

MAILLAGE DES TERRITOIRES

POUR L'ACCES PUBLIC A INTERNET

BILAN ET PERSPECTIVES



Initiatives Régionales, Innovations et Stratégies

Mars 2005

IRIS – Initiatives Régionales, Innovations et Stratégies est un projet d'intelligence collective qui rassemble des acteurs du développement local – des régions et des partenaires institutionnels nationaux. Le projet est basé sur un double principe : localiser l'information avec le concours d'un réseau de relais régionaux qui assure une veille des initiatives publiques locales en matière de nouvelles technologies et mutualiser l'information recueillie en assurant son analyse et sa diffusion au niveau national comme au niveau local.

Les monographies (plus de 250) et les analyses menées dans le cadre du projet IRIS sont consultables sur le site <http://iris.telecomville.org>.

L'analyse « Maillage des territoires pour l'accès public à internet » est diffusée dans le cadre du projet ? IRIS. Elle a été réalisée avec la collaboration de Bruno fanton.

AVANT-PROPOS

La création des points d'accès publics repose sur des choix multiples touchant au développement local et à l'aménagement du territoire. Les programmes initiaux portaient principalement sur la création d'espaces spécifiques dédiés, avec un objectif de sensibilisation et d'initiation.

De plus en plus, on observe la mise à disposition de postes en accès libre dans des structures de toute nature où l'offre d'accès public à internet vient compléter le dispositif d'accueil et d'accompagnement des usagers (bibliothèque, mairie, école, mission locale, hôpital, etc.).

La publication « Maillage des territoires pour l'accès public à internet », réalisée dans le cadre du projet IRIS- Initiatives Régionales, Innovations et Stratégies, analyse le contexte et les conditions de cette évolution. Elle s'appuie sur un travail important de recueil d'informations sur le terrain et d'évaluation comparée des initiatives les plus marquantes.

Elle dresse dans un premier chapitre un état des lieux des politiques initiales et de l'engagement des collectivités territoriales pour la création d'équipement et de mesures d'accompagnement destinées à soutenir l'accès public à internet. Le deuxième chapitre présente un bilan et les premiers enseignements que l'on peut tirer de l'évolution actuelle de l'offre d'accès public à internet. Plusieurs exemples montrent, en particulier, comment aujourd'hui des lieux, de plus en plus diversifiés, proposent l'accès à internet dans le prolongement de leur activité principale et viennent compléter les espaces multimédia créés spécifiquement pour la sensibilisation du public à l'informatique et à internet. Le chapitre 3 s'attache à dégager les tendances, les orientations stratégiques et les nouvelles dynamiques territoriales à mettre en œuvre pour faire de l'accès public à internet un véritable levier du développement local et régional.

Le Comité de pilotage IRIS

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION | 7 |
| 1 POLITIQUES INITIALES ET ETAT DES LIEUX | 10 |
| 1.1 Historique et orientations initiales pour développer l'accès public à internet | 10 |
| 1.2 Les politiques d'équipement et d'accompagnement au niveau national | 10 |
| 1.2.1 Principales caractéristiques des dispositifs nationaux | 10 |
| 1.2.2 Le Réseau Information Jeunesse et le label "Point cyb" | 12 |
| Le programme initial | 12 |
| Orientations et perspectives d'évolution | 13 |
| 1.2.3 Les lieux bénéficiant du label "Espace Culture Multimédia" | 14 |
| Objectifs et principes de fonctionnement | 14 |
| Orientations et perspectives d'évolutions | 15 |
| 1.2.4 L'action interministérielle pour coordonner l'accès public à internet | 15 |
| L'action initiale réalisée par la "MAPI" | 15 |
| La Délégation aux usages de l'internet (DUI) | 15 |
| 1.2.5 Le Programme Cyber-base de la Caisse des dépôts et consignations | 16 |
| Contexte et historique du programme | 16 |
| Orientations et perspectives d'évolution | 18 |
| 1.2.6 Les Points d'accès à la téléformation (P@t) | 18 |
| 1.2.7 Le programme "Cyberposte" | 19 |
| Contexte et historique du programme "Cyberposte" | 19 |
| Orientations et perspectives d'évolution | 19 |
| 1.3 L'engagement des collectivités locales pour soutenir l'accès public a internet | 20 |
| 1.3.1 Principales caractéristiques des initiatives prises | 20 |
| 1.3.2 Exemples d'initiatives régionales | 21 |
| 1.3.3 Exemples d'initiatives engagées par les départements | 33 |
| 1.3.4 Exemples d'initiatives engagées par des communes et regroupements de communes | 37 |
| 2 BILAN ET PREMIERS ENSEIGNEMENTS | 43 |
| 2.1 Le bilan en demi-teinte des politiques initiales | 43 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 2.1.1 | <u>Les objectifs atteints</u> | 43 |
| | <u>Des points d'accès publics à internet répartis sur l'ensemble du territoire</u> | 43 |
| | <u>Une fréquentation étroitement liée à la politique d'animation et à la nature du lieu</u> | 43 |
| | <u>Des espaces qui répondent effectivement à une mission de service public</u> | 44 |
| 2.1.2 | <u>Faiblesses générales observées</u> | 44 |
| | <u>Des lieux qui ont des difficultés à communiquer les uns avec les autres</u> | 44 |
| | <u>La difficulté à organiser le partage de compétences</u> | 45 |
| | <u>Des lieux qui ne répondent que partiellement au risque de la fracture numérique</u> | 45 |
| | <u>Des problèmes de financement compromettant l'avenir</u> | 46 |
| 2.2 | <u>Diversité et spécialisation de l'offre d'accès public à internet</u> | 47 |
| 2.2.1 | <u>Diversité de l'offre d'accès public à internet</u> | 47 |
| 2.2.2 | <u>L'offre d'accès public à internet pour améliorer les services au public</u> | 49 |
| | <u>L'accès public à internet dans les structures de formation continue et d'aide à l'emploi</u> | 49 |
| | <u>L'accès public à internet dans les bibliothèques</u> | 51 |
| | <u>L'accès à internet dans les lieux d'accès aux services publics</u> | 52 |
| | <u>L'accès public à internet dans les structures spécialisées dans l'insertion et l'action sociale</u> | 53 |
| | <u>L'accès public à internet dans les lieux d'éducation</u> | 55 |
| | <u>L'accès public à internet pour les associations</u> | 56 |
| | <u>L'accès public à internet pour les entreprises</u> | 57 |
| | <u>L'accès public à internet en Wi-Fi</u> | 59 |
| 3 | <u>ORIENTATIONS STRATEGIQUES DE L'ACCES PUBLIC A INTERNET</u> | 61 |
| 3.1 | <u>Tendances, usages et facteurs structurants</u> | 61 |
| 3.1.1 | <u>Internet tout au long de la vie</u> | 61 |
| 3.1.2 | <u>De la sensibilisation aux services</u> | 62 |
| 3.1.3 | <u>Polyvalence des services et élargissement des champs de compétence</u> | 63 |
| 3.1.4 | <u>L'accès public à internet au service de l'aménagement du territoire</u> | 63 |
| 3.2 | <u>Les nouvelles dynamiques territoriales</u> | 65 |
| 3.2.1 | <u>L'accès public à internet, point d'appui du développement local</u> | 66 |
| 3.2.2 | <u>Le maillage des territoires</u> | 67 |
| 3.2.3 | <u>L'organisation et le déploiement de lieux ressources</u> | 68 |
| 3.2.4 | <u>La coordination de l'accès public à internet</u> | 69 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3 Orientations stratégiques et recommandations | 70 |
| 3.3.1 <u>Rendre visible l'accès public à internet dans les territoires</u> | 70 |
| 3.3.2 <u>Stimuler la coordination des politiques sectorielles</u> | 70 |
| 3.3.3 <u>Anticiper les effets induits par l'offre d'accès public à internet</u> | 71 |
| 3.3.4 <u>Reconnaître et professionnaliser les nouvelles compétences de médiation</u> | 71 |
| 3.3.5 <u>Soutenir les initiatives qui s'inscrivent dans une logique pérenne</u> | 72 |
| <u>Des lieux où l'offre d'accès à internet s'inscrit dans un processus pérenne</u> | 72 |
| <u>Le développement de projets d'économie mixte</u> | 73 |
| | |
| PETITE WEBOGRAPHIE DES EPN | 74 |
| Programmes nationaux | 74 |
| Programmes régionaux | 74 |
| Programmes départementaux | 76 |
| Actions de communes et groupements de communes | 76 |

INTRODUCTION

La mobilisation générale des années 1997 – 2003 pour éviter la "fracture numérique"

Les pouvoirs publics français ont cherché, dès le milieu des années 1990, à soutenir le développement de la "Société de l'information". Alors que moins d'un quart des ménages étaient équipés, le lancement du Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI), en janvier 1998, a marqué le début du déploiement de politiques de sensibilisation de la population, des entreprises et des services publics.

A l'automne 2000, comme pour les autres aspects de l'aménagement du territoire (transport, santé, recherche et enseignement supérieur, etc.), un schéma national des services collectifs de l'information et de la communication a été proposé par l'État à la discussion des régions. Il donnait pour objectif à une échéance courte « l'objectif d'un accès généralisé aux outils technologiques, en particulier par la connexion de tous les établissements scolaires pour la fin 2002 (...) et le développement d'espaces publics numériques ».

Durant la même période, soutenues par l'important dispositif « emplois-jeunes », les collectivités locales se sont également emparées de cette question. Cela s'est fait à des rythmes différents selon les endroits mais rares sont en France, les collectivités qui n'ont pas affiché d'intention à l'égard de la « Société de l'information ». Des expériences de nature très différentes ont ainsi été lancées et développées par des villes, des départements et les régions.

L'Etat comme les collectivités locales ont, en effet, très vite compris le risque de voir s'accroître dangereusement l'écart dans la maîtrise des technologies de l'information et de la communication, entre les personnes qui ont accès à l'information numérique et celles qui n'y ont pas accès. La fracture numérique ne se pose pas seulement en termes d'accès à l'informatique et à internet mais aussi, en termes d'accès à l'information, aux connaissances et à leur maîtrise. Elle est le reflet de différences socio-économiques, culturelles existantes, qui risquent de s'amplifier avec les TIC. Ce risque de "fracture cognitive" se situe dans un registre plus proche de la culture et de la formation tout au long de la vie. C'est d'abord dans cette perspective que les collectivités locales et le monde associatif ont mobilisé d'importants moyens financiers et humains pour développer l'accès public à internet pour tous.

La dimension des TIC a toujours été prise en compte, avec la volonté politique de favoriser l'accès à internet, d'une part en soutenant l'accès privé qui peut être stimulé par l'offre, le marché, la formation, les incitations institutionnelles telles que le lancement récent de la campagne « Micro-ordinateur étudiant », mais surtout en soutenant le maillage du territoire en points d'accès publics à internet, notamment en direction des populations les plus éloignées d'internet.

Alors que les usages n'étaient pas développés et que l'équipement des ménages restait à faire, l'émergence d'internet a été marquée pendant plus de cinq ans (entre 1997 et 2003) par une prise de conscience collective pour prévenir les risques de fracture numérique, en se donnant les moyens de soutenir l'équipement et le fonctionnement de points d'accès publics à internet.

2004 : une situation paradoxale

La moitié des ménages seront bientôt équipés d'au moins un micro-ordinateur et 46,7 % des français de plus de 11 ans déclarent s'être connectés à internet au cours du dernier mois. Longtemps en arrière des autres pays européens pour le nombre de foyers connectés à internet, la France (31%) rattrape progressivement la moyenne européenne des 25 (environ 43 %). Avec 2 500 bornes recensées fin 2004, la France se place au troisième rang mondial pour l'équipement collectif sans fil Wi-Fi. (La société de l'information en France en 2004 – Premier ministre).

La diffusion de plus en plus large d'internet crée pourtant une situation paradoxale :

- d'un côté, l'évolution du taux d'accès à internet de la population et l'importance du nombre de points d'accès publics existants, permettent de rendre irréversible le processus national de développement de l'usage des TIC pour l'accès à internet et aux services publics ;
- de l'autre côté, la situation d'exclusion des populations qui, pour des raisons économiques, culturelles ou sociales, n'auront pas accès aux dispositifs qui se mettent progressivement en place, se renforce.

Or, au moment où l'on risque de se trouver concrètement confrontés aux risques d'exclusion annoncés, la plupart des dispositifs mis en œuvre en 2000 pour soutenir l'équipement et le fonctionnement d'espaces publics bénéficiant de labels nationaux sont arrivés à leur terme. Si la plupart des régions et collectivités, engagées de la première heure, poursuivent leurs actions, elles s'interrogent cependant aujourd'hui sur les orientations stratégiques qu'elles doivent prendre par rapport aux espaces existants dont elles ont la charge mais aussi, par rapport aux conditions d'évolution des programmes territoriaux qu'elles ont soutenus jusqu'à présent ; certaines se mettent à douter de l'efficacité des actions engagées et de l'avenir des nombreux lieux publics d'accès à internet qu'elles ont contribué à créer.

C'est pourtant maintenant que les effets de la fracture numérique apparaissent avec la généralisation de la Société de l'information :

- La modernisation des services publics est inscrite au premier rang des priorités des gouvernements européens. En France, le Plan stratégique de l'administration électronique (PSAE) bâti sur cinq ans, de 2003 à 2007 prévoit de généraliser l'accès aux services publics par les TIC. L'accès à internet est également devenu une nécessité pour certains services au premier rang desquels figure l'accès au marché du travail.
- Dans le secteur économique, 95 % des entreprises sont aujourd'hui connectées à internet et le commerce électronique semble prendre son essor : 40 % des internautes ont acheté en ligne en 2004 pour 4,7 milliards d'euros (La société de l'information en France en 2004 - Premier ministre).

Dans le même temps :

- la moitié de la population peut accéder facilement à internet mais une autre moitié n'y a pas accès,
- la moitié environ des quartiers en contrat de ville disposent de lieux d'accès publics à internet mais une autre moitié n'en a pas encore,
- des territoires ruraux restent isolés,
- 80 % des écoles primaires disposent aujourd'hui d'équipements multimédia connectés à internet mais 20 % ne sont pas encore équipées.

Une offre d'accès public à internet en pleine évolution

La création des points d'accès publics repose sur des choix multiples touchant au développement local et à l'aménagement du territoire. La logique de maillage d'un territoire doit rechercher une complémentarité entre les différents dispositifs existants et à créer, en termes de localisation géographique, mais aussi en termes d'usages et de publics visés.

L'état des lieux réalisés dans certaines régions et collectivités locales les conduit à réorienter leurs stratégies afin de mieux définir l'articulation des différents lieux d'accès sur leur territoire, tout en poursuivant leur politique de soutien dans les zones non équipées.

Les programmes initiaux portaient principalement sur la création d'espaces spécifiques dédiés, avec un objectif de sensibilisation et d'initiation.

De plus en plus, on observe ainsi la mise à disposition de postes en accès libre dans des structures de toute nature où l'offre d'accès public à internet vient compléter le dispositif d'accueil et d'accompagnement des usagers (bibliothèque, mairie, école, mission locale, hôpital, un maison de services publics, etc.).

L'étude qui suit s'attache à analyser le contexte et les conditions de cette évolution.

Elle dresse dans un premier chapitre un état des lieux des politiques initiales et de l'engagement des collectivités territoriales pour la création d'équipement et de mesures d'accompagnement destinées à soutenir l'accès public à internet. Elle précise les caractéristiques des différents programmes nationaux et de nombreux exemples d'initiatives régionales ainsi que des exemples au niveau de départements et de regroupements de communes.

Le deuxième chapitre présente un bilan et les premiers enseignements que l'on peut tirer de l'évolution actuelle de l'offre d'accès public à internet. Plusieurs exemples montrent, en particulier comment, à une première génération d'espaces multimédia créés spécifiquement pour la sensibilisation du public à l'informatique et à internet, succèdent aujourd'hui des lieux, de plus en plus diversifiés, qui proposent l'accès à internet dans le prolongement de l'activité principale de leur structure d'accueil (bibliothèque, mairie, centre social, maison de services publics...).

Enfin, le chapitre 3 s'attache à dégager les tendances, les orientations stratégiques et les nouvelles dynamiques territoriales à mettre en œuvre pour faire de l'accès public à internet un véritable levier du développement local et régional.

1 POLITIQUES INITIALES ET ETAT DES LIEUX

La commande publique a soutenu, depuis 2000, le financement d'Espaces publics multimédia dans une perspective prioritaire de sensibilisation, de formation et d'accès aux Technologies de l'information et de la communication (TIC) et en particulier, à internet.

1.1 HISTORIQUE ET ORIENTATIONS INITIALES POUR DEVELOPPER L'ACCES PUBLIC A INTERNET

Le gouvernement français a pris, au Comité Interministériel pour la société de l'Information (CISI) du 10 juillet 2000, un certain nombre de mesures pour favoriser la généralisation de l'accès public à Internet et soutenir les actions prises dans ce sens par les collectivités locales, les associations et les entreprises.

Les Espaces publics avaient pour mission prioritaire de proposer à tous un accès gratuit au matériel informatique et aux outils multimédia ainsi qu'une initiation sous la forme d'un "Passeport pour l'internet et le multimédia".

La volonté initiale était de mettre prioritairement en places ces espaces multimédia dans des réseaux relevant de la compétence de l'État :

- dans les sites prioritaires de la politique de la Ville (l'objectif était de 1000 EPN pour 2003),
- dans le réseau Information jeunesse dans le cadre du programme "Point cyb Espace Jeune Numérique", du ministère de la Jeunesse et des Sports (l'objectif était de 600 Points cyb pour 2003),
- dans le cadre d'Espaces Culture Multimédia (ECM), soutenus par le ministère de la Culture (l'objectif était de 220 ECM pour 2003).

L'État a également demandé à la Caisse des Dépôts et Consignations de soutenir les collectivités locales qui souhaitaient installer une Cyber-base. L'objectif fixé était de 400 Cyber-bases pour fin 2004.

1.2 LES POLITIQUES D'EQUIPEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT AU NIVEAU NATIONAL

1.2.1 Principales caractéristiques des dispositifs nationaux

Les programmes engagés pour développer un réseau national de points d'accès publics portent principalement sur les six catégories suivantes :

- le réseau Information Jeunesse et le label "Point cyb",
- le réseau "Espace Culture Multimédia" (ECM),
- le réseau "Cyber-base" de la Caisse des dépôts et consignations,
- les espaces ayant le label "Espace Public Numérique" (EPN) devenus aujourd'hui label "NetPublic",
- les points "CyberPoste",
- le réseau des Point d'accès à la téléformation (PAT).

Chacun de ces programmes a mis en place des règles ou "labels" destinés à normaliser la qualité du service offert sur chaque point. Des chartes ont été éditées.

Les "labels" des quatre premiers réseaux cités sont relativement homogènes d'un dispositif à l'autre et leurs caractéristiques sont détaillées ci-dessous.

Caractéristiques minimales requises

Les espaces bénéficiant d'un label se caractérisent par la possibilité, pour l'utilisateur, d'accéder aux fonctions de bases suivantes :

- Information et mise à disposition d'un fonds documentaire,
- Accès libre à Internet et au multimédia (dans le cas de Cyber-base, accès à une CD-thèque et à des logiciels),
- Accès assisté à Internet et au multimédia,
- Prise en main des outils,
- Formation et animations spécifiques,
- Fourniture d'adresses électroniques.

Les espaces doivent être ouverts un nombre d'heures suffisant pour permettre la fréquentation la plus large, y compris le soir ou le week-end. Ainsi les Points Cyb proposent une ouverture minimum de 30h par semaine, incluant 2 soirées et 1/2 journée pendant le week-end.

La tarification des espaces permettant l'accès à internet répond à une logique de service public. En règle générale, le paiement reste modéré et proche du coût marginal de la prestation. Les tarifs et les durées d'utilisation peuvent varier de façon assez importante d'un organisme à l'autre (de 0 à 3,8 €/h). Le tarif est à la discrétion de la collectivité locale pour les Cyber-bases.

Des services et fonctions complémentaires peuvent être utilisés (utilisation bureautique pour la frappe d'un CV, impression de pages...). Leur coût est également très variable d'une structure à l'autre.

Les espaces multimédia s'efforcent, en général, d'adapter leurs tarifs à la situation de leurs usagers (réductions pour demandeurs d'emploi, prise en compte du quotient familial, scolaires, étudiants...).

Configuration

Elle peut varier d'un label à l'autre, de 5 à 8 postes informatiques jusqu'à des espaces multimédia d'une quinzaine de postes. Le nombre minimum de micro-ordinateurs est de 5 PC. Les postes informatiques disposent de périphériques.

Personnel

L'accompagnement par un animateur est obligatoire, avec au moins 1 animateur dans les EPN et ECM et 2 animateurs dans les Points Cyb et Cyber-bases.

Deux animateurs, en particulier dans les quartiers sensibles, sont en effet, souvent nécessaires pour accompagner les utilisateurs. Les animateurs ont, dans une grande majorité de cas été recrutés sur un contrat emploi-jeune.

Soutien financier

Espaces publics Numériques : pas de soutien financier direct.

Points cyb : l'aide de l'Etat peut représenter jusqu'à 50% du coût global du projet.

Espaces culture multimédia : 50 % du coût total avec un montant plafonné à environ 30 000 € + un soutien au fonctionnement de 15 000 €/an.

Cyber-bases : aide variable d'un projet à l'autre ; de 30% (avec un plafond de 30 500 €) à 50% (plafond de 45 734 €) de l'investissement.

1.2.2 Le Réseau Information Jeunesse et le label "Point cyb"

Le programme initial

Les "Points cyb - Espace Jeune Numérique" s'intègrent au sein de structures préexistantes qui en assurent le fonctionnement et le développement (MJC, Centres sociaux, mairies, missions locales...).

Chaque structure locale :

- est labellisée par le ministère de la Jeunesse et des Sports,
- offre une documentation pratique locale, complémentaire de la documentation Information Jeunesse nationale, adhère à une "charte de l'Information jeunesse" pour répondre à l'ensemble des préoccupations des jeunes dans les domaines de l'enseignement, des métiers, de l'emploi, de la formation permanente et de la vie pratique (loisirs, sports, vacances, stages...),
- propose des services pratiques (aide à la rédaction de CV, offres d'emplois, logements, aide aux projets...) adaptés à la demande du public,
- est identifiée par une signalétique unique, propre à l'Information jeunesse.

Le programme national "Point cyb – Espace Jeune Numérique", pour rendre les TIC accessibles aux jeunes dans le réseau Information Jeunesse, a été lancé en juillet 2000.

Les objectifs prioritaires initiaux du programme "Point cyb " concernent :

- la lutte contre les inégalités sociales et culturelles existant entre jeunes et qui peuvent être aggravées selon l'accès et la maîtrise qu'ils ont ou non des technologies de l'information,
- l'amélioration de l'accès des jeunes à l'information par l'intermédiaire des TIC,
- les actions pour favoriser l'expression et la citoyenneté des jeunes,
- le développement de pratiques artistiques et culturelles des jeunes grâce à l'outil multimédia.

Pour atteindre cet objectif, l'ensemble du réseau national a été mobilisé pour que ses structures, Centre régionaux information jeunesse (CRIJ), Points information jeunesse (PIJ) et Bureaux information jeunesse (BIJ), se dotent (en première dotation ou en développement de l'existant) des équipements multimédia nécessaires, et que leurs personnels soient formés.

Le label "Point cyb " est délivré par le Directeur régional de la jeunesse et des sports aux structures répondant aux clauses du cahier des charges du programme.

Chaque projet déposé doit comporter une description des publics fréquentant habituellement la structure et celle des publics visés du fait de l'adhésion au programme "Point cyb ". Chaque Point cyb a donné lieu à la création d'au moins un poste emploi-jeune affecté à la sensibilisation et à l'assistance du public.

La charte nationale spécifie en particulier que chaque Points cyb Espace Jeune Numérique propose :

- l'accueil et l'animation du lieu, assuré par au moins deux animateurs formés,
- au moins cinq ordinateurs connectés à Internet et un ordinateur multimédia (équipé d'un scanner, d'un système d'acquisition vidéo, d'outils de création de pages web et de gravure de CD) mis à disposition du public,
- l'ouverture au public au moins 30 heures par semaine, dont deux soirées et au moins une demi-journée le samedi ou le dimanche.

Orientations et perspectives d'évolution

Le programme national de soutien à l'équipement multimédia des structures du Réseau Information Jeunesse, pour la création de Points cyb s'est achevé fin 2003. Il existe aujourd'hui plus de 600 Points cyb répartis à travers le territoire, principalement au sein des structures du réseau Information Jeunesse : centres, bureaux et points Information Jeunesse. La cartographie actualisée des Points cyb est directement accessible sur www.inet.jeunesse-sports.gouv.fr/PointCyb

Le nombre de structures qui ont obtenu le label Point cyb est cependant inégal d'une région à l'autre. Cette situation est en relation avec les orientations stratégiques de chaque CRIJ. Certaines régions ont ainsi privilégié le maillage du territoire en points d'accès même si certains de ces points ne respectaient pas les caractéristiques requises pour obtenir le label. Le CRIJ Nord-Pas de Calais a ainsi choisi une orientation stratégique qui :

- favorise l'équipement prioritaire de chaque point du Réseau Information Jeunesse d'au moins un poste multimédia ;
- privilégie l'utilisation de l'équipement multimédia dans le cadre du fonctionnement de la structure. Dans ce sens, la formation aux TIC se limite, dans la plupart des HJ/BIJ du Nord-Pas de Calais à l'initiation à Internet. Les ordinateurs accessibles aux usagers sont généralement intégrés sans recrutement supplémentaire ;
- favorise la complémentarité avec les autres espaces multimédia de proximité qui réalisent le travail d'animation/sensibilisation.

Pour développer l'équipement du réseau dans ce contexte, le CRIJ a dû :

- rendre obligatoire, pour les nouvelles structures adhérentes, la mise à disposition du public d'au moins un poste multimédia avec accès à Internet,
- trouver le financement de l'investissement des projets hors label par des initiatives complémentaires : par exemple, programmes Interreg réalisés respectivement avec des partenaires du Kent et du Hainaut pour favoriser l'accès aux échanges et services entre les Réseaux d'information jeunesse frontaliers (stages, emploi, vacances, éducation...).

1.2.3 Les lieux bénéficiant du label "Espace Culture Multimédia"

Objectifs et principes de fonctionnement

Depuis 1998, le ministère de la Culture et de la Communication développe le programme "Espaces culture multimédia" (ECM) qui soutient la mise en place de lieux d'accès publics au multimédia au sein de structures culturelles et socio-culturelles. A l'heure actuelle, 130 Espaces Culture Multimédia sont opérationnels sur l'ensemble du territoire national. Ils sont implantés dans des structures très diverses : bibliothèques, centres culturels, MJC, cinémas et centres audiovisuels, scènes nationales et lieux de diffusion du spectacle vivant, centres d'art et écoles d'arts plastiques, scènes de musiques actuelles, centres de culture scientifique et technique, friches artistiques et nouveaux lieux pluridisciplinaires...

Le ministère de la Culture a signé une convention avec la Caisse des dépôts et consignations pour opérer des rapprochements entre les programmes ECM et Cyber-bases.

Les ECM sont des points d'accès public à Internet soutenus et labellisés par le ministère de la Culture et de la Communication au niveau national. Ils constituent des lieux permanents d'accès public culturel au multimédia en ligne et hors ligne qui répondent aux caractéristiques suivantes :

- Ils sont implantés dans des structures culturelles ou socioculturelles existantes, spécialisées ou pluridisciplinaires, qui accueillent déjà du public pour des activités artistiques ou culturelles. La nature culturelle de l'opérateur de l'ECM est fondamentale : sa vocation de base doit relever de la production et/ou de la diffusion culturelle et les structures dont la vocation et les activités sont orientées vers les TIC (cybercafés, Cybercentres, centres multimédia, ateliers informatiques...) ne sont pas éligibles ;
- Ils sont destinés aux publics les plus larges, avec une attention particulière pour les publics jeunes : les structures culturelles ne touchant que des publics professionnels ou spécifiques (comme par exemple certains centres de documentation) ne sont pas non plus éligibles ;
- Il s'agit d'espaces dédiés au multimédia, comprenant un minimum de 5 micro-ordinateurs, gérés par du personnel qualifié dans les domaines culturels, artistiques, pédagogiques et techniques ;
- Ils mettent en œuvre des actions de sensibilisation, d'initiation et de formation au multimédia, notamment à partir de contenus culturels, éducatifs et artistiques et de projets d'usages de ces technologies, en articulation avec les actions déjà menées par leur structure d'implantation ;
- Ils proposent des plages horaires d'accès public afin de faciliter et de démocratiser l'utilisation de ces technologies par le grand public. En cas d'accès payant, le coût horaire pour l'utilisateur ne pourra pas excéder 4€ et une politique tarifaire différenciée en fonction des publics devra être mise en place ;
- Ils facilitent l'accès aux contenus culturels multimédia, par la constitution et la mise à disposition d'un fonds conséquent de programmes multimédia hors ligne (CD-Rom, DVD) culturels, artistiques et éducatifs et par un travail de veille, de sélection et de promotion des contenus et sites en ligne les plus innovants ;
- Ils mettent en place des programmes d'animations et d'ateliers pour développer la connaissance, l'appropriation et la maîtrise des nouvelles technologies comme outils de création et d'expression artistiques et culturelles (texte, graphisme, musique, vidéo...) et pour encourager les pratiques amateurs dans ces domaines ;

- Ils mènent un travail d'animation (rencontres, débats, conférences...) pour susciter une véritable réflexion sur les pratiques et les enjeux du multimédia et participer de manière active à l'émergence d'une "culture multimédia" ;
- Ils développent leur action en partenariat avec d'autres structures culturelles, éducatives, sociales... et réalisent progressivement un travail d'essaimage et d'animation "hors les murs".

Orientations et perspectives d'évolutions

Le programme "Espace Culture Multimédia" se poursuit. Il présente l'avantage, pour les structures qui en bénéficient, de pouvoir recevoir des aides pour l'investissement et le financement.

En revanche, le soutien annuel au fonctionnement devrait devenir plus sélectif en fonction des actions réalisées par les différents points labellisés.

1.2.4 L'action interministérielle pour coordonner l'accès public à internet

L'action initiale réalisée par la "MAPI"

La "Mission interministérielle pour l'accès public à la micro-informatique et au multimédia" (MAPI) a été créée en 2000 pour favoriser l'implantation sur l'ensemble du territoire de points d'accès ouverts au public. Dans le cadre de sa mission, la MAPI a développé plusieurs actions pour faciliter les échanges entre les différents acteurs concernés. La MAPI a, en particulier, permis la création d'un portail national et identifié par le label "Espace Public Numérique" les lieux qui acceptent de respecter une charte qui concerne :

- l'ouverture du lieu au grand public,
- une sensibilisation à Internet sous la forme d'un accès gratuit de deux heures,
- la délivrance d'un "Passeport pour l'Internet et le Multimédia" (PIM),
- le caractère non commercial de l'activité,
- la mise à disposition du public d'au moins un animateur,
- la mise à disposition d'au moins cinq ordinateurs connectés à Internet,
- l'adhésion au réseau national animé par la MAPI.

Des accords de partenariat ont été passés entre plusieurs régions et la MAPI.

Le label "Espace Public Numérique" n'apportait aucun avantage financier à ses membres. C'est vraisemblablement pour cette raison qu'une majorité des points susceptibles d'être labellisés EPN sur le territoire n'ont pas effectué cette démarche.

La Délégation aux usages de l'internet (DUI)

La Délégation aux usages de l'internet, dont la création a été décidée au comité interministériel pour la société de l'information (CISI) du 10 juillet 2003 a repris, début 2004 les missions de la MAPI. Elle est désormais placée sous l'autorité du ministre délégué à la Recherche et aux Nouvelles Technologies au ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Ce Comité a réaffirmé que la diffusion et la démocratisation des technologies de l'information étaient prioritaires pour le Gouvernement. Il fixe pour 2007 un objectif de réduction de la fracture numérique autant dans ses dimensions géographiques que sociales.

La politique d'accès public à internet a été réorientée autour de deux axes majeurs :

- la décentralisation et la proximité, et donc la reconnaissance du rôle central joué par les collectivités territoriales dans cette politique,
- la promotion auprès du public, dans les lieux d'accès publics à l'internet, d'usages tels que la recherche d'emploi, l'accès au savoir, à la culture, à la formation, au-delà des services de base et de l'acquisition d'une autonomie dans l'utilisation de l'outil.

Une charte spécifique - baptisée charte NetPublic - détaillant ces principes et leur mise en œuvre, a été signée en octobre 2003, d'un côté par l'Etat, de l'autre par l'AMF (Association des Maires de France), puis par l'ADF (Association des Départements de France). Elle s'adresse également à toutes les collectivités territoriales (commune, agglomération de communes, département, région...) qui en acceptent les termes. Chaque collectivité ayant adhéré à cette charte décide ensuite de labelliser "NetPublic" certains ou tous les Espaces situés dans son périmètre géographique et qui, selon elle, correspondent aux critères énumérés dans cette charte.

Pour être labellisé NetPublic un espace doit répondre à des critères très proches de ceux qui fondaient les EPN : il dispose de moyens techniques sous la forme d'ordinateurs multimédia connectés à l'internet et propose à ses usagers un accompagnement personnel ou collectif. Ses responsables et animateurs reçoivent une formation adaptée. L'espace NetPublic est un lieu où tout public peut être initié à internet et à ses usages.

Fin 2004, près de 3000 lieux d'accès public à internet, sont recensés avec le label Netpublic. Vont s'y ajouter peu à peu les collectivités signataires de la charte. Les collectivités territoriales qui adhèrent directement à la charte seront également responsables de l'octroi du label NetPublic pour les espaces situés sur leur territoire.

1.2.5 Le Programme Cyber-base de la Caisse des dépôts et consignations

Contexte et historique du programme

Le programme Cyber-base a été lancé par la Caisse des dépôts et consignations (CDC) en 1998. Un mandat lui a été confié, en 2000 par le Gouvernement, pour que la CDC accompagne le déploiement de 400 Cyber-bases en quatre ans, par le biais d'un fonds dédié à cet effet.

Chaque Cyber-base étant un projet local, la CDC adapte son savoir-faire aux besoins de chaque collectivité : assistance à l'élaboration de projets, adaptation des cahiers des charges, aide à la sélection des offres, suivi du déploiement, fourniture de guides méthodologiques sur l'organisation du projet et assistance au recrutement des animateurs.

Une Cyber-base est un espace public numérique qui répond à la charte de qualité et présente les caractéristiques suivantes :

- Un espace public pour l'initiation aux TIC et l'accès à la connaissance et au savoir, animé par des animateurs formés aux outils et aux techniques d'animation et de

médiation. Sa vocation, tout en s'inscrivant dans un contexte particulier local, est de permettre à la plus grande partie de la population d'accéder aux TIC et en particulier de passer le passeport pour l'internet et le multimédia (PIM).

- Une plate-forme technique performante (postes informatiques, équipements numériques, connexion à Internet, sécurisation et filtrage) favorise des usages multiples en toute sécurité.
- Une structure d'animation de l'espace, formée et compétente, propose des activités variées (développement d'ateliers thématiques, de sessions d'initiation aux TIC), et se charge de l'accueil et de l'assistance des différents publics.
- Une offre de contenus et d'animation nationale nourrit chaque Cyber-base avec des services et contenus, répondant aux besoins de divers publics, parmi lesquels on peut citer les scolaires, les chercheurs d'emploi, le grand public, et bien entendu les animateurs eux-mêmes.
- Une mise en réseau nationale des Cyber-bases. Elle constitue un élément essentiel du projet, qui contribue à la fois à l'enrichissement des contenus et à la dynamique d'animation de l'espace.
- Une offre complète d'ingénierie de déploiement est proposée aux collectivités, afin de les accompagner dans la démarche de création d'une Cyber-base.

La Cyber-base est un espace d'initiation et d'approfondissement à Internet et aux nouvelles technologies destiné à tous les publics dans un cadre collectif (scolaire, associatif,...) ou individuel (jeunes porteurs de projet, chercheurs d'emploi, activité de loisirs ou péri-scolaire). Elle peut également constituer la pierre angulaire d'une politique TIC plus ambitieuse de numérisation du territoire, en permettant la familiarisation et la formation des publics en direction desquels des actions ultérieures sont ensuite mises en place (intranets, extranets...).

Le site portail Cyber-base (www.cyber-base.org) a pour objectif d'être à la fois le prolongement virtuel de l'espace physique et le centre nerveux du réseau national. Il permet de répondre aux besoins de plusieurs acteurs : le public, les animateurs et la collectivité.

Il permet :

- de s'initier aux TIC à travers des contenus et des services qualifiés, à forte valeur ajoutée, rarement disponibles gratuitement sur Internet,
- de participer à des animations tant locales que nationales qui facilitent l'appropriation des TIC par les usagers,
- de disposer d'un support pour produire et diffuser des contenus tout en étant accompagné localement par les animateurs.

Le portail constitue également un outil pour la collectivité qui peut :

- disposer d'un support de diffusion d'informations locales, et peut par ailleurs constituer un relais pour le site Internet de la collectivité,
- proposer et valoriser des contenus locaux en les intégrant dans le portail aux côtés de ceux prévus dans le bouquet national (presse locale, sites locaux, contenus thématiques...).

Un dispositif de formation complet a été élaboré par CDC-TIC. Il repose sur une formation initiale adaptée aux besoins des animateurs, et une formation continue au travers des regroupements réguliers et d'un système de téléformation.

L'objectif de ce cursus de formation est double :

- développer les compétences d'ordre technique nécessaires au fonctionnement de la Cyber-base et au montage d'ateliers d'initiation et de perfectionnement TIC,

- acquérir des compétences relatives aux techniques d'animation et à la pédagogie, ainsi que les connaissances spécifiques au programme Cyber-base.

Orientations et perspectives d'évolution

Au démarrage du Programme, plusieurs difficultés ont provoqué des lenteurs dans sa mise en œuvre et certaines dispositions initiales sont rapidement apparues inadéquates pour les collectivités locales :

- concept exigeant, au regard des besoins et des possibilités des collectivités, et notamment des plus petites d'entre elles (spécifications des locaux, qualité des équipements exigés, nombre d'animateurs par Cyber-base, charte graphique...);
- assistance technique obligatoire et payante ;
- procédure parfois perçue comme complexe et longue pour les collectivités.

Le concept Cyber-base a ainsi été progressivement assoupli et ajusté aux réalités du terrain :

- prise en charge de l'assistance technique par la CDC,
- meilleure adaptation de l'espace aux attentes des collectivités,
- ouverture du Programme sur des partenariats locaux (montages contractuels d'appels à projets sollicitant les collectivités locales),
- labellisation d'espace existants s'adaptant à la Charte Cyber-base.

Les projections à fin décembre 2004 montrent que la dynamique du programme permettra à la CDC d'atteindre l'objectif de 400 Cyber-bases ouvertes, mais avec du retard par rapport à l'échéance du programme fixée en avril 2005 : au total, entre 200 et 220 Cyber-bases devraient être ouvertes fin décembre 2004, soit entre 50 et 55% de l'objectif ; mais 120 à 130 projets devraient être engagés (en cours, conventions signées...), soit 87,5% de l'objectif quantitatif.

Les orientations que doit prendre la CDC à l'issue du programme initial de quatre ans sont en cours d'analyse : poursuite du déploiement de Cyber-bases, en tant qu'équipement public de proximité, constitution d'un réseau national de points d'accès publics à Internet par le biais de l'utilisation du site portail, développé par la CDC, concentration des efforts de la CDC sur le développement des réseaux haut débit...

1.2.6 Les Points d'accès à la téléformation (P@t)

Le dispositif des P@t (Points d'accès à la téléformation) a été initié par le ministère du Travail pour le développement sur l'ensemble du territoire d'un réseau de proximité de formation tutorée à distance : programme FORE - Formations Ouvertes et Ressources Éducatives - qui vise à faire bénéficier les publics en formation du développement des TIC.

Le Point d'Accès à la Téléformation (PAT) est un lieu équipé pour permettre à un apprenant de recevoir une formation à distance par tous moyens pédagogiques et techniques. Le temps de formation de l'apprenant est encadré par un formateur distant de l'endroit où l'apprenant accomplit son travail. Le PAT peut être situé dans différents lieux : centres multimédia, EPN, Cyber-bases, centres de formation, entreprises, etc.

Le PAT n'est pas destiné à accueillir le grand public en libre service. Afin d'éviter que le PAT ne soit qu'un espace de libre consultation, l'accueil du public se fait :

- suite à une prescription de formation,

- suite à une demande individuelle spontanée ou orientée par les prescripteurs de formation (ALE, PAIO/ML, entreprises, etc.), à condition que cette demande soit l'amorce d'une entrée dans un dispositif de formation de droit commun.

En novembre 2003, un portail pour les "PAT" (ou P@t) baptisé "Espace d'échanges et de services" (EES) a été ouvert pour mettre à la disposition de ces Points d'Accès une plus grande information en matière de ressources pédagogiques multimédia ou de formations ouvertes et à distance, quelles soient régionales ou nationales et une mutualisation des services.

Les P@t relèvent d'une labellisation faisant l'objet d'une convention au titre du programme national FORE II.

Fin 2004, 300 Points d'accès à la téléformation P@t sont en activité.

1.2.7 Le programme "Cyberposte"

Contexte et historique du programme "Cyberposte"

Le programme "Cyberposte" a été lancé par La Poste en 2000. Il s'inscrit dans le programme national de développement de l'accès public à internet. L'objectif de ce programme concernait l'ouverture d'un réseau national d'environ 1 000 points d'accès publics.

En règle générale, chaque bureau Cyberposte se présente sous la forme d'un à deux postes permettant l'accès à internet au moyen d'une carte à puce vendue au guichet. Cette carte conserve en mémoire les sites préférés et les coordonnées de messagerie. Elle permet d'avoir une adresse de messagerie personnelle. Elle peut ensuite être rechargée sans limite. La carte peut être utilisée dans n'importe quel bureau Cyberposte. L'adresse e-mail peut être également utilisée depuis n'importe quel ordinateur relié à Internet (en France et dans d'autres pays, à domicile, au travail et dans tous les bureaux Cyberposte). Si l'utilisateur a déjà un fournisseur d'accès Internet, il peut également consulter ses messages depuis le Point Cyberposte.

Des agents de contacts spécialement formés sont, en principe, mis à la disposition des utilisateurs pour les initier aux usages d'internet et les guider dans leurs recherches.

Orientations et perspectives d'évolution

Le programme "Cyberposte" a été déployé dans les bureaux de postes. Il a cependant été confronté à des difficultés de développement liées :

- à l'acquisition de la carte d'accès et au tarif horaire supérieur aux tarifs de la plupart des espaces multimédia,
- à la difficulté de bénéficier d'un accompagnement,
- à la présence d'autres espaces mieux équipés et moins chers dans le quartier de la Cyberposte.

La Poste poursuit cependant son offre d'accès public à internet en l'intégrant dans un programme en cohérence avec son cœur de métier, en particulier pour faciliter les échanges entre les citoyens et les services publics. Il concerne :

- **Les échanges électroniques :** La Poste a élargi sa gamme de produits et services en proposant aux collectivités locales, aux administrations et aux entreprises des

solutions de courrier dématérialisé, offrant des niveaux de sécurité adaptés en fonction des besoins (messagerie sécurisée entre les préfectures et les mairies, messages traçables, lettre recommandée électronique...).

- **Les originaux électroniques** : développement de solutions pour garantir le caractère original des documents électroniques. Projet de commercialisation du cachet électronique de La Poste faisant foi.
- **Les téléprocédures** : La Poste devient un acteur des téléprocédures au travers de ses filiales spécialisées dans la dématérialisation des échanges (certification de l'identité et de signature électronique, télédéclaration de TVA et de résultats annuels...).
- **Les Points d'Accès Public à Internet (PAPI) de La Poste** : Ils sont désormais conçus pour accompagner l'ensemble des citoyens vers l'administration accessible via Internet.

Dans ce contexte, La Poste a recentré son programme initial en concevant "Cyberkiosque", une borne qu'elle vend aux collectivités locales afin qu'elles les mettent à la disposition libre de leurs citoyens. Grâce à un portail didactique et à un accès facilité à l'information et aux services publics sur Internet (famille, emploi...), la borne a la vocation pédagogique de familiariser et de former l'ensemble des citoyens, en particulier les non internautes, aux bénéfices de l'administration électronique.

Le premier objectif du programme concerne le déploiement prioritaire des Cyberkiosques dans deux catégories principales de territoires : les stations touristiques et les zones urbaines sensibles.

1.3 L'ENGAGEMENT DES COLLECTIVITES LOCALES POUR SOUTENIR L'ACCES PUBLIC A INTERNET

1.3.1 Principales caractéristiques des initiatives prises

Des collectivités territoriales se sont préoccupées dès le milieu des années 90 de la nécessité de favoriser le développement, sur leur territoire, d'un réseau d'espaces multimédia pour sensibiliser, former la population aux TIC et proposer l'accès public à internet. Certaines de ces collectivités (Bretagne, Nord-Pas de Calais, SIVU des inforoutes de l'Ardèche, Parthenay...) ont précédé et certainement servi d'exemples aux initiatives nationales.

Toutes ces initiatives se sont organisées avec un objectif de maillage afin de permettre à l'ensemble de la population d'accéder, de façon équitable, à l'information et aux services qui seront accessibles par internet.

Autour de cet objectif commun, des politiques de soutien aux projets et d'accompagnement relativement similaires les unes des autres, se sont organisées aux différents niveaux territoriaux. Ces caractéristiques communes, que l'on retrouve au niveau national, concernent notamment :

L'objectif de maillage du territoire

Il constitue un élément caractéristique de tous les programmes. Curieusement, cet objectif semble être à géométrie variable et s'adapte à la dimension géographique de la collectivité coordonnatrice :

- au moins un espace par pays ou communauté de communes pour les régions,
- au moins un espace par canton pour les conseils généraux
- au moins un espace par quartier ou arrondissement pour les communes...

Une aide à l'investissement est souvent mise en place pour atteindre l'objectif de maillage. Cette aide peut être programmée directement dans le budget de la collectivité, tirer parti de programmes et/ou d'appels à projets européens et nationaux ; elle est parfois intégrée dans les objectifs du Contrat de plan.

La notion de qualité

Pour être soutenus, les espaces doivent répondre à des caractéristiques de qualité d'équipement et de compétences d'accueil et d'animation sensiblement identiques. Tous proposent un service d'initiation gratuit et une tarification adaptée permettant l'accessibilité par tous les publics. Des chartes garantissent la qualité et la permanence des services rendus.

La notion de réseau qui renforce la cohésion territoriale

Il s'agit d'une notion essentielle pour nombre d'initiatives territoriales. Elle répond à la nécessité actuelle de faire évoluer les espaces par :

- Une professionnalisation des structures d'animation. Cette dimension constitue, avec la disparition du dispositif emplois-jeunes, un élément clé de la plupart des programmes.
- Une organisation permettant de tirer parti de l'évolution des systèmes d'information territoriaux afin de développer les services rendus au public dans les espaces multimédia d'un même territoire.
- Une évolution pour faire de ces espaces des lieux ressources permettant de soutenir et d'accompagner les stratégies locales / départementales / régionales d'aménagement et de développement des territoires : liens avec d'autres points d'accès à internet existant sur le territoire, participation au portail de territoire, organisation d'un bouquet de services...

C'est sur l'organisation mise en place pour répondre à ces besoins que portent principalement les différences entre les collectivités locales.

1.3.2 Exemples d'initiatives régionales

On distingue principalement trois catégories d'initiatives régionales :

- Les régions qui ont un programme à long terme d'aide à l'investissement et de coordination des espaces.
- Les régions dont l'action concerne surtout l'animation du réseau d'espaces et le développement des usages.
- Les régions où la politique de soutien s'inscrit dans le cadre de conventionnement avec les départements et territoires intercommunaux, en relation avec leurs axes de développement stratégiques.

Les régions qui ont un programme à long terme d'aide à l'investissement et de coordination des espaces

Plusieurs régions ont placé, souvent dès le milieu des années 90, le développement des TIC comme un axe stratégique prioritaire pour soutenir leur politique de développement économique et l'aménagement du territoire. Elles ont très rapidement perçu la nécessité de mettre en place un dispositif financier pour soutenir le déploiement d'un réseau dense d'espaces multimédia favorisant la sensibilisation et l'accès public aux TIC. Ces régions ont le plus souvent tiré parti des programmes européens et nationaux pour soutenir leurs initiatives.

Ces programmes d'actions soutiennent prioritairement les initiatives portées par les collectivités. Dans leur phase initiale, ils ont souvent privilégié une répartition homogène des espaces multimédia qu'ils ont soutenus par des moyens de coordination et d'animation (ateliers, portail régional...). Ils évoluent généralement aujourd'hui pour finaliser leur politique de soutien afin de favoriser l'accès aux TIC aux territoires et populations les plus défavorisés et privilégier les initiatives intercommunales qui intègrent les espaces comme centres ressources de leurs stratégies de développement local.

Le dispositif Cybercommunes en Bretagne

Le dispositif Cybercommunes a été créé en 1998 par le Conseil régional de Bretagne. Les Cybercommunes sont développées avec pour objectif de donner à tous les bretons, quels que soient leur âge, leur activité et leur lieu de vie, les moyens de se familiariser avec les technologies de l'information, et cela à moins de 20 km de chez eux.

Le réseau compte aujourd'hui environ 400 Cybercommunes (381 étaient comptabilisées dans l'évaluation réalisée début 2004).

Bien que largement financées par la Région, les Cybercommunes restent le projet des communes ou des communautés de communes qui sont libres de s'organiser comme elles le souhaitent, en fonction des besoins spécifiques de leur territoire. Ainsi des projets très différents les uns des autres ont vu le jour. Certains sont axés vers l'emploi, d'autres vers la jeunesse ou le développement des associations.

Le projet a déjà fait l'objet de deux évaluations qualitatives et quantitatives en 2002 et 2004, réalisées par le groupe de recherche "Marsouin" de l'ENST Bretagne.

Il ressort que les usages restent encore basiques. Les activités des adultes sont tout d'abord de la recherche d'informations sur la culture et les loisirs, puis la messagerie et la consultation d'offre d'emploi sur le net. Les jeunes viennent dans les Cybercommunes pour retrouver leurs amis et faire des jeux en ligne.

Si on estime à 6% la population des communes qui fréquentent les espaces multimédia, le bilan économique des Cybercommunes est mitigé, il dépend fortement du montant des dépenses de fonctionnement. Le poste le plus coûteux reste celui de l'animateur, pour l'instant assumé par la Région, l'Etat et la commune. A la fin des contrats emploi-jeune, la Cybercommune ne pourra fonctionner sans animateur, il est donc nécessaire que les communes prennent le relais financier du poste, ce qui n'est pas toujours possible dans le

budget local.

Pour que les Cybercommunes puissent continuer à fonctionner, les évaluations montrent qu'il est nécessaire :

- qu'elles soient des lieux de services et de technologies avancées et en constante évolution,
- que le rôle des animateurs évolue pour qu'ils deviennent les acteurs du développement des usages.

Il ressort des analyses qu'il existe peu de différences entre les Cybercommunes des quatre départements, que l'animateur est une ressource indispensable au bon fonctionnement de l'espace multimédia, qu'il existe une forte hétérogénéité au niveau des tarifs et des heures d'ouverture appliqués dans les Cybercommunes, que le matériel a peu évolué depuis la mise en place du dispositif, freinant alors l'évolution des usages proposés.

Le Réseau Cyber Nord-Pas de Calais?

En 1998, le Conseil régional a lancé le projet "Cyber Nord-Pas de Calais?", qui vise à créer des espaces multimédia dans toute la région et dans tous les types de communes, urbaines, rurales ou communautés de communes. Les espaces multimédia, dénommés "Cyber-centres", doivent s'inscrire dans un projet de développement local (insertion sociale, développement culturel, développement économique, etc.) porté par les collectivités. Le Conseil régional intervient ensuite pour la sélection et l'aide au montage des projets.

Le Conseil régional apporte un soutien financier au démarrage du projet correspondant à 50% du budget d'investissement pour la première année (équipement informatique, abonnement Internet). Ce financement peut être assuré par la Commission européenne, mais toutes les collectivités locales ne sont pas éligibles au titre du FEDER.

Les Cyber-centres disposent en moyenne d'une dizaine de micro-ordinateurs en réseau connectés à Internet et de périphériques (scanner, imprimante, appareil photo numérique...). Selon la taille des collectivités, ils peuvent être déployés en réseau de 3 ou 4 antennes offrant 6 à 8 stations chacune.

Deux animateurs accueillent le public qui peut également accéder librement ou s'initier à Internet mais aussi aux principaux logiciels de bureautique et de création multimédia. Des ateliers sont mis en place pour différents publics (demandeurs d'emploi, écoles, associations, personnes âgées...). Les Cyber-centres suivent une logique de service public gratuit mais une participation des usagers peut être demandée, notamment pour les connexions Internet, à raison de 1,5 € à 2,5 € de l'heure.

Le budget alloué pour le soutien au développement du réseau de Cyber-centres dans le cadre du contrat de plan Etat – Région est de 3,05 M €

Fin 2004, plus de 200 points sont labellisés dans le réseau Cyber Nord-Pas de Calais? .

L'objectif de maillage qui avait été initialement fixé ayant été atteint, le programme Cyber

Nord-Pas de Calais? devrait continuer de soutenir la création d'espaces jusqu'en 2006, dans un cadre plus sélectif en privilégiant les territoires qui ne sont pas encore pourvus et les initiatives en direction des publics les plus isolés.

Une évaluation des premières années du programme a été réalisée. Le programme doit tenir compte dans ses prochaines orientations, de la disparition du dispositif emploi-jeune et de la tendance actuelle au développement de nouvelles formes d'accès public à Internet : déploiement de points d'accès dans le cadre de villes et territoires numériques, ouvertures de points d'accès sur des thèmes plus spécialisés.

Le programme ERIC de Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le programme Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC) dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, avec des partenariats établis avec l'Union européenne (programme FEDER Actions Innovatrices), l'Etat et la Caisse des dépôts et consignations, vise à accompagner la diffusion des usages de l'internet et du multimédia au sein de la population.

Voté en décembre 2001, il s'articule autour de deux axes principaux : le déploiement sur l'ensemble du territoire régional de lieux d'accès publics à l'internet portés par des EPCI, des collectivités ou des associations, et la mise en place d'une plateforme régionale d'animation, de mise en réseau et de services.

Déploiement des ERIC

Les ERIC sont conçus comme des lieux de proximité capables d'assurer la sensibilisation et la formation de base aux Technologies d'information et de communication (TIC) pour tous les citoyens, gratuitement ou à un coût modéré, avec l'intervention de ressources humaines qualifiées assurant une médiation entre les usagers et les outils.

Au travers d'appels à projets régionaux, ce sont plus de 85 projets, correspondant à environ 130 lieux physiques (espaces fixes, itinérants, "en étoile") qui ont été retenus et ont bénéficié d'un soutien en investissement. Une vingtaine d'espaces ont été soutenus dans le cadre du programme Cyber-base de la CDC.

L'ambition de la Région et de ses partenaires est d'amener ces lieux, implantés dans des contextes locaux très différenciés, à contribuer à l'émergence de "territoires numériques" en devenant progressivement - mais certains le sont déjà - des "centres locaux de ressources sur les TIC", au service de l'ensemble des politiques publiques locales et intercommunales (collectivités, associations, organismes consulaires...). C'est là l'objet principal de la plateforme de services des ERIC, désormais opérationnelle.

La plate-forme régionale d'animation, de mise en réseau et de services des ERIC

La plate-forme de services des ERIC est un instrument de coordination et d'animation du réseau des ERIC appuyant leur développement par des actions et des approches thématiques

(emploi et insertion, e-administration, culture...) et territoriales. L'idée est d'accompagner, de manière individuelle et collective, les projets des ERIC afin de faciliter la structuration de ce réseau par la diffusion de pratiques de coopération et de mutualisation.

Elaboré à l'issue d'une phase de préfiguration menée avec des associations, ce dispositif, qui fait l'objet d'un cadrage et d'un suivi permanents par la maîtrise d'ouvrage, mobilise depuis mi-2004, dans une logique de transversalité entre les prestations, les compétences d'opérateurs pour :

- l'animation physique du réseau (accompagnement en ingénierie ; organisation de rencontres régionales, de réunions territoriales et thématiques, d'actions communes à tous les lieux...);
- l'animation de l'extranet collaboratif du réseau (<http://eric.cr-paca.fr>) ;
- la mise en œuvre du dispositif d'ingénierie de qualification et de professionnalisation des ressources humaines (organisation de formations thématiques, accompagnement méthodologique à l'échange d'expériences entre ERIC...).

La mise en place récente d'un Fonds de soutien aux initiatives innovantes (voté en septembre 2004 par la Région), mobilise de l'ingénierie et des financements (investissement et/ou fonctionnement) régionaux, européens et nationaux sur des projets en lien avec l'accès public à l'internet sur les champs thématiques de l'insertion et de l'emploi, de la e-administration et des services publics, de la création artistique et culturelle, de la Formation ouverte à distance (FOAD) et de la participation des citoyens. Ce devrait être un levier fort de mobilisation des ERIC sur les actions de la plate-forme (obligation contractuelle inscrite dans les conventions d'objectifs) et d'affirmation du rôle de chef de file de la Région sur ce champ de l'accès public à l'internet, qui intervient désormais par un financement du budget de fonctionnement sur certains projets.

Picardie en ligne

Le programme "Picardie en ligne" a été lancé par le Conseil régional Picardie dès 1997. Il avait pour objectif de mettre en oeuvre une politique permettant à chacun, sur tout le territoire, de s'initier dans des lieux publics réservés à cet effet à l'utilisation des TIC, et de les exploiter pour favoriser les projets de développement personnel, économique ou territorial. A travers cette politique, la Région avait pour ambition d'éviter que la non maîtrise des TIC ou une pratique différenciée selon le niveau de formation et le revenu des ménages, ne devienne un nouveau facteur d'exclusion.

Dans le cadre du programme, le Conseil régional a initié et soutenu la création de plates-formes multimédia de consultation et d'initiation à internet. La localisation de ces plates-formes a été proposée aux 41 intercommunalités qui maillent la territoire régional. 34 des 41 intercommunalités picardes ont profité de l'offre qui s'achevait officiellement le 31 décembre 2001 (10 territoires sur 10 dans la Somme, 12 territoires sur 15 dans l'Aisne et 12 sur 16 dans l'Oise).

Après une première phase orientée essentiellement autour de la mise en œuvre de dispositifs d'équipements structurants, intitulée "**Picardie en Ligne Formation**", la volonté politique est désormais de faire évoluer les sites existants pour qu'ils deviennent des lieux-ressources avec

la mise en œuvre d'un programme de développement de contenus et de services. Cette deuxième étape qui est en cours de mise en œuvre est désignée sous l'appellation **Picardie en Ligne Animation**".

Le Conseil régional, en s'appuyant sur un partenariat avec les territoires :

- remplit une mission générale de veille,
- garantit aux partenaires la diffusion régulière des informations recueillies et leur offre un lieu d'échange de ces informations,
- instaure un dialogue avec et entre les sites, afin de favoriser les échanges et le travail en réseau,
- anime le réseau au quotidien au travers d'évènements, de rencontres et d'animations organisés avec des partenaires extérieurs sur des thématiques porteuses,
- favorise la mise à disposition de contenus.

Sur ce dernier point le Conseil régional a souhaité favoriser la mise en service de contenus gratuitement accessibles pour le public à partir des sites "Picardie en Ligne". En ce sens, il est proposé, aux territoires qui souhaitent se porter acquéreurs des droits d'accès à des offres de contenus disponibles sur le marché, de les subventionner pendant trois ans. Ces contenus doivent concerner des thématiques d'intérêt général (emploi, éducation, sciences, culture, loisirs, vie pratique, actualités générales, actualités des TIC).

Le Conseil régional a financé l'équipement multimédia des plate-formes. Il a également subventionné le fonctionnement de celles-ci à hauteur de 100% la première année, 50% la seconde, 25% la troisième.

Le programme de soutien aux initiatives de développement des usages et contenus a été **inscrit dans le contrat de plan Etat-Région 2000-2006** ainsi que dans le document unique de programmation (DOCUP) des fonds structurels européens (objectifs 2 et 3).

D'un point de vue quantitatif, le bilan du programme se révèle satisfaisant :

- 80 % des territoires sont équipés : près de 40 plates-formes fixes d'initiation et 5 services itinérants (bus) ont été créés ;
- 650 ordinateurs reliés à internet par le Réseau régional de télécommunications sont mis à la disposition du public, équipés d'imprimantes, scanners, webcams, etc. ;
- 90 postes d'animateurs ont été créés, majoritairement sous statut d'emploi-jeune ;
- 45 000 personnes se sont inscrites sur les plates-formes pour y suivre une initiation et se perfectionner.

Un certain nombre de problèmes restent cependant posés, en particulier :

- Tous les territoires n'ont pas souhaité être équipés pour des considérations d'ordre technique, financière ou politique. Ainsi, certaines structures intercommunales n'avaient pas les ressources et l'implication politique suffisante pour répondre de façon complète aux appels à projets régionaux. De plus, certains élus locaux ont considéré que les opérations proposées se révélaient redondantes avec leurs propres projets (Creil, Compiègne, par exemple).
- Les animateurs des plates-formes sont employés majoritairement par les intercommunalités. Dans 90% des cas, ils sont sous statut emploi-jeune, les 10% restant étant des agents contractuels ou mis à disposition. Un turn-over important est constaté, les premiers emplois-jeunes recrutés (aux alentours de l'année 2000) ne sont souvent plus en poste. Ceci est expliqué comme une réussite du dispositif emplois-jeunes en tant que tremplin vers l'emploi. La question de la pérennisation des

animateurs reste toutefois ouverte. En effet, la plupart des sites ont été ouverts vers 2000 et 2005 devrait donc être la dernière année correspondant à une aide financière de l'Etat. Le problème du maintien de ces postes d'animateur est posé.

Les Cybercentres de la région Pays de la Loire

Le programme engagé en 1999 par la Région Pays de la Loire pour soutenir l'accès public à internet sur l'ensemble du territoire se présente comme une action autonome de la Région, distincte des programmes développés par l'Etat (Points cyb , ECM ...).

La mission première de ce programme est d'œuvrer au comblement du fossé numérique en permettant à chacun de bénéficier d'une initiation gratuite à l'informatique, à internet et au multimédia et de s'approprier la pratique des TIC.

L'intervention régionale est régie par un règlement et limitativement réservée aux projets d'initiative publique sur le plan local, c'est-à-dire développés sous maîtrise d'ouvrage des communes et des intercommunalités.

Depuis février 2003, la Région intervient conjointement avec la Caisse des dépôts et consignations dans le cadre du dispositif Cyber-base. Les dossiers, instruits en commun par la Région (Mission Cybercentres) et la CDC (Direction régionale Pays de la Loire), sont soumis à la Commission permanente, qui délivre la labellisation "Cybercentre".

La décision de la Commission permanente intervient, notamment, en tenant compte des nécessités d'un aménagement du territoire équilibré.

Aux termes du règlement de l'action, les implantations de Cybercentres se font à trois niveaux :

- les implantations dites de « Pays » en zone rurale, suivant les initiatives prises par les structures intercommunales (le plus souvent, les communautés de communes) ;
- les implantations en zone semi-rurale, correspondant à des initiatives prises par des communes de taille intermédiaire rayonnant au centre d'un bassin de vie ou par des communes ayant contractuellement spécifié avec la Région (contrats Région/ville);
- les implantations en quartiers sensibles de grandes agglomérations, dans le cadre de la politique de la Ville.
-

En juillet 2004, le réseau se composait de :

- 30 Cybercentres en zones rurales et 3 projets en cours d'instruction
- 4 Cybercentres en zones semi-rurales et un projet en cours d'instruction
- 9 Cybercentres en quartiers sensibles et 2 projets en cours d'instruction

Dans la très grande majorité des cas, les Cybercentres sont installés dans des locaux situés en centre ville et à proximité d'organismes de services à la population tels que : Mission locale, PIJ, PAIO, Point ANPE, Centre social, Médiathèque, Hôtel de ville, Maison de quartier, Maison des associations...

La zone de desserte effective d'un Cybercentre est évaluée à une quinzaine de kilomètres. En dépit d'un maillage assez homogène, certaines zones blanches persistent, principalement en

raison d'une absence d'implication des collectivités locales.

Dotés d'un équipement bénéficiant du double label Cybercentres et Cyber-bases, d'une politique volontariste d'accueil et d'animation ainsi que de raccordements au réseau de services Mégalis, les Cybercentres ont pour objectif de constituer des plates-formes ressources de référence.

L'accès aux Cybercentres est soumis à une cotisation forfaitaire annuelle modique (inférieure à 15 euros), voire symbolique, un petit nombre d'entre eux offrant une inscription gratuite. Un règlement intérieur, élaboré suivant un modèle commun, précise et encadre les conditions d'utilisation de ces espaces.

Sans pour autant délaisser la mission de diffusion des TIC, qui demeure leur cœur de métier, les Cybercentres ont complété leur offre de services en direction de segments socioprofessionnels tels que les artisans et le monde agricole (bouquets de services ARTELIS et AGRILIGER), certains d'entre eux mettant leurs équipements à la disposition d'organismes de formation.

Actuellement au nombre d'une soixantaine pour 44 Cybercentres ouverts, les animateurs des Cybercentres ont un rôle-clef dans la réussite du programme avec une triple mission : veiller à la bonne organisation du Cybercentre et à la maintenance de ses équipements, assurer l'accueil individuel et collectif des utilisateurs, proposer des animations et faire la promotion des nouveaux services et usages. Pour un certain nombre d'entre eux et notamment dans les petites collectivités rurales, ces tâches se doublent parfois d'un rôle de webmestre des sites locaux, voire de responsable informatique. Les plus anciens ont été recrutés sous le statut emploi-jeune, ceux en poste depuis début 2003 sont contractuels à durée déterminée. Suivant les premières indications d'un état des lieux en cours, une proportion importante des animateurs sont en voie d'intégration dans la Fonction publique territoriale (stagiaires ou liste d'aptitude). L'accent est mis sur la formation de qualification et de perfectionnement des animateurs, qui bénéficient tous d'un crédit individuel de 3 000 euros, auquel s'ajoutent les sessions réseau organisées plusieurs fois par an, tant à l'Hôtel de Région qu'à l'initiative de la CDC.

La totalité des Cybercentres est reliée par un double réseau intégré, régional (CYBELIS) et national (Portail Cyber-bases). Une société spécialisée, prestataire de la Région, assure la fonction d'administration et d'animation de cette plate-forme de travail collaboratif, à laquelle est associé l'ensemble des animateurs.

La plupart des Cybercentres sont aujourd'hui raccordés au réseau Mégalis. Dans le segment supérieur (liaison permanente à 2 mégabits), 5 sites (Chemillé, La Ferté-Bernard, Loiron, Pornic et Pouzauges) sont à ce jour raccordés et contribuent très activement à l'expérimentation des nouveaux services et usages à haut débit, lesquels sont principalement la visioconférence et le streaming vidéo.

Pour les Cybercentres des grandes agglomérations, le rôle de médiation des associations de quartier est essentiel pour canaliser les utilisateurs.

Dès l'origine, les animateurs des Cybercentres des Pays de la Loire ont travaillé en réseau régional et suivi des formations de perfectionnement et de qualification qui en ont fait des spécialistes reconnus. Il est intéressant de noter une grande stabilité dans ces emplois.

Le réseau Cybercases de La Réunion

Le développement des TIC constitue pour La Réunion un moyen de désenclavement et un enjeu stratégique pour la création de nouvelles activités et pour l'emploi, en permettant à la Région de :

- jouer un rôle déterminant de levier pour le développement économique et en particulier dans le développement de la filière des technologies de l'information et de la communication, porteuses d'avenir et d'emplois ;
- positionner l'île de La Réunion comme plate-forme d'excellence de la Zone Océan Indien en la dotant d'infrastructures performantes et d'un secteur de pointe tourné vers l'exportation.

Le dispositif "Cybercases" a été lancé par la région Réunion en 2001, en partenariat avec l'Union européenne, avec les associations et les collectivités de l'île. Le programme Cybercases porte sur la réalisation d'un réseau d'espaces multimédia répartis sur le territoire régional et offrant l'accès public aux TIC et à internet, dans le cadre d'une démarche partenariale avec des associations, des collectivités et des entreprises privées volontaires.

C'est un des moyens mis en oeuvre pour contribuer à limiter le risque de fracture numérique face aux technologies. En 2004, 55% des Réunionnais déclarent ne jamais utiliser de micro-ordinateur tandis que 26% l'utiliseraient presque quotidiennement.

Après les deux appels à projets de la Région, qui ont été conduits en 2001 et 2002, 23 projets d'espaces publics ont été retenus sur l'ensemble du territoire réunionnais. Les espaces correspondants sont ouverts au public ou en cours d'ouverture. Ces espaces sont complétés sur le terrain par des structures plus petites, accompagnées par la collectivité pour répondre à des besoins plus spécifiques.

Les principaux objectifs sont :

- la sensibilisation et l'initiation aux TIC,
- l'équité d'accès aux TIC pour les populations résidant dans des quartiers populaires, défavorisés ou isolés,
- l'organisation d'une communication directe entre les individus, ou par l'intermédiaire de messageries, sites web, jeux, vidéos, musiques, visioconférences,
- l'obtention de réalisations concrètes utilisant des technologies standards afin de pouvoir être reproduites dans d'autres sites (aide de 5 000 euros à destination des projets associatifs afin de leur faciliter la mise en place d'actions concrètes).

Le service TIC de la région Réunion assure la coordination des appels à projets permettant la sélection des initiatives, l'animation d'un site portail ainsi que des sessions de formation des animateurs des Cybercases.

L'année 2005 doit servir à consolider ce dispositif de soutien. Mais elle sera avant tout, la première année de fonctionnement du dispositif complet. Un effort important sera effectué sur l'animation et la coordination du réseau avec la mise en place d'un centre de ressources régional favorisant les échanges entre tous les projets ouverts au public.

Les partenaires s'interrogent aujourd'hui sur les possibilités de pérennité de certains projets avec l'arrêt du dispositif "emplois-jeunes" qui a permis de favoriser la création et le fonctionnement d'un nombre important de Cybercases.

Les régions dont l'action concerne prioritairement l'animation du réseau d'espaces et le développement des usages

La dimension et la diversité géographique et politique de certaines régions ont rendu difficile la mise en place d'une politique permettant de financer directement le déploiement coordonné des espaces multimédia sur l'ensemble du territoire régional.

Des engagements importants ont cependant été pris dans plusieurs régions pour favoriser, le plus souvent par l'intermédiaire d'Agences régionales de développement de la société de l'information, l'identification et la coordination des échanges entre les espaces, le développement des usages et la professionnalisation des animateurs. Le déploiement d'espaces peut, dans ce cadre, être favorisé par des conventions passées avec les acteurs nationaux (programme Cyber-base de la CDC par exemple). C'est, en particulier, le cas de la région Midi-Pyrénées qui a contribué financièrement au déploiement des Cyber-bases sur son territoire.

L'action d'ARDESI en Midi-Pyrénées

Dans le cadre du son Programme d'Actions Régional pour la Société de l'Information (PARSI) adopté le 23 novembre 2001, le conseil régional Midi-Pyrénées s'est engagé en faveur d'une "politique d'administration électronique et citoyenne". Ce programme a donné mission à l'Agence régionale pour le développement de la société de l'information (ARDESI) de :

- jouer un rôle d'impulsion et d'animation dans la diffusion des usages auprès des collectivités locales, des institutions et des filières de professionnels,
- créer un centre de ressources à la disposition du Conseil régional et de ses adhérents pour contribuer à accélérer le développement de la société de l'information sur le territoire régional.

Ce programme comprend également un axe fort en faveur du soutien aux lieux d'accès publics à internet et au multimédia existants, avec le déploiement, en partenariat avec la CDC de 23 Cyber-bases.

La fonction de mise en réseau et d'animation des espaces a été confiée à l'ARDESI par le PARSI. Elle concerne :

- la mise en oeuvre d'actions de sensibilisation et d'accompagnement des responsables et des animateurs des espaces publics,
- la réalisation d'un état des lieux permanent et actualisé des points d'accès publics à internet (localisation sur le territoire, pratiques et usages, etc.),
- un travail d'accompagnement sur l'amélioration de la qualité des usages, la mise en réseau des espaces, leur animation et à terme, une amélioration de la fréquentation par les différents publics concernés.
-

Les partenaires associés à l'ARDESI pour réaliser le travail d'animation du réseau sont :

- le Conseil régional : mission NTIC,
- les services de l'Etat en région : le chargé de mission NTIC auprès du SGAR, le

Rectorat (mission TICE et DAFCO), la Direction régionale jeunesse et sport, la Direction régionale de l'action culturelle,

- les relais locaux dans les départements : ADNTIC et Préfecture du Gers, Centre de ressources partagées de Decazeville (Aveyron), ITMedia-Castres (Tarn), Ariège-expansion, Agence lotoise de développement, Conseil général du Lot et Conseil général des Hautes-Pyrénées,
- des responsables et animateurs d'espaces (MJC, BIJ-PIJ, associations, centres socio-culturels, médiathèques, bibliothèques, etc.),
- des représentants d'associations d'usagers (représentants du Conseil économique et social régional Midi-Pyrénées).

Le dispositif de mise en réseau et d'animation est supporté par le budget d'ARDESI (1,1 million d'euros).

L'action d'ARTESI Ile-de-France

A côté du financement des espaces publics numériques sur présentation de projets par les collectivités territoriales, le Conseil régional Ile-de-France a mis l'accent sur l'animation et la sensibilisation à travers les actions menées par son Agence régionale des technologies et de la société de l'information (ARTESI). Créée en 1999, cette agence est en charge de l'objectif global de promotion des usages TIC en Ile-de-France. Elle joue un rôle de sensibilisation, d'animation, de veille et de diffusion des initiatives innovantes auprès des collectivités locales, notamment grâce à son site internet et à l'organisation de rencontres thématiques.

Aujourd'hui, elle se concentre sur trois types d'actions d'accompagnement :

- La création d'une plate-forme de démonstration et de simulation de modules de services pour les portails de ville, appelée @NetVille, afin d'accompagner les communes et leurs regroupements, dans la création de portails publics performants, tournés vers les services aux citoyens.
- Le développement de la qualité des sites web publics à partir de la création d'un réseau de webmasters publics et d'une étude permanente des sites internet des villes d'Ile-de-France, évalués à partir d'indicateurs qui privilégient l'interactivité et les services rendus. L'enquête a révélé le faible développement de l'internet public puisque sur les 1300 communes d'Ile-de-France, seules 250 sont dotées d'un site internet.
- La mutualisation des bonnes pratiques développées par les espaces publics numériques à partir de la création d'un réseau d'animateurs de ces espaces, baptisé "Comité permanent EPN@Ile-de-France". Constitué à partir du recensement par ARTESI des 652 lieux d'accès à internet et espaces publics numériques dotés d'au moins un accompagnateur, ce réseau est également mobilisé aujourd'hui sur la pérennisation de leur existence.

Les régions où le soutien s'inscrit dans le cadre d'une politique de conventionnement avec les territoires

Par les orientations stratégiques qu'elles ont prises, certaines régions ont choisi de ne pas intervenir directement dans le financement et l'animation des espaces et points d'accès publics multimédia situés sur leur territoire régional, même si leur maillage constitue un élément reconnu comme indispensable de la politique régionale. C'est le cas, par exemple, de la région Rhône-Alpes qui a une politique globale de soutien et de mise en cohérence des projets de territoire mais n'a pas mis en place de programme de soutien financier direct aux espaces et points d'accès publics à internet.

Le Plan stratégique du Conseil régional Rhône-Alpes

"L'accès pour tous" aux technologies de l'information et de la communication et le rééquilibrage des territoires pénalisés par l'éloignement et l'isolement constituent des objectifs fondamentaux définis par le Conseil régional Rhône-Alpes pour orienter son action. Pour les réaliser, a été définie une méthodologie qui s'appuie sur la coopération durable et la complémentarité avec les autres niveaux territoriaux : départements, villes et territoires de projets dans le cadre de la contractualisation avec la Région (Pays, agglomérations, contrat de développement Rhône-Alpes).

Une des facettes les plus innovantes du Plan prévoit que les crédits régionaux ne pourront être engagés sur des projets que s'ils ont fait préalablement l'objet d'une concertation, voire d'un consensus avec tous les niveaux territoriaux concernés directement ou indirectement par le projet. Ce "chaînage" de l'action publique, impose désormais aux porteurs de projets un circuit pour "recroiser" leurs projets avec les collectivités territoriales et avec les différents dispositifs d'aménagement des territoires tels que les contrats de développement Rhône-Alpes (CDRA) et les contrats de parcs naturels régionaux (PNR). Cette obligation de transparence a non seulement la vertu de faire circuler l'information sans court-circuiter les acteurs des autres niveaux territoriaux, mais elle les conduit à réfléchir ensemble, à mieux coordonner leurs actions, voire même à modifier l'économie de leurs projets.

La co-validation des projets par l'ensemble des acteurs concernés déclenche la participation financière de la Région, qui joue un rôle d'animation indispensable pour veiller à la cohérence des actions menées sur son territoire.

C'est dans le cadre de ces actions concertées favorisant une démarche intercommunale pluriannuelle que les territoires peuvent intégrer l'organisation de l'offre d'accès public à internet, en particulier pour favoriser l'appropriation des TIC par le développement des usages.

1.3.3 Exemples d'initiatives engagées par les départements

L'intervention des Conseils généraux pour soutenir l'accès public à internet fait ressortir des programmes qui répondent à une double préoccupation permettant de favoriser :

- le déploiement de l'accès public à internet sur l'ensemble du département dans les régions où il n'y a pas eu de programmes de soutien,
- l'équipement de lieux et le développement de services qui relèvent du champ de compétence du Conseil général.

Programmes départementaux pour le développement de l'accès public à internet

Dans les régions où il n'y a pas eu de dispositif régional direct d'aide au financement et à la coordination des espaces, des départements ont souvent pris l'initiative de mettre en place une action de soutien et de coordination au développement d'espaces multimédia. C'est par exemple le cas dans les régions Rhône-Alpes et Ile-de-France où des programmes spécifiques ont été mis en place dans plusieurs départements : Ardèche, Isère, Loire et Savoie en Rhône-Alpes ; Essonne, Val d'Oise, Ville de Paris, Yvelines en Ile-de-France.

Les Espaces publics numériques essonniers (EPNE)

L'initiative du département de l'Essonne pour soutenir et coordonner l'accès public à internet sur son territoire s'inscrit dans les objectifs de la politique engagée en 2001 par le Conseil général en matière d'accès au savoir pour :

- favoriser la diffusion et l'appropriation des savoirs pour tous les citoyens
- articuler la maîtrise de ces savoirs avec les évolutions économiques, sociales et culturelles du département.

La politique départementale d'accès au savoir, adoptée en décembre 2001, a permis d'engager la mise en place de cinq programmes d'actions concernant :

- L'accès aux TIC dans les bibliothèques publiques et la promotion de la lecture publique en Essonne ;
- La création d'une banque des savoirs permettant la collecte et la mise en circulation des richesses culturelles du département ;
- La mise en place d'un portail Internet du Conseil général afin de favoriser l'accès à tous au savoir ainsi que l'offre de services aux usagers ;
- Le lancement d'un programme départemental de soutien des lieux d'accès et d'apprentissage numérique labellisés par le Conseil général, ou "Espaces Publics Numériques Essonniers" (EPNE), lieux où des outils informatiques (ordinateur, logiciels, scanner, graveur, etc.) et des accès à Internet sont mis à la disposition du public avec l'accompagnement de médiateurs ;
- La promotion de la culture scientifique et technique par la création d'un réseau et du soutien des opérateurs de la culture scientifique et technique et par la mise en place de procédures d'appels à projets concernant la diffusion de la culture scientifique et technique.

La mise en œuvre du réseau de lieux d'accès et d'animation des TIC repose sur un dispositif qui s'articule autour de deux éléments : le texte de l'appel à projets et une charte de qualité.

- L'appel à projets fixe le cadre dans lequel peuvent être soutenus les projets proposés, le montant des aides et la procédure d'attribution.
- La charte de qualité quant à elle est un développement de la Charte nationale des EPN dans laquelle se retrouvent l'initiation gratuite à la navigation, l'indépendance vis-à-vis des différents opérateurs et concepteurs de logiciels, l'appropriation des TIC par le public.

Après les trois appels à projets de 2002, 2003 et 2004, 58 EPNE sont labellisés mettant ainsi un terme à la première phase du dispositif consacré à la structuration du réseau.

Sans modèle unique, les EPNE sont implantés dans de nombreux types de structures. Ainsi le public peut trouver des EPNE dans des bibliothèques ou médiathèques, des Missions locales, des Maisons des Jeunes ou des Maisons de quartier, des Centres sociaux, des espaces associatifs ou municipaux, des services jeunesse.

C'est cette diversité de lieux et donc de missions et de publics cibles qui fait des EPNE un réseau riche d'expériences différentes, mais relié par la Charte des EPNE.

Un suivi est effectué sur l'ensemble des EPNE pour mesurer la fréquentation de ces lieux. Après un an de collecte d'information, ce sont 25 000 entrées qui ont été constatées pour un taux de réponse d'environ 50%. La projection 2004 du taux de fréquentation global indique près de 80 000 accès.

L'animation et la coordination du réseau sont assurés par le Conseil général. Outre le travail de suivi des appels à projets, ses actions concernent en particulier :

- La formation à destination des animateurs des EPNE et des bibliothécaires de l'Essonne se déploie. 22 sessions ont été proposées gratuitement en 2004 (10 pour les animateurs et 10 pour les bibliothécaires) et autant pour 2005. Des demies journées d'information sur la question de l'accès public à internet sont envisagées en 2005 à destination des élus des communes de l'Essonne et de leurs groupements.
- L'animation d'un site Web collaboratif expérimental qui a été ouvert en avril 2003. Il a pour objet de mutualiser les documents produits et les réflexions menées dans les EPNE et de les partager. Il sert de plate-forme d'information, de forum et d'agenda partagé pour organiser et suivre les actions communes.

Depuis décembre 2003, le second volet de la politique numérique de l'Essonne comprend l'adoption d'une délibération portant sur le développement des infrastructures et services haut débit.

Trois programmes structurent cette politique :

- accélérer la couverture haut débit du Sud Essonne afin de constituer un marché attractif,
- accompagner les communes et leurs groupements pour permettre d'améliorer leur desserte en infrastructures de télécommunications,
- aider à l'expérimentation de technologies et services de télécommunications innovants.
-

Programmes départementaux pour développer des offres d'accès public à des services spécifiques

La plupart des départements se préoccupent aujourd'hui de l'équipement multimédia des lieux publics qui relèvent de leur compétence, au premier rang desquels figurent les bibliothèques et les collèges.

Certains d'entre eux se sont engagés depuis plusieurs années dans des actions innovantes pour ouvrir ces lieux à de nouveaux publics mais aussi pour développer, dans le cadre de leurs domaines d'actions, une offre d'accès à internet afin d'améliorer les services de proximité en particulier pour les territoires et les populations les plus isolées.

C'est le cas, par exemple des Lieux d'accès multimédia (LAM) de l'Hérault orientés sur la recherche d'emploi et les usages professionnels qui ont ensuite intégré des usages de la vie quotidienne et élargi à d'autres publics. Le Point Info 14 quant à lui, offre un bouquet de services publics et administratifs à des populations en majorité rurales et leur évite ainsi des déplacements en ville.

Le réseau des Lieux d'Accès Multimédia (LAM) de l'Hérault

L'initiative des Lieux d'Accès Multimédia (LAM) a été lancée en 1999. Elle s'inscrit dans la politique sociale et d'aménagement du territoire du conseil général de l'Hérault

Le dispositif LAM a pour objectif d'implanter, dans les territoires du département, un réseau d'espaces publics numériques ouverts gratuitement aux demandeurs d'emploi et aux porteurs de projets d'activités TIC et de développement local. Ces espaces de proximité doivent leur permettre de disposer d'un accès encadré aux moyens et ressources que représentent les TIC afin de servir leurs projets professionnels. Les LAM assurent des prestations de sensibilisation, d'initiation et de conseil dans l'utilisation des TIC dans ces domaines.

On compte aujourd'hui 17 sites labellisé LAM répartis sur le département.

Les acteurs partenaires qui assurent le financement et la coordination du projet sont :

- le service Pacte Territorial pour l'Emploi (maître d'ouvrage) du Conseil général,
- le Centre régional universitaire de formation permanente (CREUFOP), service de formation professionnelle continue de l'université Montpellier II (UM2) : opérateur du projet (maître d'œuvre),
- les sites partenaires dans chaque territoire : collectivités locales (commune ou communauté de communes...).

Les LAM travaillent en réseau en s'appuyant sur un site internet, un intranet-extranet et un centre de ressources qui a pour objectifs de faire connaître les LAM, de permettre une réelle communication et des échanges entre eux, et d'assurer des services d'animation, de formation (pour les responsables de LAM), de veille informationnelle et technologique, et de relais des projets de territoire.

A l'origine du projet, les usages professionnels ou de recherche d'emploi étaient prioritaires dans les LAM, par rapport à des utilisations éducatives, culturelles ou ludiques. A ce jour, la notion d'insertion a considérablement évolué et permet d'intégrer tous les usages informatiques liés à la vie quotidienne. Les publics accueillis se diversifient ainsi que les

usages développés dans les LAM afin de répondre aux besoins des jeunes, des demandeurs d'emploi, des artistes, des créateurs d'activité.

Le taux de fréquentation des LAM révèle l'intérêt de l'outil dans le parcours d'insertion des publics en difficulté. De nouvelles demandes sont prises en compte pour répondre à des besoins spécifiques : groupes scolaires, collectivités locales, entreprises...

Les Points info 14 du Conseil général du Calvados

Le dispositif Points Info 14 a été décidé par les élus du conseil général du Calvados en avril 2000. Il a pour première finalité de délivrer à la population du Calvados, en majorité rurale, un bouquet de services administratifs, sans que cette population rurale soit obligée de se déplacer en ville.

Plus généralement, les objectifs poursuivis sont :

- le développement local et l'aménagement du territoire : assistance aux artisans, commerçants, créateurs d'entreprises, aides sociales,
- l'initiation et la sensibilisation aux outils informatiques multimédias,
- un meilleur dialogue entre les citoyens et la collectivité locale et ses partenaires administratifs,
- le maintien des populations en milieu rural.

Les Points Info 14 doivent ainsi faciliter les relations entre le public et les acteurs de la vie sociale et économique : assurances chômage et maladie, services de l'eau, de l'électricité, du gaz, du téléphone, justice, transports, collectivités locales, entreprises...

Parmi les services rendus dans un Point Info 14, on peut distinguer les services généralistes à la population (EDF-GDF, France Télécom, SNCF, etc.) et les services liés à l'action sociale (URSAFF, CAF, CPAM), à l'emploi et à la formation.

Il y a aujourd'hui 10 Points Info 14 répartis dans le département.

Les services rendus concernent :

- **l'aide** : rédiger un document administratif, résoudre un problème de facturation gaz, électricité ou téléphone, aides au transport des demandeurs d'emploi, aux personnes âgées ou handicapées,
- **l'accompagnement** : dans la recherche d'un emploi, dans l'ouverture de droits sociaux (avec la CAF, les Assédic : RMI, APL, etc.), dans la consultation de sites internet, dans la création d'entreprise via les Chambres consulaires ou pour réserver un billet de train,
- **les appels** : pour obtenir des coordonnées ou des conseils pratiques, pour dialoguer avec les référents des services publics et des administrations,
- **les accès** : à la liste des offres d'emploi mise à jour quotidiennement par l'ANPE, aux imprimés types des administrations, que l'utilisateur remplit et transmet en ligne.

Le projet est géré au sein de la Mission NTIC 14 du Conseil général.

Le Conseil général signe avec la collectivité une convention de mise à disposition du matériel

informatique et d'aide au fonctionnement sur trois ans. La collectivité a souvent fait le choix de recruter un emploi-jeune comme agent d'accueil.

Les services se divisent en deux sous-groupes :

Les services hors ligne sont ceux que l'agent d'accueil peut rendre sans pour autant se connecter à internet ou en visioconférence. Ils consistent à mettre en relation le citoyen avec un partenaire, par téléphone ou par fax, ou à rédiger une lettre, voire un curriculum vitae, à consulter les offres d'emploi affichées, à délivrer des imprimés divers

Les services en ligne qui nécessitent une connexion à des services en ligne via internet ou en visioconférence. L'accès aux services peut être réalisé par l'intermédiaire de l'agent médiateur.

Chacun des agents d'accueil est formé au Conseil général, notamment pour les aspects techniques, et auprès de chaque service public partenaire. L'accès du Point Info 14 ne peut s'envisager en libre service.

Le suivi des Points Info 14 est mené dans le cadre de réunions des agents d'accueil qui ont lieu trois fois par an. Un site extranet est réservé à l'usage des agents qui y saisissent leurs statistiques de fréquentation. On peut aussi y trouver :

- les coordonnées des Points Info 14 du département,
- un forum d'échanges entre agents d'accueil et personnes ressources,
- les actualités liées aux démarches administratives à distance.

La pérennité du dispositif concerne les conditions de prise en charge du financement des animateurs / médiateurs après leur sortie du dispositif emplois-jeunes, par exemple au sein des intercommunalités.

Les modalités d'engagement des organisations de service public partenaires doivent également être posées par rapport au développement durable du dispositif.

1.3.4 Exemples d'initiatives engagées par des communes et regroupements de communes

Les communes et intercommunalités ont la connaissance du territoire, au niveau le plus fin. Elles jouent un rôle clé dans le déploiement de l'usage des TIC et dans l'organisation de l'accès public à internet, d'une part parce qu'elles ont la compétence pour définir et mettre en œuvre les politiques d'aménagement nécessaires à leur développement mais aussi, parce qu'elles ont en charge la gestion et l'équipement de lieux publics où l'accès aux TIC devient prioritaire (écoles, bibliothèques, mairies...).

C'est à ce niveau territorial que l'on voit se multiplier aujourd'hui les initiatives qui associent dans une stratégie de développement local :

- l'organisation des services municipaux et intercommunaux pour une meilleure offre de services au public,
- l'aménagement d'équipements multimédia de proximité pour la sensibilisation, la formation et l'accès de tous aux services numériques,

- l'usage des TIC dans une perspective de développement social, culturel et économique.

Ces initiatives sont mises en œuvre par les grandes métropoles mais aussi dans des territoires ruraux plus isolés.

L'exemple de la Communauté de communes du Briançonnais

Le projet Cybersat briançonnais est l'expression de la volonté de la Communauté de communes de pérenniser les services et usages liés aux TIC développés depuis plusieurs années par un service d'accès public à internet itinérant : le Cyberbus du Briançonnais.

L'apport du Cyberbus

La mobilité du Cyberbus briançonnais a permis d'apporter le multimédia et internet sur la place du village, d'aller au-devant des populations pour un désenclavement social et culturel, dans un territoire enclavé ne disposant pas de points d'accès à internet.

Les objectifs sont de proposer :

- L'apprentissage des moyens d'accès à l'information et au savoir dans le milieu scolaire ;
- L'intégration de ces moyens dans le processus d'apprentissage ;
- Une vitrine technologique pour démontrer aux professionnels l'utilité et l'apport de ces technologies dans leur quotidien et faire émerger une culture "Société de l'Information" tant au niveau des enfants, qu'au niveau des PME/PMI et TPE qui tissent l'économie locale.

Du Cyberbus à Cybersat

Aujourd'hui, l'action du Cyberbus est prolongée à travers le projet Cybersat afin de :

- développer les usages d'internet,
- apporter des services aux zones enclavées grâce à la mise en œuvre d'un réseau de points d'accès internet haut débit par satellite sur le territoire de la communauté de communes du Briançonnais.

L'enjeu est de pérenniser le concept de point d'accès internet mobile "Cyberbus" par une présence permanente dans les communes, assurée par un maillage du territoire en espaces publics internet citoyen.

Pour répondre à cet objectif général de couverture territoriale, trois actions sont développées :

- Implanter un accès internet haut débit (1 Méga-bits descendant / 256 Kilo-bits remontant) par satellite dans chaque commune non desservie par un accès haut débit de type ADSL France Télécom, et partager cette connexion sur trois postes informatiques ;
- Élargir le public accueilli, assurer une médiation multimédia et développer de nouveaux services et usages citoyens ;
- Permettre à tous, quelles que soient leurs origines sociales et culturelles, d'accéder à des connaissances et à des savoir-faire, et de rompre ainsi l'isolement lié à

l'enclavement géographique.

Le projet participe au programme ERIC mis en œuvre par le Conseil régional PACA.

Les Espaces publics internet citoyen de la Communauté de communes constituent des sites d'expérimentation des diverses technologies d'accès haut débit existantes et applicables en zone de montagne (satellite, ondes radio, utilisation des réseaux électriques...) avant un éventuel déploiement.

Parallèlement, la communauté de communes du Briançonnais met en place, dans le cadre de l'initiative européenne Leader Plus, le projet de Système d'Information Territorial (SIT) dont le noyau central est un intranet/extranet communautaire permettant un travail collaboratif renforcé et une mise en commun d'un fonds documentaire législatif et administratif.

Des procédures automatisées de transmission de documents inter-administrations (téléprocédures) seront mises en œuvre et Cybersat sera alors utilisé comme un "point d'accès public avancé", sorte de guichet unique dans les communes pour faciliter les relations administration-administrés dans leurs démarches quotidiennes.

Le maillage du territoire doit être assuré par un réseau de 9 espaces publics numériques, localisés dans des lieux publics et dont les ouvertures s'échelonnent entre 2003 et 2005 :

- Névache : Bibliothèque
- Villar-d'Arène : Salle communale
- Cervières : Salle communale
- La Grave : Bibliothèque
- Puy-Saint-André : Salle communale
- Montgenèvre : Office du tourisme
- Val-des-Prés : Salle communale
- Monêtier : Salle communale
- Villard-Saint-Pancrace : Salle communale

L'opération mobilise une personne chargée de mission à temps plein et bénéficie de l'appui de la plate-forme de services ERIC (Espaces régionaux internet citoyen, développé par la Région PACA), à laquelle le service Informatique/TIC de la communauté de communes du Briançonnais a contribué dans sa phase de préfiguration.

La réussite actuelle de ce projet repose sur :

- L'expérience préalable de la mise en œuvre et de l'animation du Cyberbus ;
- Un surdimensionnement en matière de débit (1 Mbit/s partagé sur 3 postes), qui permet de répondre totalement à la demande ;
- La dimension intercommunale du projet et le plan de déploiement fondé sur l'équipement prioritaire des points les plus éloignés de la commune centre (Briançon) ;
- Le financement pluriannuel du fonctionnement obtenu dans le cadre de Leader Plus.

L'exemple du SIVU des inforoutes de l'Ardèche

En regroupant 257 communes ardéchoises, le SIVU des Inforoutes de l'Ardèche, créé en 1996, constitue un gage de cohérence et d'efficacité pour la mise en place d'actions départementales. Le Département et la Région sont partenaires du SIVU. De par sa mission de pôle public de ressources, le SIVU apporte à ses membres un réel service de déploiement des matériels, de maintenance et de formation. Ses activités se regroupent selon 4 grandes missions :

- pôle de ressources et centre de compétences pour les membres,
- mission de développement des usages pour le public,
- mission d'expérimentation, d'innovation et de prospection,
- mission de services pour des tiers.

Le Département soutient le Syndicat depuis son origine pour les missions d'intérêt départemental qu'il mène.

Grâce à l'action d'équipement menée par le SIVU des Inforoutes, les ardéchois disposent d'un maillage de points d'accès publics à l'Internet de 24 centres multimédia. Pour chacun de ces centres, les communes et EPCI d'accueil se sont engagés à mettre à disposition des locaux aménagés et prendre en charge les frais de personnel et de fonctionnement.

Outre la vulgarisation des nouvelles technologies, ces centres jouent un rôle important dans le tissu social ardéchois. ils offrent notamment :

- un outil d'animation et de formation au service des acteurs du territoire, avant même l'accès à l'Internet,
- un espace de vulgarisation de l'informatique de base et un centre de ressources pour les personnes en recherche d'emploi,
- un espace d'accueil des élèves pour les écoles environnantes qui ne disposent pas encore d'équipements suffisants.

Le Conseil général de l'Ardèche a engagé un programme d'actions « d'intérêt départemental », sur la période 2003-2005. Ce plan fait l'objet d'une convention triennale avec le SIVU des Inforoutes de l'Ardèche. Son objectif est d'atteindre d'ici fin 2005 :

- un niveau d'équipement des écoles primaires ardéchoises d'au moins un ordinateur par classe,
- le maintien à un bon niveau technologique de l'équipement des 24 centres multimédias mis en place par le SIVU,
- l'équipement informatique de 100 bibliothèques membres du réseau du Département (Bibliothèque Départementale de Prêt) afin d'offrir un accès public à Internet au plus près des ardéchois. La bibliothèque a été considérée par le SIVU et le département comme le lieu privilégié pour orienter les usagers dans l'utilisation d'Internet, en offrant une sélection pertinente de sites à des fins de service public.

L'ensemble de ce programme d'actions permettra, en 3 ans, l'installation de 1 150 postes informatiques dans les écoles primaires, le renouvellement de 150 postes dans les centres multimédias et l'installation de 100 postes dans les bibliothèques municipales membres du réseau départemental.

L'autofinancement sera systématiquement apporté par la commune concernée lors du transfert à son propre patrimoine des équipements des écoles et des bibliothèques.

Le programme d'actions d'intérêt départemental porte également sur l'aide au SIVU qui anime un centre de ressources et coordonne :

- l'assistance à l'installation et à la maintenance des équipements informatiques et des connexions internet pour les écoles et les points d'accès publics ;
- l'aide l'organisation et l'animation de services au public (mise en oeuvre de téléprocédures, extranet...);
- la desserte du territoire en haut débit (nouvelle compétence du SIVU) ;
- la sensibilisation et la formation (personnels de mairies, professeurs des écoles, personnels des bibliothèques) ;
- l'animation et la promotion du territoire (portail web www.inforoutes-ardeche.fr dont la fréquentation moyenne est de 80 000 visiteurs/mois) et du réseau des animateurs des centres multimédias.

L'exemple de la Communauté de communes de Parthenay

La Communauté de communes de Parthenay a choisi de développer des lieux d'accueil et d'accompagnement multimédia : les Espaces Numérisés.

Les 13 Espaces numérisés de la Communauté de communes de Parthenay permettent de sensibiliser la population aux TIC. Chacun peut librement et gratuitement venir se familiariser avec ces nouveaux outils, apprendre à en faire usage, les utiliser en fonction de ses besoins et de ses intérêts. En rendant les TIC accessibles à tous, les espaces numérisés sont une réponse évitant l'exclusion sociale liée au coût financier des outils technologiques.

La majorité de ces espaces numérisés proposent une thématique particulière :

- Thématique Emploi et Formation à "l'Espace Public Numérisé Armand Jubien". C'est l'espace numérisé le plus important. Il regroupe 4 salles équipées de 36 postes. Différents ateliers de découverte des TIC y sont proposés toute l'année ;
- Thématique e-administration à la mairie ;
- Thématique culturelle à l'Espace culture multimédia ;
- Thématique ludique au Centre de loisirs Maurice Caillon ;
- Thématique touristique à l'office de tourisme et à l'espace de la salle d'exposition du patrimoine. Cet espace peut-être ouvert en s'adressant au service tourisme.

Chaque commune de la Communautés de communes dispose d'un espace numérisé, permettant à chaque habitant de disposer d'un accès TIC à moins de 3 km de son domicile : Le Tallud (près de la Mairie), Pompaire (à la Mairie), Châtillon sur Thouet (à la Maison Pour Tous), La Mara, à la Maison des Associations, La Chapelle Bertrand (à la Mairie), Adilly, (à la Mairie).

Les espaces numérisés proposent de nombreux outils et applications informatiques (Portail "In-Town-Net" de Parthenay, Internet, courrier électronique, CD-Rom, logiciels de traitement de texte, photos, tableurs, logiciels de création de pages web...). Une sécurité particulière est

installée concernant les sites interdits aux mineurs.

Au total, ce sont aujourd'hui plus de 100 terminaux en libre accès à la population. Ces espaces permettent de présenter à des publics différents le même niveau d'accès à l'information et aux outils multimédia.

L'accompagnement des espaces se fait par l'intermédiaire d'animateurs médiateurs qui ont la double qualité de connaître l'utilisation des outils technologiques et, grâce à la thématisation des sites, la sensibilité de leur public.

Les espaces numérisés, couplés à la consultation du Portail de Parthenay "l'In-Town-Net" permettent différents niveaux d'échanges entre les générations, entre les utilisateurs, entre les animateurs, entre les animateurs et les utilisateurs : échanges de connaissances, échanges d'informations et de savoir-faire (conception graphique, manipulation, utilisation des outils).

Aujourd'hui, les espaces numérisés accueillent plus de 3 000 personnes par mois, dont 5% de nouveaux visiteurs.

2 BILAN ET PREMIERS ENSEIGNEMENTS

2.1 LE BILAN EN DEMI-TEINTE DES POLITIQUES INITIALES

2.1.1 Les objectifs atteints

Des points d'accès publics à internet répartis sur l'ensemble du territoire

Il n'existe pas aujourd'hui de recensement exhaustif des points d'accès publics à internet. L'inventaire réalisé par la Délégation aux usages de l'internet (<http://delegation.internet.gouv.fr/acces/index.htm>) permet d'apprécier la densité et la diversité des espaces qui se répartissent sur l'ensemble du territoire national, dans toutes les catégories de communes.

Il ne reflète cependant que les informations communiquées par les partenaires nationaux et locaux avec lesquels la Délégation interministérielle a passé une convention. Les analyses plus fines qui sont réalisées dans les territoires font généralement ressortir un nombre plus important d'espaces de toute nature.

La mobilisation nationale engagée à la fin des années 90 a effectivement permis de sensibiliser un nombre considérable d'acteurs publics et associatifs répartis dans tout le pays et on peut dire, sans trop se tromper, que la plupart des cantons disposent aujourd'hui d'au moins un point d'accès public à internet, qu'il bénéficie d'un label ou non. D'un point de vue quantitatif, l'objectif de 7 000 points d'accès fixé en 2000 a vraisemblablement été atteint si l'on tient compte de toutes les formes d'offres d'accès public à internet (poste isolé, espace multimédia, accès généraliste ou réservé à une catégorie de services).

Le maillage du territoire a été un objectif de référence pour la plupart des programmes mis en œuvre par les collectivités locales dès la fin des années 90. Cet objectif de maillage a été adapté en fonction de la nature de la collectivité concernée : au moins un espace par quartier à Lyon, un accès TIC à moins de 3 kms de chaque habitant dans la Communauté de communes de Parthenay, au moins un espace par canton en Isère, un espace à moins de 20 km de chaque habitant en Bretagne, 200 Cybercentres dans le Nord Pas-de-Calais, un espace multimédia par intercommunalité en Picardie...

Une fréquentation étroitement liée à la politique d'animation et à la nature du lieu

La fréquentation des espaces publics est variable d'un lieu à l'autre. Des éléments communs d'évaluation apparaissent dans les analyses de fréquentation qui sont réalisées dans les différentes catégories de territoires (commune, communautés de communes, région) :

- Le taux d'équipement des ménages ne remet pas en cause l'utilité et la fréquentation des espaces existants. L'évaluation réalisée fin 2004 par la mairie de Brest (<http://www.a-brest.net> © a-brest, article sous licence creative common [info](#)) montre ainsi que, sur la base d'un dispositif d'accès public prioritairement orienté sur des points d'accès intégrés dans des structures publiques existantes, plus de la moitié des espaces font ressortir un taux d'occupation égal ou supérieur à 70 % (la fréquentation

annuelle des "PAPI" atteint selon les estimations réalisées, environ 82 500 visites par an).

- La fréquentation de ces points d'accès est directement liée à l'animation développée dans la structure publique accueillant le point d'accès mais aussi à la participation des animateurs aux activités de la structure et à l'intégration de l'offre d'accès public à internet dans les activités principales du lieu.

Des espaces qui répondent effectivement à une mission de service public

La plupart des points d'accès public à internet et aux TIC sont en mesure d'apporter effectivement aux utilisateurs un service minimum de sensibilisation et de formation aux outils.

Au-delà du service initial de sensibilisation et de formation aux TIC et des pratiques de loisirs (chat, téléchargements, jeux...), les activités proposées dans la majorité des espaces publics se diversifient progressivement pour répondre à des attentes de plus en plus spécialisées exprimées par les usagers :

- accès aux services publics,
- aide à la recherche documentaire,
- aide aux devoirs,
- aide à la recherche d'emploi,
- accès aux ressources sanitaires et sociales,
- aide à la création d'activité,
- aide à la formation...

2.1.2 Faiblesses générales observées

Des lieux qui ont des difficultés à communiquer les uns avec les autres

Même lorsqu'elle est coordonnée, l'identification exhaustive des points d'accès publics à internet sur un territoire est souvent difficile. Cette difficulté freine le développement d'actions collectives, aussi bien entre territoires (intercommunalités, départements, régions...) qu'à l'intérieur d'un territoire de proximité (commune, quartier).

Les points d'accès à internet restent encore le plus souvent des lieux juxtaposés les uns à côté des autres.

La forme réseau qui est à la base de la logique internet comme de son déploiement international, ne se retrouve encore que très faiblement dans le fonctionnement actuel des accès publics :

- Au niveau des réseaux sectoriels, l'organisation des échanges reste difficile soit parce que tous les membres de chacun de ces réseaux ne sont pas équipés (centres sociaux, MJC par exemple), soit par manque de temps ;
- Au niveau d'un territoire (quartier, commune...), plusieurs structures dont les activités sont complémentaires proposent l'accès public à internet mais l'usage des TIC pour développer les échanges entre ces structures est encore généralement faible.

La difficulté à organiser le partage de compétences

L'usage des TIC permet d'améliorer le partage de compétences et de ressources entre structures d'un même territoire (commune, communauté de communes, département, région) dont les activités sont complémentaires. Il permet de rendre ces compétences et ressources accessibles aux usagers et aux acteurs de proximité.

De telles initiatives ne peuvent être organisées que dans la mesure où les ressources et l'offre d'accès public à internet proposées localement sont identifiées et mises à jour.

Plusieurs initiatives nationales (Point Cyb, NetPublic, ECM...) et territoriales (Régions, départements, communes....) ont ressenti la nécessité de créer des bases de données des ressources et compétences identifiées dans leur champs. Ces bases sont souvent incomplètes et hétérogènes les unes par rapport aux autres. En l'absence de coordination et de répertoire commun entre les territoires, la mise à jour des informations reste difficile.

S'il existe des recensements des points d'accès publics à internet assez exhaustifs, au moins au niveau local, il n'existe pas réellement de recensements des lieux ressources et des compétences disponibles qui pourraient être utilisés par les espaces et points d'accès publics.

Des lieux qui ne répondent que partiellement au risque de la fracture numérique

✍ La fracture territoriale

Le foisonnement de points d'accès publics à internet ne doit pas pour autant cacher les déséquilibres qui se creusent entre territoires. Pour des catégories de populations identiques certains territoires auront un maillage dense de points d'accès aux TIC alors que d'autres en resteront totalement dépourvues.

En l'absence de toute action coordonnée, l'offre d'accès public à internet se développe de façon très différenciée d'un territoire à l'autre, que ce soit entre quartiers de zones urbaines ou entre intercommunalités de zones rurales.

✍ La fracture au niveau de l'usage

Quels que soient les territoires, et même dans ceux où l'accès à internet pour tous constitue une action prioritaire, les analyses de fréquentation des espaces multimédia convergent pour reconnaître qu'en dépit des efforts engagés, les usagers des espaces multimédia sont majoritairement ceux qui ont l'habitude de fréquenter le lieu ou qui sont déjà en partie sensibilisés pour faire cette démarche.

L'offre d'accès public à internet est de plus en plus fréquemment proposée dans les lieux que fréquentent les populations les plus en difficulté pour accéder aux services qui leurs sont prioritaires (CAF, CCAS, CPAM, maisons de l'emploi, écoles...). Ces lieux constituent des endroits privilégiés pour sensibiliser, le plus systématiquement possible, des populations qui sans cela resteraient à l'écart parce qu'elles ne vont pas d'elles-mêmes dans des espaces publics classiques. L'agent d'accueil de ces publics qui ne sont pas tenus de maîtriser les TIC pour accéder aux services, joue alors un rôle essentiel de médiation.

Il joue un rôle important pour :

- sensibiliser et motiver les personnes,
- construire des partenariats avec les animateurs des espaces publics numériques dédiés à la sensibilisation à internet afin de leur adresser les usagers à sensibiliser et former à internet.

Des problèmes de financement compromettant l'avenir

✍ Les problèmes liés à l'investissement initial

L'investissement initial en moyens financiers et humains constitue la première difficulté rencontrée. Beaucoup de petites communes ne disposent pas des compétences nécessaires pour mener à bien ce type de projet : définition globale du projet et d'une offre de services et d'usages, gestion administrative du projet, ingénierie de déploiement et aménagement de l'espace.

✍ Les problèmes liés au fonctionnement

Jusqu'à juin 2002, le dispositif emploi-jeune permettait aux collectivités et aux associations de compter sur une main d'œuvre qualifiée et bon marché.

Rares sont les initiatives où les animateurs de point d'accès à Internet ont été intégrés *de facto* au fonctionnement traditionnel de la structure en étant engagés soit en CDI soit statutairement.

Avec l'arrêt du dispositif emploi-jeune à l'été 2002, se pose le problème du financement de l'animation des espaces en cours de création comme celui du devenir des postes occupés par des emplois-jeunes dans les points existants.

La structure concernée doit désormais prendre en compte dans son organisation, l'intégration de ce nouveau métier d'animateur-médiateur en nouvelles technologies qui n'est statutairement pas reconnu dans la fonction publique territoriale. Cette fonction peut faire l'objet soit d'une création de poste spécifique pérennisant ainsi le poste occupé par l'emploi-jeune (transformation du contrat existant en CDD / CDI), soit être intégrée dans les missions d'un ou de plusieurs agents travaillant déjà dans la structure : dans ce cas, ces personnes devront éventuellement acquérir une formation complémentaire.

Les missions d'accueil et d'accompagnement des usagers à l'initiation aux TIC et aux activités multimédia doivent être intégrées dans le fonctionnement des organisations qui ont ouvert des espaces publics numériques. Dans le cas contraire, la disparition du dispositif emploi-jeune remet en cause ces missions. Cette problématique va concerner dans les cinq ans à venir un nombre important de lieux.

2.2 DIVERSITE ET SPECIALISATION DE L'OFFRE D'ACCES PUBLIC A INTERNET

2.2.1 Diversité de l'offre d'accès public à internet

Des structures de toute nature

En dehors des espaces multimédia dédiés à l'accès public aux TIC et à internet, on observe un phénomène en progression constante d'ouverture de points d'accès dans des structures publiques de toute nature où l'offre d'accès public vient compléter le dispositif d'accueil et d'accompagnement des usagers en fonction :

- des objectifs prioritaires fixés dans le cadre de l'activité principale de la structure,
- de la motivation du personnel concerné,
- des relations entre les partenaires publics et associatifs du quartier ou de la commune,
- des autres compétences qui existent et se développent à proximité.

Sans chercher l'exhaustivité on trouve, à des niveaux de généralisation très inégaux, des offres d'accès public à internet dans des lieux aussi variés qu'une bibliothèque, une maison de quartier, une mairie, une école, une mission locale, un organisme d'insertion, un foyer de travailleur, un théâtre, une prison, un hôpital, une union d'habitants, un PIMMS, un centre social, une MJC, une pépinière d'entreprise, une administration (URSSAF, CAF, Sous-Préfecture, Assedic, ANPE...), une maison de l'emploi, une Maison de services publics, une association de chômeurs, une université, une maison des associations, un immeuble HLM, un centre d'accueil de handicapés, un centre de formation continue, une maison municipale de l'enfance, une union de consommateurs, un foyer de personnes âgées, un club informatique, un centre d'accueil international, une association sportive, un point d'accès privé à prix "EPN" (moins de 2 €/ h), etc.

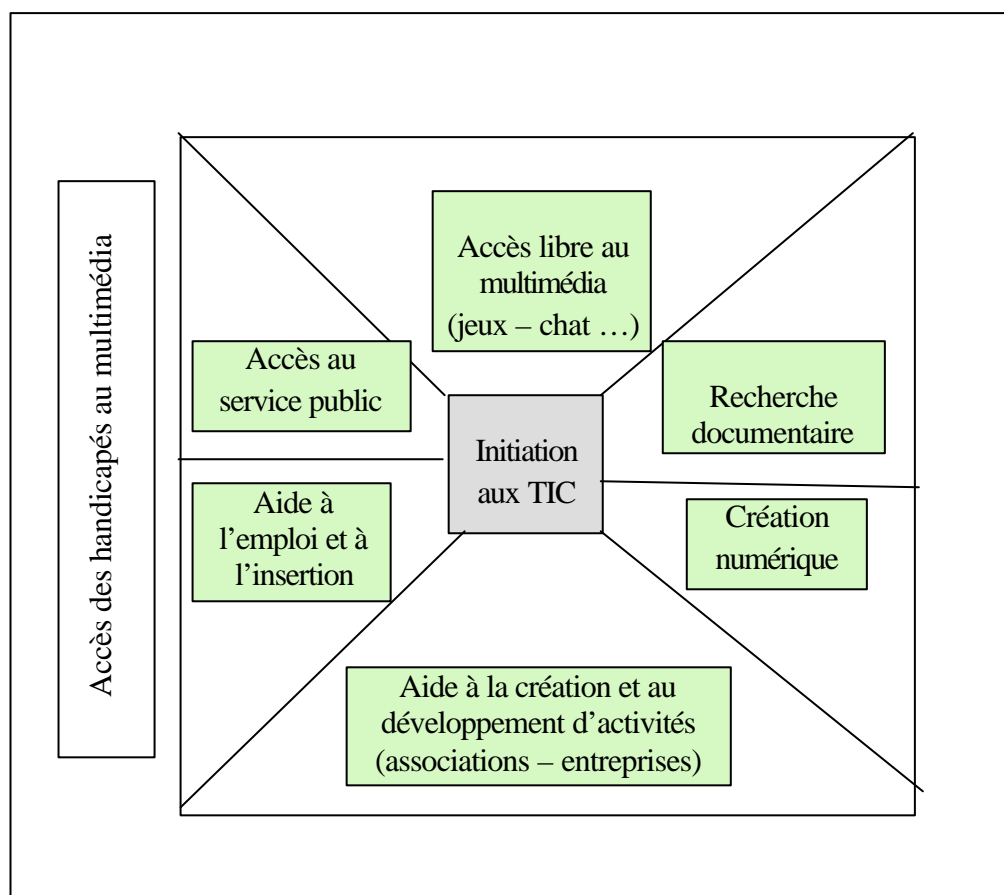
A une première génération d'espaces multimédia génériques créés spécifiquement pour la sensibilisation du public à l'informatique et à internet, s'ajoutent donc ces lieux qui proposent l'accès à internet et aux équipements multimédia, dans le cadre ou dans le prolongement direct de l'activité principale de la structure d'accueil. Le plus souvent l'ouverture de l'accès à internet ne donne pas lieu à un recrutement supplémentaire en personnel et le nombre de postes informatiques en réseau est strictement limité au besoin...

Des points d'accès publics sans label spécifique

La plupart de ces structures ne cherchent pas nécessairement à respecter l'ensemble des critères demandés par les labels pour développer le service d'accès à internet. Elles peuvent offrir un petit nombre de postes multimédia, un accès réservés aux adhérents ou à une catégorie d'usagers (familles, associations, entreprises, personnes en situation d'insertion...), pas de formation au "Passeport de l'internet", une utilisation réservée à certains services (recherche d'emploi, recherche documentaire, point d'accès au service public...). Ces lieux, qui financent le plus souvent l'offre d'accès public à internet dans le cadre de leur budget ou de procédures de financement liées à leur secteur d'activité, sont généralement difficiles à identifier dans le recensement des points d'accès sur un territoire.

Des services de plus en plus spécialisés

En réponse aux besoins des utilisateurs, liés au "cœur de métier" des structures, les services proposés sont de plus en plus spécialisés. En permettant d'accéder à des ressources et à des services distants, cette offre d'accès à internet facilite la réponse à de nouvelles attentes concernant l'emploi, les services publics, l'aide à l'insertion, la formation continue, l'accès documentaire, la gestion d'activité, la création numérique...



Plusieurs catégories de services peuvent être observées dans un même espace multimédia mais certaines d'entre elles sont difficilement compatibles ensemble pour des raisons qui concernent :

- la mixité de certains publics : il est difficile de recevoir en même temps des jeunes en insertion et des chefs d'entreprises ;
- la professionnalisation progressive des services proposés : elle permet aujourd'hui à certains espaces de trouver une logique économique mais rend les services proposés dans ce cadre exclusifs par rapport à d'autres activités qui pourraient compromettre cette rentabilité (cf. exemple type ID Emploi à Lille) ;
- la dimension "service rendu au public" qui ne peut être mélangée à d'autres activités (cf. points d'accès au service public – le médiateur a l'image d'un agent du service public et non celle d'un animateur d'espace multimédia).

2.2.2 L'offre d'accès public à internet pour améliorer les services au public

L'accès à internet permet d'améliorer les services d'accueil et d'accompagnement des organisations, prestataires de services au public. L'offre d'accès public à internet peut ainsi constituer, pour la structure d'accueil, un élément de réponse à des objectifs prioritaires qui ont un impact pour la pérennité de l'organisation :

- Il peut permettre de répondre à un objectif économique même si par ailleurs une partie de l'offre reste ouverte gratuitement aux habitants (centre de formation par exemple).
- Il peut faciliter la réalisation d'objectifs d'efficacité fixés à la structure par la collectivité ou les institutions qui assurent son financement (nombre d'adhérents, nombre de cas traités, amélioration des conditions d'accueil et de la qualité des services rendus au public...).

Cette évolution renforce la spécialisation de l'offre d'accès à internet dans ces structures. En contrepartie, en permettant à celles-ci de mieux répondre à leurs objectifs prioritaires, elle inscrit cette offre dans la durée et la rend pérenne.

L'accès public à internet dans les structures de formation continue et d'aide à l'emploi

Les structures de formation occupent, par leurs activités une position centrale, aussi bien dans les villes (en particulier en zone urbaine sensible) qu'en zone rurale où elles sont de plus en plus souvent associées aux stratégies de développement économique des territoires.

Leurs services se développent à travers les réseaux d'échanges qu'elles sont amenées à établir entre les partenaires institutionnels de la formation et de l'emploi, les acteurs du développement local, dans les quartiers où elles sont situées et sur l'ensemble du bassin d'emploi où se trouvent répartis leurs usagers.

Pour réaliser leurs activités aujourd'hui, les organismes de formation disposent, pour la plupart, d'équipements multimédia diversifiés : au moins un espace multimédia, avec des postes pour les activités individuelles, la visioconférence... Ces équipements font évoluer l'organisation du travail de ces structures, les activités qu'elles proposent et la place qu'elles occupent dans leur territoire (quartier, communauté de communes...) :

- développement d'activités d'entraînement pédagogique virtuelles où les apprenants travaillent en réseau avec d'autres structures de formation partenaires,
- ouverture des équipements multimédia aux habitants du quartier,
- habilitation à délivrer le "Certificat de navigation internet".
-

Pour des raisons économiques, ces organisations restent concentrées sur leurs activités de formation liées à l'insertion. Elles sont cependant à même de construire des complémentarités et des partenariats avec d'autres acteurs qui réalisent des actions complémentaires (centre social, école, bibliothèque, Maison de quartier, associations de services intermédiaires...).

Le Centre de ressources pour l'emploi d'ID Formation à Lille

ID-Formation est un organisme de formation spécialisé dans l'insertion sociale et professionnelle. Ces formations sont réparties dans 14 centres principalement localisés dans les zones urbaines sensibles (ZUS) du Nord et du Pas-de-Calais. Dans le cadre de ses actions concernant l'accès à l'emploi, la structure a créé en juillet 2000, dans le quartier de Lille-Fives, un Centre de ressources pour l'emploi : ID Emploi.

Ce centre développé dans le cadre d'un partenariat avec le PLIE et l'ANPE de Lille a donné naissance à un espace multimédia équipé de 12 postes fonctionnant en réseau, dont l'activité principale est consacrée à la recherche d'emploi sur Internet. En dehors des heures dédiées à la recherche d'emploi, l'espace multimédia est également ouvert aux associations du quartier.

L'accès au Centre de ressources est ouvert aux demandeurs d'emplois du bassin de Lille qui sont envoyés par l'ANPE et le PLIE de Lille. Il accueille des stagiaires sur une période limitée à 180 heures.

Une méthodologie spécifique a été construite pour permettre aux demandeurs d'emploi de :

- recevoir une formation à l'usage des TIC,
- connaître et utiliser les ressources d'aide à l'emploi sur internet,
- organiser une démarche adaptée au profil de chacun,
- réaliser une recherche active.

Trois chargés de mission, permanents de la structure, apportent une aide aux demandeurs d'emploi dans leur recherche (définition de profils, réunions de groupe, formation...). Ils ont aussi un rôle commercial puisqu'ils contactent les entreprises pour recueillir des offres.

Eléments financiers

Les investissements nécessaires à l'aménagement du bâtiment et à la réalisation de l'espace multimédia ont été financés sur des fonds propres d'ID Formation et des aides du FEDER, de la Région Nord-Pas de Calais dans le cadre du programme Cyber Nord-Pas de Calais, de la ville de Lille et du FSE.

Les formations sont financées, sur la base d'emplois trouvés pour les stagiaires, dans le cadre de conventions passées avec l'ANPE et le PLIE. Les résultats atteints depuis l'ouverture du Centre de ressources permettent de couvrir les frais de fonctionnement et de développer l'activité.

Ce dispositif concourt à l'efficacité du service rendu et à la qualité des outils mis en place pour atteindre ces résultats : accompagnement individualisé, portail ressources, suivi d'un réseau important d'entreprises partenaires.

L'ouverture de l'espace multimédia, avec les formations et les actions qui sont menées, sont inscrites dans le cadre du Contrat de Ville.

L'accès public à internet dans les bibliothèques

Pour un nombre croissant de bibliothèques, l'accès à internet répond à des enjeux qui concernent non seulement l'accès au catalogue mais aussi la gestion de l'accès à une information qui devient progressivement extérieure (par exemple, l'accès actualisé aux annuaires, catalogues...). Le traitement et la mise à disposition de cette information extérieure fait partie du rôle que doit tenir la bibliothèque auprès des usagers individuels et de ses partenaires.

Ces bibliothèques, qui intègrent l'accès public à internet, se posent la question du développement d'une nouvelle offre de services pour accompagner leurs usagers, pour les aider à trouver les informations qu'ils recherchent mais également pour accéder aux services qui peuvent être proposés en ligne (en particulier l'aide à la recherche d'emploi et l'accès aux services publics).

Dans le cadre de cette évolution la bibliothèque peut devenir, dans le cadre de ses compétences, un centre de ressources pour aider les usagers et les partenaires de proximité (en particulier les autres espaces publics multimédia) qui expriment le besoin d'un accompagnement pour les aider à accéder à des contenus qualifiés.

La Bibliothèque municipale de Lyon

la Bibliothèque municipale de Lyon a été, en 1995, l'un des premiers espaces d'accès public à internet en France avec six ordinateurs multimédia connectés.

Par l'usage des TIC, la Bibliothèque municipale s'est fixée pour objectif de devenir un carrefour de l'information non seulement pour les usagers qui fréquentent ses établissements répartis dans les différents arrondissements de la ville mais également pour toute personne intéressée par ses services quel que soit l'endroit où elle se trouve. Cette politique se traduit par deux axes stratégiques qui concernent :

- l'offre d'accès public à internet dans les établissements secondaires (bibliothèques),
- la création d'un centre de ressources permettant d'exporter les services.

L'offre d'accès public à internet

La Bibliothèque met aujourd'hui à la disposition des usagers environ 250 postes connectés à internet qui sont répartis dans les 15 bibliothèques d'arrondissements.

Les postes multimédia installés dans les espaces de lecture sont progressivement complétés par l'aménagement d'un espace multimédia. Il a pour objectif de concentrer un certain nombre d'équipements informatiques directement utilisables par le public sous le contrôle d'agents de médiation, membres du personnel de la Bibliothèque afin de :

- favoriser la formation et l'auto-formation autour des outils liés aux TIC,
- mettre en oeuvre des projets de groupe (réalisation de journaux de quartier, accompagnement de programmes pédagogiques scolaires...).

L'espace multimédia de la Bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu est accessible aux personnes handicapées :

- pour les handicapés moteurs, la Bibliothèque municipale est équipé d'un kit d'accès

développé par Handicap International,

- pour les personnes non voyantes ou les déficients visuels (personnes âgées, handicapés...), un poste spécialement adapté est connecté à internet et permet d'accéder au catalogue de l'ensemble des collections de la bibliothèque.

L'organisation d'un centre de ressources

La Bibliothèque municipale a souhaité tirer parti de ses compétences traditionnelles pour repérer, qualifier, répertorier, indexer et actualiser les informations accessibles par les TIC.

Le traitement et la mise à disposition de cette information extérieure font partie du rôle qu'entend tenir la Bibliothèque municipale auprès des usagers individuels et de ses partenaires dans les différents arrondissements. Une première étape a été franchie avec la création en 2004 d'un "guichet du savoir" destiné à répondre en ligne à toutes les questions formulées par les adhérents pour les aider à trouver les informations qu'ils recherchent mais également accéder aux services qui peuvent être proposés en ligne.

Le "guichet du savoir" a pour objectif d'offrir un service permanent et personnalisé auquel l'usager peut s'adresser librement pour poser ses questions en fonction de ses besoins et de ses attentes. Il est accessible par internet par l'intermédiaire d'un simple navigateur web.

L'accès à internet dans les lieux d'accès aux services publics

La modernisation des services publics est inscrite au premier rang des priorités des gouvernements européens. En France, le Plan stratégique de l'Administration électronique (PSAE) bâti sur 5 ans, de 2003 à 2007 prévoit de généraliser l'accès aux services publics par les TIC.

Mais l'objectif annoncé par le gouvernement de création d'un dossier électronique de chaque citoyen et de mise en ligne des services publics suppose que ces dossiers puissent, au fur et à mesure qu'ils se développeront, être accessibles à tous, dans les mêmes conditions, y compris aux usagers qui ne possèdent pas d'ordinateurs ou qui ne savent pas se servir des outils multimédia.

Les PIMMS (Points d'information Médiation Multimédia) dont il existe une quinzaine de points (13 créés et 2 en projet), dont 8 en région Rhône-Alpes, répondent à cet objectif (cf. la monographie IRIS). Le premier PIMMS a été créé en 1995, à Lyon.

Les Points d'information médiation multi-services (PIMMS)

Un PIMMS est une association, adhérente à l'Union nationale des PIMMS qui se caractérise par un partenariat entre le groupement d'entreprises chargées de missions de services publics (EDF, Gaz de France, France Télécom, Générale des Eaux, La Poste, SNCF... les entreprises peuvent varier d'un PIMMS à l'autre), des associations et acteurs du quartier, l'Etat et des collectivités locales afin d'adapter leurs services aux besoins des habitants du quartier.

Le fonctionnement des PIMMS s'appuie sur trois principes d'action :

- La proximité : c'est un lieu convivial à l'écoute des habitants, implanté sur un site relevant de la politique de la Ville. Il propose des services de proximité

complémentaires aux compétences traditionnelles des entreprises partenaires et des institutions.

- La médiation : le PIMMS joue un rôle d'interface entre la population et les services publics afin de rétablir dans un contexte de neutralité, le dialogue entre les deux parties et de trouver des solutions concertées aux difficultés qui peuvent survenir entre elles : aide à la gestion des budgets, médiation pour résoudre des difficultés (retards de paiement, amendes sur les réseaux de transport, dysfonctionnement d'un compte Poste.
- Le partenariat : le PIMMS est un projet piloté par un groupe d'entreprises, d'institutions et de collectivités qui mutualisent leurs moyens en partenariat avec les acteurs socio-économiques du quartier dans lequel il s'implante.

Un PIMMS permet aux usagers d'être accueillis par des médiateurs afin de les aider dans leurs démarches avec les services publics. Des points d'accès à internet sont ouverts aux usagers pour la consultation des services publics et d'intérêt général, en accès libre ou avec le médiateur.

L'accès public à internet dans les structures spécialisées dans l'insertion et l'action sociale

Les équipements informatiques ont été utilisés, dès la fin des années 80, comme des outils d'animation dans de nombreuses structures associatives travaillant dans les zones urbaines sensibles (MJC, Centres sociaux, Maison de quartier...).

La généralisation de l'usage d'internet dans la population a favorisé une forte demande de la part des acteurs sociaux pour proposer des équipements multimédia à la population des quartiers qui restent encore majoritairement sous-équipée.

L'équipement multimédia et l'accès public à internet sont rapidement devenus des outils nécessaires au travail de nombreux acteurs de l'insertion. Ils constituent un atout pour l'action des acteurs sociaux lorsqu'ils sont bien intégrés à la mission de la structure :

- les équipements multimédia contribuent à valoriser l'image de la structure dans le quartier et à attirer des personnes qui, sans cela, ne seraient pas venues vers les autres activités ou services proposés ;
- l'activité informatique sollicite l'autonomie, l'appropriation personnelle, dans le cadre d'une action à la fois individuelle (face à l'ordinateur) et collective par l'échange d'informations, de solutions ;
- l'accès aux outils multimédia favorise la motivation à apprendre : des progrès indirects sont souvent constatés dans le domaine de l'expression écrite par exemple ;
- l'équipement multimédia est un facteur d'intégration : motivation pour apprendre à écrire, pour communiquer (avec le pays d'origine, des amis...), valorisation au travers de réalisations effectives, visibles et reconnues à l'extérieur (affiche, réalisation d'un journal de quartier...), moyen efficace pour favoriser les mixités de génération, de sexe, de quartiers, liens accrus entre parents et enfants qui participent ensemble à une même activité...

La salle polyvalente de La Butte à Echirolles

La salle polyvalente a été aménagée sur le terrain de La Butte à Echirolles (près de Grenoble) en 1995, afin de réduire les problèmes liés à l'occupation de cet espace par les jeunes. A son ouverture, la salle a fait l'objet de gros problèmes de sécurité lors de l'appropriation de la salle par les jeunes de la Butte.

Pour transformer l'image du lieu et ramener les publics "ordinaires", le Service jeunesse de la Ville a été ouvert sur le site de La Butte en 1996. Cette transformation a été réalisée en s'appuyant sur des règles de fonctionnement et d'organisation permanentes qui concernent :

- L'accueil : présence permanente de deux agents d'accueil à la disposition des usagers ;
- L'identification précoce et la gestion des situations de crises avec les jeunes : stratégies relationnelles individuelles et connaissance de l'environnement familial ; suivi psychologique du personnel et des usagers qui en font la demande ;
- Le respect : démonstration des compétences techniques et physiques de la structure d'animation ;
- L'organisation des activités : attention permanente à ce qu'aucune activité ne soit appropriée par une personne ou un groupe, mixité des usagers dans les activités proposées (hommes / femmes, jeunes / adultes).

Le Centre travaille en liaison étroite avec les services de la politique de la Ville (même Direction de services).

C'est dans le cadre de cette organisation qu'ont progressivement été introduites les activités multimédia. Depuis 1997, des animations sont réalisées autour de la sensibilisation à Internet. Elles ont mis en évidence l'importance de la demande et la frustration des jeunes.

L'espace multimédia a été ouvert en 2002. Il compte environ 300 adhérents pour 10 postes mis à disposition (accès Internet par ADSL). Après une semaine d'initiation gratuite, l'accès est payant au même titre que les autres activités du centre. Cet espace bénéficie du label Point cyb.

L'espace est utilisé en accès libre avec initiation à la demande. Il est également ouvert pour la formation des agents des autres structures de la ville.

Dans son fonctionnement actuel, l'animation de l'espace multimédia est réalisée par un emploi jeune. Pour respecter les règles de fonctionnement qui ont été établies, il est nécessaire de faire évoluer la compétence technique de l'encadrement. L'objectif est d'avoir à terme un adulte qualifié (problèmes liés à la formation de jeunes par d'autres jeunes).

L'accès public à internet dans les lieux d'éducation

Un nombre croissant de municipalités tirent parti de l'opportunité, lorsque l'aménagement est possible, de transformer la salle multimédia de l'école en espace public après la classe. Ce dispositif est particulièrement motivé :

- dans les zones rurales où il permet de réaliser un regroupement de moyens et garantir la pérennité du service,
- dans les zones urbaines sensibles où il peut être utilisé pour favoriser les actions de proximité en direction des jeunes et des familles.

L'école Paul Bert à Tourcoing

L'école Paul Bert est située dans un quartier de Tourcoing qui fait l'objet d'un projet de renouvellement urbain. L'espace constitue un élément de l'aménagement urbain, marqué par la démolition d'un îlot vétuste qui a nécessité la reconstruction de l'école primaire et l'aménagement d'une salle polyvalente.

Pour créer un lien étroit entre le milieu éducatif, les enfants, la population et les associations, la nouvelle salle polyvalente du quartier et un espace multimédia (Cyber-base) ont été aménagés dans l'école.

Cet aménagement a été souhaité conjointement par le service politique de la Ville et l'équipe du programme "Tourcoing Ville numérique" pour développer des activités en direction des parents d'élèves de l'école et des associations du quartier. Pour avoir une incidence réelle sur la vie du quartier, il a été recherché une ouverture, la plus large possible tout au long de l'année et la complémentarité des activités entre la salle polyvalente et l'espace multimédia.

L'espace multimédia est constitué de 16 postes. Un serveur, développé et préconisé par l'Académie de Lille dans le cadre de son programme régional "Pupitres du XXIème siècle", permet de reconfigurer automatiquement l'environnement de travail de l'ordinateur selon le profil attribué à l'utilisateur. Ainsi, les données des élèves sont conservées et inaccessibles pendant l'ouverture de la Cyber-base au public et réciproquement.

L'espace multimédia privilégie cinq axes de développement qui s'inscrivent dans le projet de développement du quartier :

- la formation en liaison avec les structures présentes localement : mission locale, organisme de formation, ANPE (certificat de navigation internet)...
- l'initiation à internet dans le cadre des Centres de loisirs municipaux,
- le loisir familial et intergénérationnel,
- l'aide personnelle à la documentation et l'accompagnement à la scolarité,
- la citoyenneté : activités en lien avec les conseils de quartier et les élus.

L'espace multimédia est ouvert en soirée du lundi au vendredi et le samedi après-midi. L'inscription et l'accès aux équipements multimédia sont gratuits.

L'animation de l'espace multimédia et de la salle polyvalente va être assuré en 2005 par le Centre social du quartier. Ce travail doit être financé par la Ville dans le cadre d'une convention. Elle permettra de soutenir le fonctionnement du Centre social par ce projet qui

renforce sa mission dans le quartier et accompagne le projet de renouvellement urbain.

L'association de la salle polyvalente à l'espace multimédia et la coordination de cet ensemble par le Centre social, en liaison avec les principaux partenaires associatifs du quartier, sont de nature à renforcer les réseaux d'échanges sur le quartier.

Ce projet est le premier élément d'un réseau auquel doit s'ajouter l'aménagement :

- d'un espace multimédia dans la bibliothèque du quartier,
- d'un espace multimédia dans la future MJC.

L'accès public à internet pour les associations

L'accès aux TIC est devenu, en quelques années, un élément essentiel pour le fonctionnement des structures associatives dans le cadre de leur gestion (comptabilité, préparation de dossiers, services administratifs en ligne...), de leurs actions de communication (présentation des activités, inscriptions via internet) et dans les services et activités qu'elles proposent à leurs adhérents (recherche d'informations, animations multimédia, reportages...).

On voit ainsi se développer, dans toutes les catégories de territoires, une demande de plus en plus forte de la part des associations dont les moyens sont limités, pour que les municipalités mettent à leur disposition des outils multimédia partagés leur permettant d'accéder à internet pour organiser leurs activités.

La Maison des associations de Tourcoing

La Maison des associations de Tourcoing a été créée à l'initiative de la municipalité. Elle regroupe, en 2004, plus de 300 adhérents et a pour mission de constituer un centre de ressources, "Point d'appui conseil", qui favorise le développement de la vie associative locale, notamment à travers la création de lieux d'échanges et de rencontres pour les associations, d'accompagnement des acteurs associatifs, de formations et de mise à disposition de ressources.

Dans le cadre de la fonction "Point d'appui conseil", les principales interventions de la Maison des associations concernent : la création d'activités associatives, la fonction d'employeur, les problèmes juridiques et statutaires, la fiscalité, la recherche de financements et de partenaires, le besoin de locaux, l'accompagnement de nouveaux projets...

En 2002, un espace multimédia a été créé dans les locaux de la Maison des associations et un site portail a été ouvert qui permet d'organiser les échanges et les informations des associations de la ville et des communes voisines.

Cet espace n'est pas accessible au grand public ; d'autres espaces multimédias offrent cette possibilité à Tourcoing. Il est exclusivement réservé aux associations qui l'utilisent pour :

- gérer leur comptabilité,
- bénéficier d'un accompagnement et d'outils informatiques pour la rédaction des dossiers de candidature, pour obtenir des subventions, rédiger des comptes rendus...
- envoyer et recevoir des courriers électroniques,
- effectuer des recherches concernant un projet,
- rechercher des informations juridiques et administratives concernant le fonctionnement d'une association.

L'espace est ouvert une cinquantaine d'heures par semaine du lundi au samedi.

L'espace multimédia et le portail de la Maison des associations sont animés par deux emplois-jeunes avec le soutien du service informatique de la Ville. Ces postes sont en fin de droits. L'accompagnement informatique et multimédia étant devenu une nécessité prioritaire pour la structure, au moins l'un de ces postes sera intégré sous forme d'un emploi permanent.

L'accès public à internet pour les entreprises

L'accès à internet pour les entreprises ne se pose pas de la même façon que pour le grand public ou le monde associatif : l'aspect financier est rarement un obstacle à l'équipement des entreprises mais c'est davantage l'utilité non perçue d'internet et/ou l'absence d'une offre de services adaptés à leurs besoins qui a joué au début de la diffusion d'internet. Rares sont actuellement les entreprises, y compris les TPE qui ne disposent pas d'accès à internet .

La sensibilisation, le besoin de formation et d'accompagnement des entreprises à l'usage des TIC ont justifié les initiatives prises depuis plusieurs années, essentiellement par les collectivités territoriales et les chambres consulaires, pour créer des espaces multimédia dédiés à ces actions. Pour répondre à cet objectif de sensibilisation et de formation généraliste aux TIC auprès des entreprises, une première génération d'espaces multimédia dédiés s'est développée jusqu'en 2001.

Aujourd'hui, ces lieux ont pratiquement disparus. Ils ont été remplacés ou ont évolué vers un accompagnement personnalisé des entreprises dans le cadre d'initiatives associant les collectivités, les chambres consulaires et les organisations professionnelles.

L'Espace Numérique Entreprise de Lyon (ENE)

Des organisations professionnelles et des collectivités se sont mobilisées pour créer l'Espace Numérique Entreprises (ENE) : Chambre des métiers, CCI-Lyon, Medef-Lyon, CGPME, Dreire Rhône-Alpes, Grand Lyon, Conseil régional Rhône-Alpes, Europe...

L'Espace Numérique Entreprise (ENE) s'adresse aussi bien aux petites et moyennes entreprises, qu'aux artisans et sociétés de services, quel que soit leur degré de connaissance et d'intégration technologique.

L'ENE propose une offre de service à trois niveaux :

- **L'information des entreprises** : réunions thématiques, séminaires, ateliers pratiques. Documentations sur des sujets comme la sécurité informatique ou la recherche d'information sur le net. Veille sur le marché des TIC, diffusion et promotion des savoir-faire des entreprises du secteur des technologies de l'information.
- **L'accompagnement et le conseil individuel** pour améliorer la performance de l'entreprise grâce aux TIC : définition de stratégies e-business, intégration des technologies, évaluation des investissements induits et mesure des résultats.
- **Le travail collaboratif** : une plate-forme de travail collaboratif permet aux PMI de Rhône-Alpes de tester les possibilités offertes par les systèmes d'information partagés et d'évaluer les avantages du c-business (collaborative business).

- Le travail de pré-conseil de l'ENE est gratuit, en tant que mission de service public tandis que les actions plus complexes d'accompagnement qui font intervenir des consultants extérieurs sont facturées.
- Un portail d'accès aux prestataires informatiques, telecoms et internet lyonnais a été créé par l'ENE avec les experts TIC de Lyon Infocité (lyon-numerique.com).

Cybermassif

En Massif-Central, le projet Cybermassif a pour vocation de sensibiliser et d'offrir des services à valeur ajoutée aux petites et moyennes entreprises dans les régions d'Auvergne, Limousin, Rhône-Alpes, Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées. Le travail de l'équipe permanente dédiée au projet s'articule autour de trois axes : fédérer les acteurs locaux sur un bassin d'emploi, élaborer un projet spécifique au territoire et en concevoir l'architecture de financement. Une douzaine de cybersites sont implantés ou en voie d'implantation sur le territoire du Massif Central, chacun d'entre eux agit très localement sur un territoire de 30 à 50 kilomètres de rayon.

Les points forts de Cybermassif sont l'investissement réalisé en ingénierie pédagogique et en animation du réseau des cybersites constitués : fonctionnement en réseau avec mutualisation des ressources et des compétences, définition des services et des cibles de chaque centre de ressources au niveau local, en adéquation avec les attentes des PME-PMI. Point faible : le coût de l'implantation reste élevé même en profitant des économies d'échelle et des effets de la mutualisation.

Le Digiport en Nord-Pas de Calais

En Région Nord-Pas de Calais, le Digiport développe un programme pluriannuel concernant le territoire de la communauté urbaine de Lille Métropole. Son objectif, développer la vocation industrielle numérique de la métropole à travers l'appropriation des TIC par tous, habitants et entreprises.

Pour cela, une équipe a été créée au sein du DigiPort, qui met à la disposition des entreprises des services "on-line" et "off-line" pour optimiser la performance des projets TIC des entreprises et des collectivités publiques. Le Digiport tente désormais de répondre à des demandes d'accompagnement lourd des entreprises, ce qui nécessite une action plus personnalisée : se rendre sur place, bien comprendre la stratégie particulière d'une société, proposer un accompagnement sur mesure.

Ces services se déclinent en quatre missions, l'animation de projets et des filières e-business (Déclic.net et la plate-forme Echangeur Nord-Pas de Calais), l'accompagnement d'entreprises et de collectivités dans leurs projets, la veille stratégique, technologique et économique, enfin

la diffusion des savoir-faire locaux. Un travail est mené sur la création d'un modèle payant en lien avec de nouvelles missions qui pourraient lui être confiées.

Les points forts du projet sont une volonté politique forte, une équipe technique opérationnelle, une implication des acteurs publics et privés, une approche pragmatique et orientée vers les besoins du marché.

Les difficultés rencontrées sont de trois ordres, la lourdeur des circuits de décision publics qui s'accommodent mal de l'obligatoire réactivité/pro-activité que suppose le développement économique des TIC, la faiblesse des financements en investissement précoce (hors recherche) pour les start-up, tant publics que privés, la lenteur de la mise en place des sites d'accueil et d'incubation d'entreprises, due au temps nécessaire à la réalisation des opérations d'urbanisme

Autres initiatives de sensibilisation et d'accompagnement

La sensibilisation à travers les usages des TIC : Agriliger et Artelis dans les Pays de la Loire ; Le Pôle de communication de la Chambre de Métiers en Corse ; CCI de l'Aisne en Picardie ; Objectif Internet 02 en Haute-Normandie.

Les plate-formes de démonstration : L'Echangeur de Franche-Comté ; Le pôle normand des échanges électroniques en Haute-Normandie.

Les projets de pré-diagnostic : F@ire en Auvergne ; DEFI 2000 en Bretagne ; Prédiagnostic TIC en Limousin ; « Internet 55 » et Diagnostic NTIC en Lorraine.

L'accès public à internet en Wi-Fi

Les besoins d'accès public à internet s'expriment aussi par la nécessité croissante de pouvoir échanger en situation de mobilité, quel que soit l'endroit où l'on se trouve. L'évolution des possibilités de convergence entre les différents supports de télécommunications et la multiplication des initiatives pour développer des bornes Wi-Fi dans les lieux publics transforment les conditions d'accès à internet. Même si ces évolutions n'en sont qu'à leur début, elles permettent de répondre déjà en partie à certaines attentes, notamment des professionnels en déplacement, des étudiants entre leur domicile et l'université.

Expérimentations proposées par la Délégation aux usages de l'internet

La Délégation aux usages de l'internet (<http://www.delegation.internet.gouv.fr>) pilote une série d'expérimentations, en concertation avec les collectivités territoriales, pour tester la pertinence économique et sociale du Wi-Fi, dans 17 espaces labellisés NetPublic. L'opération, en partenariat avec Intel et Cervoni Conseil, a été lancée par Benoît Sillard, délégué aux usages de l'internet, en mars 2004. La totalité des 17 Espaces sont équipés avec une ou plusieurs bornes suivant la configuration des lieux. Cette opération est prise en charge par les partenaires et est donc gratuite pour l'Espace ainsi que pour l'utilisateur du Wi-Fi, détenteur d'un ordinateur portable équipé d'une carte adaptée ou d'un processeur ad hoc intégré. Mais aussi dans :

- des hôpitaux : plusieurs sites pilotes dont Necker, Trousseau, Robert Debré à Paris et l'hôpital de Dijon ;
- les écoles, collèges et lycées : des écoles et des dizaines de collèges et lycées sont équipés depuis janvier 2004 ;
- les universités : un accès Wi-Fi gratuit et sécurisé sera disponible dans toutes les universités. Dans un bilan d'étape de mars 2005, la DUI indique que «La mobilisation des universités est quasi générale, sur 88 universités, 84 d'entre elles ont monté des projets d'équipement en accès Wi-Fi. Aujourd'hui 95% des campus universitaires sont équipés en Wi-Fi, contre 18% en avril 2004. Au total 6,5 millions d'euros ont été investis par le Ministère et les universités dans l'équipement en accès Wi-Fi. ».

Un « hot spot libre et citoyen » à Marseille

Aix - Marseille Wireless (<http://www.marseille-wireless.org/>) est une association dont le but est d'organiser un maillage des spots Wi-Fi, pour un accès partagé et libre à Internet, via l'ADSL. Le dispositif technique est présenté comme simple et facile à déployer : un réseau Wi-Fi peut tenir en une ou deux bornes au format "boîtes de Rcoré". L'ambition est de créer un vaste réseau de télécommunications libre, sans fils et haut débit dans les villes de la région marseillaise, basé sur la technologie 802.11b ou g connue sous le nom de Wi-Fi. Le développement se fait à partir des moyens humains et matériels des volontaires souhaitant collaborer au projet.

Le Wi-Fi à Issy-les-Moulineaux

A Issy-les-Moulineaux, des lieux phares tels que le Cube, la Médiathèque, le Musée Français de la Carte à Jouer, le Palais des Arts et des Congrès ont été équipés de bornes Wi-Fi. Il est possible de se connecter gratuitement à l'Internet, par des bornes Wi-Fi respectant la norme 802.11b à 11 Mbits/s, dans différents lieux publics tels que : le Centre Administratif Municipal, au Parc Municipal des Sports et le restaurant "Le Stade", au Cube, l'Hôtel de Ville où en plus de la borne à 11 Mbits/s, une double connexion est prévue, avec une borne à 54 Mbits/s pour les entreprises utilisant la salle Multimédia de l'Hôtel de Ville.

A côté de ces lieux publics, une cartographie réalisée par un Isséen (convaincu par le potentiel offert par la technologie Wi-Fi), a recensé pas moins de 489 points Wi-Fi à Issy-les-Moulineaux... Un chiffre impressionnant au regard du nombre d'habitants (63 000 habitants).

3 ORIENTATIONS STRATEGIQUES DE L'ACCES PUBLIC A INTERNET

3.1 TENDANCES, USAGES ET FACTEURS STRUCTURANTS

3.1.1 Internet tout au long de la vie

Au 3^{ème} trimestre 2004, 11 278 000 foyers (soit 45 % des foyers) étaient équipés de micro-ordinateurs et 7 643 000 (soit 30,6% des foyers) avaient un accès à internet. Pour la première fois, le nombre de foyers connectés en haut débit (3 829 000 foyers, par câble ou ADSL) a dépassé le nombre de foyers connectés en bas débit (source Médiamétrie).

Rappel sur les taux d'équipement

| Part des ménages équipés (en %) | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 2nd trim | 2002 2nd trim | 2003 2nd trim | 2004 2nd trim |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Ordinateur | 14 | 15 | 16 | 19 | 23 | 25 | 34,5 | 36,1 | 42,4 | 44,9 |
| Connexion à Internet | nc | nc | nc | 2 | 7 | 12 | 18,2 | 22,0 | 27,1 | 30,4 |
| Accès ADSL | | | | | | | 0,8 | 4,0 | 8,0 | 14,4 |
| Accès WI-FI | | | | | | | | 0,9 | | 5,0 |
| Téléphone portable (% de personnes équipées) | nc | nc | 15 | 19,2 | 34,3 | 49,4 | 61,6 | 64,0 | | 70,0 |

Sources : INSEE de 1995 à 1999 , Médiamétrie,, ART (observatoire) (nc : non communiqué)

Entre octobre 2003 et novembre 2004, la France (+ 16%) a affiché la plus forte progression du nombre d'internautes en Europe (+ 12% en moyenne), suivie par l'Italie, l'Angleterre et l'Allemagne. Près d'un français sur deux, âgé de plus de 10 ans se connectent à internet (quel que soit le lieu de connexion, domicile, travail, lieux publics, cybercafés, chez des amis...) : en novembre 2004, ce sont plus de 24 millions de Français qui se sont connectés à Internet, soit 47 % des Français âgés de plus de 10 ans.

Les internautes se connectent aussi plus longtemps et visitent de plus en plus de sites, en particulier grâce à la forte croissance de l'accès à internet haut débit, qui apporte aussi l'accès permanent permettant de surfer sans être limité par le temps. Toutes les tranches d'âge sont représentées même si les plus jeunes se connectent plus fréquemment, avec des durées de connexion plus longues et des usages en communautés.

Parmi les services sur Internet, le courrier électronique et la recherche d'informations restent les plus usités par l'ensemble des internautes tandis que les autres services tels que les échanges avec l'administration, le commerce électronique, le téléchargement, le jeu, le chat ou la messagerie instantanée concernent davantage certaines catégories d'internautes, en particulier les plus jeunes pour les derniers usages cités.

Aujourd'hui, les services en ligne (administrations publiques, banques, écoles...) connaissent une croissance importante considérée par beaucoup comme signe d'un progrès inéluctable. Perçu comme une facilité dans la délivrance des services par ceux qui possèdent un ordinateur, l'accès à internet apparaît de plus en plus, dès lors que se posent des problèmes de délais (réponse à une offre, inscriptions, accès à un formulaire...), comme une nécessité pour

l'utilisateur qui n'a pas d'accès à internet et qui se trouve éloigné des lieux publics et privés qui rendent traditionnellement ces prestations.

Ainsi, parce qu'il permet d'accéder en temps réel à l'information et d'être réactif à cette information, internet est, par exemple, devenu incontournable pour accéder au marché du travail. Ce service et d'autres services de la vie quotidienne peuvent justifier aujourd'hui le besoin pour chaque citoyen :

- d'être formé à la recherche sur internet et à la maîtrise des outils multimédia,
- de pouvoir disposer d'un point d'accès public à internet à proximité de son domicile lorsqu'il devra faire face à une situation personnelle difficile.

En effet, les usages d'internet sont en croissance mais ce n'est pas pour autant un média de masse et l'accès public demeure une nécessité pour la moitié de la population.

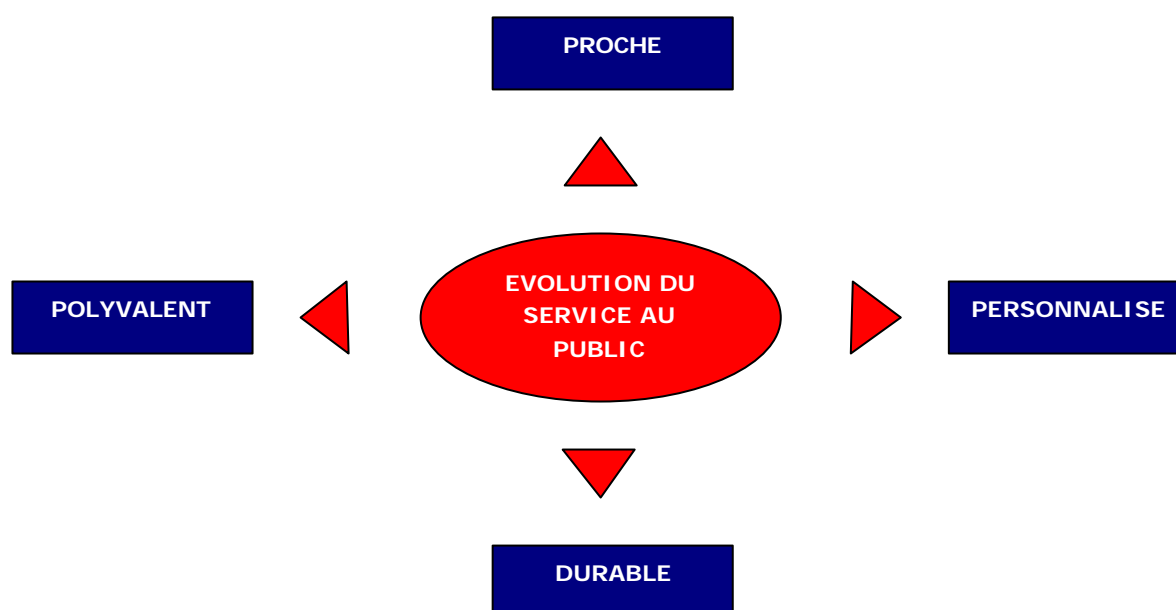
3.1.2 De la sensibilisation aux services

A une première génération d'espaces publics numériques créés spécifiquement pour la sensibilisation du public à l'informatique et à internet, succèdent aujourd'hui des lieux de plus en plus diversifiés, qui proposent l'accès à internet et au multimédia dans le cadre ou dans le prolongement direct de leur activité principale (bibliothèque, école, centre social, etc.).

- Même s'ils restent concernés par un travail de sensibilisation et de formation de leurs usagers et adhérents, ces points d'accès publics aux TIC se développent en fonction de la nature de la structure dans laquelle ils sont implantés.

Cette évolution permet non seulement d'améliorer l'efficacité du fonctionnement interne des organisations mais aussi la qualité des services qu'elles vont pouvoir rendre à leurs usagers (clients, adhérents, habitants) en accédant, via internet, à des ressources externes qui complètent les services disponibles sur place.

L'offre d'accès public à internet est ainsi en mesure de transformer la relation à l'utilisateur et la perception du service d'accueil au public. On passe d'une logique de "guichet d'information" à une logique de "résolution de problèmes individuels". L'accès à internet, libre ou assisté, permet de faire évoluer la nature du service rendu et offre à l'agent d'accueil / l'animateur la possibilité d'avoir une nouvelle relation avec l'utilisateur et de mieux répondre à ses attentes.



Les nouvelles formes de services, d'échanges et de partage de compétences rendues possibles par l'accès à internet favorisent le développement de lieux publics de proximité :

- qui permettent d'éviter les déplacements des usagers, en particulier les populations fragiles (personnes âgées, personnes en difficulté, jeunes non mobiles, etc.), pour accéder à des services qui vont devenir de plus en plus spécialisés ;
- qui permettent de retrouver une relation personnalisée entre l'utilisateur et le médiateur qui habite souvent dans le même bassin de vie.

3.1.3 Polyvalence des services et élargissement des champs de compétence

L'offre d'accès public à internet dans un lieu spécialisé permet à celui-ci de répondre aux sollicitations des usagers en s'appuyant non seulement sur ses moyens internes mais aussi, en accédant à des compétences et ressources externes. Elles peuvent permettre d'élargir son champ de compétence pour mieux répondre à la demande des usagers : un centre social pourra accompagner ses adhérents dans une démarche administrative accessible en ligne, une bibliothèque de quartier ou en zone rurale facilitera les démarches de recherche d'emploi des habitants...

Cette nouvelle offre de services peut avoir une incidence économique directe ou indirecte non négligeable pour la structure (prestations rémunérées de certains services, soutien financier accru des partenaires de la structure au regard des services qu'elle apporte, accroissement de la nature et du nombre d'adhérents...).

En contrepartie, cette évolution n'est pas non plus sans incidence sur l'organisation qui va devoir tirer parti de ses propres compétences mais aussi s'appuyer sur des dispositifs complémentaires pour qualifier, indexer et actualiser les informations accessibles par les TIC.

Elle doit notamment se poser la question des conséquences de la nouvelle offre de services au regard de son domaine d'activité en précisant :

- les modalités d'intégration des compétences multimédia dans l'organisation interne,
- les conséquences économiques de la nouvelle offre de services par rapport aux objectifs prioritaires de la structure (coûts supplémentaires, économies réalisées, impact sur la population cible...),
- les limites à fixer pour que les services rendus restent compatibles avec la mission première de l'organisation,
- les réseaux de compétences et d'échanges à créer et/ou à développer pour organiser l'accès et le traitement des informations,
- les thématiques à privilégier pour répondre aux besoins prioritaires des usagers,
- les nouvelles formes de partenariats à établir afin d'offrir les services de proximité que demandent les usagers.

3.1.4 L'accès public à internet au service de l'aménagement du territoire

Lorsque les agents / animateurs accompagnent l'utilisateur afin d'accéder à des informations et services extérieurs via les TIC, ils deviennent des médiateurs de proximité. Cette notion de médiation est essentielle parce qu'elle contribue à améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu.

La transformation des conditions d'accueil (polyvalence, accès aux ressources et aux compétences, rapidité...) rendue possible par l'accès à internet dans les lieux publics de

proximité est en mesure de constituer un élément de réponse important à des questions d'aménagement du territoire : désertification et marginalisation des zones rurales, difficultés d'accès à des services localisés dans les zones urbaines, risques d'exclusion sociale....

En zones rurales ces évolutions constituent de nouvelles opportunités pour les collectivités qui cherchent à maintenir les services de proximité, dans un contexte difficile :

- de réduction budgétaire pour les administrations ;
- de retrait de certains services de l'Etat, en particulier dans les territoires en situation d'exclusion (zone rurales / quartiers sensibles) ;
- de nouvelles compétences qui leurs sont transférées par l'Etat.

Elles leur permettent, en particulier, de définir de nouvelles orientations stratégiques afin d'améliorer :

- la qualité des prestations rendues aux usagers (meilleure qualité / moindre coût) par une meilleure organisation des services et le partage des informations ;
- les conditions qui permettront de garantir l'équité d'accès aux services publics en tous points du territoire.

Dans les petites communes, la présence d'équipements multimédia permettant l'accès à internet sont appelés à se généraliser, en particulier dans :

- les écoles, en complément du travail scolaire (préparer tous les enfants à l'apprentissage des TIC (C2I)),
- les mairies pour faciliter l'organisation du travail administratif et faciliter l'accès aux services publics en ligne,
- les bibliothèques, pour l'accès documentaire et culturel en complément aux ressources disponibles localement.

En prenant l'initiative d'ouvrir, sous certaines conditions d'usages, ces points d'accès à internet aux habitants, un nombre croissant de collectivités font progressivement évoluer ces lieux publics pour qu'ils deviennent des centres de proximité polyvalents pour l'accès à l'emploi, au service public, à la formation continue, à l'information, à la culture...

En zones urbaines, l'offre d'accès public à internet est liée à :

- la nature de la structure ou du réseau qui favorise son ouverture en fonction d'une thématique spécifique (centre social, maison de retraite, association d'insertion, centre de formation continue, école, médiathèque...),
- la notion de services de proximité rendus aux habitants qui favorise l'ouverture de plusieurs points d'accès dans un même quartier, sans que pour autant il y ait concurrence entre ces lieux.

Dans les territoires en contrat de Ville, se multiplient des actions portées par des associations et des acteurs publics qui se servent des TIC pour favoriser le travail coopératif et le développement de nouveaux services répondant à des objectifs de réduction du chômage, d'aide à la création d'activité, de relations des bailleurs avec les locataires, d'accès aux services publics, d'action sanitaire et préventive, d'accompagnement scolaire, de formation continue, etc.

Le collectif Huitième @rt à Lyon

Le 8^{ème} arrondissement de la ville de Lyon est celui qui compte le plus grand nombre de quartiers en développement social et urbain (DSU). C'est également dans cet arrondissement que se trouve la plus forte densité d'initiatives pour favoriser l'accès public aux TIC et à Internet.

On trouve répartis sur les différents quartiers de l'arrondissement 15 points d'accès publics pour :

- la sensibilisation des usagers et des associations (MJC Monplaisir et Laënnec)
- la recherche documentaire (bibliothèque)
- la recherche d'emploi et l'insertion (Eureka 8 / Pare /...)
- l'insertion (centres sociaux Mermoz, Etats-Unis...)
- l'accès aux services publics (PIMMS Mermoz, PIMMS Etats-Unis)
- ...

C'est sur la base des relations informelles qui existaient entre plusieurs acteurs que l'idée de créer un collectif rassemblant les associations et les partenaires publics de l'arrondissement a été lancée en 2000, à l'initiative du Point d'information médiation multiservices (PIMMS), de l'équipe DSU du quartier Etats-Unis et de la MJC Monplaisir.

La plupart des lieux qui proposent l'accès public à internet sont équipés a minima (un à cinq postes multimédia), pour proposer un service complémentaire à leurs usagers / adhérents.

Le fonctionnement du collectif 8^{ème} @rt qui conserve encore aujourd'hui un caractère informel est assuré par un comité de pilotage composé des directeurs de chaque structure, de représentants du DSU et de la Mairie d'arrondissement.

Une formation a été mise en place pour les animateurs permanents et bénévoles des structures et associations concernées. Elle est assurée par la MJC Monplaisir qui s'occupe également de la coordination et de l'animation du portail d'arrondissement.

Ce site portail <http://www.lyon8art.org> a été créé au cours du premier trimestre 2002. Il présente les activités de l'arrondissement et facilite les échanges entre les partenaires et les usagers. Il constitue un lien avec le site portail de la ville.

3.2 LES NOUVELLES DYNAMIQUES TERRITORIALES

De nombreuses collectivités locales et territoriales donnent une nouvelle dimension aux points d'accès public à internet. Ces lieux sont également appelés à servir de points d'appui pour soutenir, en liaison avec des médiateurs de proximité dont le profil socioprofessionnel reste encore à définir, les nouvelles stratégies de développement local.

Dans les nouvelles dynamiques territoriales qui se développent, il convient de distinguer :

- les initiatives organisant l'accès public à internet pour soutenir les projets de développement de territoires de proximité (quartiers, communes, communautés de communes)

- les initiatives prises pour répondre à un besoin de maillage de territoires étendus dans le cadre d'un schéma départemental ou régional.

3.2.1 L'accès public à internet, point d'appui du développement local

De mieux en mieux intégrés dans les axes de développement des structures qui les portent, les points d'accès public à internet sont en mesure de constituer un tissu structurant permettant de mieux valoriser l'activité des acteurs socioéconomiques et les services aux personnes sur le territoire de proximité (communes et intercommunalités).

Un nombre important de lieux publics intégrant une offre d'accès internet (bibliothèque, mairie, école, maison de l'emploi...) relèvent de la compétence des communes et communautés de communes. Celles-ci tiennent une place centrale pour intégrer, soutenir et coordonner ces initiatives dans le cadre de leurs stratégies de développement local.

Des initiatives, qui conservent encore un caractère exemplaire, se multiplient. Elles permettent de montrer que, par le partage de moyens et de ressources il devient possible de développer des actions entre différents réseaux d'échanges pour améliorer les services de proximité et répondre aux enjeux sociaux et économiques des populations et territoires, y compris pour ceux qui sont les plus isolés.

Cette organisation des réseaux d'échanges sur un territoire de proximité repose, dans tous les cas observés (exemple : la Communauté de communes des Châtaigniers), sur quatre supports :

- un portail de territoire (intranet / extranet / grand public) qui permet d'organiser les relations d'échanges et de services, en interne et à la population ;
- des lieux publics et associatifs qui proposent une offre d'accès à internet permettant l'accès équitable aux services en tous points du territoire ;
- un ou plusieurs espaces multimédia qui assurent les actions de sensibilisation, de formation et jouent un rôle de plus en plus important d'accompagnement des axes prioritaires de développement du territoire ;
- des réseaux de télécommunications dont les débits doivent être suffisants pour rendre possibles les échanges d'informations et les services.

La Communauté de communes des Châtaigniers (Ardèche)

La Communauté de communes des Châtaigniers compte 1 800 habitants et regroupe six communes rurales. Parmi ses compétences, figure celle concernant les TIC. Son président, Alain Risson est convaincu que les territoires ruraux ne pourront aborder les potentialités futures de développement sans investir dans de nouveaux modes de traitement des services.

Pour répondre à cet objectif la Communauté de communes a mis en œuvre en 2004 une action globale, le projet Espace, en faveur du développement des usages des services publics sur l'ensemble de son territoire.

Il vise la mise en place d'un système d'applications incluant l'utilisation d'une carte électronique d'usage des services publics et para-publics à la disposition de l'ensemble de la population.

L'accès aux services pourra se faire, au fur et à mesure qu'ils seront développés par l'intermédiaire du site portail du territoire intercommunal <http://chataigniers.fr/>

L'accès au site et aux services pourra s'effectuer à partir du domicile pour les foyers équipés d'un ordinateur ou à partir des lieux publics qui sont en mesure d'offrir l'accès à internet. Ces lieux sont :

- les mairies qui vont être équipées de bornes qui permettront l'accès à internet et aux services de téléprocédures. Cet accès pourra être réalisé directement par l'utilisateur ou assisté par la secrétaire de mairie,
- les bibliothèques, équipées dans le cadre du plan "Internet pour les bibliothèques" du Conseil général de l'Ardèche,
- les écoles, équipées dans le cadre du plan départemental "Un ordinateur par classe",
- l'espace multimédia intercommunal, installé dans la mairie de Gluiras et qui est équipé de 5 postes multimédia.
-

Cet espace multimédia joue un rôle essentiel :

- pour la sensibilisation et la formation aux TIC des habitants mais aussi des personnels communaux concernés par les services mis en œuvre,
- comme centre de ressources du dispositif : lien entre les lieux publics, animation du portail, assistance technique et fonctionnelle.

3.2.2 Le maillage des territoires

Les dynamiques territoriales qui sont engagées par un nombre croissant de départements et de régions, montrent que l'accès public à internet ne peut se limiter à l'ouverture d'espaces juxtaposés les uns aux autres. L'évolution d'initiatives qui se développeraient au fil de l'eau, aurait des conséquences négatives en termes d'aménagement du territoire. Elle présenterait en particulier, le risque de voir se constituer des zones "aveugles" qui ne perçoivent pas le processus d'initiatives engagées par d'autres territoires.

Les collectivités territoriales, qui ont en charge l'aménagement de territoires étendus (régions, départements), intègrent donc, dans leur politique de soutien au développement de l'accès public à internet, des problématiques qui concernent :

- La nécessité d'avoir, à moyen terme, sur le territoire régional / départemental, une couverture équitable d'espaces qui soient en mesure de devenir des outils à la disposition des habitants et du projet de développement local.
- La possibilité pour tout acteur développant un service d'intérêt général (association, groupe d'habitants, ville...) d'organiser et de développer son activité en s'appuyant sur l'usage d'internet, quelle que soit la commune où il se trouve.
- La nécessité de créer un fil conducteur entre les territoires, urbains et ruraux : les quartiers, les villes, les groupements de communes, les agglomérations.
- La nécessité de qualifier et de professionnaliser les nouveaux métiers de médiation qui accompagnent les utilisateurs dans leur usage des TIC.

3.2.3 L'organisation et le déploiement de lieux ressources

Comme on l'a vu précédemment, les activités proposées et la nature des ressources que les usagers peuvent attendre dans un point d'accès public à internet, évoluent vers une spécialisation des demandes concomitante avec l'élargissement des champs de compétences de la structure.

Ces évolutions conduisent à la création de centres de ressources qui permettent d'améliorer la qualité du service de proximité en accédant à la meilleure compétence possible, en accompagnant l'agent de médiation et en permettant le partage de moyens.

Plusieurs initiatives exemplaires (exemple du Point Com) mais qui restent encore isolées montrent l'enjeu prioritaire d'organiser les compétences et les ressources dans des lieux très qualifiés. Elles permettent en les mutualisant, de tirer parti et de valoriser des moyens et des compétences bien souvent disponibles au niveau local, départemental et /ou régional.

L'exemple du Point Com à Hondschoote (Nord)

Le Point Com est une agence locale de service public créée en 1999 par le Conseil général du Nord dans le chef lieu du canton rural de Hondschoote. Il s'agit d'un lieu ressources, qui permet d'accéder aux organismes et services publics éloignés du canton (ASSEDIC, ANPE, Mutualité sociale agricole, CRAM, CAF, France Télécom, Sous-Préfecture, services du Conseil général, Fongecif...).

Le Point Com constitue un nouveau moyen de délivrance des services publics, associant à la fois la présence d'un agent de médiation et la possibilité d'entrer en contact avec un organisme distant, grâce aux TIC. L'efficacité de fonctionnement du Point Com repose sur la possibilité, pour l'agent de proximité de tirer parti des TIC (téléphone, fax, internet et visioconférence) pour apporter à l'utilisateur un service équivalent à celui dont il aurait bénéficié en se déplaçant à l'agence et lui éviter ainsi d'avoir à se déplacer.

Le projet devrait évoluer en 2005 pour :

- améliorer les conditions d'accueil et les services aux usagers en offrant des postes en

accès libre pour les utilisateurs qui le souhaitent et permettre ainsi au médiateur de se consacrer aux cas qui nécessitent son assistance ;

- devenir un lieu ressources pour faciliter l'accès au service public à d'autres mairies du canton. Chaque mairie sera équipée d'un poste en accès libre et le médiateur du Point Com pourra intervenir à distance pour assister aussi bien l'utilisateur que la secrétaire de mairie dans les démarches de service public sur internet.

3.2.4 La coordination de l'accès public à internet

La plupart des programmes qui soutiennent le développement de l'accès public à internet se sont efforcés de stimuler et d'accompagner les échanges entre les espaces qui relevaient directement de leur initiative. Les actions portent en particulier sur :

- l'organisation d'un portail et l'animation d'un forum,
- la mise à disposition de ressources informatiques partagées
- des réunions régulières (animations, ateliers thématiques...) organisées par la cellule d'animation du programme,
- des services partagés pour le compte du réseau (travail de veille, échanges avec d'autres réseaux...
- des initiatives complémentaires aux dispositifs nationaux pour favoriser la sensibilisation et la formation des usagers, des collectivités et des entreprises,
- la formation permanente et la reconnaissance professionnelle des animateurs.

Les acteurs publics qui ont initié ces programmes considèrent que l'effort engagé doit être poursuivi. Mais cela doit se faire en tenant compte de l'évolution du contexte actuel :

- de réduction sensible, voire de disparition des dispositifs spécifiques de soutien initiaux à l'investissement et au fonctionnement des espaces,
- de développement d'une nouvelle offre d'accès public à internet intégrée dans le fonctionnement des organisations et qui peut être soutenue dans le cadre de politiques sectorielles (politique de la ville, action sociale, culture, action économique, action territoriale...)

Un nombre croissant de programmes font aujourd'hui évoluer leur dispositif de soutien et de coordination de l'accès public à internet dans le cadre des projets de développement de chaque territoire :

- évolution des cybercentres génériques afin qu'ils deviennent des centres de ressources permettant de soutenir la dynamique territoriale,
- projets de schémas départementaux / régionaux afin d'organiser l'offre d'accès public à internet dans les domaines prioritaires (accès au marché de l'emploi, accès au service public, accès à la formation continue...).

3.3 ORIENTATIONS STRATEGIQUES ET RECOMMANDATIONS

3.3.1 Rendre visible l'accès public à internet dans les territoires

Avec le retrait des engagements nationaux et la multiplication de nouveaux points, de plus en plus rarement soutenus dans le cadre de programmes spécifiques, l'offre d'accès public à internet est souvent difficilement identifiable sur un territoire, pour les usagers et pour les espaces qui ne se connaissent pas entre eux.

La prise en compte de ce besoin nécessite un travail important au niveau de chaque territoire pour :

- identifier de façon aussi exhaustive que possible tous les espaces situés sur leur territoire (parfois sur les territoires voisins) ;
- définir et développer des outils de communication (signalétique, guide, liens numériques, cartes d'accès...) qui permettent aux usagers et aux partenaires d'identifier à tout moment les espaces publics en fonction des fonctionnalités qu'ils apportent (accès libre, documentation, insertion, formation, création d'activité, production numérique, recherche d'emploi, accès au service public...);
- intégrer et valoriser les initiatives qui sont développées en créant un site portail.

Ainsi, la ville de Lyon, après avoir réalisé un inventaire complet des points d'accès qui sera désormais actualisé en permanence, propose un annuaire thématique de l'offre d'accès public à internet sur la ville (recherche d'emploi, services administratifs, recherche documentaire...). Accessible sur internet (<http://www.interner-lyon.org>), cet annuaire a également été tiré sous format papier à 10 000 exemplaires. Epuisé en quelques semaines, il fait l'objet d'une réédition de 30 000 exemplaires.

3.3.2 Stimuler la coordination des politiques sectorielles

Il arrive souvent que des points d'accès public à internet soient situés à proximité les uns des autres (bibliothèque, centre de formation continue, ANPE, maison de l'emploi, centre social, MJC...), poursuivent des objectifs complémentaires, soient soutenus par des partenaires identiques mais ne développent que peu de synergies entre eux.

L'un des facteurs qui isole encore ces initiatives tient aux filières d'activités, aux réseaux d'échanges professionnels et aux différentes politiques sectorielles des collectivités et de l'Etat qui soutiennent traditionnellement leur développement et sont organisés verticalement : culture, économie, formation, politique de la ville....

La polyvalence des services qu'il est possible d'offrir dans les points d'accès public à internet concerne aujourd'hui la plupart des politiques sectorielles publiques. Le développement de ces points d'accès à internet doit donc être soutenu par une action concertée et coordonnée entre les différents services des collectivités territoriales et de l'Etat .

Un travail important reste à réaliser pour sensibiliser et associer les services des collectivités et les partenaires publics pour le développement de projets qui concernent plusieurs domaines de compétence, tout en mettant mieux en valeur le rôle que peuvent jouer les points d'accès publics à internet.

Pour être efficace, l'engagement doit être pris au plus haut niveau de l'organisation et avec l'implication des élus. Il doit mobiliser :

- les services municipaux pour la définition et la mise en œuvre des axes prioritaires d'actions pour développer les services de proximité,
- les services des structures intercommunales pour suivre et intégrer les projets dans le cadre de la dynamique territoriale qui relève de leur compétence,
- les politiques sectorielles des partenaires publics clés (Europe, Etat, Conseil régional, Conseil général) pour soutenir le développement à long terme des projets.

3.3.3 Anticiper les effets induits par l'offre d'accès public à internet

Depuis le début des années 90, il est reconnu que de nouvelles formes d'organisation du travail et une transformation des processus de production des services se mettront progressivement en place avec la diffusion des technologies de l'information et de la communication. Ces dernières contribuent, par le partage de moyens techniques et humains :

- à diminuer les coûts de gestion des services (back office) tout en améliorant les services d'accueil et d'accompagnement des usagers (front office),
- à renforcer la coopération entre les principaux acteurs du développement local (administrations, collectivités locales, associations, organismes de formation, entreprises...) afin d'enrichir l'offre de services à l'utilisateur, y compris dans les territoires les plus isolés.

On assiste aujourd'hui à une situation paradoxale où le développement de l'offre d'accès public à internet et des services aux usagers, précède la transformation attendue des organisations de service public.

Il est important d'anticiper aujourd'hui ces évolutions pour :

- identifier et analyser les opportunités mais aussi les dispositifs qui permettront de généraliser les nouvelles offres de services à l'échelle d'un territoire,
- en apprécier collectivement les limites dans chaque secteur d'activité au regard de son cœur de métier. Jusqu'où peut aller l'offre de services par internet dans une bibliothèque, un centre social ? Peuvent-ils, par exemple, devenir un point d'accès aux services publics administratifs ?

3.3.4 Reconnaître et professionnaliser les nouvelles compétences de médiation

L'action prioritaire engagée par l'Etat et les collectivités locales pour favoriser la maîtrise des TIC et l'accès à internet par la population n'a pu se développer qu'en s'appuyant sur des compétences nouvelles. Elles ont permis d'assurer la gestion, l'organisation des activités de médiation et l'animation des espaces multimédia dans le cadre de contextes sociaux, politiques et territoriaux souvent très différents d'un lieu à un autre. Ce travail de gestionnaire / animateur / médiateur / formateur qui est souvent complété dans certaines municipalités par des fonctions de technicien informatique / webmestre a principalement été confié, sur la base de dispositifs d'emplois aidés, à des jeunes qui ont reçu une formation centrée vers la sensibilisation et l'apprentissage du plus grand nombre à la maîtrise des outils. La plupart de ces formations ont été organisées dans le cadre des différents programmes nationaux, régionaux ou locaux mis en œuvre.

La fin des dispositifs initiaux, le développement d'espaces de plus en plus spécialisés et l'évolution des pratiques des usagers provoquent aujourd'hui un malaise important pour nombre de ces animateurs qui ont souvent le sentiment de ne pas être appréciés à leur juste valeur : faible salaire qui ne correspond pas à la charge de travail demandée, manque de reconnaissance de la qualification dans l'organisation, précarité du travail à la fin du contrat initial, difficulté à passer des concours administratifs qui leur permettraient d'avoir un statut reconnaissant leur compétence spécialisée, difficulté à faire reconnaître dans le secteur privé les formations multimédia acquises (BEATEP)...

Le besoin d'accompagnement des usagers à l'utilisation des équipements multimédia devrait pourtant continuer de s'accroître, tout en évoluant avec le développement de services numériques de plus en plus spécialisés et des nouvelles formes d'accès public à internet intégrées dans le fonctionnement des structures publiques existantes.

La pérennité des emplois d'animateurs existants, la reconnaissance et l'intégration de leurs compétences spécifiques dans les organisations ne pourront se faire que par une spécialisation liée au cœur de métier du domaine d'activité (bibliothèque, agence de service public, centre de formation...). Cette professionnalisation est nécessaire. Elle nécessite l'implication et la coordination des principaux acteurs concernés. Elle doit se faire à plusieurs niveaux qui sont encore souvent mal pris en compte aujourd'hui :

- reconnaissance des compétences spécifiques nouvelles qui sont nécessaires pour l'accompagnement, l'organisation et le développement de services aux usagers par l'accès public aux TIC, à tous les échelons hiérarchiques de l'organisation (agent d'accueil, chef de projet, directeur de service...).
- Définition de nouvelles formations qualifiantes qui permettront aux agents de tirer parti de leurs compétences TIC, dans les différents domaines de l'administration, pour évoluer dans l'organisation (agents des catégories C à A dans la fonction publique)

De telles évolutions favoriseraient :

- le processus d'intégration des emplois d'animateurs existants dans les organisations dans lesquelles ils travaillent,
- le développement et la valorisation de nouvelles compétences d'accueil et d'accompagnement des usagers par les agents dans le cadre de leur spécialité.
-

3.3.5 Soutenir les initiatives qui s'inscrivent dans une logique pérenne

Des lieux où l'offre d'accès à internet s'inscrit dans un processus pérenne

Des espaces multimédia ont cessé leur activité dès que les emplois qui assuraient leur fonctionnement n'ont plus été soutenus. Ces lieux, souvent créés exclusivement pour la sensibilisation et l'accès du public à internet n'ont pas pu anticiper d'évolutions alternatives pour assurer leur pérennité.

On a vu que dans plusieurs domaines d'activités du secteur public (bibliothèques, mairies, écoles, centres de formation continue...), l'accès à internet répondait à une évolution irréversible. La généralisation des équipements multimédia dans ces structures publiques reste encore à concrétiser, en particulier dans les territoires les plus isolés.

La mobilisation coordonnée des acteurs publics est devenue cruciale afin d'accélérer la sensibilisation des structures qui ne sont pas encore équipées et leur permettre d'accéder aux compétences nécessaires pour intégrer l'offre d'accès public à internet dans l'organisation de leur travail.

Le développement de projets d'économie mixte

Les TIC rendent possibles le montage de projets d'économie mixte qui s'appuient sur un partenariat pour le partage de compétences entre des collectivités locales, des professionnels (de la formation continue, de l'emploi, de la culture...) et des industriels afin de :

- développer des services à la population en intégrant une perspective de rentabilité économique,
- répondre à une double problématique de développement économique et d'insertion sociale de populations en difficultés.

De telles initiatives (cf. ID-formation et ID-emploi) favorisent la pérennité des projets. Leur développement devrait être étudié plus systématiquement dans les stratégies de développement local : les projets de cette nature sont encore rares.

PETITE WEBOGRAPHIE DES EPN

Programmes nationaux

« Points cyb » :

Le portail des Points cyb : <http://www.generationcyb.net/>

Cartographie des Points cyb : www.inet.jeunesse-sports.gouv.fr/PointCyb

« Espaces Culture Multimédia »

Le portail des ECM : <http://www.ecm.culture.gouv.fr/>

Délégation aux usages de l'internet

Le site : <http://delegation.internet.gouv.fr>

La charte : « Netpublic » :

<http://www.delegation.internet.gouv.fr/chrgt/Charte-Netpublic.pdf>

La cartographie des espaces NetPublic :

<http://delegation.internet.gouv.fr/acces/index.htm>

Le dispositif Cyber-Base

Le portail : <http://www.cyber-base.org/>

Les P@t

Le réseau des PAT :

<http://www.espacepat.org/portail/1276/index.asp?ignoreCookie=&lien=>

Programmes régionaux

Cybercommunes Bretagne

Le portail :

http://www.region-bretagne.fr/CRB/Public/rubriques_thematique/utiliser_les_tic/des_actions_pour_dev

Cybercentres Pays de la Loire

http://www.paysdelaloire.fr/servlet/page?_pageid=1054&_dad=portal30&_schema=PONTAL30

Le portail :

<http://www.cyber-paysdelaloire.net/Login.asp?Erreur=PasDInformationCookieEnGlobalASA>

La carte

<http://www.cyber-paysdelaloire.net/Carto/FrameCarto.asp>

Points publics multimédia en Limousin (ACTI)

<http://www.acti-limousin.net/ACTI/acti.htm>

<http://www.actilimousin.net/services/ppm.htm>

Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC) de Provence-Alpes-Côte d'Azur

[http://www.cr-](http://www.cr-paca.fr/index.php?php_action=statique&esp=31&rub=403&sous_rub=412&page_mere=415)

[paca.fr/index.php?php_action=statique&esp=31&rub=403&sous_rub=412&page_mere=415](http://www.cr-paca.fr/index.php?php_action=statique&esp=31&rub=403&sous_rub=412&page_mere=415)

Lieux d'accès publics à internet en Aquitaine

<http://www.accespublic-aquitaine.org/>

Espaces publics numériques de Basse-Normandie - EPNBN

<http://www.cr-basse-normandie.fr/epnbn/>

Ardesi Midi-Pyrénées

Les actions et la cartographie des EPN :

<http://www.ardesi.asso.fr>

Picardie en ligne

Les actions :

<http://www.cr-picardie.fr/fr/page.cfm?pageref=environnement-picenligne-picenligne>

La carte des EPN :

<http://www.cr-picardie.fr/fr/page.cfm?pageref=environnement-picenligne-carte>

Arantis : le portail Poitou-Charentes pour les TIC

Le portail :

<http://www.arantis.fr/>

La carte des EPN :

http://www.arantis.fr/article.php?id_article=57

Le réseau Cybercases de la Réunion

<http://www.cybercases.org>

Programmes départementaux

Conseil Général du Cantal : Cybercantal

<http://www.cybercantal.org/cee15/index.htm>

Conseil général de l'Essonne : Espaces publics numériques essoniens (EPNE)

L'action :

http://www.mayeticvillage.fr/QuickPlace/epnessonne/Main.nsf/h_Toc/3cab6473e25ee642c1256d0400391dd9/?OpenDocument

Conseil général de la Côte-d'or : Côte-d'Or numérique

L'action :

<http://www.cg21.fr/download/editions/cdomag59.pdf>

Conseil général du Calvados : Points info14

La carte :

<http://www.cg14.fr/economie/ntic/info14/en-service/index.html>

Conseil général de l'Aisne : le réseau des Maisons de la communication

La carte :

<http://aisne.espacemultimedia.com/reseau01.htm>

Actions de communes et groupements de communes

Cybercentres de Strasbourg

<http://www.cybercentre-strasbourg.org/>

Communauté de communes de Parthenay

<http://194.250.166.236/villenum1000/espaces>

Communauté d'agglomération de La Rochelle

<http://www.cyberlocal.net>

<http://www.api-lr.com>

Programme lyonnais pour la société de l'information

<http://www.internet-lyon.org/>

Le SIVU des Inforoutes de l'Ardèche

<http://www.inforoutes-ardeche.fr/>

Centre de Ressources des Associations et Collectivités du Nord Charente : Pays de Ruffec

<http://www.perso.wanadoo.fr/cranc/>

Points d'accès publics au réseau Internet (PAPI) de Brest

<http://www.mairie-brest.fr/cnt/papi.htm>

Agence des N.T.I.C. du Pays Basque - Programme Point d'Accès Permanent à Internet

<http://www.antic-paysbasque.com/home.htm>

Projet IRIS

Initiatives Régionales, Innovations et Stratégies

<http://iris.telecomville.org>

Observatoire des Territoires Numériques

Association Loi 1901

www.telecomville.org

observatoire@telecomville.org