
**Rapport de mission sur l'accès des jeunes aux
Nouvelles technologies de l'Information et de
la Communication**

Jean-Claude Debeir

Rapport de mission sur le plan "cyberjeunes".

Les jeunes sortis du système scolaire sont attirés par les nouvelles technologies, ils ont le sentiment, s'ils n'en partagent pas la maîtrise, d'être exclus du courant de la modernité. Les modèles de communication émergents, et tout spécialement internet, les attirent.

Les jeunes encore scolarisés qui côtoient les nouvelles technologies, ou les maîtrisent, souhaitent accéder à des lieux multimédia conviviaux pour communiquer, produire et échanger sans contrainte.

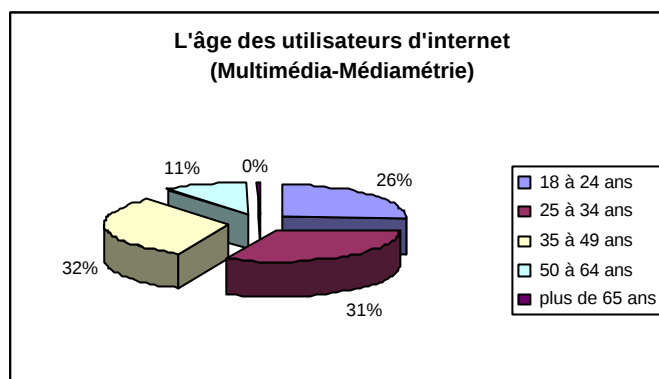
Comme les bibliothèques des années 1950 et 1960 qui ont constitué l'un des plus importants facteurs de démocratisation de l'enseignement et de diffusion de la culture, les centres d'accès aux NTIC constitueront un des leviers de l'évolution vers la société de l'information.

Cette étude a deux objets : comment faciliter l'accès des jeunes aux nouvelles technologies et apporter une formation professionnelle à leurs éducateurs recrutés comme emplois jeunes ? Double objet, mais but unique : faire en sorte que le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication qui s'effectue aujourd'hui de manière inégalitaire devienne un réel instrument d'éducation populaire et d'insertion.

La diffusion des Nouvelles technologies s'effectue, en effet, d'une manière exponentielle portée par l'augmentation de la puissance des ordinateurs (depuis 25 ans, un doublement tous les deux ans), la baisse de leur prix (de 10% par an) et le développement des grands réseaux d'informatique communicante dont les coûts d'accès pour les utilisateurs sont en baisse constante. Cette diffusion s'effectue dans le cadre concurrentiel de la vente des biens et services marchands qui comporte, à partir d'un ordinateur installé, un prix moyen d'une trentaine de francs pour l'heure d'accès à Internet -type Cyber Café- ou d'une dizaine de francs pour la réalisation d'une gravure de CD-Rom. L'accès à Internet s'effectuant dans un cadre public et légal, connexion oblige, la gravure de CD dans un environnement plus ou moins informel.

1. L'attente des jeunes

1.1 La population française et les NTIC



Les jeunes sont concernés par le développement des nouvelles technologies et tout spécialement de l'Internet et si des études comme celle de Médiamétrie leur attribuent environ le quart des quelques 5 millions d'internautes ¹, leur importance réelle est beaucoup plus grande dans la mesure où ils accèdent au réseau mondial par les connexions scolaires et universitaires ou par la connexion individuelle de leurs parents.

En France, un internaute sur trois a souscrit son abonnement dans le cours du quatrième trimestre 1999 ! La croissance de l'Internet est, en effet, très rapide comme en témoigne l'évolution des abonnements qui se poursuivent à un rythme soutenu. Les membres de l'AFA, l'Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet, avaient ouvert 3.030.000 abonnements individuels (gratuits, essayeurs et payants) au 15 janvier 2000, représentant plus de 25 millions d'heures de connexion mensuelles par le réseau téléphonique commuté (hors connexion par câble ou liaisons spécialisées). D'octobre 1999 à janvier 2000, l'AFA a recensé 1.105.000 nouveaux comptes (+ 57 %) et 8 millions d'heures de connexion mensuelle téléphonique supplémentaires.

En 1999, la connexion à domicile a connu la plus forte croissance parmi les différents types de connexion : 42,4 % des internautes se connectaient du domicile au quatrième trimestre, contre 32 % au premier trimestre. La fréquence de connexion également s'est accrue : au quatrième trimestre, 34,6 % des internautes se connectaient tous les jours ou presque, contre 28,8 % au premier trimestre.

La structure de cette croissance signale une discrimination de plus en plus grande entre ceux qui accèdent aux NTIC et les autres.

1.2 Exclusion et NTIC.

Les jeunes non scolarisés dont les parents n'ont pas d'accès à Internet cumulent les facteurs d'exclusion : la vague des NTIC s'arrête aux frontières des quartiers, des zones rurales et des DOM-TOM.

¹ Une nouvelle enquête de Médiamétrie, publiée le 15 mai 2000, recense 7 millions d'internautes.

Environ 5 millions de personnes résident dans des zones urbaines sensibles (ZUS), c'est à dire un nombre équivalent à celui des internautes recensés. 43% de la population des ZUS sont des jeunes, contre 34% pour l'ensemble de la population française

Dans les ZUS les jeunes poursuivant des études sont en proportion nettement plus faible que dans l'ensemble des agglomérations (53 % contre 61 % des 15 à 24 ans), et parmi ceux déjà sortis du système scolaire, plus nombreux sont ceux ne déclarant aucun diplôme. Pour les autres, il apparaît que les diplômes les plus élevés obtenus sont d'un moindre niveau. La part des titulaires d'un diplôme égal ou supérieur au bac est en retrait de près de dix points par rapport aux jeunes des autres quartiers urbains. Plus tôt sortis du système scolaire, les jeunes des quartiers en ZUS, qu'ils soient filles ou garçons, sont en plus forte proportion que les autres jeunes urbains présents sur le marché du travail (environ 10 points d'écart sur les taux d'activité des 20 à 24 ans).

L'exclusion « géographique » qui concerne les zones de revitalisation rurale et les DOM-TOM est un autre aspect du problème. Différente de l'exclusion « sociale », l'exclusion géographique se combine parfois avec elle, toutefois les questions se posent généralement beaucoup plus en terme de distance qu'en terme de moyens financiers.

2. Etude de l'existant : contenus et conditions d'accès

2.1. Les établissements de l'Education Nationale

Les écoles, les collèges, les lycées et les universités ont en principe un accès à Internet ou l'auront prochainement, ce qui ne signifie pas pour autant que tous les élèves puissent accéder à Internet. Tous les établissements ne disposent pas de salles de consultation et là où elles existent (30% des écoles) l'accès de chaque jeune scolarisé aux NTIC est loin d'être assuré car on estime que seulement 20 à 25% des enseignants sont actuellement formés. Cependant différents dispositifs mis en place par le Ministère de l'Education Nationale devront permettre de diffuser l'accès aux nouvelles technologies et leur utilisation pédagogique et documentaire.

2.1.1. Les plans académiques mis en place par les recteurs

Toutes les académies ont élaboré un plan triennal de déploiement des technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement scolaire. Ces plans, qui prennent en compte le développement des infrastructures et des équipements à partir des projets des établissements, organisent et programment l'assistance technique et pédagogique aux projets, la formation des personnels, l'accès aux ressources et la production des contenus.

Ils permettent notamment d'engager sur des bases clarifiées les négociations avec les collectivités territoriales.

www.ac-academie.fr

2.1.2. Des personnes ressources affectées aux établissements

Les établissements scolaires installent progressivement des personnes ressources, celles-ci ont pour mission de fournir aux enseignants une assistance technique et pédagogique de proximité; le mouvement, bien avancé dans les lycées et collèges, prend de l'ampleur au niveau de groupes d'écoles.

Les personnes ressources bénéficient de plans de formation prioritaires dans les académies.

Par ailleurs, 8000 aides éducateurs, recrutés sur profil, fournissent une aide aux enseignants dans ce domaine.

2.1.3. Des plan pour les universités en matière de nouvelles technologies

La totalité des établissements d'enseignement supérieur sont raccordés à Internet. Les projets de contrats quadriennaux des établissements d'enseignement supérieur proposent pour la plupart un volet consacré à l'intégration des technologies d'information et de communication dans les pratiques pédagogiques.

2.2. Les espaces multimédia des villes et des plans régionaux

Un effort considérable est fait à ce niveau, les "Villes Internet" qui rassemblaient 176 communes à la mi-mai 2000, les Conseils Régionaux, les Conseils Généraux, aussi bien que des communes isolées développent des points d'accès aux NTIC. Des villes comme Amiens, Issy-les Moulineaux, Nanterre, Parthenay, Strasbourg, Toulouse, Valenciennes ont créé des espaces multimédia, des départements comme la Saône et Loire, l'Aisne, des régions comme la Bretagne, le Limousin, le Poitou-Charentes ou le Nord-Pas de Calais se sont également lancés dans des projets de ce type. Jusqu'à maintenant, les développements de la Société de l'Information sont surtout perceptibles dans le secteur privé (toute entreprise de moyenne importance a son projet Intranet) et dans certains domaines de la vie publique (secteur éducatif de manière limitée, secteur de la santé, ...). L'accélération visible du développement de la société de l'information (taux d'équipement des ménages, vrais débuts du commerce électronique, généralisation de la communication par le Web, grands regroupements internationaux dans les services, ...) et la prise en compte du sujet par le gouvernement placent maintenant le problème au coeur des préoccupations des collectivités. Il ne s'agit plus seulement de financer l'équipement des écoles ou d'informatiser la médiathèque, la Société de l'Information devient partie prenante de toutes les politiques publiques. Il s'agit pour une ville d'un projet global qui doit transformer profondément les relations de travail et les relations institutionnelles.

2.2.1. Le label " Ville Internet "

Cette opération est une occasion de sensibiliser les villes à l'enjeu des Nouvelles technologies, les initiateurs du projet souhaitent faire percevoir aux collectivités locales les apports d'Internet pour transformer et rénover la vie citoyenne, pour bouleverser le fonctionnement de la démocratie locale, pour améliorer leurs conditions de travail, pour enrichir les relations humaines et tout simplement pour faciliter la vie quotidienne. C'est donc de favoriser l'appropriation de l'Internet par des citoyens qu'il s'agit, dans toutes les composantes, éducatives, sociales, économiques et politiques de la ville, d'ailleurs, Claude Bartolone a associé le ministère de la Ville à cette initiative en souhaitant "que l'on n'oublie pas dans ce mouvement, les habitants des quartiers populaires qu'ils retrouvent un peu d'air, un peu d'espoir, grâce à la reprise de la croissance et grâce aux moyens exceptionnels débloqués par le Gouvernement pour la politique de la ville (...) qu'ils ne soient pas les oubliés de la communication du XXI^e siècle".

Ce vaste projet rallie chaque semaine de nouvelles villes, cependant il n'est pas toujours associé à une démarche éducative et il est trop souvent une vitrine pour des communes qui souhaitent se donner une image d'ouverture et de modernité.

2.2.2 Une réussite exemplaire : le programme "Cité interactive" de Fâches-Thumesnil (Nord)

Le projet de l'équipe municipale de Fâches-Thumesnil a pour objet d'inscrire la ville, ses acteurs, sa population, dans le mouvement général, et tout spécialement régional de l'accès aux Nouvelles technologies. Il repose sur un développement des pôles culture, éducation, et jeunesse ainsi que sur la volonté de donner l'égalité d'accès aux nouvelles technologies de l'information, avec une priorité pour les publics jeunes et les publics en difficulté. Ce programme s'appuie sur huit

comités de quartier qui ont trois objectifs principaux. Il s'agit d'améliorer la communication et l'information au sein de la municipalité, de développer les activités et l'emploi autour et à partir des technologies de la communication, et enfin d'offrir aux partenaires de la Ville, une architecture technique leur permettant de développer leurs activités. Le Programme «Cité Interactive»² s'organise en différentes phases. La première, s'est achevée en Décembre 1999, elle avait pour objectif de doter d'une architecture de base cinq équipements structurants de la ville et de poser les bases d'un site Web. La seconde phase qui est en cours de déroulement consiste à développer une structure d'accueil permettant le développement de "services citoyens à valeur ajoutée." La troisième phase du projet permettra à des partenaires de la Ville de proposer leurs services en ligne. A l'issue de cette deuxième phase, la Ville disposera d'un site interactif porteur de nombreux services innovants et d'une architecture capable d'héberger d'autres projets. La ville aura ainsi expérimenté et intégré de nouveaux outils de communication et une méthodologie de projet et de management reproductible.

Pour la ville de Faches-Thumesnil, il s'agit d'un enjeu politique, social et économique qui repose sur un projet de cinq ans qui doit permettre de valoriser et de développer les acquis de la ville, en particulier en matière de culture, de conforter les projets existants (éducation, formation, santé, ...) en leur donnant un cadre cohérent de développement et enfin, de dynamiser les échanges entre les acteurs locaux en les ouvrant sur l'extérieur. Les objectifs administratifs sont également présents puisqu'il s'agit aussi d'améliorer le fonctionnement des services municipaux et para municipaux, en particulier dans leurs relations avec les partenaires et la population. Des objectifs citoyens enfin en visant le renforcement de la cohésion sociale et le sentiment, en particulier pour les jeunes, d'appartenance à une communauté dynamique et solidaire. Ainsi, Faches-Thumesnil présente deux intérêts en matière d'éducation populaire : permettre un large accès aux nouvelles technologies et les appliquer à des contenus culturels et citoyens. L'accès aux nouvelles technologies, tout en offrant un accès gratuit à Internet, s'ouvre sur des productions multimédia de tous ordres : musique et vidéo, applications pédagogiques et culturelles numérisées, création de site Internet. Ce foisonnement maîtrisé illustre bien les différentes utilisations que l'on peut mettre en œuvre à partir des NTIC.

2.2.3 Les sites associatifs

Les grandes associations nationales participent également à ce mouvement : une vingtaine de sites pour les Familles Rurales, une trentaine pour les Francas, une trentaine également pour les Foyers Ruraux et pour la Ligue de l'Enseignement. De nombreux sites sont en projet.

Le **Cyber-mobile de Lozère** constitue une expérience particulièrement inventive fondée sur un projet militant d'éducation populaire. Ses acteurs se sont intéressés à un domaine où l'exclusion numérique est importante, puisqu'il s'agit des régions rurales où ils projettent de diffuser les nouvelles technologies.

Mise en place par la Fédération des Œuvres Laïques, puis associée aux Foyers Ruraux Lozériens, l'opération a été subventionnée par le Conseil Régional du Languedoc-Roussillon. Le "Cyber-mobile" est destiné à une animation itinérante fondée sur l'utilisation d'un ensemble de modules transportables constitué d'un serveur et de 6 postes de consultation. Tous ces matériels informatiques de récupération servent ainsi à des communes et des associations qui n'ont pas les moyens financiers et humains d'investir dans un équipement permettant l'accès à Internet.

La description permet d'apprécier la créativité des responsables : "Les huit modules prévus pour le transport et l'utilisation dans des lieux publics sont munis de poignées de transport, fabriqués à partir de panneaux de contre-plaqué, liés de manière solide par des cornières et charnières métalliques. Les six modules écran constituent les postes de travail. Ils se solidarisent entre eux lors du montage, ils reposent sur des pieds amovibles. La façade avant pivote pour la pose des claviers et souris. Ils sont de forme trapézoïdale. Le module serveur permet de sécuriser les accès

² Voir Annexe n°1

aux unités centrales et de faciliter la gestion du réseau. Il contient les 7 unités centrales et sa façade pivot et sert aussi au claviers et à la souris...". Un chaleureux sourire admiratif est autorisé !

L'importance des lieux de consultation associatifs est à souligner environ 75% des salles d'accès aux nouvelles technologies recensés par notre enquête sont gérées par des associations.

2.3. L'offre privée

L'initiative marchande la plus importante est celle de France Télécom avec une couverture nationale *Espace Multimédia dans la Ville*, s'y ajoutent les *Cyber Cafés* et les salles d'accès payant de certaines entreprises de PAO et de reprographie.

2.3.1. Espace Multimédia dans la Ville

L'opération *Espace Multimédia dans la Ville* constitue parmi les expériences commerciales une des plus réussies. Le programme que France Télécom propose aux villes est de les aider à comprendre l'évolution des nouvelles technologies, d'apprendre à les maîtriser et d'en percevoir les usages. L'Espace Multimédia est une véritable vitrine de l'accès à Internet via les services de la grande firme nationale. Ce sont des lieux de découverte, d'accès à des ressources multimédia et à des outils d'apprentissage, situés en dehors de l'enceinte scolaire mais visant le public des écoles. Ces espaces sont structurés autour de parcours pédagogiques adaptés aux besoins des jeunes. Ces lieux fournissent aux enseignants des outils de l'Internet et du multimédia afin de sensibiliser les jeunes aux technologies informatiques et de permettre la migration des cours vers de nouveaux supports. L'architecture technique s'appuie principalement sur Internet mais aussi sur l'ensemble des nouveaux moyens de communication (Visioconférence, CD-Rom ...). Dans chaque centre une équipe d'animateurs gère le planning et accompagne les utilisateurs dans leurs parcours d'apprentissage. Pour que le suivi pédagogique ne repose pas sur le seul investissement personnel du ou des enseignants impliqués, les animateurs travaillent sur la définition des projets à réaliser en collaboration avec les équipes d'encadrement. Cette équipe constituée généralement d'emplois jeunes, est formée aux techniques d'animation et à la gestion de parcours pédagogiques. Pour compléter la gamme d'outils proposés dans les différents modes d'accès, les utilisateurs de l'*Espace Multimédia dans la Ville*, disposent de contenus pédagogiques : cédéroms, logiciels et services en ligne. Pour pouvoir proposer au public un catalogue adapté, les responsables du projet se sont rapprochés de grands éditeurs de contenus pédagogiques et culturels. Ces partenaires ont été associés au réseau d'Espaces Multimédia dans le but de disposer de contenus et produits pédagogiques variés.



Un exemple : l'Espace Multimédia de Mulhouse

La création de l'espace multimédia dans la ville de Mulhouse trouve son origine dans la volonté commune des partenaires : d'une part la ville de Mulhouse qui souhaitait favoriser l'accès pour tous les publics aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et en particulier à Internet et, d'autre part, France Télécom qui visait le développement de l'utilisation du réseau mondial par l'initiation du grand public aux techniques de consultation. Cette démarche s'inscrivant dans le cadre plus large de sa politique de soutien au développement local. L'espace Multimédia dans la ville de Mulhouse, d'une surface de 220m² est le plus grand espace multimédia en France. Localisé à proximité immédiate du centre ville, il fonctionne comme un centre de ressources partagées, accessible aux scolaires, aux enseignants mais aussi aux associations, aux entreprises, aux collectivités et au grand public qui souhaitent s'initier à Internet et au multimédia. Cet espace qui comprend 16 postes informatiques, est organisé en trois zones : une zone de travail individuel, une zone de travail collaborative et un espace de projection.

L'Espace multimédia permet à ceux qui le souhaitent, jeunes et adultes de se familiariser avec les nouveaux outils de communication. Une banque de cédéroms permet de naviguer dans tous les domaines, complétée de magazines mensuels ainsi que de documentation..

L'accès est payant 45 F de l'heure, mais un tarif réduit de 25 F est accordé aux moins de 21 ans. Une heure de découverte est offerte à tous. Mais qui veut par exemple accéder à domicile au service "@près l'école" devra acheter un logiciel d'accès et payer un abonnement mensuel.

2.3.2 L'équipement individuel

Selon des estimations récentes du mois de mai 2000, 7 millions de personnes seraient connectées à Internet en France. Ce chiffre diffusé par **Multimédia - Médiamétrie** doit toutefois être accepté avec réserve car le même institut d'études et de sondages a publié le chiffre de 5 millions en février : deux millions d'augmentation en 3 mois relève plus de la rhétorique statistique que du raz de marée des nouvelles technologies.

3. Les points d'accès du réseau Jeunesse et Sports, les résultats d'une enquête.

Le Ministère de la Jeunesse et les Sports participe déjà au soutien d'un certain nombre de points d'accès aux NTIC, les CRIJ et les cellules locales de l'Information Jeunesse, les associations et les communes et quelques sites expérimentaux du plan "Cyber Jeunes". Il convenait, pour mettre en place une politique cohérente et efficace dans ce domaine de se doter d'un outil d'analyse fiable, producteur de données quantitatives et qualitatives, destiné au pilotage d'un dispositif à mettre en place. C'est l'objectif de cette enquête nationale qui comporte trois volets, le premier sur les lieux d'accès aux Nouvelles technologies de l'Information et de la Communication partenaires de la Jeunesse et des Sports, le deuxième sur les animateurs et les emplois jeunes affectés à ces services et le troisième sur les capacités d'enseignement des CREPS en matière de Nouvelles technologies. Cette étude était prévue pour se dérouler du 6 mars au 15 avril 2000, les questionnaires ayant été adressés par courrier classique et par courrier électronique porteur de liens internet vers des fichiers au format CGI destinés à une réponse en ligne. L'enquête n'a pas été close à la date prévue car, au 15 avril, environ la moitié des Directions Régionales et Départementales n'avaient pas répondu. Une prolongation a donc été décidée jusqu'au 15 juin 2000, mais les retours ont dépassé cette date et l'enquête a été close le 7 juillet. Le traitement statistique porte sur 84 départements.

ENQUETE SUR LES LIEUX D'ACCES AUX NTIC CONVENTIONNES JEUNESSE ET SPORTS (23/06/2000)

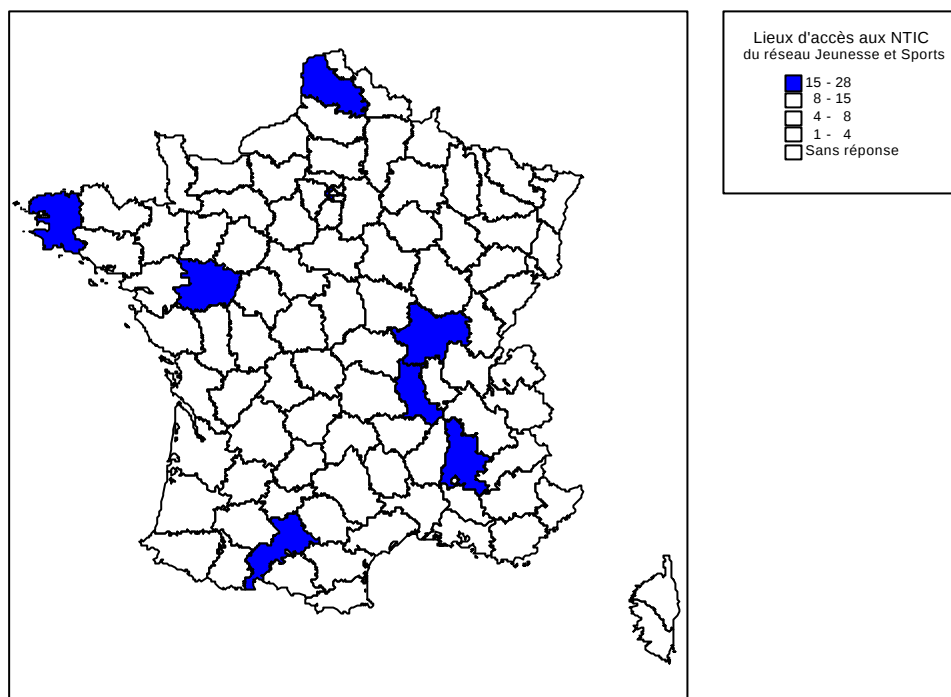
Nombre de DRDD ayant répondu : 84
Pourcentage de la population concernée : 81 %

Nombre d'organismes recensés : 602

- salles NTIC ouvertes : 599
- salles NTIC en projet : 165
- salles ouvertes gérées par des associations : 421
- salles ouvertes gérées par des collectivités : 163
- salles recensées sans précision de gestion : 15

Ces résultats constituent un échantillon acceptable, mais encore perfectible, puisqu'ils ne couvrent pas l'ensemble des départements et ne correspondent qu'à 81% de la population française si l'on se réfère à la population des départements représentés par l'enquête.

Les 602 organismes recensés entretiennent des relations plus ou moins étroites avec la Jeunesse et les Sports, allant du financement à l'accompagnement pédagogique en passant par le conseil technique et le recrutement des emplois jeunes. Ces organismes gèrent 599 salles déjà ouvertes et préparent l'ouverture de 165 nouvelles salles qui témoignent du dynamisme du secteur de l'animation en matière de nouvelles technologies. Sur l'ensemble de ces 599 salles déjà fonctionnelles, 421 sont gérées par des associations, 163 par des communes.



La répartition géographique des lieux d'accès aux NTIC -recensés- fait apparaître un groupe de départements pour lesquels le nombre d'institutions dépasse 15 et culmine à 28.

Départements	Nombre
MAINE-ET-LOIRE	28
PAS-DE-CALAIS	24
HAUTS-DE-SEINE	23
SAONE-ET-LOIRE	22
LOIRE	21
FINISTERE	18
HAUTE-GARONNE	18
DROME	16

Le classement par le nombre de salles ouvertes

Un premier type de relation entre ces organismes et le Ministère de La Jeunesse et des Sports, celui du réseau Information Jeunesse, coordonné par le Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ), est structuré par les Centres Régionaux d'Information Jeunesse (CRIJ). Celui-ci constitue un ensemble recoupant partiellement celui des communes et celui des associations avec 241 organismes recensés responsables de 251 salles d'accès aux Nouvelles technologies, dont 216 sont déjà ouvertes et 35 en projet.

Lieux NTIC gérés par des organismes partenaires Jeunesse et Sports				
	<i>Organismes</i>	<i>Salles ouvertes</i>	<i>Salles à ouvrir</i>	<i>Total Salles</i>
<i>Réseau Information jeunesse :</i>	241	216	35	251
<i>Diffuseurs de l'Information jeunesse* :</i>	89	77	29	106
<i>Partenariat financier JS :</i>	60	66	20	86
(1) RIJ + Diffuseurs de l'Information jeunesse* :	330	293	64	357
(2) RIJ + Diffuseurs IJ + Partenariat financier JS :	390	359	84	443
(3) RIJ + Partenariat financier JS :	301	282	55	337
*recevant l'information jeunesse du MJS par le CIDJ				

Un second ensemble, celui des diffuseurs de l'information jeunesse, reçoit l'information du CIDJ, mais est indépendant du réseau des CRIJ et correspond à des lieux NTIC aux missions plus larges, comme les médiathèques ou les centres socioculturels. Cet ensemble regroupe 89 organismes gestionnaires de 77 salles ouvertes et de 29 en projet. Les éléments de cet ensemble ont été comptabilisés séparément des précédents, seuls y figurent les lieux n'ayant pas la double appartenance.

Un troisième ensemble est constitué par les organismes financés par Jeunesse et Sports qui n'appartiennent pas aux deux ensembles précédents. 60 organismes recensés sont dans cette situation, ils gèrent 66 salles et se préparent à en ouvrir 20 nouvelles.

Les fonctions et le financement de ces lieux engagent à effectuer trois regroupements prospectifs.

Le premier regroupement (1), celui de l'information jeunesse utilisatrice des nouvelles technologies, rassemble les organismes du réseau et les diffuseurs d'Information Jeunesse. 330 organismes répondent à ces critères, gestionnaires de 293 salles ouvertes et de 64 salles en projet, soit au total 357 salles au 31 décembre 2000.

Le deuxième regroupement (2), plus large, est celui de l'Information jeunesse et des financements, il délimite ce qui peut être considéré comme l'espace d'influence du Ministère de la Jeunesse et des Sports en matière d'accès aux nouvelles technologies de l'information. 390 organismes relèvent de ces critères, avec 359 salles ouvertes et 84 en projet, soit 443 salles à la fin de l'année 2000.

Le troisième regroupement (3), celui du réseau Information jeunesse et des financements, l'espace de la politique du Ministère de la Jeunesse et des Sports en matière de NTIC rassemble 301 organismes, avec 382 salles ouvertes et 55 en projet, soit 337 salles au 31 décembre 2000.

Les réponses reçues permettent de dresser différents tableaux qui informent sur les financements, les équipements, les connexions, la formation des animateurs et des emplois jeunes, et enfin les capacités de formation des CREPS.

3.1 Financement.

Le financement des lieux d'accès aux NTIC relève essentiellement des fonds publics car, la participation des entreprises est très limitée.

Financement des lieux d'accès aux Nouvelles technologies		
	Collectivités	Associations
Nombre d'organismes	134	348
Salles	174	474
Salles ouvertes	158	399
Salles en projet	16	75
<i>Financés par :</i>		
Jeunesse et Sports	43%	44%
Commune		53%
Conseil Général	35%	47%
Conseil Régional	26%	38%
Autre ministère	10%	12%
MJS+autre ministère	7%	9%
Missions locales	3%	2%
Communauté Européenne	5%	27%
CAF	3%	5%
ANPE	2%	1%

Autres financements	13%	16%
Entreprises : partenariats déclarés	18%	23%
Entreprises : partenariats réels	5%	
MJS+Conseil Général	22%	21%
MJS+Conseil Régional	10%	12%
2 financements complémentaires	27%	36%

Le financement de la ville ou de la commune est presque toujours présent, et même si les maîtres d'ouvrage apparents ne sont pas en majorité les communes, leur présence se signale dans 70% des réponses, sites communaux et associatifs confondus.

Il serait intéressant de connaître les montants de ces financements, mais il n'était pas possible d'attendre des réponses significatives portant sur les sommes respectives des différentes sources publiques pour des raisons de délais.

3.1.1 Le financement des lieux d'accès communaux aux NTIC.

Sur 174 salles gérées par 134 communes recensées, 16 doivent ouvrir dans le courant 2000 et 8 sont en projet pour 2001, donc 158 sont ouvertes. **43% des lieux NTIC communaux reçoivent des financements Jeunesse et Sports**. Le pourcentage de ceux qui obtiennent des crédits du Conseil Général est de 35% et du Conseil Régional de 26%. Un nombre réduit, 10%, reçoit des crédits d'une autre administration et seulement 7% cumulent l'aide financière de la Jeunesse et des Sports avec celle d'un autre ministère, 3% reçoivent des crédits des Missions Locales et des Contrats de Ville ce qui tend à mettre en valeur **une certaine spécialisation de l'intervention des ministères en matière de nouvelles technologies**. Très peu de lieux communaux (5%) reçoivent des fonds de la C.E.E

D'autres financements (13%) accompagnent l'initiative des communes comme ceux des Caisse d'Allocations Familiales (3%), l'ANPE (3%), les Offices d'HLM, les Chambres de Commerce et d'Agriculture, la Fondation de France ainsi que d'autres fondations. Enfin, 18% des communes déclarent un partenariat avec des entreprises, mais 70% des cas déclarés sont constitués par un tarif réduit de France Télécom, qui correspond plus à une politique commerciale qu'à du mécénat réel. Ce pourcentage pourtant peu élevé n'est pas représentatif de l'engagement des entreprises, car si l'on retire l'effet "France Télécom" ainsi que celui des dons de machines obsolètes de certains établissements bancaires, on peut en déduire que **les entreprises s'intéressent peu à ces projets : moins de 5% des lieux**.

Nous avons recherché ensuite dans quelle mesure les lieux d'accès communaux cumulaient les aides publiques. Un seul cumule toutes les aides, en revanche le cumul Jeunesse et Sports et Conseil Général concerne 22% des lieux et le cumul Jeunesse et Sports et Conseil Régional 10%. Enfin **27% des lieux cumulent au moins deux sources de financement** (Département et Région, Département et autre ministère, Région et CEE, etc...) Il apparaît donc qu'en matière de financement des points NTIC, les communes complètent leurs crédits auprès des Directions Régionales de la Jeunesse et des Sports et des autres sources de financement public.

Très souvent le partenariat avec Jeunesse et Sports apparaît comme une labellisation, une reconnaissance de l'Etat qui justifie le bien fondé du choix du Conseil Municipal devant les administrés. En matière d'accès aux nouvelles technologies, les communes apparaissent comme des centres de financement pour les lieux NTIC gérés directement ou pour les lieux associatifs auprès desquels les municipalités se sont déchargées des missions d'animation.

3.1.2 Le financement des lieux associatifs d'accès aux NTIC.

348 lieux associatifs recensés gèrent 399 salles, auxquelles 75 s'ajouteront dans le courant 2000 soit un total de 474 salles. **44% de ces lieux reçoivent des financements Jeunesse et Sports et 53% obtiennent une partie de leurs crédits de la commune** Le pourcentage de ceux qui obtiennent leurs crédits du Conseil Général (47%) et du Conseil Régional (38%) est également important. **12% reçoivent des crédits d'une autre administration** et 27% reçoivent des fonds de la C.E.E..

D'autre financements (16%) accompagnent ces initiatives comme ceux des Caisse d'Allocations Familiales (5%), des Missions Locales et des Contrats de Ville (2%). 23% des lieux NTIC associatifs déclarent une aide financière des entreprises, mais 58% des cas sont comme pour les lieux communaux constitués par un tarif commercial réduit de France Télécom. Nous avons recherché également les modalités du cumul des aides, 7 lieux cumulent toutes les aides publiques, **le cumul des financements Jeunesse et Sports et Commune concerne 50% des réponses**, les apports conjoints de crédits Jeunesse et Sports et Conseil Général concernent 21% des lieux et le cumul Jeunesse et Sports et Conseil Régional 12%. Enfin le cumul des trois sources de financement préférées des associations : Jeunesse et Sports, Commune et Département concerne encore 25% des actions. Enfin **36% des associations cumulent un apport conjoint Jeunesse et Sports avec une autre source de financement public**. La **diversification des financements publics est la règle**, ainsi que la **spécialisation des aides des ministères** : les lieux associatifs en relation avec la Jeunesse et les Sports reçoivent relativement peu d'aides provenant d'autres ministères.

3.2 Equipement

L'équipement des lieux d'accès est assez important, surtout qu'il est dans la plupart des cas connecté à Internet : 81% organisent une initiation à Internet. Il faut remarquer que si l'équipement matériel est assez développé, les bibliothèques de logiciels sont plutôt pauvres, ce qui conduit au **"tout Internet"**, secteur des NTIC pour lequel il y a le plus grand nombre de logiciels gratuits (*free ware*).

3.2.1 Les Ordinateurs

Nombre moyen d'ordinateurs par salle ouverte :	3.6
- par salle ouverte du secteur associatif :	4.0
- par salle ouverte des collectivités :	4.0
- par salle ouverte du Réseau Information Jeunesse :	2.1

Le nombre des salles gérées par des associations est le plus important : 73% des lieux NTIC dépendent de leur animation, elles sont généralement aussi bien équipées que celles des collectivités puisque le nombre moyen d'ordinateurs par salle y est identique (4.0). En revanche les salles du Réseau Information jeunesse sont moins bien équipées avec une moyenne de 2.1 ordinateurs par salle. Ce sont les ordinateurs multimédia équipés de Windows qui l'emportent avec un taux de 78% de l'ensemble des machines installées, les ordinateurs non multimédia sont encore relativement importants avec 17% du matériel (16% de PC et 1% de Macintosh). Ces machines, à moins que d'être exploitées sous Linux, ce qui est rare (1%), ne peuvent guère faire que de la bureautique, leur présence s'explique souvent par des dons de matériel déclassé effectués par des entreprises. Les ordinateurs Macintosh multimédia ne représentent que 5% du parc recensé.

3.2.2 périphériques multimédia

30% des lieux sont équipés de matériel multimédia permettant des activités fondées sur l'image et /ou le son, 13% des lieux sont équipés de matériel vidéo, 3% ont une web camera, matériel vidéo connecté à Internet, 5% utilisent du matériel de visio-conférences, tandis que 16% font de la photo numérique. Seulement 21% des lieux sont dotés d'un graveur de CD-Rom, pourcentage qui, rapporté à celui du matériel multimédia spécialisé (30%) et de celui de l'utilisation d'un scanner (50%), montre qu'il y a parmi les responsables de ces lieux NTIC des réserves qui ne sont pas seulement liées au coût d'acquisition, mais à la responsabilité légale concernant les copies de disques compacts.

3.2.3. La connexion Internet et les réseaux.

Sur ce point les réponses au questionnaire réservent une surprise : 14% des lieux ouverts ne sont pas déclarés comme connectés à Internet, ce qui est relativement étonnant pour des organismes déclarés "NTIC". Seulement 21% des lieux NTIC sont connectés à des réseaux locaux , parmi lesquels Windows NT correspond à 23% des systèmes. Une difficulté technique permet d'expliquer ce dernier chiffre. Les réseaux locaux sont exigeants en compétences et leur administration est complexe, de là une limitation à leur adoption liée à l'insuffisance des connaissances des animateurs. Moins complexe, l'installation de la connexion Internet peut également poser quelques problèmes techniques qui dissuadent de l'installer, mais dans le cas de non connexion il s'agit plus certainement d'un choix, en effet la solution modem-routeur, préconisée par France Télécom, permet de connecter simplement plusieurs machines à Internet via une seule ligne téléphonique et dispense d'un réseau local sophistiqué. **L'omniprésence de la grande entreprise de téléphonie explique l'adoption massive de cette solution "tout Internet", en effet France Télécom regroupe 85% des abonnements à Internet**, les autres fournisseurs d'accès se partagent le reste, avec en tête les accès gratuits : 3.1% pour Free et 2,8% pour Liberty Surf. Vient ensuite Club-Internet qui demeure payant avec 2.1% des lieux.

Quelques solutions techniques de connexion sont représentées de manière marginale : l'ADSL, nouveau mode de connexion à haut débit, représente 4.7% des installations et 3 lieux NTIC expérimentent une liaison satellite. A la question "Combien coûte la connexion mensuelle à Internet ? " 44% des responsables se sont abstenus de répondre, mais la moyenne établie à partir des coûts déclarés lors des réponses correspond à 1091 F, soit environ 13000 F par an. Il est vrai que le coût est lié à la qualité et à la quantité des connexions, cependant rapporté au nombre de machines connectées par lieu d'accès, le coût moyen mensuel par machine atteint 288 F par mois, c'est à dire 13812 F par an pour une salle de quatre machines.

3.3 Les activités.

L'ensemble des lieux d'accès aux Nouvelles technologies recensés par l'enquête effectuent les activités décrites dans le tableau suivant.

Activités des lieux d'accès aux NTIC	
- information jeunesse :	81%
- initiation à Internet :	84%
- formation informatique :	56%
- activités multimédia :	61%
- réalisation de CD-Rom :	12%
- activités scolaires :	44%
- courrier électronique :	70%
- jeu :	33%
- musique :	23%
- réalisation de pages web :	43%
- réalisation de projets :	54%
- rédaction de CV :	59%
- recherche d'emploi sur Internet :	65%

Ainsi l'équipement multimédia est utilisé pour initier à Internet (84% des lieux) et pour des activités multimédia (61%) comme le jeu (33%) mais relativement peu de lieux se consacrent à la musique (23%) et seulement 12% réalisent des CD-Rom. Ces chiffres témoignent d'une évolution identique à celle des usages d'Internet : l'accès à Internet génère des activités diverses comme la réalisation de pages *web* (43%) ou le courrier électronique (70 %), et la recherche d'emploi sur le *web* (65%). On pourrait s'étonner du nombre relativement faible de lieux qui se consacrent à la réalisation de projets avec les NTIC (54%) et, sachant que le coût "associatif" de réalisation d'un CD-Rom est inférieur à 10 francs, de trouver aussi peu de réalisations multimédia sur ce support (12%). Certains animateurs interrogés invoquent la volonté de se protéger contre les dérives frauduleuses de la gravure illicite, ce qui est assurément une mauvaise raison car il est possible de sécuriser un ordinateur multimédia pour empêcher de telles utilisations.

Les lieux d'accès du réseau Information Jeunesse développent moins les activités NTIC ce qui est logique puisque l'activité principale est fondée sur l'information.

Les missions de l'Information Jeunesse apparaissent aux travers de l'utilisation des nouvelles technologies, ainsi comparés à l'ensemble des lieux l'initiation à internet y est plus développée 86% contre 84%, le courrier électronique également, 74% contre 70%, la réalisation de projets, 57% contre 54%, la rédaction de CV, 64% contre 59% et enfin la recherche d'emploi sur le *web*, 76% contre 65%.

Activités des lieux d'accès aux NTIC du Réseau Information Jeunesse	
- initiation à Internet :	86%
- formation informatique :	42%
- activités multimédia :	51%
- réalisation de CD-Rom :	5%
- activités scolaires :	30%
- courrier électronique :	74%
- jeu :	18%
- musique :	15%
- réalisation de pages web :	25%
- réalisation de projets :	57%
- rédaction de CV :	64%
- recherche d'emploi sur Internet :	76%

Les fonctions d'internet plus que du multimédia sont valorisées comme outils de communication et de documentation.

3.4 Les animateurs.

L'enquête sur les lieux d'accès conventionnés Jeunesse et Sports permet d'appréhender les ressources humaines de l'animation en nombre et en qualité. Celle-ci permettra, par une première

approche des compétences des emplois jeunes du secteur animation Jeunesse et Sports, d'évaluer leurs besoins en formation ou en validation d'acquis professionnels.

3.4.1. Les taux d'encadrement des lieux NTIC

Nombre moyen d'animateurs par salle ouverte :	1.3
- par salle ouverte du secteur associatif :	1.2
- par salle ouverte des collectivités :	1.6
- par salle ouverte du Réseau Information Jeunesse :	1.7
- par salle ouverte financée par le MJS :	2.4

Le taux d'encadrement aux NTIC apparaît dans le tableau précédent qui permet d'observer des écarts sensibles entre les différents types de lieux. Pour une moyenne générale de 1,3 animateurs par salle, le secteur associatif présente un taux d'encadrement légèrement inférieur avec 1,2, alors que les sites communaux affichent un taux de 1,6. L'Information Jeunesse qui combine les deux types de statut dépasse de beaucoup la moyenne avec 1,7 et les salles financée par Jeunesse et Sports atteignent un niveau encore plus élevé avec le taux de 2,4 animateurs par salle.

Les emplois jeunes par lieu et par salle ouverte	
Nombre d'emplois jeunes par lieux NTIC ouvert :	0.9
Nombre d'emplois jeunes par lieux NTIC ouvert du RIJ :	0.8
Nombre d'emplois jeunes par salle NTIC ouverte:	0.8
Nombre d'emplois jeunes par salle NTIC ouverte du RIJ :	0.6

Le réseau Information Jeunesse a tendance à moins affecter d'emplois jeunes dans ses lieux et dans ses salles, ce qui se traduit par une affectation plus importante d'animateurs d'autres statuts, puisque son taux d'encadrement général est plus élevé.

3.4.2. Formation et compétence des animateurs.

L'enquête sur les diplômes et les compétences des animateurs NTIC de Jeunesse et Sports concerne les personnes affectées sur les mêmes lieux que ceux décrits par l'enquête précédente. Le fichier fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (NS n° 19 et NS n°37), dont le traitement est en cours. Le fichier des animateurs est croisé avec celui des lieux selon la procédure de mise en relation des tables d'une base de données relationnelle.

Résultats généraux animateurs et emplois jeunes	
Nombre d'animateurs (tous statuts) recensés dans l'enquête :	652
Nombre d'emplois jeunes recensés dans l'enquête :	545
Pourcentage d'animateurs diplômés (BAFA et BAFA exclus):	58%
Pourcentage d'emplois jeunes diplômés (BAFA et BAFA exclus):	53%

Un fichier individuel sur 652 animateurs a pu être constitué. On y relève que 58% des animateurs, tous statuts confondus, sont titulaires d'un diplôme, parmi eux les animateurs "classiques" le sont à 87%, et les emplois jeunes à 53%. Nous n'avons comptabilisé que des diplômes professionnellement reconnus sans prendre en compte les BAFA et BAFD qui n'entrent pas dans cette catégorie ³.

Les diplômes peuvent être classés en quatre catégories : les non diplômés, les niveaux V, les niveaux IV et les niveaux I, II et III.

Les non diplômés ou non déclarés représentent 42%, parmi ceux-ci 13% ont un BAFA ou un BAFD. Ce pourcentage, 42%, est relativement important puisqu'il correspond pratiquement au double de la moyenne nationale (23%) des *niveaux de diplômes dans la population active occupée*, publiés par l'INSEE ⁴.

Le pourcentage des Niveaux V (CAP, BEP), en revanche, est très faible (4%), et très inférieur au taux national (30%). Si l'on rassemble les niveaux inférieurs au niveau IV (baccalauréat) on atteint un taux de 46%.

L'étude attentive des connaissances acquises susceptibles de permettre une certification de qualification professionnelle (CQP) est très instructive car seulement 37% de l'ensemble des animateurs déclarent avoir acquis des compétences en informatique de type bureautique par des stages ou de l'auto-formation, et seulement 6% sur des savoirs qui relèvent véritablement des NTIC.

Le groupe des niveaux IV atteint 20,6%, taux supérieur à la moyenne nationale qui n'est que de 13%, ainsi que les niveaux III et supérieurs qui atteignent 28,9% contre 23% au plan national.

L'irruption des emplois jeunes dans l'animation correspond du point de vue chronologique à l'émergence des NTIC comme phénomène socioculturel, elle tend à bouleverser cette répartition en renforçant tous les niveaux statistiques moyens de formation.

Diplômes et compétences des animateurs NTIC Jeunesse et Sports

Les % des différents diplômes sont calculés par rapport à l'ensemble des animateurs

Nombre d'animateurs diplômés (tous statuts confondus) : 380

Pourcentage d'animateurs diplômés (BAFA et BAFD exclus): 58 %

Niveau de diplôme le plus élevé atteint par les animateurs:

- CAP	1,0%	Niveau V
- BEP :	2.4 %	Niveau V
- baccalauréat :	17,1%	Niveau IV
- BEATEP:	3.5%	Niveau IV
- BTS :	7.0%	Niveau III
- DUT :	4.1%	Niveau III
- DEUG :	4.4%	Niveau III
- DEFA :	0.9%	Niveau III
- licence :	5.3 %	Niveau II
- maîtrise :	5.3 %	Niveau II
- diplôme de 3e cycle :	1.9 %	Niveau I

Animateurs (ensemble) titulaires d'un diplôme comportant des NTIC: 11 %

Animateurs (ensemble) ayant des compétences en NTIC : 6 %

Total (indicateur de capacité d'encadrement NTIC) : 17%

³ La Fe

<http://v>

⁴ Annu

Tous les niveaux et types d'études sont représentés parmi les emplois jeunes, mais si les sans diplôme (47%) sont, en pourcentage, légèrement plus nombreux que les autres animateurs, les niveaux V sont également moins fournis (2.5%), les niveaux IV (17.9%) sont plus proches de la moyenne nationale, ainsi que les niveaux III et supérieurs (27.1%).

On dénombre 27% des emplois jeunes ayant acquis des compétences en nouvelles technologies, et 12% de ceux-ci possédant un diplôme incluant une formation à ces contenus, le rassemblement de ces deux groupes amène à **un pourcentage de 39% des emplois jeunes qui ont reçu une formation aux NTIC.**

Niveau de diplôme le plus élevé atteint par les emplois jeunes		
- CAP :	0.3%	Niveau V
- BEP :	2.2 %	Niveau V
- baccalauréat :	14.6%	Niveau IV
- BEATEP:	3.3%	Niveau IV
- BTS :	7.1 %	Niveau III
- DUT :	3.3%	Niveau III
- DEUG :	4.6 %	Niveau III
- licence :	5.3%	Niveau II
- maîtrise :	4.6%	Niveau II
- diplôme de 3e cycle :	2.2%	Niveau I

Ainsi, ces données quantitatives permettent-elles d'apprécier les besoins en formation des emplois jeunes et des animateurs en général. **Environ 60% des emplois jeunes devraient recevoir une formation en NTIC** pour offrir une capacité de service à la hauteur de ce que l'on pourrait attendre d'un plan d'ampleur nationale, mais c'est **un pourcentage encore plus élevé d'animateurs, 80%, qu'il faudrait également former pour atteindre les mêmes objectifs.**

Compétences en NTIC des emplois jeunes et des animateurs

<i>Pourcentage des animateurs (ensemble) titulaires d'un diplôme comportant des NTIC :</i>	<i>11 %</i>
- <i>animateurs (emplois jeunes exceptés) titulaires d'un diplôme comportant des NTIC :</i>	<i>3.5 %</i>
- <i>emplois jeunes ayant un diplôme en NTIC :</i>	<i>12 %</i>
- <i>animateurs (emplois jeunes exceptés) ayant acquis des compétences, sans diplôme NTIC :</i>	<i>15.5 %</i>
- <i>emplois jeunes ayant acquis des compétences, sans diplôme NTIC :</i>	<i>27 %</i>
 - <i>animateurs / diplômes + compétences NTIC :</i>	 <i>19%</i>
- <i>emplois jeunes / diplômes + compétences NTIC :</i>	<i>39%</i>

3.5 L'accès aux installations :

Dans le cadre de l'éducation populaire, on dénombre 50% des lieux multimédia ouverts à tous les publics. L'ouverture aux jeunes de moins de 16 ans, les scolaires, concerne 77% des lieux et aux 16-26 ans, 89%.

25% des lieux offrent un accès gratuit pour tous, 32% aux jeunes de 16 à 26 ans. L'accueil des plus de 60 ans s'effectue dans 39% des lieux, mais la gratuité ne concerne que 10% de ceux-ci.

Publics concernés et prix d'accès	
Accès aux installations NTIC :	
- ouvert à tout public :	50%
- aux jeunes de moins de 16 ans :	77%
- aux jeunes de 16 à 26 ans :	89%
- aux 26 - 60 ans	40%
- aux plus de 60 ans :	39%
Gratuité et prix d'accès :	
- gratuit pour tous :	25%
- gratuité pour les jeunes de 16 à 26 ans :	32%
- gratuité pour les scolaires de moins de 16 ans :	25%
- gratuité pour les plus de 60 ans :	10%
- accès payant à moins de 10 F :	17%
- accès payant entre 10 et 20 F :	22%
- accès payant entre 20 et 30 F :	4%
- accès payant entre 30 et 40 F :	1%
- accès payant à plus de 40 F :	1%

La dimension intergénérationnelle apparaît dans l'accès aux installations NTIC qui dans environ 40% des cas sont ouvertes aux adultes de plus de 26 ans, actifs et retraités : **la mission d'éducation populaire ne disparaît pas dans l'accès aux nouvelles technologies.**

4. Le programme "Cyberjeunes"

Le plan Cyberjeunes a posé les jalons d'un mode d'animation socio-culturelle adapté aux évolutions du monde contemporain. Il convient de l'analyser pour en retenir les points forts.

4.1 Une analyse pertinente : l'irruption d'internet dans la société contemporaine.

Les différents documents préparatoires, comme la note d'Hourtin du 26 août 1999 ou le projet d'instruction du 22 novembre 1999, font état de l'expansion du phénomène internet, de l'intérêt qu'il constitue pour les jeunes en matière d'animation et de formation et aussi du risque qu'il comporte de conforter les différences sociales en créant un "fossé numérique". Les auteurs du plan, en se situant entre les recommandations gouvernementales du PAGSI et l'attente des

collectivités locales ont identifié des possibilités d'action pour les services du Ministère de la Jeunesse et des Sports fondées sur de l'expertise et des compétences en matière de NTIC appuyées sur des capacités de financement.

4.2. Un dispositif primitivement fondé sur la création de 10 000 points d'accès à internet.

Le programme Cyber Jeunes projetait la création de 10.000 points d'accès à internet dans sa version primitive⁵. Cette projection exponentielle de points d'accès à internet relève en fait d'une erreur d'interprétation sur la nature du phénomène. L'expansion très rapide d'internet se fonde avant tout sur l'accès personnel au réseau mondial et l'offre de points d'accès collectifs satisfait un besoin réel mais limité et temporaire. Réel car l'accès individuel n'est pas encore possible pour tous, mais limité dans le temps car la baisse tendancielle des coûts d'équipement et de connexion va contribuer à la diffusion très rapide des ordinateurs connectés à internet parmi la population. On n'imagine pas aujourd'hui que puissent massivement exister des salles d'accès au téléphone ou à la télévision. Le "tout-internet", multimédia *on line* dans les points Cyberjeunes est une erreur qu'il conviendra de corriger en rééquilibrant les lieux d'accès aux NTIC vers le multimédia *off line* support d'animation et de réalisation collectives.

4.3. Le cadre technique : 3 à 15 machines en réseau.

Les points et les espaces "Cyber" reposent sur une proposition technique adaptée consistant à mettre plusieurs ordinateurs en réseau (fiche n°3 du programme du 22.11.1999). Même si cette organisation n'a pas forcément besoin d'être labellisée, elle présente toutefois un caractère structurant à conserver. L'existence de petites structures permet un maillage de proximité qui rapproche les utilisateurs de l'outil d'accès aux nouvelles technologies. Il faudra toutefois privilégier les salles de 5 à 6 postes plutôt que celles de 15, techniquement moins coûteuses, mais pédagogiquement moins productives. Il conviendra de labelliser des contenus plutôt que des spécifications techniques, d'indiquer des objectifs à atteindre et de laisser aux responsables locaux et régionaux la possibilité d'organiser leur activité en fonction de leurs contraintes. Les réponses au questionnaire de l'enquête montrent que les connaissances en matière de réseau local sont peu répandues (seulement 21% des réponses au questionnaire en font état, et seulement 8% de manière pertinente). Il ne faudrait donc pas imposer des réseaux locaux dont l'administration et la maintenance relèvent de compétences trop rares parmi les animateurs.

4.4 Le cadre pédagogique :

L'initiation aux NTIC dans les Points Cyberjeunes est trop orienté vers une approche technique (fiche n°2 du programme du 22.11.1999), pour être productif en matière éducative, le multimédia doit être utilisé comme un nouvel outil pédagogique, un nouveau moyen de s'informer, d'éditer, de créer, il ne doit pas être un centre d'intérêt en soi.

4.5 La formation des animateurs :

La formation des animateurs n'apparaît pas comme un élément clé du plan Cyberjeunes. C'est par les critères exigeants de recrutement des animateurs que le dispositif se caractérise⁶. Une formation, en projet il est vrai⁷, ne leur proposerait que 30 heures d'"adaptation à l'emploi". Au maillage des points cyberjeunes doit répondre la création d'un réseau de compétences. La formation légère des "cybermédiateurs" ne pourrait se justifier que si les exigences du recrutement étaient satisfaites. L'enquête a montré qu'on en est loin. La formation expérimentale du CREPS de Châtenay-Malabry, le BEATEP "Multimédia et vie locale" qui exprime les intentions des auteurs est trop enraciné dans la PAO et l'infographie et mal ciblée en matière de nouvelles technologies, sans supports pédagogiques innovants pour les modules non

⁵ Le Programme Cyberjeunes, Hourtin, 26 août 1999 et Instruction n° 99-197 JS du 9 novembre 1999

⁶ Fiche n°5 du 22.11.99 sur les pré-requis pour le recrutement.

⁷ Fiche n°7, *ibid.* projet de Session d'adaptation à l'emploi.

informatiques et sans aucune ouverture culturelle. La formation des animateurs doit leur apporter des bases professionnelles et des savoirs techniques, mais aussi développer leurs capacités créatives.

4.6. Le support technique

Il est prévu dans le plan Cyberjeunes un coordinateur départemental en matière de NTIC qui recevra une formation adaptée. Si l'idée d'un support décentralisé est à retenir, la réalisation projetée est ...étonnante. Un nom de coordinateur demandé "par retour" aux DRDJS et aux DDJS, (projet du 22.11.99) devait permettre la mise en place du dispositif. Le plan prescrivait que ces coordinateurs seraient formés en 4 jours, le premier jour dédié à la "Cyberculture", le deuxième à la "Démystification et démythification" de l'informatique, le troisième à l'examen de "témoignages d'élus locaux et d'animateurs", enfin le quatrième à "la définition du calendrier". Cette proposition est particulièrement irréaliste car si certaines compétences existent au sein des DRDD, elles sont actuellement trop peu nombreuses et une telle formation n'est pas de nature à les faire éclore.

Le concept de support décentralisé aux utilisateurs mérite toutefois d'être conservé, mais pour qu'il soit efficace il doit être construit avec sérieux et les responsables, formés ou recrutés sur des critères de compétences en nouvelles technologies, doivent être installés soit dans les CRIJ, soit dans les Directions Régionales pour y assurer une mission qui ne sera pas que symbolique.

4.7. L'absence de site internet

Enfin, le plan Cyberjeunes ne prévoit pas de coordination par un site existant ou à créer dans le cadre de Jeunesse et Sports. Un tel dispositif ne peut pas se concevoir sans un centre national de pilotage et d'expertise, sans une mise en ligne de moyens pédagogiques et de bases de données culturelles et citoyennes.

4.8. En conclusion

Le plan Cyberjeunes a le mérite d'avoir lancé la réflexion sur les NTIC au sein de Jeunesse et Sports et d'avoir permis que des expériences diverses aient lieu. On en retiendra son maillage de proximité et son instance décentralisée intermédiaire. Il faudra le parfaire en proposant des objectifs en terme de contenus, de formation et de coordination au niveau national.

5. Nomenclature professionnelle du métier "animateur multimédia"

5.1 Les qualifications de métiers existantes.

Les différents organismes de qualification professionnelle proposent des définitions de nouveaux métiers liés aux NTIC, relativement nombreux dans le domaine de la production, en revanche la correspondance avec les fonctions d'animateur multimédia-NTIC est toujours partiellement incomplète⁸.

5.2. La nomenclature 2000 du Cigref (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises)

Notre mission indiquait une nécessaire étude sur les qualifications proposées par les organismes professionnels de l'informatique et en particulier sur celles que propose le Cigref (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises). Cette recherche permet une approche méthodique des missions, compétences et savoir faire nécessaires aux métiers de l'animation multimédia. Les activités du Cigref sur les Ressources Humaines se sont concentrées sur

⁸ voir Annexe 3 et 5

l'élaboration et la maintenance de sa nomenclature des emplois-métiers⁹ de l'informatique et des télécommunications. Ce référentiel est un outil utile à l'ensemble des acteurs du marché (utilisateurs, fournisseurs, pouvoirs publics, etc.). En 1998-1999, le groupe Ressources Humaines a profondément refondu et complété ce référentiel qui n'avait pas été maintenu depuis 1995, alors que ce domaine d'activité a connu d'importantes évolutions. Cette refonte a ajouté à l'ensemble des fiches emplois-métiers deux parties concernant le parcours professionnel et une analyse de l'évolution des métiers. En 1999-2000, le Cigref a décidé de créer un observatoire des Ressources Humaines afin de développer ses activités autour des problématiques d'emplois-métiers. Il accompagne les acteurs qui se mobilisent aujourd'hui autour de ces thèmes, et en premier lieu les Pouvoirs Publics dans le cadre de l'OFMI (Observatoire Français des Métiers de l'Informatique). Le Cigref propose dans sa répartition des 21 emplois-métiers par famille des métiers proches du point de vue de la maîtrise des techniques et de la formation aux utilisateurs, mais qui excluent presque complètement la dimension animation. Cependant il nous a semblé utile de rechercher les métiers de l'entreprise voisins de l'animation multimédia et du support technique à l'animation multimédia. Ces deux fiches concernant le métier d'assistant fonctionnel et d'assistant support définissent les dimensions techniques des métiers liés à l'accès des jeunes aux NTIC. On y trouvera matière à une réflexion sur les missions, les savoir faire et les formations nécessaires.

5.3. Professionnalisation des animateurs multimédias et fiches-métiers de la Communauté urbaine de Strasbourg

En septembre 1997, la Communauté urbaine de Strasbourg¹⁰ a commencé une démarche d'identification des nouvelles activités émergentes. La mobilisation des services, des associations, des jeunes et des élus a permis d'élaborer un premier recensement d'activités répondant à des services non satisfaits. Des "fiches-métiers" ont été alors réalisées en fonction du projet et de sa finalité, sur lesquelles figuraient : les conditions d'exercice, la formation, l'expérience nécessaire, ainsi que les compétences associées. Deux ans plus tard, en novembre 1999, 200 postes ont été créés sur la base d'une quarantaine de fiches-métiers. Plusieurs de ces salariés ont plus d'un an d'expérience. Et l'impact des services peut être mesuré auprès des usagers et des bénéficiaires. La démarche de suivi de ces emplois, engagée par la Communauté urbaine de Strasbourg, s'inscrit dans la dynamique du développement durable de ces nouveaux services. Un consultant en ressources humaines assure cette mission.

Le suivi est réalisé selon deux phases distinctes. La première étape consiste à veiller au caractère innovant des activités. Et, au besoin, d'ajuster la fiche-métier à l'activité réelle des salariés. La réflexion est engagée avec tous les acteurs : salariés (co-auteurs de leur emploi) et "personnes ressources" (référénts de proximité, tuteurs, ou encadrement). Par cette analyse des emplois, on identifie les évolutions et on réajuste les débordements éventuels d'un dispositif qui, par sa nouveauté et son originalité, a permis l'expression d'un savoir-être et de savoir-faire très variés. Cet état des lieux fait de cette première phase le point de départ de la professionnalisation de ces emplois, passage obligé de la pérennisation. La seconde phase consiste à identifier et à mesurer les degrés de professionnalisation des emplois au regard des activités à positionner sur le marché du travail. Par ailleurs, la professionnalisation des salariés passe par l'identification et la validation des compétences acquises. Elle s'inscrit alors dans une démarche plus globale de professionnalisation des emplois. Ainsi, après avoir consolidé l'existant, puis répertorié les nouveaux métiers et, enfin, validé les acquis, la voie de la pérennisation est ouverte. Il faudra ensuite considérer les effets sur le service public, mener d'autres enquêtes auprès des usagers,

⁹ voir Annexe 2

¹⁰ Communauté urbaine de Strasbourg, 1, place de l'Étoile, 67070 Strasbourg Cedex.

étudier des financements et des partenariats afin que les "emplois-jeunes" deviennent... des "emplois" tout court.

C'est ainsi qu'en 1999 l'Afpa d'Alsace¹¹ a expérimenté à Strasbourg, un projet de professionnalisation des animateurs multimédias à partir d'une fiche-métier fondé sur un référentiel d'emploi. Le Service Jeunesse Education Populaire de la Ville et la Fédération des centres socioculturels ont mis en place dans chaque quartier des espaces multimédias ouverts à tous. Ces centres, appelés réseaux multimédias des quartiers - réseaux citoyens -, offrent aux habitants une possibilité de s'initier aux nouvelles technologies et un accès de proximité aux nouveaux services qui devraient ouvrir sur le Net : la Caisse d'Allocations Familiales, la Sécurité Sociale, la Préfecture, les Services de l'Etat Civil, etc. Ce référentiel vise à former et professionnaliser les animateurs multimédias qui sont en poste et, par définition, exercent un métier nouveau. "Il ne s'agit pas de les envoyer en formation sur les bancs d'école, explique Jacques Schumpp¹², ingénieur conseil de l'Afpa, mais plutôt d'utiliser ces nouvelles technologies pour les former à distance." Ainsi, les jeunes bénéficieront-ils d'une formation élaborée par l'Afpa à partir d'un référentiel d'emploi et de compétences basées sur l'analyse du système de travail. Dans chacun de ces centres reliés en réseau, un correspondant local accompagne la démarche, stimule et encourage les jeunes. Un tuteur de professionnalisation coordonne les correspondants locaux. Cette formation expérimentale sera validée par des certificats de compétence professionnelle.

5.4. L'étude de l'emploi de l'Informateur Jeunesse Assistant en nouvelles technologies

Un référentiel d'emploi a été réalisé en juillet 1999 dans le cadre du réseau Information Jeunesse¹³ pour définir les missions permanentes des emplois jeunes recrutés sur ces métiers-emplois. Six fonctions ont été recensées :

Production déclinée en trois sous-fonctions référencées : l'accueil, l'initiation et la formation, la production d'information.

Développement

Communication et Marketing

Gestion du personnel

Budgétaire et comptable

Logistique et bureautique.

Les missions de l'emploi d'informateur jeunesse sont précisées dans cette étude dont l'objectif est limité à la mission principale du réseau.

5.5. Définition de la mission d'animateur multimédia

Ces différents travaux permettent d'aborder le profil de la mission d'animateur multimédia. Celui-ci est en effet responsable de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation d'actions d'animations ayant pour support le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il doit prendre en compte un public dans un son environnement socioculturel en s'incluant dans un projet global éducatif privilégiant les contenus et les projets.

La mission a un contenu évolutif, celle-ci devant s'adapter aux évolutions rapides des nouvelles technologies et à l'attente des jeunes. L'animateur multimédia se retrouve face à des utilisateurs exigeants et peu ou pas formés aux NTIC. Il doit jouer un rôle d'interface de relation et de communication avec les communes et leurs institutions et organismes pour les plus grandes, les fournisseurs de matériel, les fournisseurs d'accès Internet (France Télécom le plus souvent). Il

¹¹ Voir Annexe 3

¹² Contact : Jacques Schumpp, direction régionale de l'Afpa Strasbourg. Tél. : 03 88 14 34 50

¹³ Information Jeunesse, juillet 1999, p12. ref IJJS0799

doit mener des actions d'initiation sur ordinateurs et logiciels, faire accéder à internet, permettre l'accès à l'information, participer à la définition des projets multimédia.

L'animateur Multimédia est sous le contrôle du responsable de l'institution où se développe le dispositif Plan d'action "Jeunes pour la Société de l'Information" où il exerce son emploi. Il a des responsabilités au niveau de la maintenance du site, de son organisation et de l'ambiance de l'espace multimédia .

Les missions peuvent se définir ainsi :

- organiser des réponses individuelles ou collectives aux besoins de formation à l'utilisation des NTIC;
- réaliser des fiches de procédures à suivre, supports d'auto formation des utilisateurs
- connaître les sites et portails offrant des ressources d'information éducatives, culturelles et citoyennes sur le Web;
- organiser et animer les ateliers de production;
- organiser la maintenance du matériel en détectant les anomalies et les pannes
- de résoudre les anomalies et en tenir la statistique
- de mobiliser l'entreprise de maintenance
- être réactif à la répétition des anomalies qui signalent des besoins de formation:
- rendre compte de son activité à son responsable;
- exercer une veille technologique et être capable d'indiquer des choix matériels et logiciels à effectuer en fonction des missions qui lui sont confiées.

5.6. Description indicative des tâches :

- accueillir le public et l'informer sur les services offerts,
- établir un planning d'utilisation des postes
- réguler les comportements et gérer les relations humaines (faire respecter le règlement, poser des limites en termes de civilités, faire appliquer les règles sur la propriété intellectuelle et les copyrights),
- identifier la demande du public et l'orienter vers une formule adaptée,
- initier aux différents outils, assister et encadrer les utilisateurs des équipements,
- monter des projets autour de l'outil multimédia ;
- assurer la maintenance de premier niveau du matériel ;
- préparer l'intervention de l'entreprise responsable de la maintenance ;
- analyser les anomalies pour proposer des formations adaptées aux utilisateurs ;
- développer un ou plusieurs centres d'intérêt culturels (musique, écriture, cinéma, photo, etc.) susceptibles de donner lieu à des réalisations multimédia ;
- évaluer la satisfaction du public et faire des propositions.

5.7. Comment définir le cahier de charges de la formation ?

Les NTIC doivent être appréhendées comme des vecteurs technique de démocratisation. Pour l'animateur multimédia la démocratisation passera par un accès à ce support technique destiné à niveler les écarts socio-économiques qui par définition rendent ces publics inégaux face aux NTIC. C'est par une appropriation technique qui se veut équitable que l'éducation populaire contribuera au meilleur essor des individus et des groupes.

La démocratisation résulte également d'une action des animateurs professionnels qui visera à toucher l'ensemble des territoires, tant ruraux, qu'urbains ou périurbains, qui ne bénéficient pas forcément des mêmes dynamiques et volontés locales. C'est permettre à l'outil multimédia de favoriser le désenclavement de certaines populations ou individus qui du fait de ces spécificités n'ont pas, là encore, les mêmes opportunités. Le multimédia doit en effet être accessible dans l'espace du temps libre et du loisir, sans que les aspects économiques, sociaux ou culturels

n'interviennent comme des éléments rédhibitoires entre l'individu et l'outil. La formation prévue permettra d'acquérir des compétences adaptées aux missions :

- maîtrise des outils informatiques et multimédias
- travail en équipe,
- intégrer les objectifs des partenaires : Jeunesse et Sports, commune, association,
- développer les démarches pédagogiques adaptées au public,
- travail avec des publics en difficulté
- connaissances et ouverture culturelle adaptées au cadre local (institutions, musique, cinéma, histoire, géographie.)

6. Le dispositif "Nouvelles Technologies" pour les jeunes.

Le dispositif "**Nouvelles Technologies**" pour les jeunes est un levier éducatif extra scolaire destiné à tous les jeunes. Il se fonde sur une méthode pédagogique "concentrique" utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il permet l'accès à des contenus de culture et de citoyenneté et à la production d'œuvres individuelles ou collectives, mutualisées par un réseau. Il forme les jeunes à partir de tous les niveaux d'entrée et leur offre une validation graduée de leurs savoirs. Enfin, par la création de nouveaux métiers-emplois il permet la mise en place d'une filière professionnelle des nouvelles technologies éducatives.

6.1 . Les objectifs.

6.1.1 Un levier éducatif extra scolaire.

Comme les bibliothèques des années 1950 et 1960 qui ont constitué l'un des plus importants facteurs de démocratisation de l'enseignement et de diffusion de la culture, les centres d'accès aux NTIC constitueront un des leviers de l'évolution vers la société de l'information.

6.1.2. Une méthode pédagogique concentrique.

Une démarche qui pourrait se modéliser à partir de cercles concentriques, heuristiques et interactifs dont l'accès est possible à tous les niveaux et dont l'objectif est l'acquisition de connaissances et d'outils informatiques pour produire et communiquer. Passer du cercle des contenus techniques aux cercles des contenus culturels et citoyens, et réciproquement. Toutefois, les lieux d'accès aux nouvelles technologies éducatives offriront également des séquences de formation aux logiciels et aux matériels utilisés. Les animateurs multimédia seront formés pour initier aux techniques en utilisant des contenus culturels et citoyens.

6.1.3. Des contenus de culture et citoyenneté.

De la technologie aux savoirs culturels, par l'utilisation de CD-Rom et la consultation de sites internet, des savoirs culturels à la conception et à la réalisation de projets, par la création de pages web et la gravure de CD multimédia, l'approche multimédia du texte, de l'image fixe, animée, du son, s'enracine dans une démarche critique et productive de l'écrit, de la photographie, du film et de la musique. Les animateurs seront sensibilisés à ces questions et préparés à l'utilisation de séquences de formation distantes ou enregistrées.

6.1.4 La mutualisation par un réseau.

L'accès gratuit à internet depuis les **lieux NT** doit permettre la consultation et la mise en ligne non seulement des productions de ces lieux, mais aussi un accès labellisé, générateur de liens hypertextuels, à un site Jeunesse et Sports fédérateur qui proposerait, grâce à une veille technologique éducative, des pages web et des sites extérieurs, retenus pour la qualité de leurs contenus, avec le consentement de leurs responsables.

6.1.5. Former et valider des savoirs.

Donner hors de l'école une initiation et les moyens d'une autoformation est bien dans la culture "Jeunesse et Sports" dont se réclame le plan d'action pour les nouvelles technologies éducatives, mais plus encore le dispositif vise à valider les savoirs en vue d'une certification. Amorcer un processus qui conduit du premier cercle de compétences, celui de la découverte, au dernier, celui de l'animation multimédia, permettra de passer du niveau d'entrée à la qualification et à la certification.

6.1.6. Une filière professionnelle des nouvelles technologies éducatives.

Le plan "éducation par les technologies de l'information" permet de réaliser dans le moyen terme les objectifs que vise le gouvernement par le dispositif "emplois jeunes nouveaux services, nouveaux emplois", il permet non seulement la pérennisation de ces emplois mais aussi la sortie vers des métiers-emplois des nouvelles technologies du multimédia et de l'internet.

6.2. La méthode.

Partir des enquêtes quantitatives et qualitatives concernant les lieux d'accès aux NTIC, les animateurs, les emplois jeunes. Ces enquêtes fournissent un outil de pilotage qui permet d'orienter les structures existantes du réseau Information Jeunesse : lieux bénéficiant d'un partenariat financier ou pédagogique avec Jeunesse et Sports en vue de diffuser l'Information Jeunesse.

6.2.1. Les lieux multimédia du réseau information jeunesse offrent déjà un accès aux NTIC. Il s'agit de les accompagner :

- Accompagner financièrement des achats de nouveaux ordinateurs connectés à internet pour les amener à une capacité d'accueil de 5 postes.
- Elargir leurs fonctions vers des activités multimédia génératrices de projets et d'apprentissage de connaissances en finançant un sixième poste purement multimédia (intégration d'images fixes et vidéo, de son et de musique).
- Permettre l'achat de logiciels de base de réalisation multimédia pour les cinq postes.
- Financer la gratuité et la disponibilité de ces lieux en les dotant d'un crédit annuel de connexion à internet.
- Former un à trois emplois jeunes destinés à l'animation multimédia en vue notamment de la préparation du BEATEP Multimédia, pour les niveaux IV, mais aussi des diplômes de l'enseignement supérieur technique ou professionnalisé pour les niveaux III et plus.
- Accorder une certification Jeunesse et Sports

6.2.2. Créer de nouveaux lieux dès 2000 :

- **Des lieux expérimentaux dans les Zones urbaines sensibles** (10% des 750 ZUS à titre expérimental) pour lutter contre l'exclusion sociale. Le partenariat impliquera la localisation dans une ZUS une ouverture jusqu'à 23 heures au moins deux fois par semaine.
- **De nouveaux lieux dans les DOM-TOM** pour lutter contre l'exclusion sociale et géographique.

6.3. Développer les NTIC dans les CREPS et habiliter des formations.

L'enquête décrite plus haut auprès des CREPS a montré les capacités réduites de ces établissements en matière de formation multimédia.

Il est donc nécessaire de développer les capacités de formations NTIC des CREPS.

La décentralisation des formations qui permet de moins perturber le service des animateurs qu'une alternance lointaine, devra donc être envisagée en partenariat avec des associations et certains CREPS. Une habilitation des formations est nécessaire, elle devra être effectuée après la réforme en cours des BEATEP.

ANNEXE 1 : Le site internet de Fâches Thumesnil

Ville et citoyenneté	
Relation avec le citoyen	- Présentation des services - Recherche, préparation et éventuellement fourniture en ligne de documents administratifs (fiche individuelle et familiale, acte d'état civil) - Guide pratique des démarches administratives - Agenda des activités de la Ville - Gestion de l'information « A la Une » - Forum Citoyen - Annuaire générique - Diffusion sélective d'information et gestion d'abonnement - Mise en œuvre d'une carte de paiement ville, permettant de remplacer les autres moyens de paiement pour les sites actuellement en régie (spectacle, piscine, cantine...).
Services internes	- Accès direct à de l'information de référence disponible sur Internet, Cd-rom. - Code des marchés, CCAG, assurance, jurisprudence, réglementation. - Valorisation des actions du service (état des travaux) - Mise en ligne des fiches techniques actions - Mise en avant d'actions phares (ex espaces verts, environnement) - Formulaire de demande d'intervention - Regroupement des achats avec un formulaire de commande en ligne disponible pour les services de la Ville - Mise en commun et réintégration des multiples bases (ACCESS), - Gestion de procédures (notes, commandes, états, fournitures, stocks ex : réseau écoles) - Gestion des ressources humaines : documents multimédia informations en ligne, demandes de congés, de formations)

Économie / formation professionnelle	
ADESPA structure associative ayant pour mission d'une part la fourniture de prestation de plein air- loisir et, d'autre part, intervenant comme centre de formation spécialisé dans la formation d'animateur.	- Présentation de la structure - Information à destination des structures sociales de la région (école primaire, collège, lycée, associations d'étudiants), - Catalogue multimédia des prestations (ex : stage en escalade, kayak) permettant d'informer sur l'offre de services de l'association, - Réalisation de devis en ligne, - Création d'une formation Animateur NTIC, - Mise en ligne de modules permettant la formation à distance, - Offre d'emploi - Réalisation et animation d'un cyberpoint mobile à destination des zones rurales,
Office Intercommunal Public cible de l'office : Grand public : formation accueil Administration (Conseil Régional, Etat) Communes (territoire de 46 communes) Entreprise : formation Structures d'accueil	- Objectif principal : Orienter- assister le formateur dans son travail quotidien - Accès Internet - Outil de formation en local au travers d'accompagnateur - Outil de formation en ligne (ex :ressources pédagogiques partagées et multimédia) - Formulaire pour la demande d'action de formation (pour l'administration) - Information en ligne : retour d'information auprès des demandeurs - Gestion en ligne et en temps réel des contrats d'alternance et de qualification : - Communication bilatérale office / entreprises

Mission locale Public : jeunes de 16 à 25 ans	- Partenaires : ANPE, Centre de formation, action sociale, Bailleur santé, Service jeunesse de la ville, ... - Intégration dans le projet : - GED de l'ensemble de l'archive papier - Atelier technique de recherche emploi : - L'objectif est de compléter les outils traditionnels par les NTIC Internet, cd-rom) CV en ligne, recherche documentaire par e-mail. - Mise en ligne de l'offre de formation - Gestion de l'offre et demande d'emploi - FAQ sur des renseignements divers (logement, santé, loisirs, citoyenneté) : création d'une base de connaissance. - Rapport d'activité en ligne à destination des financeurs. - Documentation à la demande.
---	--

Éducation/jeunesse	
Écoles/Collèges Les écoles primaires (7) et maternelles (7) sont actuellement équipées, ou en cours d'équipement, de matériel (4 sites de 10 postes et 1 site de 5 postes).	- Présentation des écoles - Agenda des écoles, - Communication (un e-mail par élève, par professeur et par parent), - Échange entre école grâce à la visiophonie, - Capacité de télécharger sur le poste des émissions audiovisuelles afin de les rejouer grâce au PC MPEG2 (La Cinquième, Metrocâble), - Le journal des écoles en ligne, - Autres applications locales : utilisation d'outil bureautique (Word, Powerpoint) ; mise en place de réseau de CD locaux et d'application en réseau, accès à Internet ; pour les collèges laboratoire multimédia équipé d'une solution logicielle de prise en main à distance des postes élèves

Santé/social	
Centre Social Des margueritois	- Présentation de la structure - Mise en relation (par moyens de communication) de l'ensemble des acteurs, - Centralisation et uniformisation de l'accès aux informations (ex : offre d'activité pour les enfants au mois d'août), - Outil de documentation : revue de presse, diffusion d'article, - Prêt ou location de Web TV pour les familles, - Outil direct à l'usage des familles (ex : budget familial, outil pédagogique ou ludique), l'objectif étant de faire du multimédia pédagogique, - Outil bureautique pour les professionnels (calendrier de disposition, planning, par exemple pour l'assistance maternelle) - FAQ sur les thèmes de la vie quotidienne (ex : je veux faire garder mon enfant).
CCAS	- Présentation de la structure - Information complémentaire sur les conventions EDF, FT, - Forum ou FAQ sur les questions concrètes des gens, - Orienter le public dans ses démarches, - Reprendre les questions les plus fréquentes du forum et les modéliser sous forme de dossiers documents, - Échange et coordination des différents services sociaux avec la création d'une chaîne sociale - La carte ville peut remplacer, pour les personnes ayant droit, les bons alimentaires (Rmiste, moins discriminant) ⇒ nécessité de conventionner et d'équiper les commerçants. - Communication vers les personnes âgées ⇒ accompagnement, matériel et contenu adapté.

Culture

Médiathèque	- Mise en ligne du catalogue de bibliothèque avec enrichissement des notices par des documents primaires - Archivage des fonds concernant l'art contemporain ⇒ Galerie d'art en ligne - Mise en ligne des expositions et constitution d'une mémoire des expositions, - Fourniture électronique de document, - Revue de presse,
Atelier Rock	- Mise en ligne de documents multimédias (texte, son, fichier MIDI, partition) - Réalisation de cours interactifs - Capitalisation d'expérience en vue d'une communication intercommunale - En local, utilisation de logiciel pédagogique : musique (théorique) ⇒ besoin de mise en réseau d'applications - Animation visant à la création de pages Web par le public.
Arcades Studio Ka	- Présentation et organisation des concerts, des expositions - Information des publics, forums, abonnements et réservations - Mise en ligne de documents multimédia de contenus culturels, éducatifs et artistiques - Formation des publics et artistes - Transmission live sur Internet des spectacles et développement de concepts multimédia-temps réel

ANNEXE 2

La nomenclature 2000 du Cigref (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises)

Famille 2 : Support et assistance aux utilisateurs

21a. Assistant fonctionnel (ou correspondant utilisateurs)

Mission :

Il apporte à l'utilisateur une aide en matière d'utilisation de logiciels et contribue à résoudre les incidents que celui-ci rencontre. Il aide et conseille l'utilisateur final à bien utiliser ses outils logiciels.

Activités et tâches :

Aide à la définition des formations et participe à leur réalisation ;

Accompagnement des utilisateurs ;

Détection des utilisateurs en difficulté ;

Recensement et répercussions des améliorations fonctionnelles souhaitées ;

Intervention en premier niveau lors des incidents en sollicitant les ressources (internes ou externes) nécessaires.

Savoirs mobilisés :

Savoir-faire technologiques :

Pratique des principaux logiciels génériques (outils bureautiques, messagerie, navigateur, etc.);

Connaissance générale des principaux enjeux stratégiques actuels de l'entreprise ou de la structure ;

Savoir-faire généraux :

Compréhension des attentes des utilisateurs ;

Capacité de gestion du temps économique consacré à chaque utilisateur

Pédagogie, capacité d'expression et d'explication ;

Sens du service et de la relation client-fournisseur, sens de la perception de la satisfaction du client.

Aptitudes comportementales :

Disponibilité, amabilité, capacité à gérer des situations de stress ;

Connaissance des équipes de support technique et de leurs modalités

Formation :

Bac à Bac +2

21b. Technicien support (Assistant support clientèle, Assistant support premier niveau)

Mission :

Il assure la réception des incidents (rupture du service habituellement rendu) déclarés par les utilisateurs et les fait prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une solution.

Il contribue, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité du service.

A la différence de l'assistant fonctionnel, il traite tout type d'incidents et n'est pas toujours présent auprès des utilisateurs.

Activités et tâches :

Accueil des demandes utilisateurs suite à dysfonctionnements ;

Enregistrement des demandes ;

Préqualification des dysfonctionnements pour orientation sur les supports ad hoc (technique, fonctionnel)

Traitement ou déclenchement des actions de support correspondantes ;

Suivi des incidents ;

Information des clients

Savoir-Faire Technologiques

Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques ;

Architecture technique du système d'information de l'entreprise (réseau, serveurs...) et de ses limites actuelles (débits, charges ...) ;

Architecture fonctionnelle du système d'information de l'entreprise (logiciels, applications métiers...) ;

Principes de sécurité (et charte d'utilisation) du système d'information ;

Culture générale informatique et technique ;

Connaissance générale des enjeux stratégiques actuels de l'entreprise et de l'importance relative des différents composants du système d'information ;

Savoir-Faire Généraux

Sens du service et de la relation commerciale ;

Capacité d'écoute, de compréhension rapide et de reformulation des dysfonctionnements exprimés ;
Capacité d'expression et d'explication

Sens de la perception du niveau de satisfaction client ;

Pratique de la communication téléphonique ;

Aptitudes Comportementales

Parfaite connaissance des équipes de support, de leur domaine respectif d'intervention (technique, fonctionnel ...) et de leurs modalités d'intervention ;

Amabilité, capacité à apaiser un demandeur ;

Disponibilité, capacité à gérer des situations d'urgence et de stress ;

ANNEXE 3

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (R.O.M.E.)

ANIMATEUR D'ACTIVITES AUDIOVISUELLES
Code : 23132
ANIMATEUR SPECIALISTE D'ACTIVITES CULTURELLES ET TECHNIQUES
Code : 23132
ANIMATEUR TECHNICIEN AUDIOVISUEL
Code : 23132

Ces qualifications ne correspondent que partiellement aux contenus d'emploi "Animateur Multimédia".

ANNEXE 4

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences

ANIMATEUR NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Etude réalisée par l'AFPA pour la ville de Strasbourg (avril 1999)

Résumé

Le Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences situe l'emploi dans son contexte. Il décrit les activités et compétences nécessaires à la réalisation des missions de l'emploi.

Ce référentiel répond à plusieurs attentes :

D'une part aux porteurs de projet du programme nouveaux services emplois jeunes, aux collectivités territoriales, associations diverses, organismes de formation, services publics.

Cet emploi est ouvert à des personnes n'ayant pas obligatoirement un niveau d'études élevé dans cette spécificité, puisqu'ils pourront se professionnaliser tout au long de leur parcours.

D'autre part à celles des entreprises qui utilisent les NTIC comme outil de communication, de formation, de commercialisation, de télétravail, de recherche d'informations.

Celles-ci ont besoin dans leur stratégie de développement, de personnes maîtrisant ces Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication.

Les animateurs NTIC en s'appliquant aux besoins de l'entreprise pourront transmettre leur savoir aux non initiés de l'entreprise ou aux clients (exemple boutiques de services).

Mots clés

- Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication
- Emploi
- Activités
- Compétences
- Animation
- Maintenance

- Organisation
- Relationnel
- Partenariat d'animation

EMPLOI TYPE

Fiche Emploi Type : animateur Nouvelles Technologies Informatiques et de Communication

FET 01 Code de rattachement au R.O.M.E

Aucun code R.O.M.E. ne correspond actuellement à cet emploi ; des rapprochements partiels peuvent être effectués avec

231 32 : Animateur / animatrice spécialiste d'activités culturelles et techniques
(partiellement).

FET 02 Autres appellations de l'emploi-type

Facilitateur NTIC

Médiateur NTIC

FET03 Code emploi-type

FET04 Filière d'emploi

Filière de l'animation

FET05 Définition (Missions - Finalités de l'emploi)

L'animateur NTIC a pour mission de :

permettre au public le plus large d'utiliser les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
faciliter l'accès, au moyen des NTIC, à des emplois de différents secteurs tels que la culture, le tourisme, l'entreprise,...

FET06 Conditionss générales d'exercice

Cet emploi s'exerce dans des centres socioculturels, des cybers espaces, des centres de ressources, palais des congrès, expositions, écoles, centres commerciaux. Les conditions de travail varient selon les lieux. Le travail s'effectue le plus souvent seul, mais il peut faire appel à d'autres animateurs NTIC par le biais d'internet. L'animateur NTIC se retrouve face à un public très diversifié, avec des besoins plus ou moins identifiés. Il travaille en partenariat avec la ville, les différents organismes, les fournisseurs, les providers... Il réalise des actions d'initiation.

FET07 Conditions d'accès à l'emploi(Niveau de formation, expérience professionnelle)

Il n'est pas requis de diplôme, par contre une expérience et des capacités d'animation ainsi qu'une bonne pratique des NTIC et des outils informatiques, sont indispensables. Des notions d'anglais techniques sont utiles. Des qualités personnelles de relation, d'autonomie, d'organisation sont souhaitées.

FET08 Champs d'intervention et de responsabilité

L'animateur NTIC dispose d'une certaine autonomie tout en étant sous le contrôle du responsable du lieu où il exerce son emploi. Il a des responsabilités au niveau de la maintenance du site, de son organisation et de l'ambiance.

FET09 Description de l'emploi-type

L'animateur NTIC est au contact d'un public très large, d'âge et niveaux divers.

il s'agit pour lui

d'organiser des réponses aux besoins de formation à l'utilisation des NTIC pour un large public,

de se créer à l'aide d'internet un réseau professionnel avec d'autres animateurs NTIC,

de constituer et d'entretenir un réseau interne et externe de partenaires, de rendre compte de son activité à son responsable et / ou tuteur,

organiser et animer des ateliers,

d'être toujours en veille sur les évolutions technologiques.

FET 10 Les extensions de l'emploi

Animateur informatique

Responsable micro informatique

Technico-commercial

Animateur de site internet (webmestre)

Technicien de maintenance

FET 11 Liste des activités-types

- **Animation** : animer un espace multimedia afin de permettre l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par groupe au par ateliers spécifiques (PAO, DAO, MAO, jeux) dans une perspective d'initiation.

- **Maintenance** : assurer le bon fonctionnement du dispositif informatique en terme de mise en service et de maintenance du dispositif.

- **Organisation** : faire un suivi rigoureux de l'utilisation du matériel et de la gestion de programme.

- **Partenariat d'animation** : entretenir des relations avec différents partenaires, organismes, fournisseurs, providers.

FET 12 Niveau de qualification professionnel de l'emploi
Niveau IV

FET 13 Date de création : avril 1999
Auteurs : membres de l'étude 99289
Responsable actuel : Dominique SERRE

ACTIVITES- TYPES DE L'EMPLOI: animateur NTIC
Fiche activité type : ANIMATION

FAT 01 Finalité poursuivie - Résultat ou production attendue
Il s'agit de motiver les futurs utilisateurs aux NTIC et de leur faciliter la maîtrise des outils correspondants.

FAT 02 Position ou part de l'activité dans le processus
(Activité Amont / Aval)
C'est l'une des activités de base de l'animateur NTIC avec la maintenance du dispositif,

FAT 03 Conduite de l'activité
(réalisée seul ou à plusieurs)
L'activité est généralement réalisée seule.

FAT 04 Degré d'autonomie - Niveau de responsabilité
(Cf Convention collective)
L'animateur NTIC est autonome dans le fonctionnement de cette activité ou en équipe avec les partenaires. Il organise son animation en fonction du public rencontré. Il est responsable de la session qu'il décide de mettre en place.

FAT 05 Énumération des opérations ou actions principales et moyens utilisés

- Préparer l'animation en terme d'accueil, d'équipements informatiques, de supports pédagogiques, de grilles d'analyse des besoins recueillis.
- Elaborer des contenus pédagogiques.
- Mettre en oeuvre une pédagogie d'animation sous forme de séquences d'initiation
- Evaluer chaque séquence d'animation
- Apprécier le niveau des utilisateurs en informatique en leur demandant de remplir un questionnaire d'évaluation

FAT 06 Eléments pris en compte pour réaliser l'activité

(contraintes d'environnement, d'organisation, méthodes, données fournies...)

- Assistance aux utilisateurs
- Ressources différentes pour chaque site
- Documentations techniques des différents constructeurs
- Heures et jours d'ouvertures différents en fonction des sites

FAT 07 Conditions spécifiques de réalisation

(Ex. Niveau d'astreinte, de risques)

Astreinte:

Les sites sont ouverts au public tous les jours sauf le dimanche et exceptionnellement lors de manifestations telles que la fête de l'internet, les net days, diverses expositions qui donnent lieu à des journées portes ouvertes.

Risques :

Le travail peut s'effectuer dans des quartiers sensibles.

FAT 08 Interlocuteurs, nature des relations dans le cadre de l'activité type décrite

Concertation avec d'autres animateurs NTIC.

Echanges d'information : avec le public rencontré, avec le personnel avec son tuteur avec le réseau

FAT 09(1) Elargissement possible (extension) du domaine d'action ou d'intervention du titulaire d'emploi

Animation commerciale.

FAT 09(2) Compétences (listier l'ensemble des compétences mobilisées pour la conduite de cette activité type)

L'animateur NTIC doit être capable de :

- accueillir
- faire un questionnaire d'évaluation

- donner une définition générale des NTIC
- écouter et prendre en compte les besoins des participants
- analyser les demandes, les besoins d'un public diversifié -
- définir un contenu de sensibilisation
- structurer le déroulement de l'animation
- communiquer un message dans le cadre d'une prestation d'initiation définie
- manipuler et mettre en oeuvre les outils informatiques, les logiciels, l'accès à internet sous forme d'applications pédagogiques
- proposer des solutions innovantes dans la réalisation pédagogique créer des pages en hyper texte sur le web assister les utilisateurs
- expliquer les erreurs de manipulation
- organiser son travail

ANNEXE 5

Animateur de Forum :

Défini dans ***Les métiers du multimédia***, Pierre-Yves Miton. *Forum de France Télécom*.

L'animateur de forum, qu'il soit expert ou généraliste, a pour missions principales de provoquer l'échange d'informations et d'en maintenir l'intensité.

Si l'animateur de forum consacre généralement beaucoup de temps à cette activité, elle ne représente pas encore un métier à part entière. En tout état de cause, l'utilisation de l'outil informatique (pour créer de nouvelles rubriques, transmettre des messages ou envoyer une pièce jointe) ne nécessite pas de formation importante. La vraie valeur ajoutée s'établit alors sur l'expertise de l'animateur.

Même s'il existe quelque proximité, il s'agit avant tout d'une animation à distance qui ne peut qu'occasionnellement concerner un animateur multimédia.

Spécialiste du Multimédia :

Claude Marson, fondateur de PCN (Production-Communication-Numérique), société éditrice de cédéroms.

"L'usage d'Internet et des cédéroms favorise l'expansion de projets baptisés multimédias. Les mener à bien exige de multiples compétences. Nul ne peut aborder le sujet sans les décliner tant au niveau des formations que des métiers. L'éventail est large. Il inclut le graphisme, l'audiovisuel, la scénographie, la fabrication d'animations en trois dimensions, la composition musicale, la communication (écrite, verbale, voire théâtrale) et les compétences informatiques".

L'essentiel est d'avoir un esprit inventif, curieux et d'être capable de diriger une équipe de réalisation tant au niveau du graphisme que de la production.

Autre qualité très importante : la capacité de dialoguer avec ses clients.

