

Un Joker pour les nouvelles technologies **Réponses aux postulats de MM. Bron et Montangero**

Rapport-préavis N° 2008/22

Lausanne, le 23 avril 2008

Madame la présidente, Mesdames et Messieurs,

1. Objet du rapport-préavis

Ce rapport-préavis répond à la motion (selon l'ancienne définition, soit à considérer aujourd'hui comme un postulat) de M. Alain Bron « Nouvelles technologies de l'information pour tous »¹ et au postulat de M. Montangero « Internet à portée de toutes et tous »² qui proposent à la Municipalité de prendre différentes mesures pour faciliter l'accès aux technologies de l'information à toutes les couches sociales.

La Municipalité partage le souci manifesté par ces initiatives. En matière d'accès à Internet, elle poursuit une politique de proximité : service de haut niveau à la clientèle, tarifs compétitifs, abonnement de base présentant le meilleur rapport prestations/prix du marché, nombreux points d'accès Wi-Fi gratuits en ville et soutien actif à l'association Joker qui œuvre depuis 2006 à la réduction de la fracture numérique.

La Municipalité considère qu'avec les mesures qu'elle a prises pour faciliter l'accès à Internet, qui viennent s'ajouter à celles qui sont mises en place par le Canton au niveau de la formation et celles offertes par l'association Joker, le filet numérique est suffisamment resserré pour lutter efficacement contre l'exclusion. Contrairement aux postulants, la Municipalité estime que le tarif d'abonnement n'est pas un élément primordial pour l'accès aux technologies de l'information : l'abonnement à Internet est en effet l'aboutissement d'un processus qui passe d'abord par l'accès à un ordinateur et à une formation aux outils informatiques. Dans cette perspective, la démarche du projet Joker, parrainé par l'Etat de Vaud, lui paraît plus adéquate : pour une somme modique, Joker met à disposition un ordinateur, les logiciels courants, l'accès à Internet et une assistance technique durant un an et propose une formation de base.

Pour cette raison, la Municipalité ne souhaite pas entrer en matière sur les propositions tarifaires formulées dans les initiatives citées plus haut. En revanche, elle propose d'accroître son action en faveur d'une accessibilité facilitée pour les personnes défavorisées en accentuant le soutien financier au projet Joker et en développant l'offre Joker dans les maisons et centres d'animation de quartier.

Pour financer ce soutien sur deux ans, la Municipalité demande à votre Conseil de lui allouer un crédit d'investissement maximal de 172'000 francs sur le fonds du développement durable. Ce soutien pourra ensuite être reconduit, après évaluation, d'année en année.

¹ « Nouvelles technologies de l'information pour tous », motion renvoyée à la Municipalité le 9 avril 2002, Bulletin du Conseil communal (BCC) 2002, T. II, pp. 526-527.

² « Internet à portée de toutes et tous », BCC, séance n° 14/1 du 24 avril 2007, pp. 376-379.

2. Table des matières

1.	Objet du rapport-préavis	1
2.	Table des matières	2
3.	Réponses aux initiatives du Conseil communal	2
3.1.	Motion de M. Bron	2
3.2.	Postulat de M. Montangero.....	3
4.	Propositions de la Municipalité	3
4.1.	Le projet Joker	3
4.1.1.	Contexte et organisation	3
4.1.2.	Proposition de soutien accru	4
4.1.3.	Collaboration avec les centres d'animation de quartier.....	5
4.1.4.	Mise à disposition des apprentis	5
5.	Aspects financiers	5
5.1.	Financement par le fonds pour le développement durable.....	5
5.2.	Crédit d'investissement sollicité.....	5
5.3.	Conséquences sur le budget et sur le personnel.....	6
5.4.	Plan des investissements	6
6.	Conclusions	6
7.	Annexe :	7
7.1.	Partenaires centres relais.....	7
7.2.	Partenaires prescripteurs.....	7

3. Réponses aux initiatives du Conseil communal

La Municipalité précise ici pourquoi elle n'a pas suivi la lettre des propositions de MM. Bron et Montangero, avant de présenter dans les chapitres suivants des propositions qui en retiennent l'esprit.

3.1. Motion de M. Bron

Le motionnaire demande le développement d'une infrastructure permettant un accès gratuit à Internet, la création de centres spécialisés (dans les bâtiments scolaires, administratifs, etc.) permettant une formation gratuite et l'octroi à la population d'une adresse électronique de type « lausannoise ».

Depuis 2005, la Municipalité a mis à disposition de la population neuf accès Wi-Fi à Internet, au cœur de la ville et au bord du lac. Cette prestation est gratuite. Les accès Wi-Fi sont installés sur les principales places de Lausanne – places du Flon, de la Palud, de la Riponne, de St-François, de Montbenon, de la Navigation et du Port – ainsi que sur les sites du Service des automobiles et de l'aéroport de la Blécherette. Il suffit de disposer d'un ordinateur portable équipé d'un accès «Wireless» (sans fil) pour pouvoir utiliser ce service relié au téléseuil de la Ville.

En matière de formation, la Municipalité estime que ce sujet est avant tout du ressort du Canton, qui a par ailleurs clairement intégré l'informatique et Internet dans son programme d'action dans les écoles. En 2002, le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) de l'Etat de Vaud a lancé le projet «École et informatique ». Son principal objectif est de permettre un apprentissage efficace des technologies de l'information et de la communication pour l'ensemble des élèves, quelle que soit leur provenance géographique et sociale. Le projet propose des mesures en termes de moyens d'enseignement, de formation des enseignants et d'équipements informatiques.

En ce qui concerne les personnes défavorisées, le projet Joker assure une formation de base et propose aux bénéficiaires 12 centres relais, dont 9 à Lausanne, au Mont-sur-Lausanne et Renens. Les centres relais Joker sont des lieux d'apprentissage et de rencontre, hébergés par un partenaire social (Caritas Vaud, par exemple) et équipés de matériel informatique et de connexions à Internet. Ils sont ouverts au public et permettent aux nouveaux utilisateurs des outils informatiques d'échanger leurs expériences.

Un animateur accueille les visiteurs, répond à leurs questions et les aide dans leur apprentissage. Aussi régulièrement que possible, Joker met à disposition des centres relais un formateur spécialisé.

Concernant l'obtention d'une adresse électronique de type « bibi@lausanne.ch », la Municipalité estime qu'elle pourrait entraîner des dérives, ce type d'adresses ayant un caractère officiel. Elle relève parallèlement que le fournisseur d'accès Citycable créé par la Ville de Lausanne en 2005 dispose aujourd'hui d'une excellente notoriété. Par sa politique de proximité, Citycable a créé une association d'idées forte entre agglomération lausannoise et adresses de type « bibi@citycable.ch ». Cette assimilation entre le fournisseur d'accès et sa zone de desserte va dans le sens de l'intégration souhaitée par le motionnaire : l'utilisation d'une adresse « bibi@citycable.ch » permet déjà de renforcer « le sentiment d'appartenance à notre collectivité ».

3.2. Postulat de M. Montangero

M. Montangero demande que la Municipalité étudie la possibilité d'offrir un accès Internet à bas prix, sans limite de consommation, pour un usage courant minimal ne nécessitant qu'un débit modeste (traitement des courriels et navigation web de base). Le postulat relève que des concurrents offrent déjà ce type de prestation à bas prix, mais avec une limite de consommation au-delà de laquelle chaque minute de dépassement est lourdement facturée.

La Municipalité relève que le tarif City Base a été créé pour répondre au besoin qu'évoque le postulat, bien avant que celui-ci n'ait été déposé. City Base permet d'obtenir une connexion permanente, sans limite de consommation, pour 240 francs par année (300 francs avec la location du modem), soit 20 francs par mois (25 francs avec le modem). Aucun opérateur ne propose une offre de base aussi avantageuse. Le premier tarif de Swisscom pour une connexion sans limite de consommation coûte plus du double, soit 588 francs par année ou 49 francs par mois (modem inclus). La différence est plus que notable : 288 francs !

La Municipalité estime que si le tarif est un élément non négligeable – d'où la création du tarif City Base - il n'est pas l'élément décisif pour l'accès aux technologies de l'information : l'abonnement à Internet est en effet l'aboutissement d'un processus qui passe d'abord par l'accès à un ordinateur et à une formation aux outils informatiques.

Enfin, la Municipalité rappelle que la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) du 19 décembre 1986 condamne la pratique du dumping. Proposer un prix d'abonnement inférieur au prix de revient serait illégal³.

4. Propositions de la Municipalité

4.1. Le projet Joker

4.1.1. Contexte et organisation

Le projet Joker est parti du constat que « dans un contexte d'informatisation croissante de la société, l'Internet est devenu un canal majeur de diffusion de l'information, tant pour les structures privées que pour les collectivités publiques » mais que « l'accessibilité de cette information est soumise à certains prérequis dont chacun ne dispose pas forcément : avoir un minimum de connaissances informatiques, un ordinateur en bon état et une connexion Internet. Le projet Joker vise précisément à fournir ces conditions minimales aux seniors (dès 50 ans) et aux personnes défavorisées. En s'appuyant entre autres sur le recyclage du matériel informatique, la réinsertion de personnes en difficultés, la formation

³ LCD, art. 3, let. f : agit de façon déloyale celui qui, notamment « offre, de façon réitérée, au-dessous de leur prix coûtant, un choix de marchandises, d'œuvres ou de prestations et met cette offre particulièrement en valeur dans sa publicité, trompant ainsi la clientèle sur ses propres capacités ou celles de ses concurrents; la tromperie est présumée lorsque le prix de vente est inférieur au prix coûtant pour des achats comparables de marchandises, d'œuvres ou de prestations de même nature; si le défendeur peut établir le prix coûtant effectif, celui-ci est déterminant pour le jugement ».

de personnes en recherche d'emploi et la diminution de l'exclusion d'une partie de la population, ce projet intègre les trois dimensions du développement durable »⁴.

Le projet Joker est piloté par le Canton et développé en collaboration avec plusieurs partenaires sociaux et techniques. La Ville de Lausanne, à travers le programme d'emplois temporaires subventionnés *5D Multimédia et communication web* du service du travail et de l'intégration, assure la communication du projet Joker : site internet, film promotionnel, plaquettes de présentation. Le concept principal de Joker est de permettre aux bénéficiaires d'accéder aux ressources d'Internet en leur mettant à disposition à bas prix (participation unique de 200 francs, avec réduction possible jusqu'à 50 francs, sur préavis des partenaires sociaux), les ressources suivantes :

- un ordinateur d'occasion équipé de logiciels pour la bureautique et Internet, livré et installé à domicile ;
- une connexion Internet à débit illimité et un service d'assistance technique pendant un an ;
- une formation aux outils de base (max. 2 heures) ;
- le libre accès au centre relais Joker proche de leur domicile (lieu de rencontre, de formation et de partage d'expériences) ;
- l'accès à un cours de formation de base en informatique.

Le matériel informatique nécessaire à cette opération est récupéré gratuitement auprès de différentes entreprises et institutions qui renouvellent tout ou partie de leur parc informatique et se défont de leur ancien matériel. Le matériel est nettoyé, contrôlé et rééquipé afin de garantir un standard minimal de qualité aux futurs bénéficiaires. Ces étapes sont conduites dans l'atelier informatique Joker (situé chez Caritas Vaud) par des jeunes adultes en difficulté, des personnes en recherche d'emploi et des stagiaires, sous la supervision d'un encadrant socio-professionnel. Certains travaux nécessitant les compétences de spécialistes sont confiés à une entreprise d'entraînement, qui occupe des informaticiens en situation de recherche d'emploi.

Les demandes d'équipement Joker sont d'abord examinées par les partenaires sociaux du projet (voir annexe), qui sont les mieux à même de juger du bien-fondé de la demande et de l'éligibilité du bénéficiaire. Une fois les demandes validées, les techniciens Joker s'occupent de l'installation du matériel et de la connexion Internet chez le bénéficiaire et lui dispensent une instruction de base. Le projet Joker est dimensionné pour pouvoir parrainer un maximum de 200 personnes par année.

Joker a tissé un important réseau de partenaires composé d'une soixantaine d'organisations parmi lesquelles figurent Citycable, aux côtés notamment de l'Etat de Vaud, la Loterie Romande, Caritas Vaud, Pro Senectute Vaud, Pro Infirmis Vaud, l'Etablissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM), Microsoft Suisse, Cablecom, Bedag, etc..

En dehors du budget de lancement du projet financé par la Loterie Romande et la mise à disposition d'un chef de projet à 60% par le Canton, le projet est entièrement autofinancé par les dons et la vente du surplus des équipements reçus. Le matériel informatique est récupéré gratuitement, les logiciels sont offerts par des sociétés informatiques ou téléchargés gratuitement sur Internet (logiciels libres) et les ressources humaines sont fournies par les différents partenaires du projet (entreprises d'entraînement, programme d'emplois temporaires, jeunes adultes en difficulté).

4.1.2. Proposition de soutien accru

Depuis le début du projet, Citycable participe en proposant à Joker des accès Internet selon un contrat spécifique aux conditions avantageuses. La Municipalité propose de renforcer le soutien au projet en prenant entièrement en charge le coût de ce contrat via le fonds pour le développement durable.

Joker est également à la recherche d'un financement pour un poste de formateur. En effet, la formation est un aspect central du projet ; actuellement, elle est assurée par des chômeurs et des bénévoles qui font preuve de suffisamment de pédagogie et de patience pour transmettre des

⁴ Présentation du Projet Joker sur le site Internet de l'Etat de Vaud, www.vd.ch.

connaissances de base en informatique. Or, il est difficile de trouver ces qualités, ce qui rend le planning de formation relativement aléatoire. Un formateur professionnel permettra d'assurer un suivi plus régulier. Il sera engagé selon un contrat de droit privé, à durée déterminée, directement par l'association Joker. Le formateur assurera avant tout le suivi lors de la prise en main et de la formation de base. Chez les seniors par exemple, c'est une étape extrêmement importante : il s'agit de les aider à dépasser une peur irrationnelle de ne pas savoir ou de ne pas pouvoir. Pour les formations plus pointues, Joker bénéficie de partenariats avec l'Ecole-club Migros, l'Ecole des Arches et Qualilife.

La Municipalité propose de financer la moitié de ce poste de formateur par le fonds pour le développement durable. Le partenaire officiel de Joker ne serait plus alors Citycable, mais la Ville de Lausanne, qui pourrait figurer, au titre de collectivité publique active dans le suivi du projet, comme parrain aux côtés du Canton sur l'ensemble des documents liés au projet Joker.

4.1.3. Collaboration avec les centres d'animation de quartier

Le formateur sera actif dans les centres relais Joker. Il consacrera également une partie de son activité aux maisons de quartier et aux centres d'animation lausannois intéressés par cette activité. La maison de quartier de Chailly, qui sera ouverte prochainement et disposera d'une salle pour l'informatique, pourrait servir d'expérience pilote en proposant les services d'un centre relais Joker. Les premiers contacts pris avec les futurs utilisateurs de la maison de quartier sont positifs⁵.

Joker est à disposition pour fournir gratuitement les ordinateurs des lieux qui s'engagent à fonctionner quelques heures par semaine comme centre relais. Joker est en train de mettre en place un réseau de bénévoles pour assurer une aide à l'utilisation de l'ordinateur dans ces centres. Les maisons de quartier et centres d'animation lausannois qui souhaiteront fonctionner comme centre relais Joker pourront bénéficier de ce type de soutien.

4.1.4. Mise à disposition des apprentis

L'Etat de Vaud et Bedag mettent leurs apprentis informaticiens à disposition de Joker pour un stage de 4 à 6 semaines par année. Ils participent aux différents travaux de l'atelier, aux installations, aux formations des bénéficiaires et au service d'assistance technique.

Cet échange permet aux apprentis de fréquenter un autre lieu de travail, de compléter leur formation et d'être sensibilisés à l'action sociale. Il représente un atout dans leur formation. Les apprentis des SIL participeront à ce stage en 2009. L'intérêt de poursuivre et de développer cette expérience sera évalué après ce premier stage.

5. Aspects financiers

5.1. *Financement par le fonds pour le développement durable*

Les mesures proposées dans ce préavis entrent parfaitement dans le périmètre d'action du fonds pour le développement durable. Il est en effet notamment destiné à financer des actions relevant de projets de la Municipalité dans le domaine « des mesures permettant une meilleure intégration sociale par le biais de la formation et de l'accès à la formation » (*Règlement sur le fonds pour le développement durable*, art. 1, let. A, let. s).

5.2. *Crédit d'investissement sollicité*

Le coût du contrat entre Citycable et Joker est fonction du nombre de bénéficiaires mais se monte à un maximum de 26'000 francs par an. Le poste de formateur à 50% est estimé à 60'000 francs par an, charges sociales comprises. La Municipalité sollicite un financement sur deux ans :

⁵ Le projet Joker a été présenté le 7 avril 2008 à la Commission des utilisateurs de la Maison de quartier de Chailly, qui assure le suivi du projet avant la nomination du Conseil de Maison. La Commission s'est montrée intéressée par le projet, mais a souhaité laisser la décision d'une mise en œuvre au futur Conseil de maison, qui sera formé prochainement.

Contrat avec Joker sur deux ans (y.c. TVA)	52'000.-
Poste de formateur à 50% pour deux ans (y compris charges sociales)	120'000.-
Total	172'000.-

Le soutien annuel à Joker - 86'000 francs maximum - entre dans les compétences d'attribution de la Municipalité. Dès lors, sur la base du rapport d'activité, le soutien financier du fonds à Joker sera reconduit d'année en année par la Municipalité. Pour ne pas précariser le poste de formateur, la Municipalité s'engage toutefois à décider de prolonger son soutien par tranche de deux ans.

5.3. Conséquences sur le budget et sur le personnel

Le soutien accru à Joker étant financé par le fonds pour le développement durable, il ne se répercute pas dans le compte de fonctionnement de la Ville.

Les mesures présentées dans ce préavis n'ont pas d'impact sur le personnel de la Ville.

5.4. Plan des investissements

Au moment de la réalisation du plan des investissements, la réponse aux postulats de MM. Bron et Montangero n'était pas encore finalisée. Ce projet ne figure pas au plan des investissements.

6. Conclusions

Fondée sur ce qui précède, la Municipalité vous prie, Madame la présidente, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir prendre les résolutions suivantes :

Le Conseil communal de Lausanne,

vu le rapport-préavis n° 2008/22 de la Municipalité du 23 avril 2008 ;

ouï le rapport de la Commission nommée pour examiner cette affaire ;

considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

décide

1. de prendre acte de la réponse de la Municipalité à la motion de M. Alain Bron «Nouvelles technologies de l'information pour tous » ;
2. de prendre acte de la réponse de la Municipalité à la motion de M. Stéphane Montangero « Internet pour toutes et tous » ;
3. d'autoriser la Municipalité à prélever un montant maximum de 172'000 francs sur le fonds du développement durable pour soutenir le projet Joker durant deux ans.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Daniel Brélaz

Le secrétaire :
Philippe Meystre

7. Annexe :

7.1. Partenaires centres relais

Les partenaires suivants hébergent un centre relais Joker :

Commune de Lausanne

- Caritas Vaud
- EMS La Rozavère
- EMS Mont-Calme
- Forum des étrangères et étrangers de Lausanne (FEEL)
- Management Training
- Mozaïk – Appartenances
- Centre d'animation de Grand-Vennes
- Maison de quartier de Chailly (expérience pilote en cours de préparation)
- Autres centres d'animation lausannois : à évaluer

Commune du Mont-sur-Lausanne

- EMS La Paix du Soir

Commune de Renens

- Etablissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM)

Autres régions du Canton

- Centre d'animation jeunesse d'Aubonne et environs
- Espace Femmes Riviera (Appartenances)
- Fondation Defitech (Morges)

7.2. Partenaires prescripteurs

Joker a tissé un réseau de partenariat avec plusieurs organismes sociaux pour remplir le rôle de prescripteur qui enregistre et valide les demandes d'équipement directement dans la base de données Joker. A l'heure actuelle, un accord de partenariat a été signé avec les organismes suivants :

- Association de défense et de loisirs pour retraités et futurs retraités (AVIVO Lausanne)
- Association de défense et de loisirs pour retraités et futurs retraités (AVIVO Vaud)
- Association lausannoise pour la santé et le maintien à domicile (ALSMAD)
- Bourse à travail
- Bureau Service Handicap (BSH)
- Caritas Vaud
- Centre d'études et de formation intégrée du Léman (CEFIL)
- Centre social d'intégration des réfugiés (CSIR)
- Centre social protestant (CSP)
- **Centre social régional (CSR) de Lausanne**
- Connaissance 3
- Coopérative Médiane Epidorge
- Espace Femmes Riviera (Appartenances)
- Etablissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM)
- Fondation Defitech
- Forum des étrangères et étrangers de Lausanne (FEEL)
- Groupe romand d'accueil et d'action psychiatrique (GRAAP)
- Management Training
- Mouvement des aînés (MDA)
- Mozaïk (Appartenances)
- **Office régional de placement (ORP) de Lausanne**
- Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO)
- Point d'Appui
- Pro Infirmis Vaud
- Programme d'emploi temporaire d'insertion de l'administration cantonale vaudoise
- Pro Senectute Vaud
- Torop Sàrl