



# La Seyne-sur-Mer

## Penser l'avenir des espaces numériques

territoires en  
résidences

Résidence n°9 - avril/septembre 2010

Immersion créative dans un ERIC-Cyber-base de Provence-Alpes-Côte d'Azur

En couverture : Accueil et espace « surf » de l'ERIC-Cyberbase de Berthe à la Seyne-sur-Mer.

Territoires en résidences est soutenu par l'Association des Régions de France, l'Union Européenne via le programme Europ'act, la Caisse des Dépôts et Consignations et la Fondation internet nouvelle génération.

Une résidence cofinancée par l'IFAPE (Initiative Formation Appui Pédagogie Emploi), la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, la 27<sup>e</sup> Région et l'Union Européenne (programme Europ'Act)



Nos remerciements vont à Chehrazed Ordi, Mohamed Béjaoui, Mohamed Boumetloua, Germinal Jove, Kais Tayari, animateurs de « Cyberseyne » à Berthe, pour leur disponibilité, leur complicité dans cette aventure inédite pour tous, ainsi qu'aux utilisateurs de la Cyberbase, habitants ou non, qui nous ont fait partager leur point de vue et ont bien voulu « jouer le jeu » de la prospective. Nous remercions aussi tout particulièrement Rosemonde Savi et Pascal Peuchot du service « Territoires numériques » de l'agglomération de Toulon pour leur soutien et leur coopération attentionnés, Jean-Yves Perrette et Laurent Ciavatti, de l'IFAPE pour la qualité de leur accueil, ainsi que nos partenaires fidèles de la Région PACA, Stéphane Martayan et Natacha Crie-mier qui ont œuvré pour la réussite de cette résidence, avec l'assistance de Jézabel Roullée et Pierre Orsatelli de « Proposition ».

Nous remercions également toutes les personnes qui nous ont donné un peu de leur temps, soit pour leur expertise, soit pour leur regard clairvoyant tout au long de cette résidence :

Philippe Cazeneuve, Jacques-François Marchandise, Patrick Peters, Charles Nepote, Frédéric Fallot, Perle Joris, Michèle Blain, Djamila Santerre, les chargés de mission du service « environnement » de TPM, Baptiste Algoet et Guillaume Ferrando, Pierre de Riberolles, Antoine Dufour, Agnès Maury, Isabelle Pybourdin, Patrick Martinenq, les animateurs et responsables d'ERIC de la région pour leur participation au Workshop, les stagiaires et la formatrice du BPJEPS<sup>1</sup> à « Horizon multimédia », Ferhat Tayari, les conseillers en insertion professionnelle de l'IFAPE les résidents des autres résidences avec qui nous avons échangé nos points de vue, et tous celles et ceux que nous avons simplement croisés.

---

1. Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport

# Sommaire

---

## Partie 1 :

Qu'est-ce qu'une résidence ?.....	p 6
Les espaces publics numériques, un projet politique.....	p 8
Demain les espaces numériques en PACA.....	p 14
Le contexte et la démarche prospective.....	p 16
Les résidents.....	p 19
Quels outils, pour quelle méthodologie ? .....	p 21

## Partie 2 : des thématiques aux projets prospectifs

Thématiques, scénarios-catastrophe et concepts.....	p 27
Tests grandeur nature, une démarche expérimentale.....	p 45
Projets prospectifs.....	p 52
Et après ? .....	p 62
Liens.....	p 65





# Qu'est-ce qu'une résidence ?

---

La 27e Région est le laboratoire d'innovation publique des Régions de France.

Elle a lancé en 2009 l'opération « Territoires en Résidences », une série de projets créatifs menés en résidence dans des lieux, des territoires, et sur des thèmes au cœur des compétences régionales. Ces projets reposent sur la mobilisation de méthodes participatives expérimentales, en immersion, dans l'action publique.

Les résidences accueillent sur quelques semaines une équipe pluridisciplinaire constituée de designers, d'innovateurs numériques, d'architectes, de sociologues et de chercheurs, au sein d'un équipement ou d'un espace public : un lycée, une université, une maison de service, une gare, un parc d'entreprises, un écomusée, une pépinière, un quartier, une intercommunalité, etc.

La même méthodologie de projet est utilisée, quel que soit le sujet de la résidence : entretiens, analyse, dessins, co-conception, prototypes... sont autant d'outils mis en œuvre pour construire ces projets innovants.

L'objectif est d'imaginer de nouvelles façons de produire des politiques publiques, plus créatives et conçues avec les usagers. 13 à 15 résidences sont prévues d'ici fin 2010.

Ce livret décrit la neuvième résidence qui s'est déroulée au sein de l'espace ERIC-Cyber-base du quartier Berthe à la Seyne-sur-Mer, en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

CyberSeyne.Berthe



Les résidents lors de leur première visite à l'ERIC-Cyber-base de Berthe



# Les espaces publics numériques

## un projet politique

---

### 10 ans de politiques publiques

Côté face, l'espace public numérique est le fruit de politiques publiques nées entre 1998 et 2000, et a rapidement été érigé comme levier principal de la lutte contre la fracture numérique. A l'échelle nationale, ces politiques ce sont essentiellement concrétisées à travers la création des emplois jeunes et par l'octroi de labels à vocation générique ou thématique: ce sont les EPN, Espaces Publics Numériques (Comité Interministériel pour la

Au fait, c'est quoi un espace public numérique ?

*Au sens strict, l'espace public numérique se présente comme une structure d'accueil du public, à but non lucratif, pour l'initiation à l'informatique et à l'internet : en général un lieu associatif ou municipal équipé d'ordinateurs, dans lequel des médiateurs aident demandeurs d'emplois, personnes âgées, écoliers, habitants du quartier, dirigeants de petites entreprises et de commerces ou encore visiteurs passagers à se familiariser avec l'informatique et l'internet.*

Société de l'Information, 2000), le label Netpublic (2002), les Espaces Culture Multimédia (Ministère de la Culture, 1998), ou encore les Points Cyb (Ministère de la Jeunesse et des Sports). Le programme Cyberbase, initié par la Caisse des Dépôts sur un mandat du gouvernement, est le seul à être encore en vigueur et à bénéficier de ressources d'animations et de financements importants. Mais dès 1996, des programmes régionaux et locaux avaient vu le jour, dont les Cybercommunes (400 lieux en Bretagne), les Cybercentres (200 lieux en Nord-Pas de Calais), les Points Publics Multimédia (60 lieux en Limousin).

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, quant à elle, soutient depuis 2001 environ 170 « Espaces Régionaux Internet Citoyens » (ERIC), répartis sur l'ensemble du territoire régional.

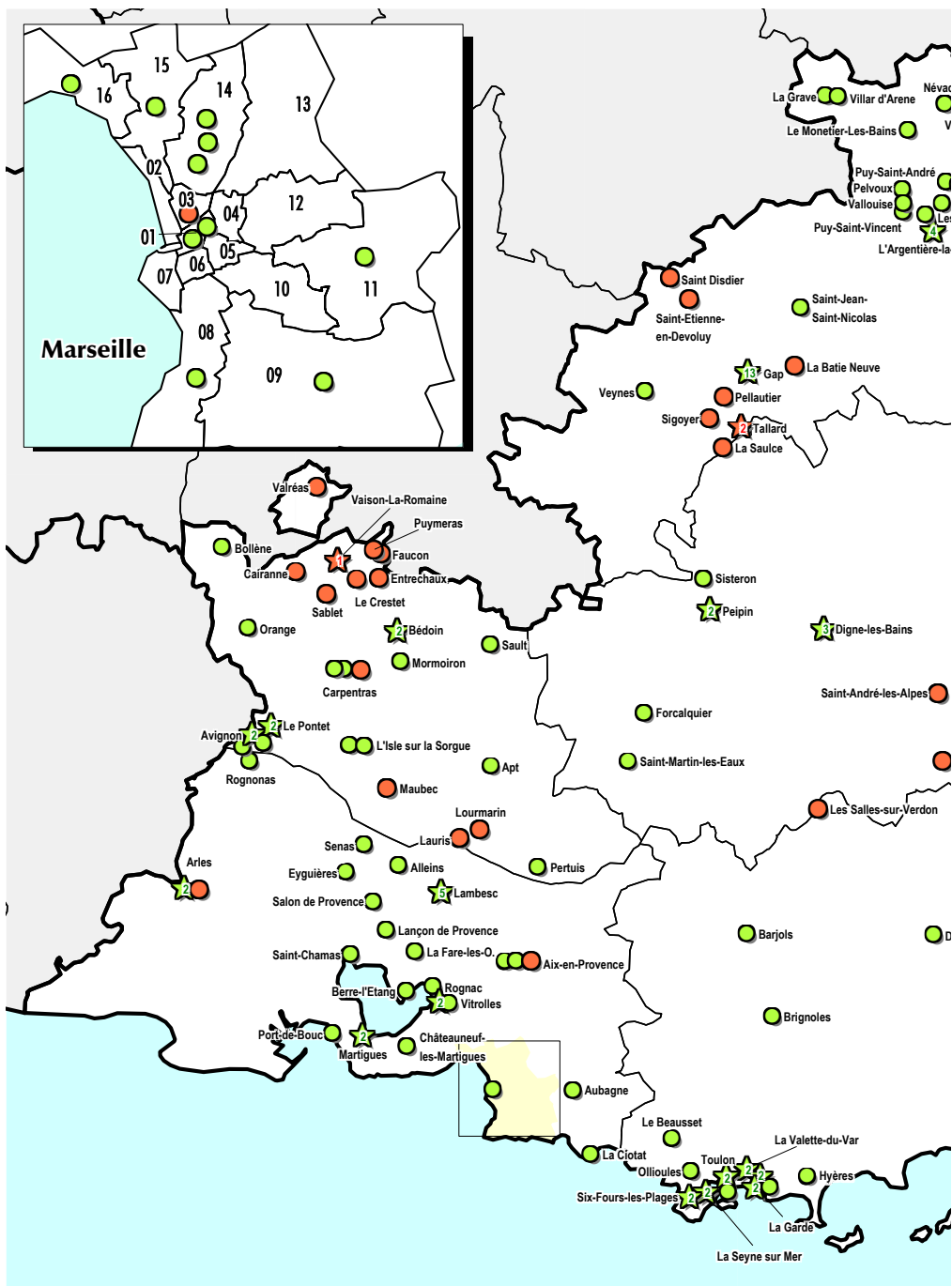


## Une forte demande sociale

Côté pile, les espaces publics numériques sont des lieux d'une grande diversité, modelés par la demande sociale comme par les politiques publiques, et en perpétuelle mutation. Nombreuses sont les institutions qui ont établi des partenariats avec les espaces numériques : Pôle Emploi, associations de tous ordres, collectivités, mais également centres des impôts, chambres consulaires. Régulièrement précarisés par les restrictions budgétaires et surtout fragilisés par la fin du programme « Emploi-jeunes » fin 2002, leur nombre s'est légèrement réduit (4000 environ en 2005) mais leur dynamisme n'a jamais vraiment faibli. Les demandeurs d'emplois y ont tout de suite vu un nouveau centre de ressources, capable de les familiariser à la recherche d'emploi sur l'internet, à la création de CV et à toute la gamme des outils et des méthodes de publication en ligne. Le caractère à la fois pédagogique, individuel et collectif des activités de découverte, de formation et de prise en main proposés par les animateurs des espaces numériques a généralement permis de répondre à des demandes très diverses : celle de personnes âgées familiarisées à l'informatique mais à la recherche d'initiation et de lien social, tout comme celles d'adolescents nés avec l'internet mais ignorant tout du « savoir vivre en ligne ». L'espace public numérique est, en substance, la principale alternative à l'utilisation individuelle de l'internet.

## Un projet à réinventer

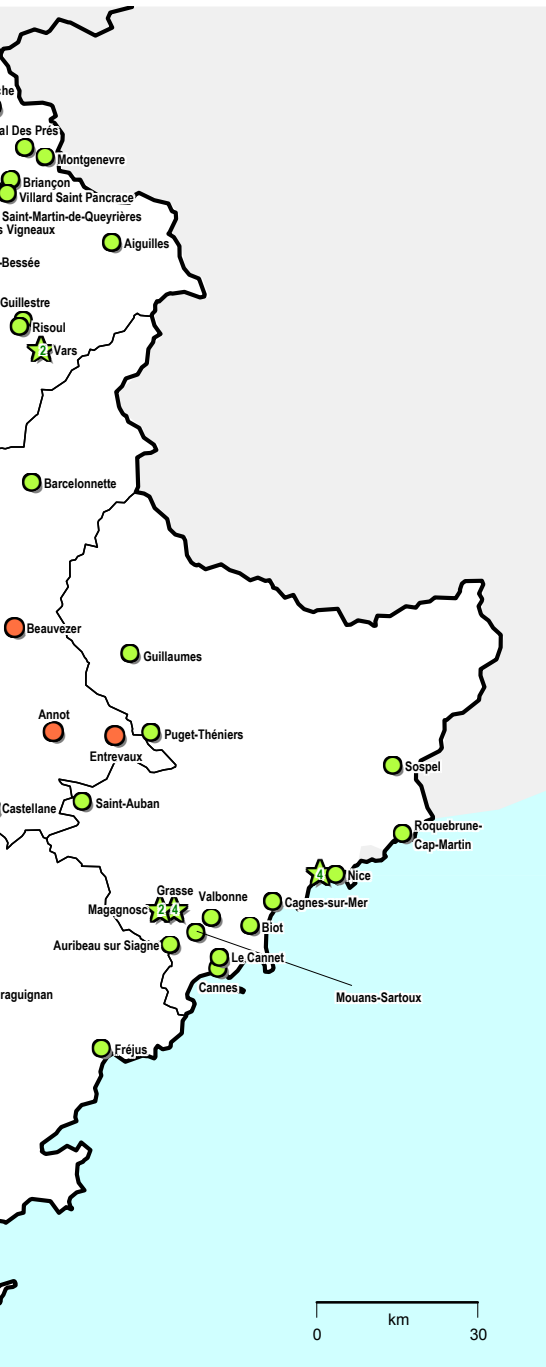
Malgré plus de 10 ans de lutte contre la fracture numérique, il est souvent difficile de réaliser que le plus gros du travail est devant nous... C'est pourtant le cas. Si l'internet a pris une place centrale dans une grande partie de la population urbaine et qualifiée, il ne faut pas oublier que 40% des foyers français ne sont toujours pas connectés à internet, et que près d'un tiers de la population ne s'est jamais connecté. Or la vigueur de la fracture numérique rend encore plus difficile le traitement des fractures sociales, économiques, territoriales et culturelles traditionnelles ; sauf s'il s'agit d'un choix mûrement réfléchi, ne disposer d'aucun moyen de contact fixe ou mobile ni d'accès à l'internet est devenu un handicap majeur pour tous les actes de la vie courante : communiquer, travailler, se divertir, apprendre... Et au-delà des publics dits « fragiles », chacun peut à tout moment se sentir en rupture devant l'accélération croissante des innovations technologiques et des pratiques qui s'y rattachent.



Région  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les Espaces Régionaux  
Internet Citoyen  
(ERIC)

-----  
novembre 2008



● les ERIC localisés sur un seul site

★ les ERIC localisés sur plusieurs sites (« ERIC en étoile »)

↑ Nombre de site en étoile

■ ERIC labellisés en 2008

■ ERIC labellisés avant 2008

— Limite de région

— Limite de département

Sources :  
Mission TIC  
Fond © IGN - R120®

Région  
Direction des  
Systèmes d'Information  Service Analyse Spatiale  
28/11/2008  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Bref, cette fracture « mouvante » nous concerne tous, particulièrement en période de crise !

Comment changer le regard des décideurs sur cet enjeu, que beaucoup voient encore comme une simple question de politique d'équipement ? Les moyens consentis sur les espaces publics numériques sont réels, mais encore très insuffisants. Les défis sont nombreux : obtenir une participation accrue des femmes, encore minoritaires, et des publics en situation d'exclusion ; lutter contre la fracture numérique sans faire le jeu des acteurs de l'offre, c'est à dire des éditeurs logiciels et des fabricants d'ordinateurs ; ou encore favoriser davantage l'autonomie, la capacité d'expression.

## Repartir des habitants

L'hypothèse de départ de cette résidence, c'est de montrer que l'espace public numérique incarne une approche moderne de la médiation et de l'espace public « nouvelle génération ». Il peut s'y produire des choses qu'on ne voit pas forcément dans les espaces publics traditionnels, à l'accueil des mairies ou même au sein des organismes de formation. Comme le dit Michel Briand, maire-adjoint à Brest en charge du numérique, « nous ne sommes plus seulement dans un équipement destiné à réduire les écarts, mais dans la palette des usages inventés par un ensemble d'habitants et d'acteurs du quartier, dès lors que les animateurs ont su développer une attitude d'attention aux personnes et aux usages potentiels ». C'est le pari que nous allons faire : repartir du terrain, des animateurs et des utilisateurs, mieux comprendre les pratiques en vigueur, imaginer avec eux les avenir possibles de ce dispositif, et expérimenter ensemble des transformations vers un mieux-être social !



La salle de travail à l'ERIC-Cyber-base de La Valette



# Demain les espaces numériques en PACA

---

## Un nouveau tournant pour le programme ERIC

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur anime depuis décembre 2001 le programme ERIC, lancé en partenariat avec l'Union Européenne, la Préfecture de Région et la Caisse des Dépôts et Consignations. Plus de 140 lieux fixes, itinérants ou en « étoile » bénéficient depuis cette date d'un soutien en investissement, et participent depuis 2003 à une plateforme régionale d'animation. L'objectif de cette dernière est à la fois de soutenir les projets de chaque ERIC par du cofinancement d'ingénierie, de développer la dynamique régionale et les échanges entre les dispositifs, et de contribuer à la formation des animateurs et des responsables d'ERIC.

La Région s'interroge sur les suites à donner à ce dispositif dans les prochaines années. Une réflexion d'autant plus cruciale que les élections de mars 2010 sont l'occasion de remettre à plat toutes les grandes politiques régionales, dans un contexte marqué à la fois par les crises — financières, économiques, sociales, mais aussi démocratiques— et une réduction drastique des budgets publics. Pour ne pas s'enliser dans des enjeux courts-termistes, décision est prise d'utiliser la résidence pour réaliser un travail de prospective créative à 5, 10 ou 15 ans. A quoi pourrait donc ressembler un espace public numérique à l'avenir ?

## “Cherche ERIC pour 3 mois d'expérimentations”

Mais en premier lieu, il faut déterminer dans quel ERIC se tiendra la résidence. C'est par un appel à candidatures lancé en janvier qu'est alors désigné le lieu partenaire. La sélection se fait sur 6 critères : la capacité de contribuer au budget de la résidence, la prise en charge de l'hébergement, les conditions d'accueil des résidents, la diversité des activités, des publics et des partenariats, la capacité à porter les projets produits au terme de la résidence, et une participation significative aux activités de la plateforme des ERIC. Sur les 170 ERIC, une quinzaine manifestent leur intérêt pour accueillir la

résidence, mais c'est finalement l'IFAPE (Initiative Formation Appui Pédagogie Emploi) qui est retenue au terme de la sélection début février. La résidence se tiendra au sein de l'ERIC qu'elle anime dans le quartier de Berthe à la Seyne-sur-Mer. La démarche devra évidemment profiter en premier lieu à cet ERIC, mais l'objectif est que les enseignements irriguent l'ensemble du réseau des ERIC.

En tant qu'organisme de formation, l'IFAPE propose de nombreuses offres. Mais il anime notamment 5 espaces publics numériques labellisés ERIC et Cyber-base sur toute l'agglomération toulonnaise : à La Garde, à Six-Fours, à Ollioules, à la Seyne-sur-Mer près de la mer et du centre-ville, et au coeur de la cité de Berthe, à la périphérie de la ville. Le quartier Berthe est un quartier en pleine réhabilitation où vivent 15000 habitants, dont 40% sont au chômage. L'ERIC a été créé en 2007, dans une ancienne supérette. Edifiée à la fin des années 50 dans le sillage de reconstruction d'après-guerre et de l'activité navale, la cité de Berthe a vécu jusqu'à son déclin, à la fin des années 70, en bonne harmonie. Le départ des classes moyennes vers les quartiers sud de la ville, la fermeture des chantiers navals, le chômage consécutif, la concentration de populations d'origine immigrée socialement déclassées ont progressivement paupérisé la cité.



# Le contexte et la démarche prospective

---

## Le quartier de Berthe

Lors de notre première visite, nous avons le choix entre plusieurs espaces numériques gérés par l'IFAPE mais c'est sur la Cyberseyne de Berthe que nous jetons notre dévolu. Au cœur d'un quartier vivant, la petite place qui fait face à la Cyber-base, avec ses jeux où s'égaient les enfants, ses coursives où palabrent les femmes et les vieux assis sur les murets, les jeunes qui vont et viennent, stationnent devant l'entrée de l'espace en glissant quelques regards vers les filles, est le lieu focal de rencontres des habitants. Et c'est pour cette raison qu'elle nous séduit. Malgré son air bon enfant, le quartier cumule pourtant de nombreux handicaps : illettrisme, déscolarisation de jeunes en difficulté, population vieillissante, chômage, pauvreté, effets de stigmatisation ethnique. Pour cette raison, il est l'objet de dispositifs de la Politique de la ville et de projet de réhabilitation de l'ANRU<sup>1</sup>. Ferhat Tayari, délégué du préfet, pour le contrat urbain de cohésion sociale a attiré notre attention : « Le quartier Berthe compte 15000h et fait partie de la ZUS<sup>2</sup>. Il y a ici des « Pieds noirs », des Maghrébins et des « Blacks ». Chaque communauté est sur son territoire et il y a un grand sentiment d'appartenance au quartier ! Ils sont nés ici, se sont mariés ici et il faut faire très attention quand on y pénètre... Parce qu'ils se méfient des représentations qui leur collent à la peau. »

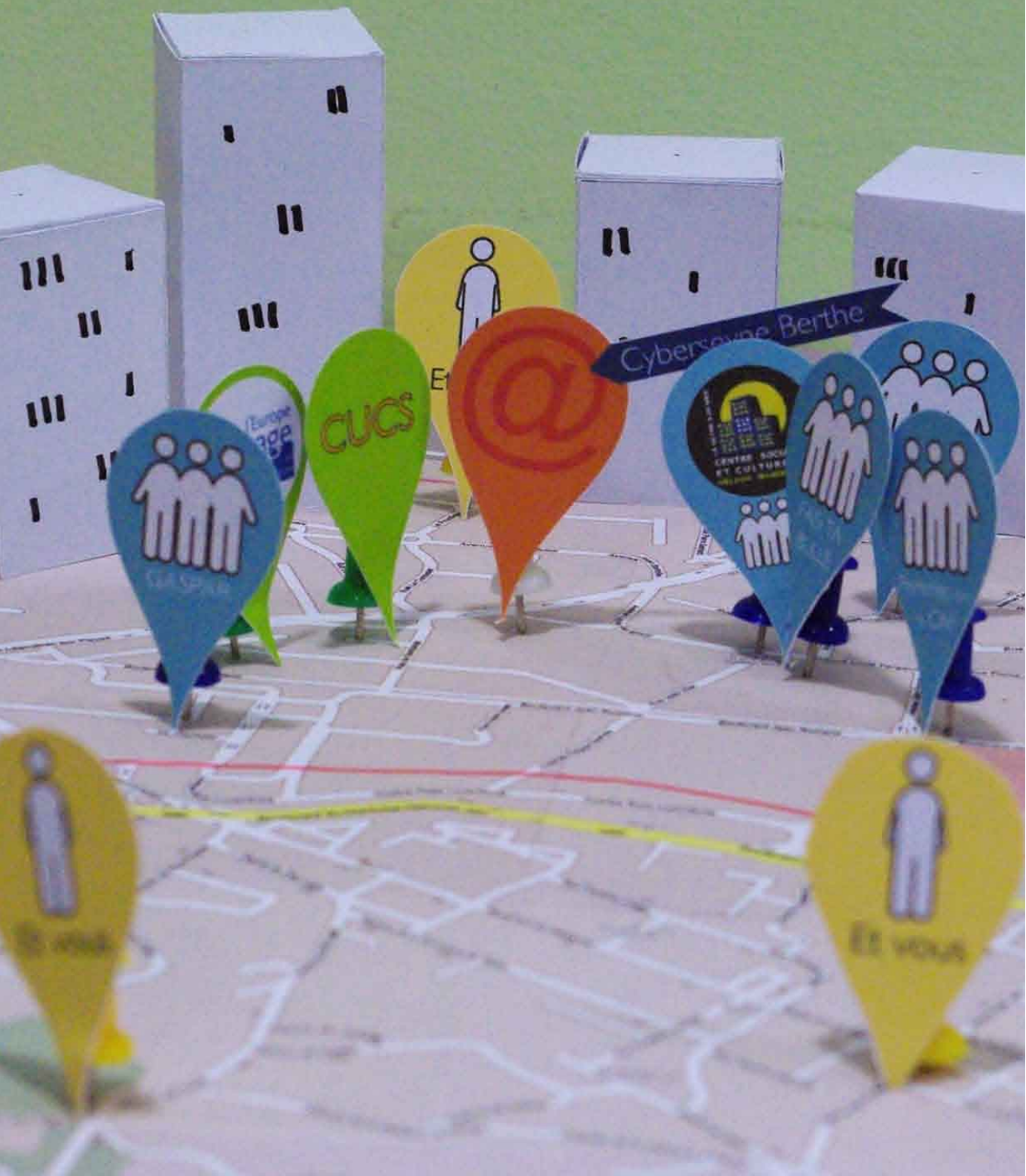
## Entre urgence et vision d'avenir ?

Il suffit de passer une heure avec Mohamed ou Chéhrazed, animateurs à l'ERIC-Cyber-base de Berthe pour comprendre à quel point ils sont sollicités ; beaucoup pour rédiger un CV et une lettre de motivation, certains pour régler des problèmes techniques, d'autres encore pour avancer sur leur projet de création d'entreprise ; bref, ils sont la plupart du temps au four et au moulin. De fait, la « Cyber » de Berthe est en train de se spécialiser dans l'emploi avec un

---

1. Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

2. Zone Urbaine Sensible



Maquette « cartographique » du quartier de Berthe représentant les acteurs présents dans le quartier.

programme FEDER<sup>3</sup> qui vient d'être agréé. Dans ce contexte d'urgence sociale, se projeter dans l'avenir, même proche, est perçu comme un luxe d'autant que, comme le souligne Mohamed Bejaoui, dit « Momo », « on a tout vu, on nous a tellement promis, fait miroiter des changements qui n'arrivent jamais (...). Par exemple, ça fait 10 ans qu'on nous dit que la place va être réaménagée... un marché ça serait vraiment un plus avec des commerces...mais on n'y croit plus ». Du coup, entraîner les animateurs à jouer le jeu de la prospective, est une véritable gageure ! Et pourtant, petit à petit, ils se prêtent au jeu parce que « on a vu que vous n'étiez pas venus pour nous observer ou faire des discours mais pour faire vraiment des choses visibles avec nous et du coup, on se sent tirés vers le haut » confie un animateur.

## La politique de l'agglo

De son côté, TPM<sup>4</sup>, l'agglo toulonnaise, porte une attention toute particulière sur cet espace numérique installé en 2007 et doté d'un important parc informatique, de 5 postes d'animateurs financés par TPM, et géré par l'IFAPE. Depuis son ouverture, remarque Habib, la petite épicerie boulangerie a doublé son chiffre d'affaires et les dégradations et incivilités ont cessé. En quelque sorte, la Cyber-base et ses animateurs exercent une forme de régulation sociale dans le quartier. La « Cyber » fait partie d'un réseau de 13 EPN fortement soutenu par TPM en termes de moyens, de matériels et de réflexions autour de projets innovants. Rosemonde Savi, chargée de mission pour le service « Territoires numériques » nous l'explique : « la politique de l'agglo est très volontariste sur ce front. Elle ne se contente pas de financer mais accompagne l'évolution de ces espaces et de ses usages qui sont au cœur des enjeux sociaux, technologiques, économiques et scientifiques de notre société de demain. L'objectif de TPM est de travailler en mode innovation ouverte, type living Lab, en partenariat avec la FING<sup>5</sup>, l'Université, TVT<sup>6</sup>. « Par exemple, des projets expérimentaux baptisés REACO sont menés par des étudiants. Cette année, on les a fait travailler sur l'habitat social connecté dans le cadre du programme, opérationnel dès l'an prochain, de connexion très haut débit en fibres, pour un coût très bas par habitant. La commande était de réaliser un portail de services de gestion des locataires avec les bailleurs et d'agendas culturels sur l'agglo. »

---

3. Fond Européen de Développement Régional

4. Toulon Provence Méditerranée

5. Fondation Internet Nouvelle Génération

6. Toulon Var Technologies



# Les résidents

---

## L'expérience de compétences croisées

L'équipe constituée pour l'occasion regroupe Corinne lehl, sociologue, Anaïs Triolaire et Julien Defait, tous deux designers, et Léo Guinard, étudiant en sciences de l'infocom. La résidence est par ailleurs suivie par Stéphane Vincent, directeur de la 27e Région. Des entretiens sont organisés à étapes régulières avec des personnalités externes, familières des enjeux posés par les espaces publics numériques et la fracture numérique pour apporter un regard distancié et compétent aux résidents : il s'agit de Philippe Cazeneuve, sociologue et spécialiste de l'ingénierie pédagogique appliquée aux technologies de l'information et de la communication, et de Jacques-François Marchandise, directeur de la recherche et de la prospective de la Fing (Fondation Internet Nouvelle Génération).

Comme pour chaque résidence, le principe consiste à combiner des profils et des parcours professionnels distincts, seule façon d'éviter des productions trop attendues, ou bien bâties sur le même moule. En l'occurrence, il s'agit ici de mobiliser la sociologie dans une double approche : d'une part une approche compréhensive à partir d'entretiens semi-directifs, d'observations participantes, d'autre part une approche pragmatique à partir d'analyse des systèmes d'acteurs institutionnels. Il s'agit d'explorer et de comprendre les pratiques des habitants d'un quartier en difficulté, à la fois marqué par la précarité et surexposé par les projecteurs des politiques publiques et des médias. Le design est mobilisé pour sa capacité à produire des outils de représentation, de conceptualisation susceptibles d'enclencher un dialogue avec les acteurs et sa capacité à produire des prototypes quand vient le moment d'expérimenter des projets. Le rôle des designers tend à décaler les points de vue sur une situation donnée afin de produire des scénarii créatifs, de proposer de nouveaux champs à investir, en gardant à l'esprit les fonctions et usages d'un service ou d'un espace. Un étudiant en sciences de l'information et de la communication est chargé d'assurer la communication en direction des autres ERIC du réseau et d'alimenter le blog de la 27e Région. Sa thèse portant sur les systèmes d'innovation ouverte et participative, il apporte également ses connaissances dans le contenu et le déroulement de la résidence.

Si cette aventure pluridisciplinaire s'avère particulièrement féconde par les regards croisés qu'elle suscite et la culture professionnelle différente des pratiques engagées, il faut toutefois souligner qu'elle ne va pas de soi. De nombreux débats et même désaccords ponctuent la résidence face à la situation particulièrement complexe à laquelle nous sommes confrontés, un lieu au cœur d'un réseau et d'une cité. A posteriori, ces ajustements et frottements auront permis une « acculturation mutuelle » des disciplines associées que sont le design et la sociologie. Ils auront permis, in fine, à des projets fructueux d'émerger. Néanmoins, une certaine distance critique autorise à mieux définir à l'avenir la place et le rôle de ces approches et prévoir en amont un temps de connaissance et d'échanges réciproques sur les outils et usages à mettre en œuvre dans une démarche collective.



Corinne lehl  
*Sociologue*



Léo Guinard  
*Doctorant en sciences de l'information  
et de la communication*



Anaïs Triolaire  
*Designer de services*



Stéphane Vincent  
*Directeur de la 27° Région*



Julien Defait  
*Designer de services*

# Quels outils, pour quelle méthodologie ?

---

La question de la démarche, du choix des outils est au cœur du dispositif « Territoires en Résidences ». Débarquer dans un milieu dont on ne sait rien avec une équipe de résidents de mondes professionnels différents, d'âges et d'expériences très différents également, est un pari qu'il nous a fallu relever. Les visites préliminaires permettent de rencontrer les partenaires, commanditaires, de prendre la mesure des enjeux politiques, des attentes des uns et des autres. Ces journées sont cruciales pour la définition des objectifs de la résidence, des résultats attendus et « prendre la température » du contexte avant l'étape d'immersion.

Dès les premiers contacts, il apparaît à tous que ce contexte, à la fois de profil sociologique du quartier, des politiques de zonage dévolues aux « ZUS », des contraintes économiques et culturelles qui font le quotidien de cet espace public numérique, souffre d'un manque de visibilité et de reconnaissance vis à vis de « l'extérieur » et des autres ERIC, tant de l'agglomération que du réseau régional. Mais également manque de reconnaissance pour les missions de services publics, tels que la recherche d'emploi ou l'e-administration qu'ils assurent au quotidien auprès des populations les plus en difficulté. Le parti pris est de mener des entretiens semi-directifs pour réaliser des portraits des animateurs et acteurs dans un premier temps puis de quelques usagers. Partir des utilisateurs et partenaires du lieu, plutôt que de se lancer dans le prototypage et pistes de projets d'emblée, apparaît comme une nécessité. Les premières productions « mettent en scène » les portraits par un accrochage dans l'espace, dès le 3e jour, lors d'un buffet organisé devant la « Cyber » et auquel sont conviés les habitants et quelques institutionnels.

L'effet est manifeste et ce « signe » de reconnaissance installe une relation de confiance avec l'équipe des animateurs. A ce stade rétrospectif, une remarque en guise de questionnement s'impose : est-il pertinent de proposer tout de suite des pistes de projets pour « perturber le milieu » et amorcer un processus créatif, au risque de figer la démarche et d'empêcher l'émergence

d'idées ? Ou est-il préférable de prendre le temps de comprendre les logiques des acteurs dans leur contexte, avant toute proposition ? Nous optons, pour notre part, pour le second choix, quitte à supporter les flottements et les moments erratiques dans la démarche. Il nous semble qu'un temps de connaissances et d'échanges préliminaires était nécessaire pour ajuster les pistes d'idées aux réalités du terrain.

## Les 3 temps de la démarche

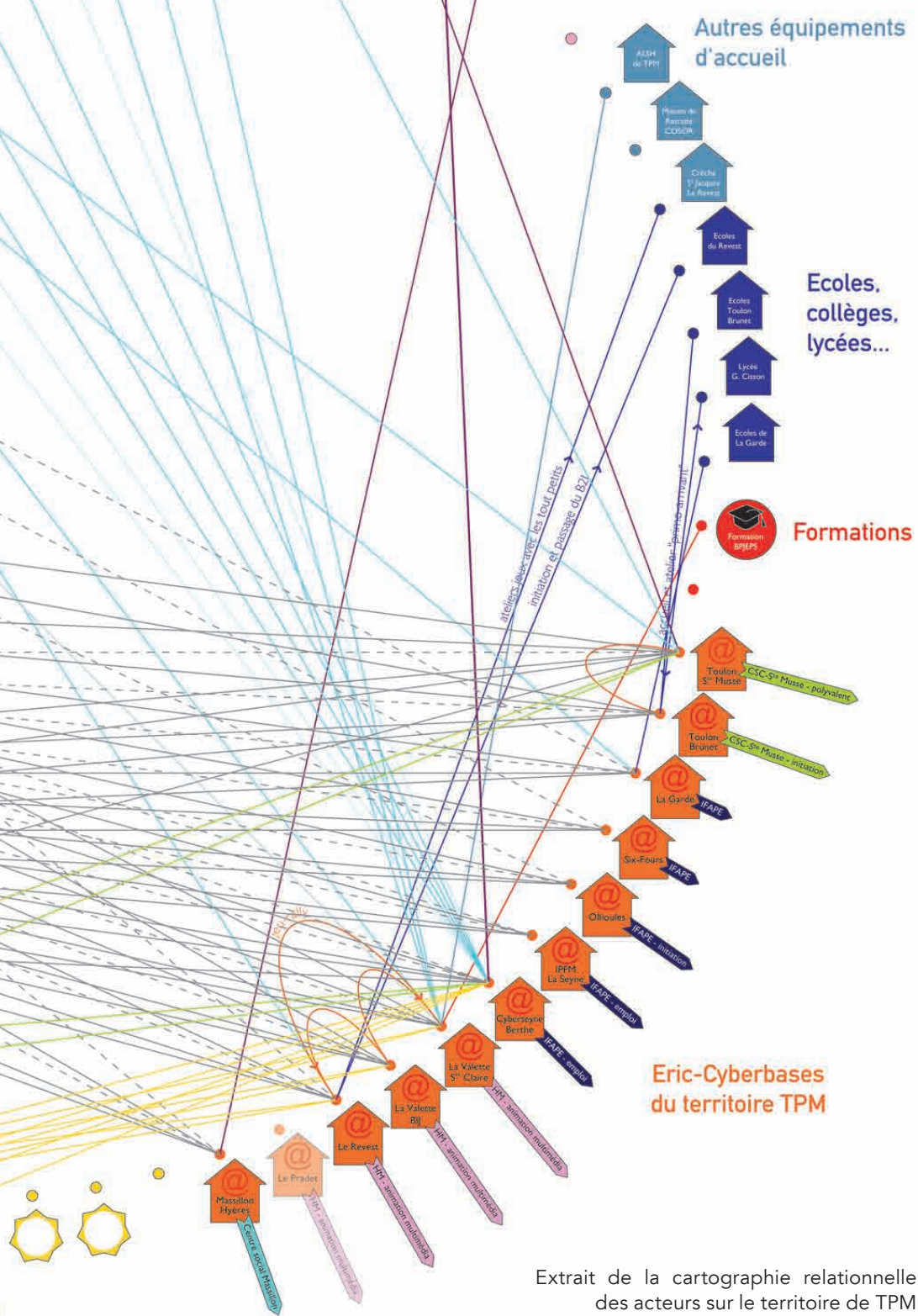
La résidence est scandée par trois temps qui structurent les productions. Le premier, occupé entièrement par les contacts avec les personnes, les entretiens et l'élaboration de la carte sociale, dresse le paysage du contexte local et fait émerger des idées et thématiques. Le second est consacré principalement aux Workshops, avec une montée en puissance dans la construction de concepts plus élaborés et mis en récits, à partir de scénarii « catastrophes » utilisés comme déclencheurs de créativité. Le troisième permet de tester deux concepts pour produire des projets prospectifs en système « socio-technique » d'acteurs.

## Les entretiens

L'analyse transversale des entretiens a dégagé des points problématiques, freins et manques d'une part, et des pistes de transformation et/ou de nouveaux services, d'autre part. Ces points ont fait l'objet, lors d'une séance entre résidents, d'un premier classement provisoire sous des rubriques thématiques et affichées sur un « Moodboard » comme chapô des phrases prononcées par nos interlocuteurs lors des entretiens. Ce sont ces thématiques, enrichies au fur et à mesure des ateliers créatifs, qui ont servi en quelque sorte de matrice pour orienter la réflexion et la production d'idées génériques.

## La cartographie des acteurs

Elle a surtout la vertu d'éclairer les résidents sur le contexte auquel ils sont confrontés. Mais elle pourrait s'enrichir considérablement en intégrant une représentation des usages et projets développés par les acteurs d'une



Autres équipements d'accueil

Ecoles, collèges, lycées...

Formations

Eric-Cyberbases du territoire TPM

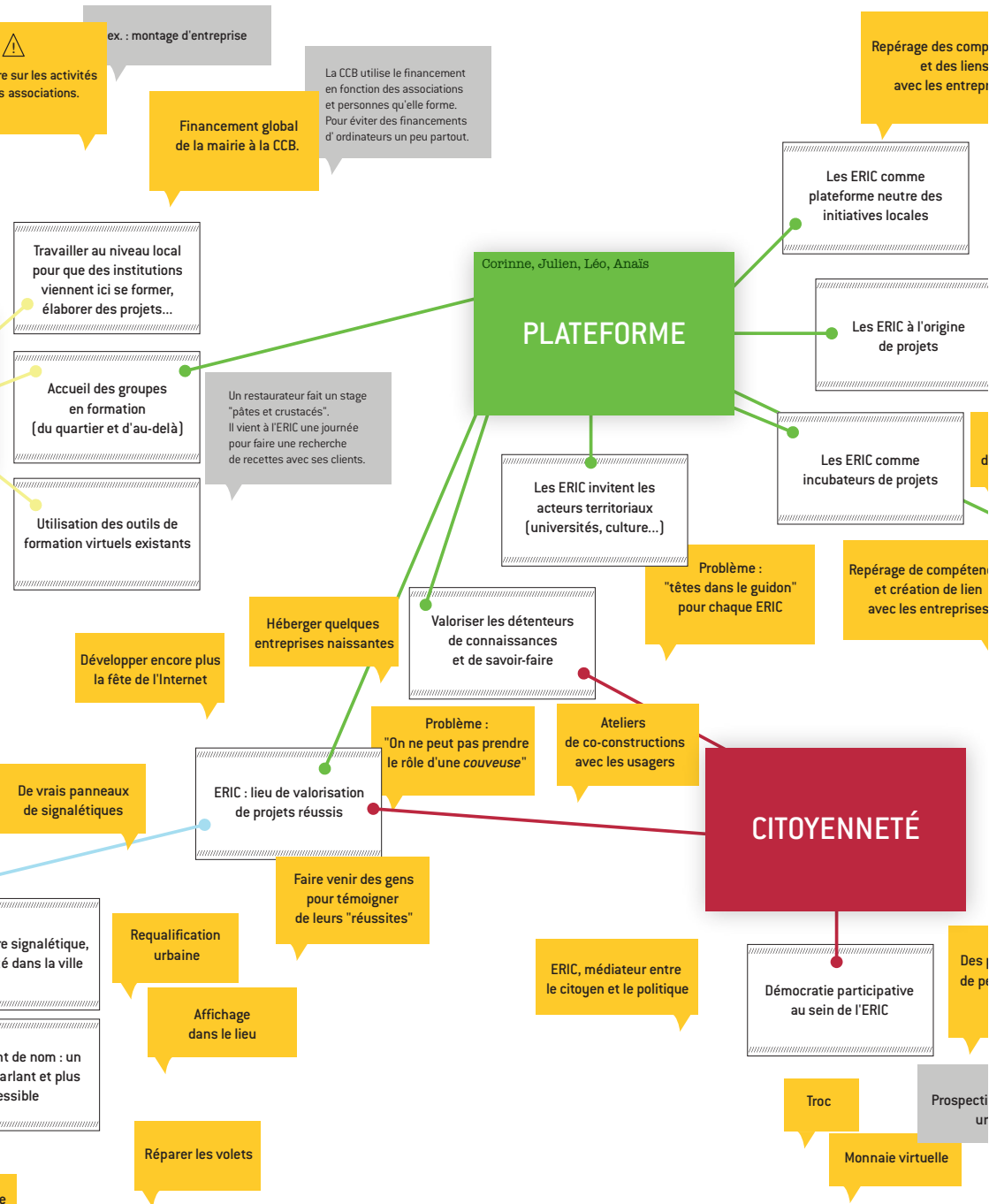
Extrait de la cartographie relationnelle des acteurs sur le territoire de TPM



part, et en décomposant les relations entre acteurs d'autre part, plutôt que de les figurer tous sur une même carto. Du coup, un jeu composé de plusieurs cartos superposables donnerait une lisibilité et des éléments enrichis : la carto institutionnelle (officielle), la carto des actions et projets en cours et/ou souhaités, la carto des publics, celle encore des liens « officieux » entre acteurs, etc. Ces cartos pourraient être affichées et complétées au fur et à mesure tout au long de la résidence pour favoriser une réelle appropriation par les acteurs.

## Workshops

A partir de ces idées embryonnaires, il s'agit d'imaginer des « scenarii-catastrophes » comme support de créativité lors de Workshops : le premier avec les animateurs de Berthe a mis en relief les thématiques et idées de projet ; le second, toujours avec les animateurs et quelques usagers de la Cyber, a confirmé les thématiques les plus porteuses et permis à quelques idées de nouveaux services numériques d'émerger. Quant au troisième, organisé avec la Région et le cabinet « Proposition », avec la participation des ERIC intéressés par la démarche prospective, il a pour objectif de mobiliser le réseau pour associer les points ERIC à l'expérimentation. Le caractère dramatique appuyé des scenarii catastrophe présente l'intérêt de provoquer un sursaut de l'imaginaire pour tenter de transformer les situations critiques en situations plus vertueuses. Cela signifie que, de façon implicite, les propositions engagent des valeurs telles que la participation, le partage, la citoyenneté, la coopération, l'innovation, particulièrement dans les processus de construction des politiques publiques, qualifiées de « Bottom up ». A l'échelle du réseau, un renversement du point de vue de la capacité à être force de proposition et mutualiser les initiatives, plutôt que "réservoir" d'innovation animé par la Région, a été exprimé par certains.



# Accrochage des portraits devant l'ERIC-Cyber-base



# « Workshop » avec les usagers et les animateurs



# PARTIE 2 : des thématiques aux projets prospectifs

THEMATIQUES

Faire vivre le réseau  
p26

Santé numérique  
p32

Emploi et activités  
p35

Tourisme et environnement  
p40

SCENARIOS  
CATASTROPHE

Les ERIC ont perdu leur  
idée de réseau  
p26

Internet est remis en question  
car la majorité de la population  
est devenue cyber-dépendante  
p32

Le Pôle Emploi n'accompagne  
plus les chômeurs et le  
travail s'individualise  
p35

La Région PACA victime  
du tourisme de masse  
p40

CONCEPTS

I-charte  
p27

Le labo public  
numérique  
p27

Centre de ressource  
des initiatives  
citoyennes  
p31

Les grands  
défis  
p30

Le jardin  
numérique  
p33

Le marché  
biotekno  
p32

My Cyber-  
coopérative  
p36

Artisans  
numériques  
p39

Nouveau départ  
p38

L'ERIC-Cyber-base  
se met au vert  
p40

TESTS

L'Arbre de vie  
p43

L'Eco-balade  
p46

PROJETS  
PROSPECTIFS

"Nouveau départ",  
un espace de formation-action  
p50

"L'ERIC-Cyber-base  
se met au vert",  
Le réseau Eric-Cyber-base au cœur  
d'un Living Lab Eco-tourisme  
p54

# Thématiques, scénarios-catastrophe et concepts

---

A l'issue des Workshops, les « thématiques » et idées restées en lice sont alors classées, regroupées, puis mises en récit sous formes de « concepts » en vue d'un prototypage. Ce travail de hiérarchisation s'avère heuristique pour la démarche de prospective. Il est délicat parce que c'est le moment où certaines vont être abandonnées au profit d'autres plus réalistes ou prometteuses. L'important étant d'effectuer ces choix par un consensus collectif avec les acteurs.

Nous présentons ici les « concepts », mis en récit et précédés de chaque « scénario catastrophe ». Ils présentent un intérêt indéniable en termes de réflexion prospective mais, compte tenu du contexte, notre choix s'est porté sur deux « concepts » à tester et à prototyper en vue des « projets prospectifs » : « Nouveau départ » et « Eco-balade ».

## Faire vivre le réseau

### Scénario-catastrophe proposé par les résidents :

« Nous sommes en 2020. Les ERIC ont perdu leur idée de réseau et fonctionnent chacun dans leur coin. Une masse pléthorique d'informations et d'initiatives éparpillées saturent les ERIC-Cyber-bases qui ne peuvent plus les traiter ni les exploiter : « Trop d'info tue l'info ». Le temps est de plus en plus précieux et les agendas se superposent mais ne parviennent jamais à s'accorder. Avec les nombreuses coupes budgétaires qui ont marqué les projets publics, les aides auxquelles les ERIC peuvent prétendre se sont encore fragmentées : il faut courir d'un guichet à un autre. Les structures doivent dépenser une énergie toujours plus grande à répondre à des appels à projets, et n'ont plus le temps de mener à bien ces mêmes projets. Pourtant, chacun sent bien que l'esprit « réseau » des espaces numériques était un vrai plus ! En fait, les animateurs aspirent à un réseau plus souple et plus dynamique, de *pair à pair*. Mais pour l'instant il n'a pas émergé... »

### 1. *i-Charte*

Surprise ! La nouvelle charte élaborée par les ERIC du réseau n'est constituée que de trois commandements ! Le premier : tout projet, tu co-concevras ! Tous les projets doivent dorénavant être co-conçus avec les équipes, les habitants, les usagers, les citoyens. « Avant, le risque était grand de réinventer la roue, ou de se voir imposer des services qui ne répondaient pas aux pratiques des gens, y compris celles de nos équipes », raconte cet animateur. Aujourd'hui les équipes travaillent différemment avec la population, maîtrisent des méthodes d'animation et de créativité capables de transformer les idées des gens en projets collectifs et durables. Second commandement : tout projet, tu documenteras ! De la micro-initiative —une formation originale tentée avec des demandeurs d'emplois) à des projets à plus long terme (un nouveau dispositif d'apprentissage à distance—, le déroulement de toute initiative doit être publié sous forme de podcasts, de photos, de courts billets et d'une émission quotidienne sur France Bleue qui propose des micro reportages sur tel ou tel projet. Les embuches aussi sont racontées. « Depuis que nous faisons cela, quelqu'un a eu l'idée de géolocaliser toutes ces initiatives sur une google map. C'est fou le nombre de projets innovants qui sont poussés dans les ERIC, ça apparait beaucoup plus clairement maintenant ! ». Troisième et dernier commandement : de ton projet, souvent tu sortiras ! En fait, les animateurs ont remarqué que les projets les plus intéressants naissaient de rencontres inattendues, de rapprochements imprévus avec d'autres partenaires. Par conséquent, une fois par trimestre, tout le monde (animateurs, mais aussi élus, utilisateurs, autres ERIC intéressés) est convié à une sortie, une visite, une rencontre originale. La dernière était conduite dans la base navale de la marine nationale à Toulon. Une idée très sérieuse en est sortie : l'armée voudrait proposer la formation de 500 jeunes aux nouvelles technologies liées à l'environnement.

### 2. *Le labo public numérique*

Les premiers espaces numériques fêtent bientôt leur 30 ans, et sont restés des lieux privilégiés où s'inventent des pratiques numériques originales. Au fil des années, ils sont même apparus comme de possibles lieux





# CHARTRE

Décretés par l'Assemblée Nationale dans les séances de  
23, 24 et 26 août 1789, acceptés par la

1<sup>ER</sup>

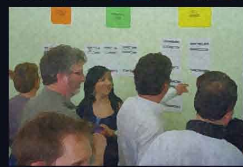
TOUT PROJET TU CO-CONCEVRAS

2<sup>EME</sup>

TOUT PROJET TU DOCUMENTERAS

3<sup>EME</sup>

SOUVENT TU SORTIRAS



AUX REPRESENTANS DU PEUPLE FRANCOIS

d'expérimentation in situ, pour les administrations, les acteurs de l'emploi, du tourisme, de l'environnement, voire des entreprises dès lors que leurs projets portaient des valeurs d'intérêt général, sociales et environnementales, et qu'ils avaient les mêmes objectifs d'inclusion sociale et de citoyenneté que les ERIC. Aussi étonnant que cela paraisse, aucune de ces structures ne disposait de zone de test pour expérimenter de nouveaux dispositifs ou de nouveaux services sur de vrais terrains, avec de « vrais » utilisateurs ! Après plusieurs expériences intéressantes, une dizaine d'ERIC se sont réunis et ont décidé de valoriser cette compétence et d'en faire une source de revenus publics et privés. Un programme de recherche a été constitué avec l'Université de Toulon, et réunit des designers, des sociologues, des innovateurs numériques. Chaque année, plusieurs expérimentations sont votées et programmées, et le réseau des ERIC s'organise pour les accueillir et en tirer des enseignements, qui profitent du même coup à tous les partenaires : l'agglomération, le Département, la Région, la Caisse des Dépôts, les associations locales, etc. Cette année, trois dispositifs vont être testés : un nouveau « serious game » conçu par le Ministère du développement soutenable pour apprendre à réduire par deux sa consommation d'énergie, un réseau social de prévention à l'addiction aux jeux en ligne, et un nouveau kit de création de « mashup » pour des services de proximité lancé par l'agglomération du Très Grand Toulon.



### 3. Les grands défis

Pour vivifier le réseau des ERIC et valoriser les initiatives existantes, les acteurs du réseau proposent d'organiser un « Grand Défi » : plusieurs ERIC ont proposé d'unir leurs forces pour traiter un thème complexe, porteurs d'enjeux importants (sociaux, emploi, environnementaux, etc.) Ils se donnent 6 mois pour expérimenter, en se coordonnant, des solutions innovantes et collaboratives. Tout est documenté : le déroulement de l'expérience, les difficultés rencontrées, les « trucs et astuces » identifiés sont soigneusement capitalisés chemin faisant. Au terme de l'expérimentation, une fête est organisée pour rendre compte des résultats, témoigner des difficultés et décider collectivement d'une nouvelle étape. Les partenaires publics mais aussi privés



intéressés par l'opération cofinancent l'expérience dont les enseignements nourriront les politiques locales, départementales et régionales, dans une logique d'innovation ouverte. C'est ainsi, par exemple, qu'une démarche originale de valorisation des compétences des demandeurs d'emploi et d'une base de données à destination d'employeurs a été testée dans un premier ERIC. Les enseignements de ce test vont permettre de l'adapter à d'autres sites, à l'échelle de l'agglomération.

#### 4. Centre de ressources des initiatives citoyennes

Depuis 2020, les centres « cybercitoyens » se sont développés un peu partout en PACA, dans les quartiers comme en milieu rural à l’initiative d’associations et d’habitants. Leur succès tient à deux facteurs : proximité et formes de « démocratie active ». Petit aperçu de l’un des pionniers. Sise dans le quartier de Berthe, il fait partie du patrimoine local depuis ses balbutiements il y a trente ans, développé par « Momo » avec les moyens du bord, à l’époque. Depuis, après différentes phases plus ou moins chaotiques, un cap décisif a été franchi grâce à des conventions territoriales et la nouvelle loi sur « La démocratie active » de 2015.

Le Cybercitoyen de Berthe a été en effet retenu pour une expérience pilote sur de nouvelles missions. La démocratie doit désormais se décliner de façon transversale : urbanisme, vie associative, enseignement, développement économique, culturel, etc. afin d’articuler les besoins et aspirations de la société civile au mandat des élus. Plus question que des élus locaux décident d’aménagements, de programmation d’activités sans passer par ces centres de ressources qui, de leur côté, doivent préparer les futures décisions, lors d’ateliers collaboratifs et soumettre des propositions aux élus.

A Berthe, l’expérimentation s’est mise en place dès 2015 avec un budget important. Un collectif de citoyens de l’agglomération comprenant plusieurs collègues (élus, entrepreneurs, artistes, enseignants, jeunes, associations) s’est constitué pour définir les modalités de fonctionnement du futur Cybercitoyen. La première tâche fut d’élaborer des propositions, à partir d’un bouquet d’idées recueillies durant trois mois auprès des habitants. Que doit être un centre de ressources citoyennes ? Le premier projet qu’il a décidé de mettre en œuvre avec l’aide d’un urbaniste, et grâce à des images 3D, est de concevoir avec les habitants un logement co-locatif novateur muni d’un jardin collectif et de services — y compris numériques — aux personnes. Ce projet s’inscrit dans le remaniement du Grand Projet de Ville structurant pour le territoire mais qui n’avait pas intégré le devenir de ce quartier. C’est chose faite aujourd’hui et le quartier sert de modèle, à la fois pour sa démarche de co-production, et à la fois pour le caractère innovant de son design.

## « Santé numérique »

### Scénario-catastrophe proposé par les résidents

« Qui l'aurait cru en 2010 ? Soit dix ans plus tôt, l'internet est mis à l'index par l'ensemble du corps médical : depuis le succès massif du piercing communiquant en 2013, l'usage prolongé des « technologies de l'immédiateté permanente » est devenu la première cause d'arrêt du travail, et une hantise pour les enseignants. Tout va trop vite ! Partout dans le monde, les « burning-out » sont monnaie courante dans toutes les catégories professionnelles, et les ados ne parviennent plus à décrocher du réseau, du tchat et des jeux en ligne. Comment reprendre la main sur le tsunami technologique, sans renier tous ses acquis ? la Cyber-base de Berthe y a répondu dès 2015, en devenant espace de reconnexion. « Notre priorité, c'est d'aider les habitants à resynchroniser leurs vies ! ».

### Concepts issus des workshops

#### 1. *Le marché biotekno*

Dans l'enceinte formée par les commerces du quartier et les portiques en béton, un marché et un espace jardin ont élu domicile. L'espace jardin est né des propositions d'une habitante du quartier de faire pousser des tomates et des aromates utiles à la préparation de plats marocains. L'histoire a débuté lorsque ses enfants l'ont interrogé sur l'histoire du quartier. Mais elle non plus ne la connaissait pas... Des premières rencontres entre les vieux habitants et les enfants d'immigrés ont été organisées à la Maison du Jardin. Quand ils ont appris que celle-ci était une ancienne superette, ils se sont demandés s'il était possible d'imaginer un lieu où mêler alimentation saine, convivialité et technologies. Un petit carré de terrain, autrefois couvert de sable et de crottes de chien, a été mis à disposition de cette mère de famille et de ses enfants. Progressivement rejointe par d'autres habitants, son initiative a pris la forme d'un petit jardin partagé, soigneusement entretenu par une dizaine de familles. Chaque jour, des enfants ou des adultes d'origine française, malienne, algérienne, turque ou d'ex-Yougoslavie, viennent cultiver leurs tomates et discuter recettes et traditions. Une trentaine de pieds de tomates pousse librement et aucun n'est abimé. Un écran digital



est prévu pour passer commande à des producteurs locaux et présenter des recettes originales à déguster le jour du marché. Mohamed, animateur du quartier, le dit souvent : « Pour faire quelque chose de bien, il faut prendre le temps et attendre. Il ne faut pas chercher à tout prix à être productif, à produire trop d'idées. Il faut écouter les gens, leur parler, comprendre ce qu'ils veulent faire, essayer, lentement. »

Mais très vite, certains ont proposé d'aller plus loin. Ils ont décidé de faire renaître les étals qui venaient s'installer quelques années plus tôt. Aujourd'hui, l'essentiel de l'espace est occupé par un marché hebdomadaire, dont les stands proposent des produits en provenance de 50 à 100 kilomètres autour de la Seyne sur Mer. En quelques mois, le quartier aura créé le seul marché des environs capable de proposer uniquement des produits en circuits courts : légumes, viande, traiteur, mais aussi objets d'artisanat et productions artistiques. Un stand est également consacré à des équipements informatiques recyclés, et des ateliers sont organisés sur le recyclage.



## 2. Le jardin numérique

L'objectif du Jardin numérique est de « développer la joie de vivre, l'optimisme, la satisfaction et la sérénité des habitants du quartier Berthe »... Le calcul est simple : à l'heure où le stress fait des ravages sur la vie économique et sociale, il faut apporter des réponses globales à la question du bien-être



psychique. Le Jardin numérique est un projet populaire, conçu par et pour les habitants de Berthe, basé sur l'échange, l'éducation populaire, la sensibilisation à l'environnement, l'émancipation (y compris à l'égard des risques d'addiction technologique).

Le mobilier de la Maison du jardin, bâtiment qui abritait auparavant l'espace numérique de Berthe, a été offert par les habitants, et l'ensemble a été réinterprété par des décorateurs et des artistes issus du quartier Berthe. Il y a une cuisine collective et le lieu peut accueillir des repas de voisinage. L'espace est fonctionnel mais chaleureux : le choix des couleurs, des matières, du mobilier a été fait pour créer une atmosphère familiale, presque intime : le lieu ressemble à un appartement collectif qui aurait été conçu à partir de tout ce qui fait l'identité du quartier. Côté multimedia, un écran géant diffuse des films en plein air programmés chaque semaine et des ateliers de « tourné-monté » sont animés par des habitants formés à cette technique vidéo. Une cinquantaine d'adhérents dispose d'une carte d'accès numérique au lieu, et peut l'utiliser à tout moment, à partir d'un agenda collectif.

Le bâtiment est équipé des périphériques de connexion les plus récents (WI-FI très très haut débit, murs digitaux), mais les ordinateurs sont quasiment absents du lieu — seulement 3 en libre service. Les visiteurs viennent avec leur propre équipement, partie intégrante de leur vie numérique. Le programme du



lieu est organisé autour d'ateliers numériques, de débats sur les technologies, mais aussi l'environnement, la société, l'histoire de la ville et du quartier.

Un espace de soins occupe l'aile gauche de la Maison du jardin. Entre boutique de manucure multiethnique, hammam et maison de santé de quartier, on vient y parler de ses pratiques numériques, échanger des astuces — comment maîtriser sa consommation numérique, reprendre le contrôle sur les technologies, limiter le stress numérique. Une cellule d'urgence peut traiter les cas d'addictions lourdes, tout comme des techniciens d'élite peuvent aider à re-synchroniser d'urgence des équipements informatiques, re-paramétrer des agendas, restaurer des ordinateurs crashés. On peut y faire des bilan de connectivité — combien de temps vous êtes-vous connectés cette semaine ?— et emprunter librement des thermostats numériques, conçus pour réguler l'usage numérique au domicile ou au bureau.

## Emploi et activités

### Scénario-catastrophe proposé par les résidents

« Nous sommes en 2020 et le paysage de l'emploi en France s'est dégradé. Les réformes successives du Pôle Emploi ont complètement changé sa mission. Il n'a plus, aujourd'hui, qu'un rôle de contrôle des chômeurs et de production de statistiques. Il est donc devenu impossible pour les chômeurs de rencontrer un conseiller car ceux-ci, faute de temps et de disponibilité, ne communiquent avec eux plus que par l'interface du Pôle Emploi. Les chômeurs sont de plus en plus isolés et coupés du monde professionnel. Par ailleurs, la France a accru sa spécialisation dans le domaine du tertiaire et aujourd'hui, 85% des français travaillent dans ce domaine. Les petites et moyennes entreprises ont quasiment disparu, soit qu'elles aient été, petit à petit, absorbées par de plus grosses, soit qu'à force de vouloir réduire les charges et de rendre flexibles leurs salariés, les dirigeants les aient métamorphosé en auto-entrepreneur. Ainsi le télé-travail s'est particulièrement développé. De ce fait, une grande part de la population connaît des périodes de travail, alternées avec des périodes de chômage sans trouver d'aide pour développer ses activités. Doit-on laisser la fragmentation du travail nous conduire progressivement à une dissolution de la cohésion sociale ? ».

### 1. *My Cybercoopérative*

Les ERIC se sont saisi de cette question et proposent aujourd'hui aux chômeurs comme aux actifs de se regrouper afin de renouer le lien entre les personnes, tant au niveau professionnel qu'au niveau personnel. Ces Cybercoopératives professionnelles, dont le maillage sur le territoire rend leur activité particulièrement efficace, tant au niveau local qu'au niveau régional, mettent à disposition des usagers des espaces et des outils : mutualisation des locaux et des moyens (internet, électricité, matériel informatique...), réseau de mise en relation, formation aux outils numériques, annuaire de contacts... Elles permettent aux usagers de s'associer pour créer de nouveaux produits ou services ou pour répondre à des appels d'offre et faire face à la concurrence des grosses entreprises. Ce sont également des espaces solidaires pour favoriser la réinsertion professionnelle, au travers d'activités sociales (jardins partagés, bénévolats auprès d'associations...) comme au travers de rencontres et d'échanges dans le cadre d'ateliers avec des actifs. Les animateurs œuvrent au quotidien pour favoriser un usage optimal des nouvelles technologies et animent le lieu pour en faire un espace convivial et vivant aménagé de manière à conjuguer lecture numérique, vidéo, détente et espaces de rencontres, jeux éducatifs etc.

Le statut de CAE (Coopérative d'Activité et d'Emploi) ou de SCIC<sup>1</sup> offre ainsi l'avantage de pouvoir conjuguer financements publics et privés, notamment par la vente de services à la personne ainsi qu'aux entreprises qui recourent aux compétences des Cybercoopératives dans les domaines du multimedia : formation aux outils numériques, infographie et production de supports de communication, accompagnement de projets par visioconférences, etc. Ainsi, à partir de la thématique de l'emploi et du portage salarial, ces compétences se sont diversifiées au sein du réseau des ERIC et spécialisées, selon les Cybercoopératives et leur contexte territorial, dans des domaines tels que l'enseignement à distance, la coopération décentralisée de développement multirégional à distance, les actions transculturelles — plu-

---

1. « La Société Coopérative d'Intérêt Collectif est une nouvelle forme d'entreprise coopérative qui : Permet d'associer autour du même projet des acteurs multiples : salariés, bénévoles, usagers, collectivités publiques, entreprises, associations, particuliers... Tous types de bénéficiaires et de personnes intéressées à titres divers.

site pour la définition complète : <http://www.scic.coop/entreprise-cooperative.htm>

sieurs cultures s'associant dans des productions artistiques et/ou d'artisanat d'origines différentes—, le « care » par de multiples approches préventives et de soin aux enfants, adultes et personnes âgées, les échanges de services intergénérationnels (savoir-faire traditionnels et patrimoniaux transférés et adaptés aux technologies numériques et réalisés par des jeunes), etc.

Ces Cybercoopératives sont devenues des centres de ressources fléchés dans certains domaines spécialisés mais aussi ouverts à des domaines connexes. Par exemple, en milieu rural, ils travaillent en lien étroit avec les lycées d'enseignement agricole pour développer des produits régionaux de circuits courts mais aussi artistiques et culturels de haute valeur ajoutée pour le développement des territoires ou encore, certains, en milieu urbain, se sont spécialisés dans l'urbanisme et des projets d'habitats semi-collectifs équipés de services à la personne assistés par ordinateur. En dehors des financements propres et fonds territoriaux solidaires constitués par des parts investies sur des projets porteurs, ils sont dotés d'un budget pour assurer des fonctions de veille, de recherche, d'aide au montage de projets et de rédaction de cahiers des charges pour des appels à projets mieux coordonnés et mieux ciblés sur les pratiques et aspirations des citoyens.



## 2. Nouveau Départ

Les ERIC-Cyber-bases deviennent un partenaire essentiel des habitants d'un territoire dans leur parcours professionnel tout au long de la vie. Ils sont notamment le lieu d'accueil privilégié des personnes sans activité ou en reconversion professionnelle. Dès la rupture du contrat ou au sortir de leur formation, les personnes sont accueillies à l'ERIC-Cyber-base le plus proche de chez elles, en parallèle de leur prise en charge par le Pôle Emploi. Elles peuvent dès lors bénéficier immédiatement de leur droit individuel à la formation d'insertion professionnelle. Les ERIC-Cyber-bases travaillent donc en relation étroite avec le Pôle Emploi de leur territoire : un conseiller de Pôle Emploi, spécialisé dans la formation, est envoyé sur place pour aider les personnes à définir leur programme de formation. Les ERIC-Cyber-bases, qui remplissent cette nouvelle mission, sont labellisés « Nouveau départ ». Leurs espaces de travail sont agrandis et aménagés pour l'accueil d'un plus grand nombre de personnes, les animateurs sont formés à l'orientation et au suivi des personnes en recherche d'emploi par les NTIC dans le cadre d'une convention avec le Pôle Emploi et la Région en charge de la formation professionnelle continue. Il est également possible de créer des mini-cyber-bases « Nouveau départ » directement dans les Pôles-emploi.



### 3. Artisans numériques

Tout a débuté par un programme de formation des artisans aux nouvelles technologies, en liaison avec les chambres consulaires. Apprendre à faire un blog, à valoriser ses produits via internet, à maîtriser la communication en ligne : c'est à ces rudiments qu'une centaine d'artisans a été formée en quelques années. Mais les besoins se sont précisés et une vision s'est affirmée : utiliser les nouvelles technologies et les nouvelles méthodes de conception pour valoriser une production locale de qualité. Débordée par les productions étrangères et les contrefaçons (huile d'olive de Chine) et désireux de quitter l'image du tourisme suranné (cigales en porcelaine et autres filets



de pêcheur décoratifs), des artisans se sont regroupés et collaborent avec les espaces numériques. Parmi les réalisations : une puce sans contact qui permet d'authentifier l'origine locale d'un argile ou d'une huile et d'éditer une fiche sur l'histoire du métier et du produit, des artisans qui travaillent avec de jeunes designers pour valoriser des savoir-faire locaux, innover dans l'usage des matériaux, détourner des usages existants, donner du sens à leurs produits. Ceux-ci trouvent facilement leur marché, à côté des grands réseaux de distribution où les produits sont totalement standardisés. Ces procédés ont



permis une hyperlocalisation de la production : une ancienne variété d'épi de faïtage, propre au quartier de Berthe, a été rééditée et fait la fierté des habitants. Des objets très contemporains sont créés à partir de concepts traditionnels, et un circuit géolocalisé de produits, œuvres d'artisans et démonstrations est proposé sur une application Smartphone en direction des touristes, curieux et amoureux du territoire, en lien avec les Offices du tourisme.

## Tourisme et environnement

### Scénario-catastrophe proposé par les résidents :

« Nous sommes en 2020 et la Région PACA est saturée de touristes. Forte de son patrimoine et de ses atouts naturels, elle a toujours été une destination idéale pour les touristes français comme pour les touristes étrangers. Mais aujourd'hui cette attractivité est fortement compromise par ce tourisme de masse qui consomme plutôt qu'il ne découvre. Les côtes sont surfréquentées, la mer est polluée, les massifs forestiers sont dénaturés et le territoire perd de sa biodiversité. Ce qui fait l'attractivité de notre territoire est petit à petit en train de le tuer. Faut-il laisser cette diversité nous échapper et voir s'asphyxier notre région alors même que le tourisme représente une part importante de notre économie ? Comment responsabiliser les touristes pour qu'ils continuent à profiter d'un patrimoine exceptionnel et original tout en garantissant les emplois et les activités des habitants de la région ? »

### Concept issu des workshops :

#### 1. *L'ERIC-Cyberbase se met au vert*

Consciente de ce problème, la Région a décidé de développer le co-tourisme comme l'éco-tourisme. Les axes principaux de cette nouvelle manière d'envisager le tourisme sont d'impliquer davantage les habitants et les associations dans l'accueil des touristes, de monter des opérations de découvertes et d'analyse du patrimoine naturel comme du patrimoine historique avec des laboratoires de recherches et des universités et de venir à la rencontre des touristes sur leur lieux de vacances pour leur proposer de nouvelles manières d'envisager leur séjour. Du fait de leur présence sur tout le territoire, la Région s'est naturellement tournée vers les ERIC-Cyber-bases pour accompagner ces nouvelles pratiques touristiques.

C'est ainsi que les ERIC-Cyber-bases, l'été venu, deviennent des unités mobiles allant à la rencontre des visiteurs sur les espaces les plus sensibles du territoire.



Positionnée sur les plages, dans le parc naturel régional de la Camargue, sur le port de Toulon ou encore à l'entrée des Calanques, elles proposent aux touristes de participer à des projets de recueil de données météorologiques, d'analyse de la qualité des eaux sous-marines, de prévention des actes de malveillance environnementale, de recensement du patrimoine naturel, de géolocalisation d'espèces rares etc. mais organisent également des visites non-invasives des espaces naturels de manière à préserver au maximum le territoire, toujours en partenariat avec des associations, des habitants ou des chercheurs capables d'encadrer et d'expliquer ces activités. Les ERIC-Cyber-bases mobiles proposent du prêt de matériel audiovisuel, des outils de prélèvement et d'analyse mais collectent également les données, permettent la réalisation par les visiteurs de films ou de diaporamas à partir des activités qu'ils ont pratiquées. Les utilisateurs peuvent ainsi monter en compétences et accroître leurs connaissances dans les domaines du numérique (gestion d'une base de données, publication de contenus) et du multimédia (retouche d'images, montages de films) etc. Ils sensibilisent et informent les touristes sur les problèmes environnementaux en organisant des flash-quiz sur les plages,

des projections de films dans les villages reculés, des jeux de pistes pédagogiques dans les massifs forestiers... Ils font également comprendre l'apport des nouvelles technologies dans la prise en compte et la résolution des problématiques environnementales. »

# Tests grandeur nature

## Une démarche expérimentale

Nous avons vu que, parmi les concepts potentiels, ceux de l'environnement et de l'emploi-activité sont apparus comme centraux. A partir de « L'arbre de vie », de plusieurs pistes pour favoriser l'insertion professionnelle et l'émergence d'activités génératrices de revenus d'une part, et le développement d'activités liées au tourisme et à l'environnement, d'autre part, nous avons imaginé des dispositifs plus larges dans une logique de développement territorial. « L'arbre de vie », extrapolé vers le dispositif « Nouveau départ » et « L' Eco-balade » ont été testés avec les animateurs et des usagers lors de la 3<sup>e</sup> semaine.

### Le test de l'arbre de vie

« L'arbre de vie », est un exemple de représentation « vertueuse ». Inspiré de « L'arbre des compétences »<sup>1</sup> bien connu des formateurs, il a émergé, en tant qu'idée au cours du 3<sup>e</sup> Workshop avec des membres du réseau des ERIC au sein de l'atelier qui planchait sur l'emploi. Il est apparu comme un outil susceptible d'inverser la posture des chômeurs d'un état de négativité, de perte de confiance du sujet et de discrédit des institutions, vers une position d'acteur de sa vie, de revalorisation des ressources et compétences, voire d'appétences de ces personnes. La version désignée d'un tronc d'où partent des ramifications avec un côté « compétences profes-



1. L'idée des arbres de connaissances a été proposée par Michel Authier, mathématicien et sociologue, et Pierre Lévy, philosophe (Paris VIII) après des recherches menées dans le cadre de la mission Serres démarrée le 16 janvier 1992 pour l'université de France.

sionnelles » et l'autre « habiletés » personnelles a été affinée dans une version numérique puis imprimée sur papier pour être testée auprès de plusieurs personnes, usagers du lieu. Pour simplifier qu'elle apparaisse dans un premier temps, cette représentation des qualités, des expériences, des savoir-faire, prenant en compte les désirs et les capacités de congruence, s'est avérée extrêmement complexe et riche d'enseignements. Surtout, les personnes se sont prises au jeu avec plaisir, surprises elles-mêmes de découvrir la richesse de leur propre parcours de vie, les potentialités mises à jour. Un outil qui pourrait de façon opportune préparer en amont le bilan de compétences réalisé par les conseillers pour l'emploi via le Pôle Emploi ou encore les entretiens d'embauche. Il ouvre en fait à de multiples usages, y compris à la maîtrise d'outils numériques de type Mind Map (Logiciel de représentation spatiale d'arborescences de relations, d'organisation d'un projet, etc...).



Corinne lehl aide l'une des participantes à créer son arbre de vie

## Marie

Aujourd'hui, mardi 22 juin, jeu de l' « arbre de vie » avec Marie qui vient à la cyber également pour faire un bilan de compétences selon le cahier des charges de Pôle Emploi. Très directe, elle nous explique que vraiment le « Pôle Emploi » est incompétent pour accompagner les personnes, qu'ils se permettent d'arriver en retard sans excuses, et que de surcroît, ils n'ont jamais d'offres adaptées au profil. « Pour tout dire, quand on ressort d'un entretien avec un conseiller, on est totalement abattu... ils ne cherchent pas à mettre en valeur nos qualités, juste à remplir leurs fiches, les cases et tout ça... et puis, la plupart du temps, ils n'écoutent même pas... veulent juste savoir ce qu'on a fait pour chercher le mois d'avant ! ». Elle a tout de suite eu envie de remplir cet « arbre de vie » dès qu'on lui a proposé et elle est ravie de jouer le jeu. Du côté des passions, elle en a à revendre ! Tout en travaillant comme coiffeuse-coloriste, métier qu'elle exerce en temps normal, elle a suivi des cours en candidate libre à l'Ecole des Beaux-Arts où elle a pratiqué le dessin, la photo, le « Body painting ». Elle fréquente beaucoup les milieux de la musique et ses goûts en la matière sont très éclectiques. En fait, la coiffure, la couleur et les arts plastiques sont pour elle une seule et même passion : mettre en valeur, à partir de son sens de l'observation, les choses et les personnes. Elle souhaite se spécialiser dans d'autres compétences en coiffure pour devenir pluridisciplinaire. « J'aime beaucoup transmettre cette passion avec des apprentis par exemple et faire de la formation me plairait. »



Arbre de vie version papier



## Le test de l'éco-balade sur le chemin de la Renardière

La thématique de l'environnement-tourisme a été, pendant toute la résidence à l'ERIC-Cyber-base de Berthe, un vecteur fort d'adhésion des animateurs, usagers mais aussi entre structures ERIC-Cyber-bases et collectivités. Faire « sortir les ERIC-Cyber-bases de leurs murs et les mettre au vert », en les installant pendant des périodes éphémères dans des endroits naturels fréquentés par des touristes et habitants pour développer des actions de sensibilisation à l'environnement, la découverte de la faune et la flore de notre région via les TIC, voilà quelle était la préoccupation première des animateurs et usagers sur cette thématique à l'issue de la deuxième semaine de résidence. Ainsi, on peut juste citer les projets d'Eco-vacances, d'ERIC « in my Pocket » ou encore d' Eco-cartographie. Les collectivités et notamment TPM sont aussi partenaires de la journée de test avec la présence de deux chargés de missions du service « Environnement » et du chef de service « Territoire numérique », Pascal Peuchot.

Le Pocket E-relevé de « Natural Solutions » est, à l'origine, un outil professionnel à destination des naturalistes. L'instrument a donc été adapté pour l'occasion à un usage grand public. Il s'agit là d'un autre outil numérique de représentation de (et dans) l'espace. Il ouvre sur des univers de connaissances où chacun peut s'orienter et orienter son regard sur des éléments souvent méconnus (ici la faune et la flore, mais plus généralement, certains éléments attachés à un site). Outil collaboratif, il offre l'intérêt d'acquérir de nouvelles compétences.

Par souci de simplicité, les résidents ont déterminé avec Patrick Peters, naturaliste de « Natural solutions », 16 espèces aisément identifiables pour les publics (4 oiseaux, 4 papillons, 4 mammifères et 4 plantes). L'ergonomie et l'interface de l'outil ont dû aussi être simplifiées avec des pictogrammes aisément identifiables pour les utilisateurs, des appellations communes des espèces (habituellement en latin) et un descriptif pour chaque espèce de faune et de flore permettant de les identifier.

La collecte de données naturalistes n'a de sens dans le cadre des missions des ERIC-Cyber-bases que si elle s'intègre dans un programme plus vaste d'appropriation de l'outil numérique. Nos résidents ont donc demandé à Natural Solutions de constituer un guide méthodologique très simple d'uti-

Patrick Peter, naturaliste, explique le fonctionnement du Pocket e-relevés aux participants de l'Eco-balade



Sur le chemin de la Renardière



lisation de « Google Earth », l'outil cartographique de Google pour permettre aux Eco-baladeurs de visualiser en 3D, leurs parcours et d'y intégrer leurs données environnementales.

A 9h30, les participants à l'Eco-balade se sont retrouvés à la Cyber-base de Berthe autour d'un café et de quelques viennoiseries. L'ambiance est détendue : sont présents des associations, des chargés de mission du service environnement et de développement numérique de TPM, des représentants de « Naturals Solutions » ainsi que des usagers et animateurs de l'ERIC-Cyber-base de Berthe.

Tous nos participants quittent ensuite la Cyber-base pour se rendre sur le site de l'Eco-Balade pour un pique-nique champêtre. L'endroit choisi avait été repéré la semaine précédente par l'équipe de résidents et Patrick Peters, il s'agit du chemin touristique de la Renardière à St Mandrier.

La balade sur deux sentiers de garrigue a emballé tous les participants : manipuler l'outil, courir après les papillons, écouter le cri de la pie, humer le parfum du romarin et de la myrthe, puis géo-localiser les espèces aperçues, parfois le temps d'un « battement d'ailes »... est un jeu d'enfant. Le test a montré, malgré quelques améliorations techniques à apporter, non seulement que le dispositif est simple mais qu'il ouvre des perspectives multiples d'usages innovants.





### Epluchés-moi

Cette espèce se trouve dans les champs et les prairies. Elle est très commune dans le sud de la France. Elle est très facile à reconnaître grâce à ses fleurs rouges et ses feuilles vertes. Elle est très résistante et peut pousser dans des conditions difficiles. Elle est très utile pour la cuisine et la médecine. Elle est très appréciée des animaux. Elle est très facile à cultiver. Elle est très résistante aux maladies. Elle est très utile pour la cuisine et la médecine. Elle est très appréciée des animaux. Elle est très facile à cultiver. Elle est très résistante aux maladies.

### Le Côte de Montpellier

Le Côte de Montpellier est un arbuste appartenant à la famille des rosacées. Ses fleurs sont blanches et ses feuilles sont vertes. Il est très résistante et peut pousser dans des conditions difficiles. Il est très utile pour la cuisine et la médecine. Il est très apprécié des animaux. Il est très facile à cultiver. Il est très résistante aux maladies. Il est très utile pour la cuisine et la médecine. Il est très apprécié des animaux. Il est très facile à cultiver. Il est très résistante aux maladies.



Manipulation du E-pocket relevés à travers l'écran tactile

# Projets prospectifs

---

A l'issue des tests, un travail prospectif, élaboré en concertation avec les acteurs ayant participé aux tests, s'est engagé vers la conception de projets prospectifs et de système d'acteurs. Imaginer les publics et les partenaires potentiels, les activités éventuellement génératrices de revenus à développer sur tel ou tel territoire —celui de TPM à titre d'exemple—, les interactions à mettre en place à plus long terme, a fait l'objet de nombreuses discussions, d'un travail rédactionnel et de la réalisation de schémas prospectifs.

## « Nouveau Départ », un espace de formation-action

### Un lieu d'accueil

Le concept a déjà été exposé plus haut. Certains ERIC deviennent un espace dédié aux chercheurs d'emploi, soit dès la fin de leur contrat, soit à l'issue des études pour les étudiants. Ils bénéficient d'une convention avec le Pôle emploi, avec la Région au titre de la formation continue et sont agréées par les OPCA<sup>1</sup> pour certaines formations diplômantes. Les chercheurs d'emploi sont accueillis par les animateurs pour les outiller dans leur démarche et mis en relation avec des actifs et autres chercheurs d'emploi. Le lieu est aménagé de façon conviviale, muni d'un centre de documentation en ligne, d'un écran pour visionner des reportages sur divers sujets professionnels. En outre, il offre des espaces de détente et de rencontres. A Berthe, une véranda a été aménagée à cet effet

### Un accompagnement à la formation

Avec les animateurs de l'ERIC-Cyber-base, le chercheur d'emploi définit son programme de formation. Pour les chercheurs d'emploi ayant des lacunes en informatique et nouvelles technologies, la priorité va à l'acquisition, dans un premier temps, des outils permettant la compréhension et l'utilisation des NTIC. Par ailleurs, des postes informatiques, des tableaux interactifs, des

---

1. OPCA « Organismes Paritaires Collecteurs Agréés » qui financent les formations dans le cadre des cotisations des employeurs.

salles de vidéo-conférences et espace de travail collaboratif dédié aux échanges de savoir-faire et d'informations (réseaux, liens, contacts, maîtrise de logiciels et applications spécialisés), permettent aux utilisateurs de se construire des formations à distance sur une infinité de sujets tels que comptabilité, gestion, acquisition de nouvelles techniques, de nouveaux savoirs etc...). Objectif : montée en compétences et/ou réorientation professionnelle, ou encore création de son entreprise. Le chercheur d'emploi peut aussi valider ses acquis par l'expérience et préparer de nouveaux diplômes ou certificats.

Par ailleurs, le lieu organise des échanges de compétences entre chercheurs d'emploi, étudiants, professionnels à la retraite, ou simplement désireux de transmettre leur savoir-faire. Une offre d'heures de formation dans son domaine est proposée à un chercheur d'emploi ou créateur d'activité, en échange de « bonus d'heures » de formation à utiliser pour lui même. Les chercheurs d'emploi sont accompagnés pour construire les modules de formation à destination des autres, grâce aux animateurs et à l'aide de didacticiens simples et appropriables (vidéos, photo-montage séquentiels, etc.). Ainsi, les chercheurs d'emploi ne sont plus livrés à eux-mêmes et s'inscrivent dans un espace de (re)socialisation et d'interactions permanentes. La priorité est de lutter contre l'isolement et de dédramatiser la perte ou l'absence d'emploi. On ne parle d'ailleurs plus de chômeur mais de personne en « inter-emploi ».

### R&D formation

« Recherche et désir de formation » est un dispositif « Bottom up », soutenu par les collectivités, chambres consulaires et les organismes publics dédiés à la « formation tout au long de la vie ». Les parcours se construisent à partir des désirs d'apprendre et de se former, dans une démarche de formation-action, sur des métiers et/ou activités émergents ou existants mais avec une approche fortement interdisciplinaire. Ces apprentissages sont tournés autant vers des prérequis tels que lecture, écriture, maîtrise de logiciels simples de traitement de l'image, que vers des formations plus poussées et à la pointe de secteurs émergents. Les intervenants sont des personnes hautement qualifiées (chercheurs, enseignants expérimentés, professionnels concernés). L'accent est mis sur des modules de culture générale et l'immersion dans des projets au sein du réseau des ERIC qui constituent la pierre angulaire de la formation-action. Ainsi, en fonction du projet, les personnes choisissent à la carte des modules dont



ils auront besoin pour mieux maîtriser les compétences techniques nécessaires à leur niveau de coopération dans les ERIC.

### « Arbre de vie », un nouvel outil au service des chercheurs d'emploi et créateurs d'activités

Les ERIC-Cyber-bases proposent un nouvel outil mis à la disposition des personnes en inter-emploi, l'arbre de vie. Celui-ci vient compléter le CV classique et permet à chacun de construire son arborescence des savoir-faire et connaissances. Sur cet arbre, seront valorisées toutes les expériences, compétences et capacités développées au cours d'une vie, tant sur le plan professionnel que personnel. Par exemple, une mère s'étant occupée de ses enfants et ayant ainsi acquis de nombreux savoir-faire en cuisine, compétences en soutien scolaire ou activités d'éducation, pourra les valoriser sur son arbre de vie. Une partie du parcours de vie reste privée, tandis que l'autre peut-être publiée et consultée par les entreprises. Celles-ci peuvent elles aussi créer leurs arbres compétences et de « culture d'entreprise » et se faire mieux connaître de leurs futurs collaborateurs. En consultant les parcours de vie des personnes en inter-emploi, les recruteurs cernent également mieux les personnes et trouvent ainsi le profil qui correspond à leurs besoins. L'objectif, à travers cet inventaire qualitatif, est de mieux connaître et hiérarchiser ses propres ressources, qualités et capacités, ses projets et de savoir les communiquer. Ils constituent l'étape préliminaire de valorisation de la personne avant le bilan de compétences plus spécialisé et « normé » et peuvent être pris en charge par les psychologues du travail présents dans les ERIC tournés vers l'emploi. Les arbres de vie peuvent ainsi générer des métadonnées multifactorielles, recensées et classées en mots-clé de compétences, qualités et expériences par domaine d'activité, utiles aux recruteurs et en meilleure adéquation entre l'offre et la demande.

### R&D Emploi

Des projets de réflexion sur l'emploi, en résidence au sein du réseau des ERIC, sont élaborés avec les animateurs, les usagers de l'espace en recherche d'emploi ou non, des enseignants d'écoles (IUT, ingénieurs, etc.) ou d'université, des sociologues, des créatifs ainsi que des professionnels et représentants d'entreprise. Ces « résidences » ont pour but d'observer l'évo-

Orientation des chercheurs d'emploi vers l'ERIC le plus proche



Accueil dans l'ERIC



Définition d'un parcours de formation avec les conseillers et animateurs de l'ERIC



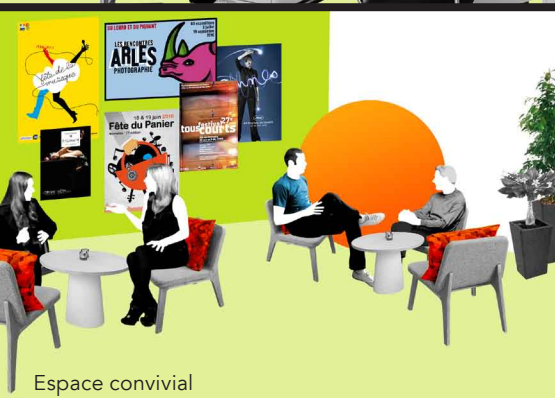
Formation aux NTIC par les animateurs de l'ERIC



Cours par vidéo-conférence



Arbre de vie sur Tableau Blanc Interactif (TBI)



Espace convivial



Participation aux groupes R&D

lution de la manière dont on cherche ou trouve un emploi et des modes de recrutement et de jouer un rôle de veille dans ce domaine. Des groupes de travail sont créés pour expérimenter des solutions innovantes avec des usagers de l'espace. Si certaines solutions aboutissent, elles sont par la suite développées et testées dans d'autres ERIC du réseau. Si les bénéficiaires concernant les chercheurs d'emploi sont une meilleure connaissance des moyens de trouver un emploi dans telle ou telle conjoncture, pour les entreprises, il s'agit de pouvoir faire évoluer les moyens de recruter pour trouver le candidat le plus adapté à un poste ou à une philosophie d'entreprise.

### Job-acting, des événements favorisant les contacts

Les ERIC-Cyber-bases « Nouveau départ » organisent également des événements visant à développer les réseaux professionnels de chacun. Ces événements peuvent prendre la forme de démonstrations de savoir-faire à destination des employeurs potentiels, mais également à destination des personnes en inter-emploi. Ces événements sont l'occasion de rencontres « en vrai » de futurs employés, futurs employeurs ou futurs clients.

## « L'ERIC-Cyber-base se met au vert »

En 2020, la Région PACA et ses partenaires territoriaux se sont engagés dans une politique volontariste en faveur de l'environnement et du tourisme « doux », respectueux du paysage, comme des biotopes. Sur le modèle de l'agenda 21, ils ont mis en place un vaste programme pluri-annuel de « E(co)-tourisme », en misant sur l'outil numérique comme vecteur de développement, de partage de données, d'éducation et, surtout, de participation à la protection et mise en valeur de l'environnement. Dans ce cadre, la Région a chargé les ERIC d'une mission d'accueil des touristes, de sensibilisation des publics au patrimoine naturel du littoral et de les accompagner dans des parcours de découverte avec des spécialistes naturalistes. Pour mener à bien ces opérations, des laboratoires de recherche, des entreprises, des associations se sont impliqués dans ce vaste dispositif, fortement soutenu, dans sa phase expérimentale, par TPM. Ainsi le dispositif pluri-disciplinaire s'inscrit-il dans le programme du « Grand projet de la baie de Toulon ».

Les ERIC qui se sont portés candidats pour développer ces nouveaux services se déplacent à la rencontre des publics ; sur les plages, les gares,



① Des ERIC-mobiles vont à la rencontre des touristes dans les espaces sensibles

Eco-balades et animations sur le terrain ②



③ Captures de données



④ Réalisation de films sur des problématiques environnementales



⑤ Réutilisation des données dans l'ERIC

les lieux de transit ou de loisirs des vacanciers, ils installent de petites unités numériques mobiles, équipées de murs tactiles afin de repérer les sites géo-localisés pour les excursions de découverte et de collecte de données sur la faune et la flore. En dehors des périodes estivales, ils interviennent aussi en milieu scolaire, universitaire, dans les comités d'entreprise et tout organisme intéressé par ces nouvelles activités. Les Offices de tourisme, les médias locaux sont des relais pour diffuser l'info, pour organiser les plannings des parcours durant toutes les périodes de l'année qui, du fait de l'engouement pour ce mode de tourisme, se sont étendues bien au delà de l'été, notamment pour de courts séjours.

## Des outils numériques au service de l'environnement et du tourisme

### 1. *E-Pocket relevés*

L'application téléchargée sur Smartphone est un jeu d'enfants. Développée par l'entreprise « Natural solutions », pour la rendre accessible à tous publics, elle permet à la fois de repérer des espèces répertoriées de la faune et la Flore, de les géo-localiser sur un parcours, et à la fois d'identifier de nouvelles espèces auxquelles les scientifiques s'intéressent pour alimenter leur base de données. Par ailleurs, les participants ont la possibilité de signaler des sites menacés par la dégradation, la pollution toujours croissante. Ils les localisent grâce à l'application et ces données sont ensuite transmises aux acteurs responsables de la protection du littoral. Ainsi, le co-tourisme ou « tourisme collaboratif » s'inscrit-il dans des relations d'échanges réciproques.

### 2. *Milieux sous marins*

Le principe existe aussi depuis cette année, dans une version sous-marine. Elle est soutenue par la Marine qui développe également un observatoire de la flore et la faune sous-marine, de la pollution des fonds par les algues vertes et autres parasites. La direction de l'environnement de la Marine, à Toulon, a financé et accompagné dans leur formation, des jeunes volontaires pour effectuer ces observations en plongée ou à bord d'un petit submersible pour effectuer des relevés in situ. A titre expérimental, une vingtaine de jeunes en difficulté d'insertion professionnelle, ont été sélectionnés pour mener à bien cette expérience inédite. Au vu du succès de l'opération, une filière

d'enseignement professionnel vient d'être créée pour essayer ces compétences, validées par un nouveau diplôme. Déjà plusieurs régions côtières, y compris d'autres pays, se disputent leurs compétences et envisagent d'ouvrir aussi des écoles analogues.

### 3. *Et en ville aussi...*

Une application équivalente, « Fix my street »<sup>2</sup>, existe déjà qui permet de signaler aux pouvoirs publics des sites, des rues et tous autres lieux qui posent problème en milieu urbain et de les situer sur une carte. Bref, le principe est grosso modo le même. Au delà de l'identification de problèmes, de telles applications sur Smartphone, permettent depuis deux ans, également, de signaler des activités culturelles, festivités, sites du patrimoine diffus avec un petit descriptif de son histoire, les bons coins pour se restaurer, des gîtes urbains, etc. Ils peuvent aussi informer les habitants d'initiatives en cours, de rencontres collectives autour de projets urbains de quartier dans le cadre du Grand projet de Ville.

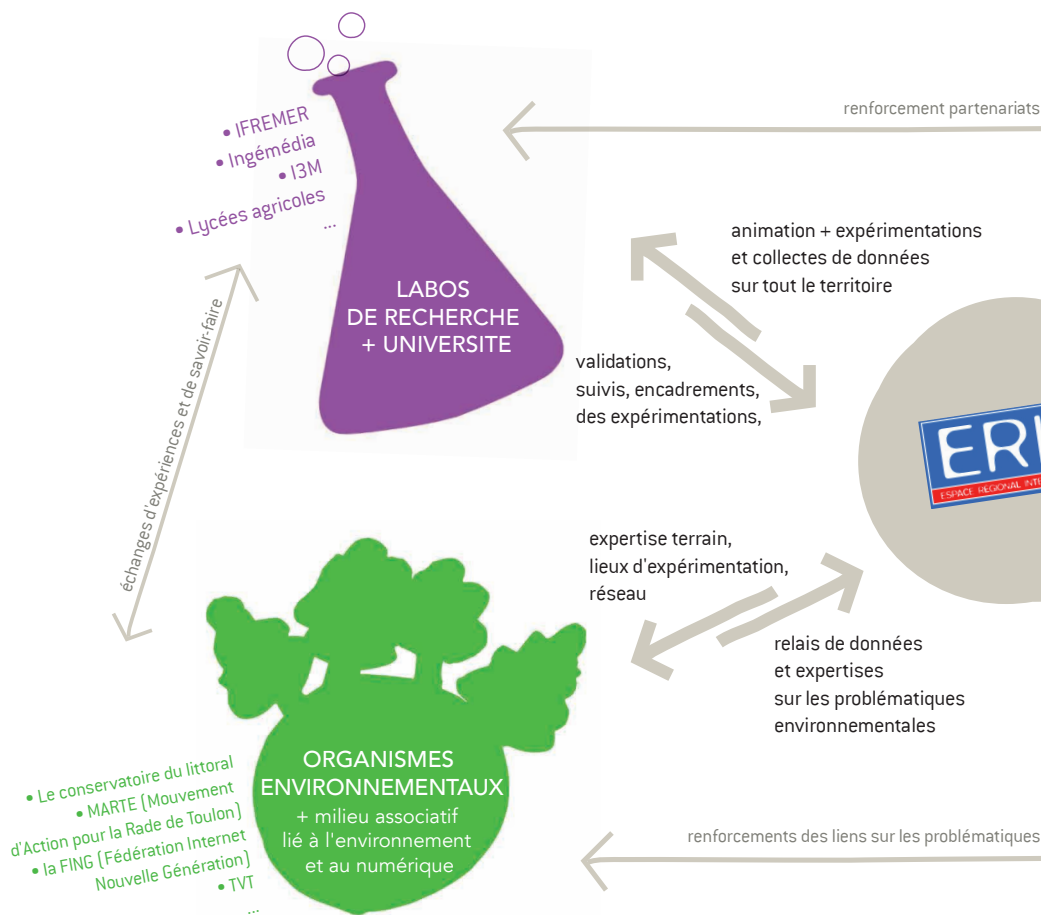
#### Le réseau ERIC-Cyber-base au cœur d'un Living Lab Eco-tourisme

Déjà rodé dans la création d'écosystème d'innovation ouvert, avec des acteurs publics, privés, associatifs, faisant directement participer le citoyen dans le processus, le territoire de TPM semble, depuis l'expérience du projet « wiki-carto », un territoire particulièrement propice à des initiatives de projets multi-acteurs mettant les ERIC-Cyber-bases et leurs usagers au cœur du processus comme esquissé par le projet Eco-Balade (schéma présentant le fonctionnement du projet page suivante).


---

2. <http://www.mysociety.org/projects/fixmystreet/>





→ : apports


**ERIC CYBER-BASE** 

**atouts**

- Maillage territorial
- Compétences en animations
- Compétences technologiques
- 200 espaces/10 000 auditeurs
- Relais citoyens
- Espaces de formations

**besoins**

- Diversifier les missions des ERIC
- S'adapter aux nouveaux usages
- Diversifier les auditeurs
- Elargir les compétences des auditeurs

**LABOS DE RECHERCHE + UNIVERSITES** 

**atouts**

- Experts dans les problématiques environnementales
- Partenariats multiples

**besoins**

- De données brutes environnementales
- De terrains d'expérimentations en milieux réels

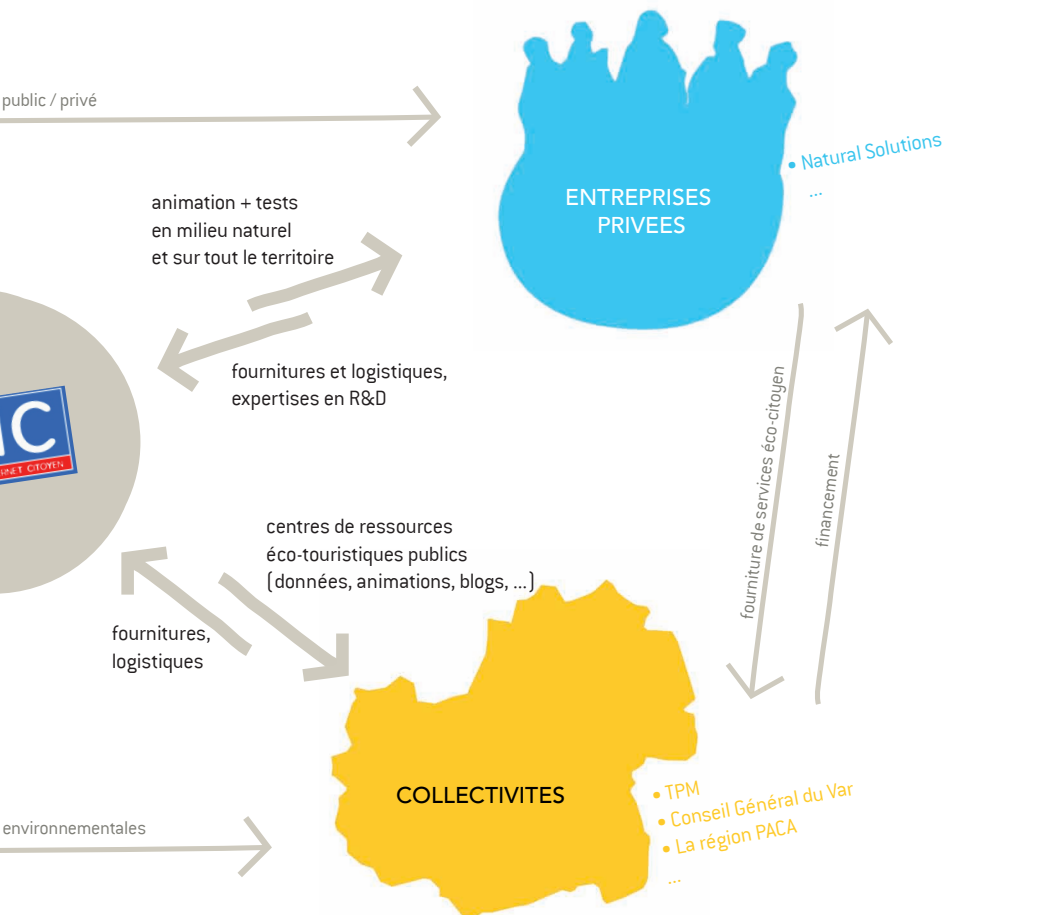
**ENTREPRISES P**

**atouts**

- Expertises en éco-in
- Pour certaines, une
- de l'environnement

**besoins**

- Rendre les applicati
- grand public
- Terrains d'expérimen
- Financements



**ENTREPRISES PRIVEES**

information  
approche citoyenne

ons numériques

ntation en milieu réel

**ORGANISMES ENVIRONNEMENTAUX**

**atouts**

Connaissances du terrain  
Implication dans les problématiques environnementales  
Réseau dans le domaine de l'environnement

**besoins**

Sensibilisation des publics  
Communication  
Développement de partenariats

**COLLECTIVITES**

**atouts**

Un territoire innovant  
Territoire méditerranéen "porteur"

**besoins**

Animer le réseau ERIC-CYBERBASE sur le territoire  
Développer un tourisme plus sensible aux problématiques environnementales  
Préserver la biodiversité  
Sensibiliser les habitants et les touristes aux questions environnementales

# Et après ?

---

Trois mois ne suffiront jamais pour embrasser l'ensemble des problématiques sociales, économiques ou culturelles du quartier Berthe, et encore moins pour y apporter des réponses complètes. Toutefois le but de la résidence n'est pas d'affronter toute la complexité d'une situation, mais de l'appréhender suffisamment pour se concentrer sur quelques sujets à mettre en mouvement avec les habitants, comme ce fut le cas dans le domaine de l'emploi ou de l'environnement. En créant une zone d'expérimentation dans le quotidien d'une organisation, la résidence doit aider les protagonistes à changer de regard, et à considérer qu'ils peuvent agir sur la structure. Les animateurs de l'ERIC de Berthe disent avoir perçu ce changement, mais il y a encore beaucoup à faire pour toucher les habitants et les associations du quartier.

## Comment développer durablement la participation ?

Tout le monde plaide pour plus de participation. Alors que la démarche participative se limite le plus souvent à des instances de consultation ou de concertation dans le cadre de projets qui ont été conçus en amont, la résidence, à toute petite échelle, cherche davantage à associer les acteurs et les usagers à toutes les étapes de la démarche. Mais de nombreux biais demeurent et doivent encore être dépassés à l'avenir : chacun sait que les participants ne sont pas égaux devant les modes d'expression, qu'il est aisé de court-circuiter les étapes d'orientation des choix, ou que l'on risque souvent de produire des représentations difficiles à approprier par les usagers. La participation doit s'inscrire sur le long terme et faire l'objet d'un travail approfondi, accorder davantage d'attention aux échanges symboliques, aux flux de circulation et aux mises en scène de la vie quotidienne. D'autres résidences permettraient d'aller dans ce sens, mais il faut sans doute imaginer d'autres types d'intervention plus longues.

## Que faire de tous ces projets ?

Le principe du test, à partir de maquettes ou de réalisations en grandeur réelle est essentiel dans le protocole des résidences. Sur l'ensemble des visions proposées et des concepts produits, deux prototypes ont été testés : l'arbre de vie, et l'Eco-balade. Les tests ont prouvé la viabilité de ces dispositifs, et il est maintenant relativement aisé de produire un plan de travail sur 3 à 5 mois pour imaginer comment les améliorer et les diffuser. Mais que faire de tous ces autres projets qui s'inscrivent à court, moyen ou long terme ? Une solution serait de considérer que l'ERIC –et au-delà, le réseau des ERIC dans son ensemble– puisse animer un portefeuille de projets, à tous les stades d'avancement : par exemple beaucoup d'idées non réalisées, une dizaine d'ébauches, deux ou trois projets en cours de test, un en cours de mise en œuvre... Le travail pourrait consister à donner une plus grande existence à ce portefeuille, à mieux le cartographier, à l'articuler avec des priorités politiques, à s'assurer de son bon renouvellement, de sa visibilité pour le plus grand nombre et auprès de tout le réseau des ERIC.

## Vers un réseau pair à pair ?

Le scénario produit durant la résidence est révélateur de la difficulté à faire vivre un réseau depuis sa périphérie, ou de façon traditionnelle, par le haut. Dans un travail d'écoute des besoins des entrepreneurs danois, le Mind-Lab, laboratoire d'innovation du ministère de l'Economie, s'est aperçu qu'ils attendaient moins un appui direct de sa part, que des moyens pour mieux coopérer avec leur pairs, entre entrepreneurs... C'est dans le même esprit que nous avons proposé d'inscrire les pratiques de partage, de co-conception mais aussi de documentation comme des éléments au coeur du réseau, par exemple à travers l'i-charte ou le laboratoire public numérique.

## Des méthodes à pérenniser

Dans cette résidence, de très nombreuses méthodes ont été utilisées. On citera pêle-mêle : un travail de mise en scène de la résidence, des entretiens individuels, la production de portraits, une cartographie sociale des acteurs, plusieurs « moodboards », du « story-telling », des accrochages, des

flyers, plusieurs ateliers créatifs mobilisant des jeux de projection, des gabarits de projets, des podcasts video, des scénarios en photomontages, des prototypes et leur test (ex : sur l'Eco-balade), un blog « journal de bord »... Ce faisant, la résidence a contribué à révéler l'importance des questions méthodologiques, de protocole et de choix des outils d'innovation, d'animation et de coordination. Comment poursuivre dans cette voie ? L'idée pourrait consister à faire de cette dimension une fonction nouvelle, à part entière, associant étroitement les ERIC, positionnée de façon intermédiaire : ni dedans, ni dehors, donc capable d'autonomie. Il ne s'agit pas forcément de mettre les ERIC en « résidence permanente », mais plutôt d'installer un rythme cyclique, par exemple. Concrètement, cet objectif peut être atteint en faisant évoluer le rôle de la plateforme régionale des ERIC, et en mobilisant des compétences en design, en sociologie, et toute discipline pouvant aider les ERIC à se former et à se doter de boîtes à outils méthodologiques.

## Les ERIC, laboratoires des nouvelles politiques publiques

La résidence a permis de révéler, si besoin en était, que les ERIC ont depuis longtemps franchi le stade de simples lieux d'accès pour devenir des espaces de production et d'invention ; des lieux ouverts où se construisent des pratiques de médiation nouvelles, et où s'inventent des réponses concrètes à la recherche d'emploi et au développement d'activités. Alors qu'ils sont souvent mis dans la situation de tester les dispositifs conçus par d'autres (depuis le Brevet informatique et internet ou B2I, jusqu'aux nouveaux télé-services inventés par l'administration des impôts), il est sans doute possible d'inverser cette logique et d'encourager les ERIC non seulement à inventer des services, mais à les co-concevoir avec les utilisateurs. Sans céder au risque d'une « boulimie de projets », cette capacité à jouer le rôle de laboratoire de nouveaux services, déjà identifiée lors d'une résidence menée dans une Cyber-base de Cenon (Voir le livret « Haut de Garonne, l'activateur numérique du territoire ») pourrait fournir l'opportunité de nouvelles sources de revenus...

# Liens

---

[www.la27eregion.fr](http://www.la27eregion.fr)

[www.territoiresenresidences.net](http://www.territoiresenresidences.net)

[www.eric.regionpaca.fr](http://www.eric.regionpaca.fr)

[www.ifape.org](http://www.ifape.org)

[www.cyber-base.org](http://www.cyber-base.org)

[www.natural-solutions.eu](http://www.natural-solutions.eu)

[www.tpm-agglo.fr](http://www.tpm-agglo.fr)

[www.contratdebaie-tpm.org](http://www.contratdebaie-tpm.org)

[www.federation-mart83.org](http://www.federation-mart83.org)

*Le contenu de ce livret n'engage que la 27<sup>e</sup> Région, et ne représente pas nécessairement l'opinion des partenaires associés.*





Mohamed Beldjoul

« Ce projet est une excellente initiative qui va permettre de créer un espace de rencontre et de partage entre les habitants du quartier. Je suis très enthousiasmé par ce projet et j'espère qu'il sera un succès. »

Anne-Marie Géronald

« Pour moi, ce qu'il faudrait plutôt c'est de créer un espace de rencontre et de partage entre les habitants du quartier. Je suis très enthousiasmé par ce projet et j'espère qu'il sera un succès. »

Les Projets

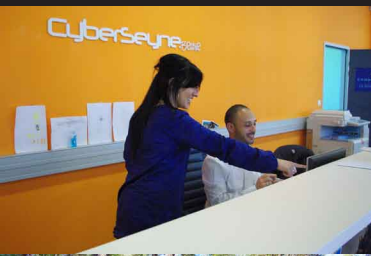
« Les projets sont une excellente initiative qui va permettre de créer un espace de rencontre et de partage entre les habitants du quartier. Je suis très enthousiasmé par ce projet et j'espère qu'il sera un succès. »

Chemin de l'Espérance

« Le chemin de l'Espérance est un projet qui va permettre de créer un espace de rencontre et de partage entre les habitants du quartier. Je suis très enthousiasmé par ce projet et j'espère qu'il sera un succès. »







Résidence n°1

Immersion créative dans un lycée de Champagne-Ardenne

Résidence n°2

Rennes, *vers une citoyenneté augmentée*

Immersion créative dans un réseau social en région Bretagne

Résidence n°3

Conseil régional Nord-Pas de Calais, *vers un laboratoire d'innovation régional*

Immersion créative au siège d'un Conseil Régional

Résidence n°4

*La Région basse consommation*

Immersion créative dans une politique de développement durable

Résidence n°5

Communauté de Communes de Pionsat, *vers la création d'une maison de santé en Auvergne*

Immersion créative dans une communauté de communes en milieu rural

Résidence n°6

Hauts-de-Garonne, *l'activateur numérique du territoire*

Immersion créative dans l'espace physique et numérique de quatre communes périurbaines

Résidence n°7

Tinqueux, *le lycée haute qualité humaine*

Immersion créative dans un lycée de Champagne-Ardenne

Résidence n°8

Annecy, *habiter le lycée*

Immersion créative dans un lycée de Rhône-Alpes

Résidence n°9

La Seyne-sur-Mer, *penser l'avenir des espaces numériques*

Immersion créative dans un ERIC-Cyber-base de PACA

[www.la27eregion.fr](http://www.la27eregion.fr) / [www.territoiresenresidences.net](http://www.territoiresenresidences.net)



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

