l'entretien de la mémoire ou plus simplement le besoin de communiquer avec les enfants et les petits enfants vivant souvent à l'étranger.

Enfin certaines personnes ont l'impression d'être considérées comme des « arriérées » quand elles avouent ne pas savoir utiliser un ordinateur ou ne pas avoir d'adresse email. Cette remarque est également valable avec les téléphones mobiles.

Il est important de noter ici que ces remarques ne viennent pas spontanément mais demandent une discussion préalable avec les personnes qui commencent généralement par dire qu'elles n'ont pas besoin d'un accès Internet. C'est dans un second temps, une fois que les discussions ont permis de passer en revue les services que pourraient leur rendre Internet que la grande majorité des personnes se disent finalement intéressées.

3.4.2 Proposition des habitants pour convaincre de l'utilité d'Internet

Pour convaincre de l'intérêt d'Internet, Le groupe « famille » propose de développer des séquences d'information ou de formations pratiques sur le quartier visant à faire connaître ou à savoir mieux utiliser le potentiel d'Internet. Le groupe préconise pour cela de proposer aux habitants des formations thématiques (achats sur Internet, logiciels, culture, etc.) et des formations de mise à niveau (initiation, création d'une adresse email, formations plus poussées).

Ces séquences de formation/information pourraient avoir lieu au sein des structures existantes avec les équipements de l'Espace Intergénérationnel ou de « Larris au cœur » ou sur des lieux fréquentés habituellement par les personnes. Pour le groupe, il convient de faire des séances en petits groupes où chaque participant dispose d'un ordinateur et d'avoir un animateur très pédagogue.

Le groupe suggère également d'alterner les lieux pour accueillir des habitants ne vivant pas aux mêmes endroits du quartier et de proposer des sessions le soir et le weekend pour les personnes qui travaillent, ainsi que des sessions dans la journée pour les personnes retraitées ou sans emploi.

4. Etat des lieux des foyers équipés

Près de 80% des foyers des Larris sont aujourd’hui équipés. Il est cependant important, dans le cadre du projet de mieux cerner certains aspects de cet équipement :

- Le matériel utilisé est-il satisfaisant ? Les personnes équipées devraient-elles être ciblées par les offres que pourra proposer la Marie dans le cadre du projet « Internet pour tous aux Larris » ?
- De quel type de connexion les habitants bénéficient-ils ? Observe-t-on des différences en fonction des bailleurs ?
- Quels sont les usages d’Internet constatés sur le quartier ? Ces usages sont-ils fonction de la composition familiale du quartier ?

4.1 Le matériel utilisé

La grande majorité des foyers connectés le sont par le biais d’un poste informatique fixe ou portable (certains foyers bénéficiant d’un double voir d’un triple équipement). Ils sont en revanche beaucoup moins nombreux à déclarer bénéficier uniquement d’un accès via des outils mobiles tels que les Smartphones ou les tablettes.

Tableau des équipements informatiques.

Équipement	Nombre
Foyers multi-équipés (Ordinateur fixe + portable / tablette + Smartphone)	218
Ordinateur fixe + portable	287
Ordinateur portable / tablette et Smartphone	353
Ordinateur fixe seulement	337
Téléphone portable seulement	14
Nombre de tablettes (total incluant les équipements multiples)	64
Dont tablette seule	1

L’ancienneté du matériel est légèrement différente en fonction de la catégorie familiale. Pour les personnes retraitées par exemple, un PC fixe aura une moyenne de 4,7 ans (2,8 ans pour un portable) alors qu’elle est de 4 ans pour les foyers avec des enfants (2,7 pour un portable), cependant les écarts ne semblent pas significatifs pour identifier des besoins spécifiques en termes de renouvellement du matériel pour certaines populations.

Age des équipements

Équipement	Age moyen	3 ^{ème} quartile *
Ordinateurs fixes	4,1 ans	5 ans
Ordinateur portable	2,7 ans	3 ans
Smartphone	1,7 an	2 ans
Tablette	1 an	1 an

* Le degré d’ancienneté des équipements du troisième quartile nous indique qu’un certain nombre de foyers au sein du quartier disposent d’équipements assez anciens (5 ans pour les PC) qu’ils pourraient être amenés à vouloir changer dans un futur proche.

4.2 La connexion à Internet

Quand on interroge les personnes sur le type de connexion dont elles disposent, la très grande majorité des réponses fait référence à une connexion par ADSL ou par Câble/fibre optique et, de manière beaucoup plus marginale, des accès en mobilité (Wifi public & clés 3G).

Concernant la répartition entre ADSL et Câble/fibre, les réponses sont assez variées en fonction de la zone d'habitation, l'ADSL restant majoritaire (de 46% à 90% des réponses). On observe notamment une part de connexion via la fibre/câble beaucoup plus important sur les immeubles gérés par Paris Habitat (Zone 3).

Les types de connexion à Internet en fonction de la zone d'habitation

Zone	Nombre de foyers connectés	Type de connexion						
		ADSL	% ADSL	Câble / Fibre	% Câble / Fibre	Bas débit / RTC	Wifi public et Clés 3G	Ne sait pas
1 (Copro Langevin)	186	168	90%	15	8%		2	1
2 (Jean Macé - Valophis)	275	177	64%	76	28%	3	11	8
3 (Paris Habitat)	93	43	46%	43	46%	1	6	
4 (Copro Wallon Fontaine)	134	109	81%	15	11%		8	2
5 (Semidep)	170	143	84%	23	14%		4	
6 (Henriettes - Valophis)	88	65	74%	23	26%			
7 (3F)	67	49	73%	16	24%			2
8 (Casanova - Antin)	78	63	81%	12	15%		3	
9 (Jardin de la P. - Valophis)	53	42	79%	9	17%			2
10 (Provinciales - Domaxis)	80	69	86%	5	6%			6
TOTAL	1224	928	76%	237	19%	4	34	21

Le prix de la connexion est compris entre 25 et 40 Euros pour la grande majorité des foyers (75% des cas). L'offre Internet à bas prix est en revanche très peu développée (environ 6% de connexion à moins de 25 Euros).

On observe certaines différences en fonction de la zone, notamment sur la zone 3(Paris Habitat) pour laquelle le coût de la connexion est très variable (20% à moins de 25 Euros, 50% entre 25 et 40 Euros et 30% à plus de 30%).

Répartition des coûts des connexions en fonction de la zone

Zone	Coût de la connexion												TOTAL
	Moins de 10 Euros	%	Entre 10 et 25 Euros	%	Entre 25 et 30 Euros	%	Entre 30 et 40 Euros	%	Entre 40 et 50 Euros	%	Plus de 50 Euros	%	
1	2	1,2%	4	2,4%	101	61,6%	37	22,6%	15	9,1%	5	3,0%	164
2	10	4,0%	6	2,4%	102	40,5%	102	40,5%	20	7,9%	12	4,8%	252
3	12	12,9%	6	6,5%	14	15,1%	30	32,3%	22	23,7%	9	9,7%	93
4	2	1,5%	3	2,3%	55	41,4%	40	30,1%	14	10,5%	19	14,3%	133
5	0	0,0%	6	4,5%	55	41,4%	44	33,1%	14	10,5%	14	10,5%	133
6	1	1,2%	6	7,3%	46	56,1%	23	28,0%	2	2,4%	4	4,9%	82
7	0	0,0%	0	0,0%	17	31,5%	22	40,7%	10	18,5%	5	9,3%	54
8	2	2,7%	4	5,5%	40	54,8%	17	23,3%	7	9,6%	3	4,1%	73
9	0	0,0%	5	13,9%	8	22,2%	15	41,7%	3	8,3%	5	13,9%	36
10	0	0,0%	1	1,3%	44	57,1%	24	31,2%	3	3,9%	5	6,5%	77
Total	29	2,6%	41	3,7%	482	43,9%	354	32,3%	110	10,0%	81	7,4%	1097

4.3 L'usage d'Internet

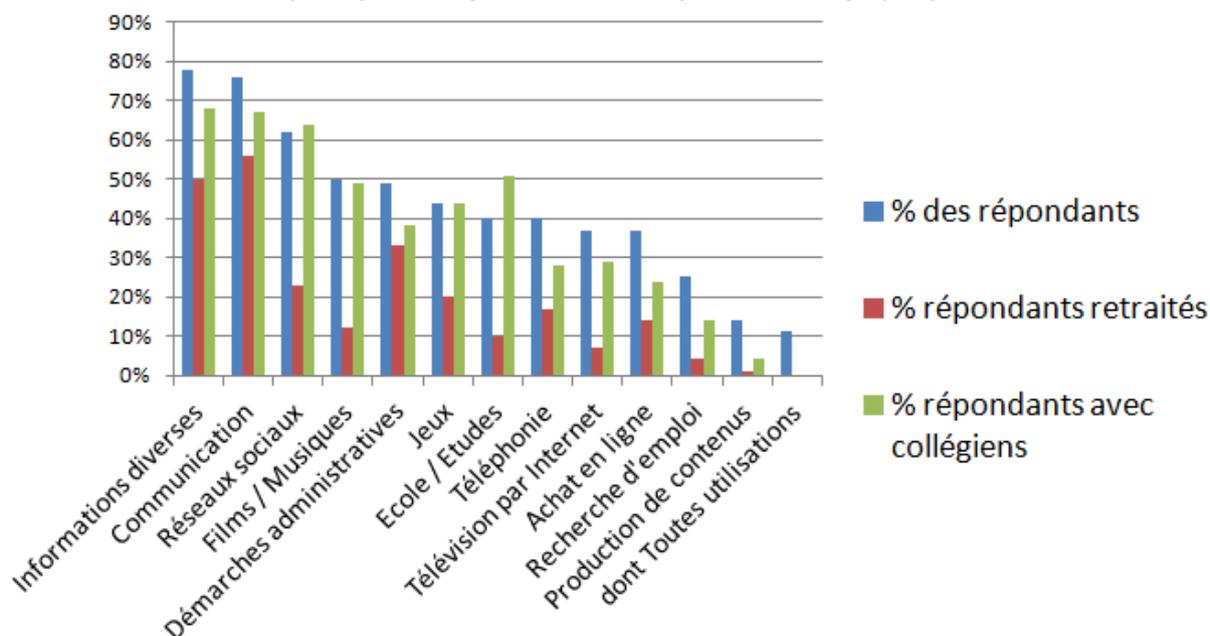
Quand on interroge les personnes sur les usages qu'ils font d'Internet, on retrouve en premier lieu la recherche d'informations diverses (78% des utilisateurs), la communication (76%) et l'utilisation des réseaux sociaux (62%).

Les autres utilisations ne sont citées que par moins d'une personne sur deux. A noter la relativement faible utilisation pour rechercher un emploi (25%) ou la production de contenu (14%).

On observe certaines variations en fonction de la composition familiale. On notera par exemple que chez les foyers comprenant un collégien, l'utilisation des réseaux sociaux est beaucoup plus fréquente (64%) que chez les foyers comprenant une personne retraitée (23%).

Par ailleurs, on remarque une utilisation beaucoup plus ciblée d'Internet par les personnes retraitées et globalement beaucoup plus faible que la moyenne sur l'ensemble des types d'utilisation ce qui tend à montrer que cette population utilisent Internet pour répondre à des besoins assez précis.

Les principaux usages d'Internet (représentation graphique)

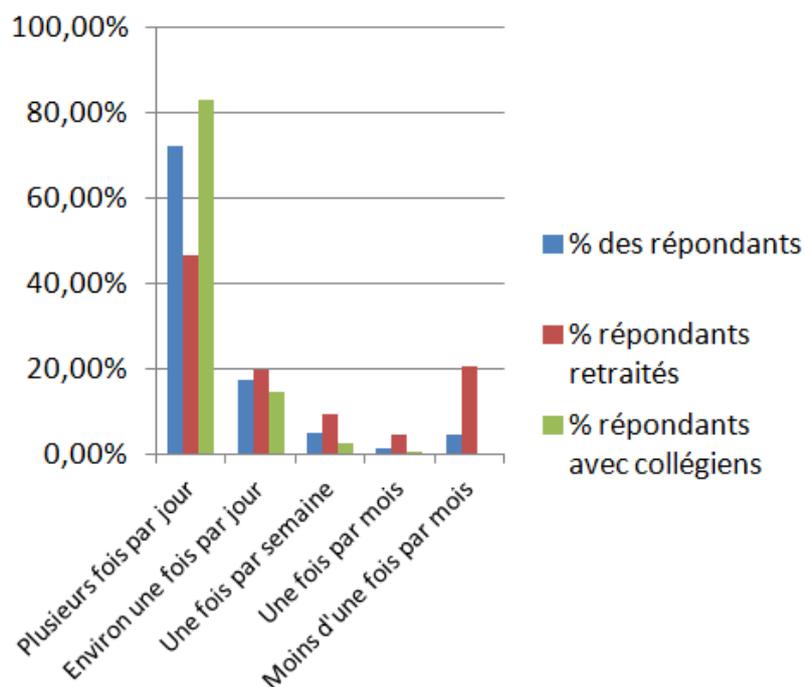


Les principaux usages d'Internet (tableau détaillé)

Type d'utilisation	Nombre de réponses	% des répondants	% répondants retraités	% répondants avec collégiens
Informations diverses	954	78%	50%	68%
Communication	926	76%	56%	67%
Réseaux sociaux	753	62%	23%	64%
Films / Musiques	609	50%	12%	49%
Démarches administratives	603	49%	33%	38%
Jeux	538	44%	20%	44%
Ecole / Etudes	493	40%	10%	51%
Téléphonie	489	40%	17%	28%
Télévision par Internet	457	37%	7%	29%
Achat en ligne	448	37%	14%	24%
Recherche d'emploi	311	25%	4,4%	14%
Production de contenus	175	14%	1%	4%
dont Toutes utilisations	139	11%		

Les personnes équipées font une utilisation assez intensive d'Internet puisque 90% des utilisateurs y ont recours au moins une fois par jour. Là aussi, on observe des variations assez fortes en fonction de la composition du foyer, et notamment une fréquence d'utilisation beaucoup plus faible chez les retraités. Il est par exemple intéressant de constater que 20% des personnes retraitées n'utilisent l'outil que moins d'une fois par mois (contre 5% pour l'ensemble de la population et 0% pour les foyers avec un collégien).

Fréquences d'utilisation d'Internet (représentation graphique)



Fréquences d'utilisation d'Internet (tableau détaillé)

Fréquence d'utilisation	Nb de réponses	% des répondants	% répondants retraités	% répondants avec collégiens
Plusieurs fois par jour	947	72,1%	46,3%	83%
Environ une fois par jour	226	17,2%	19,8%	14,5%
Une fois par semaine	65	4,9%	9,3%	2,4%
Une fois par mois	15	1,1%	4,3%	0,2%
Moins d'une fois par mois	61	4,6%	20,4%	0%
TOTAL	1314	100,0%	100,0%	100,0%

4.3.1 Réactions des habitants équipés sur les usages d'Internet

Les groupes de réflexion ont débuté par un tour de table permettant aux participants d'exprimer leur vision d'Internet. Toutes les personnes équipées ou souhaitant l'être sont convaincues de l'utilité de cet outil. Un grand nombre d'entre elles le jugent indispensable et rendant d' « immenses services ». Sont cités pêle-mêle l'accès à un savoir universel, l'accès aux services en ligne, les outils modernes de communication ou plus simplement l'accès à de nombreux loisirs.

Pour les personnes équipées, ne pas avoir Internet, c'est être exclu de l'accès à un certain nombre de services voire même être dans l'incapacité de réaliser de manière autonome certaines démarches administratives. Il est en revanche tout à fait admis de refuser l'utilisation de cet outil même si certaines personnes pensent qu'il est nécessaire de démontrer aux personnes qui ne souhaitent pas s'équiper en quoi elles sont victimes d'une forme d'exclusion.

A noter que le terme «Exclusion » est à utiliser avec précaution car son utilisation à elle seule peut avoir l'effet inverse de celui escompté, à savoir provoquer une réaction de rejet vis-à-vis de l'outil, les personnes préférant accéder à Internet dans le cadre d'une démarche positive (profiter des avantages d'Internet) plutôt que négative (ne plus être exclus du numérique).

4.3.2 Réaction des participants sur l'usage scolaire

Internet est aujourd'hui essentiel pour les élèves, ce qui semble être confirmé par le taux d'équipement très élevé des familles avec enfants scolarisés (seule une vingtaine de foyers avec enfants scolarisés ne sont pas équipés à ce jour sur le quartier).

A ce titre, le Conseil Général du Val de Marne a lancé le programme Ordival qui vise à équiper les collégiens qui se voient remettre un ordinateur ainsi qu'une information sur l'usage et les dangers d'Internet.

Pour renforcer ce programme, le groupe « Famille » a suggéré de proposer une offre spécifique afin d'accompagner les élèves et leurs parents en dehors du contexte scolaire. Il s'agit par exemple d'offrir un service de proximité proposant par exemple une assistance technique en cas de problème ou une formation à destination des parents. Cette action pourrait être menée au sein de l'école ou d'un autre lieu au sein du quartier.

L'Espace Intergénérationnel pourrait être un lieu approprié, cependant il faudrait alors le réaménager (espace jugé trop bruyant) pour que les personnes de tous les âges le fréquentent... et qu'il devienne vraiment intergénérationnel.

5. Les besoins en termes d'accompagnement

Les habitants du quartier ont été interrogés sur leurs besoins en termes d'accompagnement à l'équipement et à l'usage d'Internet, qu'ils soient équipés ou non. Ceci afin :

- De déterminer les besoins des habitants quant à la mise en place d'opérations d'accompagnement à l'équipement et aux usages d'Internet ;
- De cibler les moyens mobilisables sur le quartier pour permettre cet accompagnement.

5.1 Des besoins hétérogènes selon la situation des personnes

Il ressort de l'enquête quantitative que, de prime abord, une grande partie des habitants déclarent ne pas avoir besoin d'un accompagnement (plus de la moitié des répondants).

Pour les personnes déclarant avoir un besoin, on retrouve en premier lieu les questions financières (abonnement, acquisition du matériel) et les besoins de formations basiques (Internet et bureautique). Arrivent ensuite les besoins en termes d'aide à l'installation et de formation spécifiques à la création de contenus.

Les besoins en termes d'accompagnement (toute population)

Besoins d'accompagnement	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Total cités
Aide financière pour l'abonnement	128	219	70	417
Abonnement à prix avantageux	115	114	135	364
Total Abonnement	243	333	205	781
Aide financière ponctuelle pour l'achat	240	74	68	382
Ateliers gratuits pour Internet et la bureautique	90	66	50	206
Aide pour installer le matériel	62	50	77	189
Ateliers gratuits d'utilisation	20	29	78	127
Ateliers gratuits de création de contenu	16	57	27	100
Pas de besoin	778	789	834	N/A

Si l'on s'intéresse plus particulièrement aux personnes qui ne sont pas équipées, on note que les priorités en termes d'accompagnement sont globalement les mêmes.

Les besoins en termes d'accompagnement (personnes non équipées)

Besoins d'accompagnement	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Total cités
Aide financière pour l'abonnement	22	31	12	65
Abonnement à prix avantageux	6	12	21	39
Total Abonnement	28	43	33	104
Aide financière ponctuelle pour l'achat	35	12	10	57
Ateliers gratuits pour Internet et la bureautique	20	9	9	38
Ateliers gratuits d'utilisation	5	10	14	29
Total formations de base	25	19	23	67
Aide pour installer le matériel	7	4	9	20
Ateliers gratuits de création de contenu	0	12	4	16
Pas de besoin	143	138	143	N/A

En revanche, lorsqu'on s'intéresse aux personnes retraitées, on observe des besoins légèrement différents. La question financière est moins prégnante alors que les besoins en termes de formation sont beaucoup plus importants.

Les besoins en termes d'accompagnement (personnes retraitées)

Besoins d'accompagnement	Choix 1	Choix 2	Choix 3	Total cités
Aide financière pour l'abonnement	15	25	14	54
Abonnement à prix avantageux	12	10	18	40
Total Abonnement	27	35	32	94
Aide financière ponctuelle pour l'achat	33	10	9	52
Ateliers gratuits pour Internet et la bureautique	31	24	13	68
Ateliers gratuits d'utilisation	6	18	24	48
Total formations de base	37	42	37	116
Aide pour installer le matériel	15	8	9	32
Ateliers gratuits de création de contenu	3	14	10	27
Pas de besoin	180	174	177	N/A

5.2 La nécessité de convaincre avant de détecter un besoin

Au sein des groupes de réflexion, les habitants non équipés (en particulier chez les retraités) étaient parfois très fermés par rapport à Internet et déclaraient n'avoir besoin ni d'un accompagnement, ni d'Internet de manière générale.

Au fur et à mesure des discussions, les personnes les plus récalcitrantes finissaient tout de même par se laisser convaincre de l'utilité de l'outil et admettaient qu'un accompagnement serait le bienvenu.

5.3 Les dangers perçus de l'Internet

Pour de nombreuses personnes, Internet évoque aussi un grand nombre de dangers :

- **Danger d'intrusion dans la vie privée** : Ce point est mis en avant par toutes les personnes y compris les personnes qui semblent bien maîtriser l'outil. Une crainte particulière est évoquée quand il s'agit des jeunes et des enfants.
- **Danger de repli sur soi** : Certains participants aux groupes de travail pensent qu'Internet est un outil qui « rapproche l'humanité » mais qui ne facilite pas les relations de voisinage.

En revanche, quand on interroge les personnes non équipées, seules une dizaine de personnes citent l'aspect dangereux d'Internet comme une cause de non équipement.

6. Internet comme vecteur de cohésion social sur le quartier des Larris.

6.1 Un quartier très dynamique

Lorsqu'on interroge la population sur leur implication dans la vie du quartier, 338 personnes sur les 1472 interrogées (23% des personnes) se déclarent actives dans la vie du quartier.

Les modalités d'implication sont diverses : association, participation à des événements, syndicats. Quelques personnes citent simplement avoir des relations d'entraide avec leurs voisins.

Ceci permet de bénéficier sans doute d'un bon socle de personnes pour diffuser l'utilisation d'Internet et pour construire des actions utilisant Internet pour améliorer la vie du quartier.

A noter qu'une cinquantaine de personnes ont laissé leurs coordonnées pour participer aux réflexions sur le projet « Internet pour tous aux Larris ».

6.2 Pourtant les habitants ne voient pas en quoi Internet peut aider à créer du lien

Ce sujet a été abordé au sein des groupes de travail à travers la question « Peut-on utiliser Internet pour renforcer la cohésion sociale au sein du quartier ? ». Les réponses ont été très mitigées.

La réponse des participants du **groupe « Famille »** est plutôt négative car selon eux Internet ne permet pas de décroïsonner des populations hétéroclites : Internet entretient un mouvement individualiste déjà amorcé avec l'arrivée du centre commercial à proximité du quartier. « On a moins besoin les uns des autres avec Internet ». « Avec Internet, on s'enferme ».

Cependant, en approfondissant un peu la question, des pistes de solutions permettant de réanimer la vie de quartier apparaissent. Le groupe « Famille » propose par exemple de mettre en place un site Internet donnant de l'information sur la vie du quartier (ex. : événements sportifs, brocantes, etc.), son histoire (pour les nouveaux arrivants) et servir de portail d'information pour l'ensemble des associations du quartier. Le groupe suggère pour cela :

- 1) D'intégrer à un calendrier des principaux événements** du quartier et du Val de Marne pour inciter les habitants à « bouger » dans leur département.
- 2) De s'inspirer du Blog Jean Zay** très dynamique sur le quartier Jean Zay.
- 3) De proposer un forum de bons plans**, d'offres culturelles (ex. places de concert), de covoiturage, etc. en évitant de faire double emploi avec le site le boncoin.fr (Rester local !).
- 4) De fournir des informations devant inciter à « vivre ensemble »** et servir de « hameçon » pour orienter les habitants vers les événements du quartier. Il faut que cet outil puisse permettre de lutter contre l'enfermement et ne pas au contraire favoriser une vie de quartier virtuelle.

Ce site Internet pourrait être créé et administré par les habitants du quartier pour faciliter la mise en œuvre d'actions menées sur le quartier (ex. : programme du club de foot). Il pourrait également être participatif et administré par un collectif qui filtre les « posts » des habitants. Cependant le groupe a conscience que cela représenterait sans doute une lourde charge de travail.

Pour le groupes « personnes retraitées », cette idée ne semble pas du tout d'actualité. Ceci est sans doute en grande partie lié au fait que les personnes ne sont pas connectées et peuvent en conséquence difficilement visualiser la manière dont cela pourrait se traduire concrètement.

Quand on évoque l'idée de la mise à disposition d'informations, les personnes interrogées estiment qu'elles ont déjà toutes les informations à leur portée au format papier (ex : journal local).

7. Recommandations

Les recommandations proposées ci-après sont issues :

- Des habitants réunis lors des groupes de travail ;
- Des discussions qui ont eu lieu lors de la présentation des résultats de l'enquête au comité technique.

7.1 Favoriser l'accès à Internet

Recommandation 1 : Mieux communiquer sur l'existant

Un grand nombre de services à destination des habitants existent déjà mais ils ne sont pas bien connus (ex : Espaces Intergénérationnel et divers points d'accès libre à Internet, formations gratuites, etc.).

Une communication forte sur le projet et sur les services déjà existant devrait être mise en place. Pour améliorer cette communication, les habitants ont proposé un certain nombre d'idées qui pourraient être suivies.

Recommandation 2 : Allez vers les habitants non connectés pour les sensibiliser

Pour sensibiliser les personnes qui pensent qu'Internet n'a aucun intérêt pour eux, il est nécessaire d'entreprendre des actions :

- De proximité, en s'appuyant sur le tissu associatif existant mais aussi les gardiens d'immeubles ou d'autres personnes en lien avec les habitants ;
- Sur des utilisations concrètes (« Communiquer avec vos enfants sur une WebCam », « Faites vos démarches à la CAF en ligne », « Accompagner vos enfants dans leur usage du numérique », etc.).

Recommandation 3 : Développer la vente de PC portables reconditionnés

Pour proposer des PC portables à bas coûts, de nombreuses solutions existent. Cette action doit être développée en s'appuyant sur les ressources locales. Elle pourra également être utile aux personnes qui sont déjà équipées d'ordinateur (près de la moitié des personnes sont uniquement équipées d'un PC fixe).

Recommandation 4 : Créer un guide des offres disponibles sur le quartier en fonction des immeubles

Il est possible de créer assez facilement un guide des offres disponibles. Ce guide pourrait être diffusé sur le quartier pour répondre aux besoins des habitants : « Avoir une offre Internet qui correspond à mes besoins », « Payer moins cher son accès Internet »

Recommandation 5 : Travailler avec les bailleurs

Leur présenter les résultats et envisager des actions pour favoriser l'accès à Internet au niveau de chaque immeuble ou de chaque zone d'habitation

Recommandation 6 : proposer une aide financière à l'équipement ou pour s'abonner (ex : bon d'achat numérique, bons pour formations, aide à la souscription d'un abonnement).

Il pourrait être envisagé de créer un package à prix intéressant pour les personnes non équipées se trouvant dans une situation financière difficile (exemple : personnes sans emploi).

Recommandation 7 : Proposer des interlocuteurs uniques pour gérer l'intégralité de la relation avec les habitants

Identifier des interlocuteurs uniques pour adresser la question de l'accès à Internet. Il peut s'agir d'acteurs déjà identifiés par la Mairie (ex : services de la Mairie de type CCAS, Espace Intergénérationnel, associations de quartier, etc.) mais également des entreprises du quartier (ex : auto-entrepreneurs) susceptibles d'être sélectionnées par des marchés publics.

7.2 Favoriser l'usage d'Internet

Recommandation 8 : Organiser des sessions de sensibilisation aux usages

En lien avec la recommandation N°2 (sensibiliser à l'intérêt d'Internet)

Se baser sur des actions pratiques « communiquer avec ses petits-enfants », « Faire ses démarches administratives en quelques clics », « Voyager pas cher grâce à Internet », « Archiver et partager ses photos sur Internet », etc.

Recommandations 9 : Favoriser l'accès aux formations de base

Développer par exemple des formations « utiliser un clavier », « Découverte des ordinateurs », etc.

Recommandation 10 : Développer les réseaux d'entraide entre les habitants du quartier

Développer les entraides entre particuliers (ex : jeunes du quartier, retraités, etc.).

Ces réseaux pourraient être mobilisés pour des formations mais également pour des assistances techniques.

Recommandation 11 : Développer des temps d'échanges de connaissances / de bons plans entre les habitants

Organiser des sessions d'échanges de « trucs et astuces » entre les habitants sur des lieux où ils ont l'habitude de se retrouver.

Recommandation 12 : Monter des partenariats avec d'autres structures pour faciliter l'accès et l'usage d'Internet

Avoir une approche ciblée à destination de populations spécifiques (Retraités, demandeurs d'emploi, personnes vivant seules).

Exemples : Pôle Emploi pour les demandeurs d'emplois, les clubs de retraités pour les retraités, la CAF ou le CCAS pour les familles monoparentales

Travailler également avec des organismes que fréquentent les personnes qui n'utilisent pas Internet (ex : Bibliothèque).

7.3 Utiliser les outils numériques pour améliorer la vie du quartier

Recommandation 13 : Développer et communiquer sur les spots Wifi accessibles aux habitants

Dans le quartier mais également au sein des associations qui vont pouvoir sensibiliser ou former les habitants.

Recommandations 14 : Rendre plus lisibles les services offerts pour faciliter la vie du quartier

Exemple : créer un site dédié pour l'échange de bons plans sur le quartier (au lieu de l'héberger sur le site de la Mairie).

Recommandation 15 : Penser global mais travailler local

Utiliser Internet comme un outil permettant de faciliter les relations au sein du quartier. Cet outil doit être pris en main par les associations du quartier afin de proposer des services pratiques aux

personnes avec lesquelles elles travaillent. Dans ce cadre, il pourrait par exemple être intéressant de proposer aux associations culturelles ou sportives du quartier un appui à l'utilisation des outils numériques de communication.

Recommandation 16 : Utiliser le projet « Internet pour tous au Larris » pour créer du lien

Si les habitants ne voient pas bien en quoi Internet peut permettre de créer du lien dans le quartier, ils se disent en revanche favorables à des dispositifs d'entraide ou d'échanges de bons plans pour faciliter l'usage d'Internet. C'est donc peut être la mise en œuvre du projet en lui-même qui parviendra à créer du lien sur le quartier.

7.4 Construire les actions de manière continue avec les habitants

Recommandation 17 : Impliquer de manière continue les habitants du quartier sur la mise en œuvre du projet

Nécessité de continuer l'association des habitants dans les prochaines semaines et sur le long terme

- Retour sur l'enquête : lettre du Maire
- Débat public sur la question
- Poursuite des réunions de groupes d'habitants pour la suite (construction de l'offre de services) sur la base des premières réunions.

Recommandation 18 : Ne pas stigmatiser les habitants du quartier

Il ne s'agit pas de développer une offre à destination de populations « exclues » ou d'habitants du quartier mais plutôt présenter le projet comme un nouveau service de proximité ouvert à tous les habitants de Fontenay, se développant en phase 1 sur le quartier des Larris.

8. Conclusion

Les quelques semaines passées à interroger les habitants du quartier des Larris entre septembre et novembre 2012 ont donné lieu à des échanges riches qui pourront faciliter la construction de fondations solides au projet. Les constats qui ont été faits et les pistes qui ont été ébauchées doivent aujourd'hui permettre de proposer des services et des outils qui répondront aux besoins des habitants.

Il faut cependant être très prudent dans la manière dont ces services seront développés. Afin qu'ils puissent être utiles et trouver leurs publics, ils devront être élaborés avec les habitants. Mais au-delà de cette nécessaire co-construction de l'offre, il est important que les habitants puissent se faire le relais du projet au sein du quartier.

De plus, le projet ne doit pas être un projet social de la Mairie visant à aider les plus pauvres ou des personnes jugées exclues du fait de leur âge, de leur situation professionnelle ou de leur niveau d'éducation. Ce projet doit au contraire être un projet venant du quartier pour répondre à des besoins pratiques de ses habitants.

Enfin, l'accès aux réseaux de communications électroniques doit se baser sur des réseaux physiques : ceux constitués par les personnes et les associations qui apportent tous les jours du dynamisme et de l'énergie au quartier des Larris.

L'internet « partout » et « par tous » plutôt que l'internet « pour tous »