10 ans d'accès publics à Internet -1997/2007

Emmanuel Eveno

▶ **To cite this version:**

Emmanuel Eveno. 10 ans d'accès publics à Internet -1997/2007. [0] Délégation aux Usages d'Internet. 2007. hal-02077692

HAL Id: hal-02077692
https://hal.science/hal-02077692

Submitted on 23 Mar 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

DIX ANS D'ACCES PUBLICS A INTERNET (1997-2007)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DÉLÉGATION INTERNET

Remerciements

Le travail présenté ici est le fruit d'un partenariat entre de nombreuses personnes.

Nous avons puisé dans différents «mondes» pour reconstituer un regard pluriel : le monde de la recherche en sciences sociales, celui des acteurs publics, celui des associations et jusqu'à celui des usagers ….

Les auteurs

Emmanuel Eveno, Professeur des Universités; Directeur de recherches au LISST-CIEU, UMR 5193 du Cnrs, Université de Toulouse-II Le Mirail

Avec la collaboration de :

Hélène Martin-Brelot, (Dr.), Chercheur associée au LISST-CIEU
Elodie Pizet, Chargée de mission au LISST-CIEU,
Alexandre Schmitz, Chargé de mission au LISST-CIEU
Mathieu Vidal, (Dr.), Chercheur associé au LISST-CIEU,

Les contributeurs (fiches des cas étrangers)

Philippe Allard, Consultant Internet, Belgique
Assia Amokrane, Doctorante, Université de Toulouse-II Le Mirail
Michel Arnaud, Maître de conférences HDR, Département Infocom, Université Paris X
Laure Braschi, étudiante en Master 2 Pro eASN
Laurent Collet, Doctorant à l'UMR PACTE-Territoire, Université de Grenoble
Françoise Desbordes, Ingénieur d'études au LISST-CIEU
Clarisse Didelon, Maître de Conférences à l'Université du Havre, Chercheur au CIRTAI
Anne-Claire Dubreuil, Coordinatrice départementale du réseau des espaces publics multimédia ; Conseil Général du Lot -BDP-
Florence Durand Tornare, Déléguée générale de l'Association « Villes Internet »
Denis Eckert, Directeur de recherches, LISST-CIEU / Cnrs
Ping Huang, Doctorante à l'Université de Québec à Montréal (Canada/Québec) et au LISST-CIEU/ Cnrs, Université de Toulouse-Le Mirail
Amel Khezar, étudiante en Master 2 Pro eASN
Véronique Kleck, Déléguée générale de l'Association VECAM
Pierre-Antoine Landel, Maître de Conférences à l'Université de Grenoble, UMR PACTE-Territoires
Pierre Lelong, Manager - Pôle Ressources & Diffusion ; Technofutur TIC ; Belgique
De Gaulle Mbongo Imagna, étudiant en Master 2 Pro eASN
José-Felix Muñoz Soro, Enseignant à l'université de Saragosse, chercheur à l'Observatoire aragonais de la Société de l'Information –OASI-
Alice Monthé-Kémayou, enseignante en Techniques Administratives au Lycée Technique de OMBE (Sud-Ouest Cameroun), et co-coordinatrice des activités de l'ONG CADEF-CAMEROUN à Douala
Chouki Ouhida, Doctorant à l'INRS (Canada/Québec)
Françoise Papa, Professeur en sciences de l'Information-communication, Université de Grenoble, UMR PACTE-Territoire

Stéphan Philipp , étudiant en Master 2 Pro eASN
Ernesto Piedras, Instituto Tecnológico Autónomo de México, Mexique
Ignace Randriamamizafy, Doctorant, Université d'Antananarivo, Madagascar
Destiny Tchéhouali, étudiant en Master 2 Pro eASN
Ibrahima Sylla, Doctorant, Université Cheikh Anta Diop, Dakar (Sénégal) et Université de Toulouse-Le Mirail (France)
Olga Vendina, Géographe à l'Académie des Sciences de Russie
Philippe Vidal, Maître de Conférences à l'Université du Havre, Chercheur au CIRTAI

L'Agence Régional pour le Développement de la Société de l'Information (ARDESI) du Conseil Régional de Midi-Pyrénées

L'Association « Villes Internet »

TABLE DES MATIERES

Introduction
Partie I – Etat de la question.
I- Une histoire courte, une généalogie complexe
Les ancêtres
La demande sociale en matière d'accès public à Internet
Le rôle des Collectivités locales dans la genèse d'un « Internet public territorial »
Une affaire d'Etat
II - Les animateurs
Emploi actuel
Evolution des missions
Formation
Perspectives d'évolution
III - Les usagers, les usages
Profil de l'utilisateur
Profil d'utilisation
Partie II : Conseils pratiques
I. – Quels projets d'accès public à Internet pour quels territoires?
Eléments d'un diagnostic
Qu'est-ce qu'un lieu d'accès public à Internet et à quoi sert-il?
Les objectifs de ces lieux, les missions / orientations
Situation actuelle:
Principales conditions de réussite
II. - Cas d'école / Bonnes pratiques
Partie III : Eléments de comparaisons internationales
I . Fragments d'une géographie internationale des Lieux d'Accès Publics à Internet
1. Boston, U.S.A (V. Kleck)
2. Montréal, Québec / Canada (E. Eveno, P. Huang, C. Ouhida)
3. Mexique (E. Piedras)
4. Shanghai, Chine (P. Huang)
5. Inde (C. Didelon)
6. Madagascar (I. Randriamamizafy)
7. Sénégal (I. Sylla)
8. Algérie (A. Amokrane)
9. Aragon (Projet eAtlasudoe)
10. Région de Lisbonne (Projet eAtlasudoe)
11. Midi-Pyrénées (Projet eAtlasudoe)
12. Wallonnie, Belgique (P. Lelong)
13. Moscou, Russie (O. Vendina et D. Eckert)
II. Eléments de comparaisons : Midi-Pyrénées/Aragon/Région de Lisbonne (projet eAtlasudoe)
III. Parcours en images
Pour aller plus loin
Bibliographie / Webographie

Introduction

Dans leur forme actuelle, et à quelques rares exceptions près, on peut considérer que les Lieux d'Accès Publics à Internet fêtent leur dixième anniversaire. C'est en effet à partir de 1996 que le modèle commence à être élaboré. Mis à part le cas de Saint-Alvère qui inaugure le sien en 1994, c'est effectivement à partir de 1996 qu'ouvrent de tels lieux à Castres, à Parthenay, à Brest, à Strasbourg.

Pour autant, c'est de 1997 qu'il convient de dater l'inclusion de l'accès public à Internet et aux multimédia dans le service public.

Depuis 1996, de nombreux travaux ont été réalisés et publiés, dont certains sont des Guides, d'autres des évaluations… Il convient donc de présenter clairement la place de celui-ci.

En premier lieu, ce travail se présente comme un bilan. Un tel bilan était nécessaire ne serait-ce que pour l'intérêt d'un retour sur 10 ans d'expériences. 10 ans c'est à la fois long et court. C'est long si on confronte cette durée au rythme des innovations qui ont traversé le champ des connaissances, des pratiques sociales, des actions publiques. C'est court pour une reconstitution historique, pour dégager du sens et en déduire des éléments de prospective.

Le bilan dont il est question consiste à « relire » autant que « relier » les différents travaux réalisés sur le sujet. Notre premier travail a donc consisté à collecter des expériences conduites et analysées par les acteurs de terrain. Il s'agissait ensuite de confronter les différents travaux rassemblés afin de mettre en perspective les différences et les points de convergence.

En fait, les travaux ou guides existants portent généralement sur des états des lieux réalisés à l'échelle le plus souvent régionale ou départementale. Ils rendent compte des réalités locales.

Les expressions utilisées par ces travaux renvoient à l'hétérogénéité de ces objets en construction. Certains parlent d'accès au multimédia, d'autres d'espaces publics numériques, de point d'accès…. Dans certains cas, le préfixe «cyber» est utilisé, dans d'autres, ce qui est mis en avant sont les outils multimédia, dans d'autres encore, c'est Internet.

Cette dispersion rend compte du fait que le modèle qui est formalisé afin d'apporter une réponse publique à la demande sociale est inventée et réinventée simultanément en plusieurs lieux. Il y a plusieurs modèles qui se superposent et se succèdent. Dans de très nombreux cas, ce sont des «modèles territoriaux». Nous y reviendront plus loin car il nous semble que c'est là un point fondamental.

Ces différents modèles renvoient par ailleurs à plusieurs «labels». Il en existe de nombreux à vocation locale ou régionale (les «PAPI» de la Ville de Brest, les «Points Bourians» dans le Lot, les «Espaces Publics Numériques Essonniens» –EPNE- de l'Essonne ; les «Lieux d'Accès Multimédia » –LAM– de l'Hérault; les «Ateliers Multiservices Informatiques» -AMI- des Landes, les « Espaces Ressource Internet Citoyen » -ERIC- de la Région Provence-Alpes Côte d'Azur ; les « Cybercases » de La Réunion ; les « Cybercommunes de Bretagne ; les Cyber centres du Nord-Pas de Calais…).

A côté de ces labels territoriaux, on trouve plusieurs réseaux et labels nationaux, recouvrant l'action, en matière d'accès public à Internet de plusieurs ministères ou entreprises publiques nationales. C'est ainsi que se sont succédés et juxtaposés : le programme **«Espaces Culture Multimédia»** du Ministère de la Culture et de la Communication ; les **Points Cyb** du Ministère de la Jeunesse et des Sports ; les **P@t** (Points d'accès à la téléformation) du Ministère du Travail ; le programme **Cyberposte** de La Poste ; le programme **Cyberbase** de la Caisse des Dépôts et Consignations…

Les objectifs de ce rapport

L'invention des lieux d'accès publics à Internet et au multimédia, est à la fois récente dans sa forme contemporaine, mais elle s'insère aussi dans une histoire plus ancienne. Cette histoire est notamment celle des services publics en matière de Tic et d'accès aux Tic. Elle est aussi celle de la « demande sociale » en matière de Tic. Elle est encore celle d'un ou de plusieurs « métiers en émergence », autour de la fonction d'animateur officiant au sein de ces « lieux ».

Ce travail a pour ambition de restituer l'objet « Lieu d'Accès Public à Internet » dans son épaisseur, sa légitimité historique.

L'ambition fondamentale de ce travail consiste à vouloir articuler une ou des histoires avec une analyse des enjeux contemporains assortie de « conseils pratiques ». Sans aller jusqu'à livrer une liste de préconisations, ce livre s'efforce de présenter quels enseignement nous pouvons tirer de l'histoire et de l'état actuel de ces « lieux d'accès publics à Internet » pour élaborer de nouvelle stratégies de développement.

Il a vocation à aider les décideurs locaux dans leur choix d'installation sur leur territoire de tels lieux mais aussi dans celui de consolider les dispositifs déjà existants. En même temps, ce Guide n'a pas été élaboré sur la base de protocoles à appliquer car, en l'espèce, de tels protocoles seraient des leurres. Il n'existe aucun modèle transposable en tout territoire, par contre il existe de nombreux modèles territoriaux.

La solution retenue ici a consisté à se référer à des « bonnes pratiques ». Nous nous sommes efforcés de mettre en avant ce qui a fait ses preuves du point de vue des acteurs territoriaux ou des experts qui ont eu à analyser tel ou tel dispositif. Nous nous sommes attachés au fonctionnement de ces lieux, à leur fréquentation, à leur capacité à proposer des offres innovantes, à élaborer des « démarches qualité », à conquérir de

« nouveaux publics » et de ce fait à contribuer à la résorption, sur territoire, de la fracture numérique…

Dans un fonctionnement qui articule en permanence les territoires de proximité et les territoires en réseaux, il nous a paru en outre essentiel de montrer comment cette offre se déployait dans d'autres contextes nationaux. Il est sans doute encore trop tôt pour tirer des enseignements de ce qui se passe dans tel ou tel pays voisin ou plus lointain, mais il nous semble très important de ne pas enfermer les cas français dans une sorte d'exception culturelle, d'autant que l'accumulation des expériences françaises peut aussi intéresser au-delà de nos frontières. Ce travail est appelé à circuler largement dans le monde des réseaux. Il utilisera notamment la médiation des experts et auteurs étrangers qui ont bien voulu contribuer à éclairer les lecteurs français à partir de l'exposé synthétique de la situation de l'offre dans leurs pays respectifs.

Ce travail comportait in fine une fonction de « Guide pratique ». Il devait effectivement dégager des « conseils pratiques », des préconisations. Nous avons réalisé une synthèse des conseils et préconisations exposés dans la littérature existante. A partir de là, nous proposons une typologie de ces « conseils pratiques » de façon à ce qu'ils soient applicables dans la diversité des contextes territoriaux où ils pourront être mis en œuvre.

La méthode de travail utilisée

Production de données originales
Enquête par questionnaires
Exploitation des données d'enquêtes du Label Villes Internet
Collecte d'expériences, récolte des bonnes pratiques, des initiatives innovantes qui fonctionnent

Synthèse des travaux existants et particulièrement des Guides déjà réalisés

Recours à un groupe d'experts qui a notamment contribué à fournir des mises en perspectives avec d'autres pays.

Ce travail puise donc dans un corpus d'enquêtes originales et dans une synthèse de travaux déjà réalisés par divers organismes sur l'accès public à Internet. Il va permettre :
- d'identifier des pistes à explorer,
- de recenser des informations pratiques et des ressources disponibles pour le bon fonctionnement, l'animation et le développement des lieux,
- de dégager des propositions.

Partie I -

ETAT DES LIEUX

I- Une histoire courte, une identité en construction, une généalogie complexe

S'intéresser à l'histoire des lieux d'accès publics à Internet n'est pas anodin. Comme de nombreux travaux l'ont souligné, ces «lieux», de même que les personnes qui y travaillent, ont une identité complexe, encore fragile, quelquefois contestée et parfois même écartelée entre le tropisme de la technologie et celui de l'animation.

S'intéresser à l'histoire revient à effectuer un travail sur l'identité et sur la légitimité de ces lieux. De façon assez symptomatique, les acteurs connaissent assez mal cette histoire, ou, plus exactement, ils ne la connaissent que par fragments. Certains la font démarrer avec le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI) en 1998, d'autres évoquent des « pionniers » plus précoces, d'autres encore proposent le Plan « Informatique Pour Tous » (IPT) de 1984 comme point de départ. Bien que de génération récente, le processus qui conduit à l'apparition puis au développement des « lieux d'accès public à Internet » souffre d'un déficit d'histoire.

Dans les travaux existants, la dimension historique ou généalogique n'est guère plus qu'une introduction à une tentative de définition de ce que sont aujourd'hui ces lieux. Il y a là un biais méthodologique qu'il convient de souligner. Le fait de puiser dans l'histoire pour justifier la définition que l'on souhaite promouvoir revient à effectuer un tri, que celui-ci soit conscient ou non. Or, ce tri peut être réducteur, appauvrissant, idéologique… La volonté de définition, bien qu'elle soit utile aux acteurs, présente l'inconvénient de figer le débat dans la mesure où une définition est censée clore un débat.

Notre conception de ces lieux consiste à les considérer comme des «objets en construction», en négociation entre l'offre publique en services de proximité et la ou plutôt les demandes sociales. Dans la mesure où il s'agit d'une histoire courte, nous retiendrons que cette «négociation» n'est pas achevée ni même stabilisée... Nous suggérons donc d'appréhender ces «objets» dans la dynamique de l'histoire.

1. Les Ancêtres

Ce détour par l'histoire est selon nous un détour nécessaire, d'autant plus lorsqu'il s'agit de porter l'effort de réflexion vers l'avenir de ces dispositifs. En fait, les ancêtres sont protéiformes. L'arbre généalogique a plusieurs branches, mais le socle de ces innovations, au niveau français, se situe autour des années 1980. On peut retenir plusieurs grandes lignées qui se développent à la fois de façon conjointe mais aussi dans des directions différentes :

- l'accès à un réseau qui s'ouvre peu à peu aux nouveaux usagers ;
- l'éducation et la formation aux usages des TIC ;
- l'apparition d'équipements territoriaux en matière de TIC ;

L'accès à un réseau « ouvert »

Dans son « Analyse des espaces multimédias en Aquitaine », Média-Cité va chercher assez loin dans l'histoire, en considérant le lien entre « accès public à Internet et au multilmédia » et l'apparition des premiers réseaux partagés universitaires. Ceci fait remonter au début des années 1970 et à la naissance d'Internet. Le développement du réseau a assez rapidement débordé le cadre des utilisateurs universitaires et s'est traduit par l'émergence d'accès ouverts : c'est le début des « Internautes ».

En fait, dans les années 1970, ce développement commence à s'amorcer aux Etats-Unis. Comme le signale Christian Huitéma dans son ouvrage « Et Dieu créa Internet », il ne touche qu'une très rare population en France : « nous ne pûmes commencer à utiliser nous-mêmes le courrier électronique que vers 1984, grâce à tout un bric-à-brac de passerelles et de relais dont certains permettaient déjà d'atteindre l'Internet »[1].

Si l'on veut relier les « lieux d'accès publics à Internet » à de l'accès public à un réseau et à l'émergence d'une demande sociale, il est important de considérer l'apport du Minitel au début des années 1980. Le minitel a pu se greffer sur deux réseaux : le réseau téléphonique commuté et le réseau Transpac, ouvert en 1978 en direction des applications d'informatique professionnelles. Le principe de mise à disposition par la Direction Générale des Télécommunications du terminal Vidéotex n'a certes pas permis la création de lieux dédiés à l'accès public puisque les terminaux étaient distribués dans les foyers des utilisateurs, mais cette innovation a largement concouru à faire émerger une population importante d'usagers de la communication électronique. Rappelons que l'une des applications phares du Minitel, résultat d'un détournement social, a été la messagerie électronique.

Cette lignée historique est un peu oubliée dans la mesure où le Minitel a été, à partir du milieu des années 1990, assez rapidement dépassé par le phénomène Internet. Il s'agit pourtant d'une lignée importante. A son apogée, le Minitel a en effet connu plus de 6 millions d'utilisateurs. Par ailleurs, de nombreuses collectivités locales ont développé des politiques locales d'édition de contenus et ont appris ce « nouveau métier » avec le Minitel. Enfin, le développement du Minitel est également contemporain avec le développement du secteur économique en matière de services informatiques.

L'Informatique pour tous : questions et enjeux de formation et d'education

Le Rapport Nora/Minc de 1978 sur « L'informatisation de la société » viendra justifier l'intérêt d'une formation des publics à Internet. L'informatisation est de plus en plus perçue comme un enjeu social, il faut former la population, l'éduquer aux nouvelles technologies. On assiste alors à une multiplication des associations qui, dans l'orbite du système scolaire, vont proposer de telles formations.

[1] Christian Huitéma ; Et Dieu créa l'Internet ; Ed. @Eyrolles ; 1995 ; p. 3.

L'informatique devient assez rapidement un projet associatif, un enjeu culturel et éducatif. Notons que ces clubs n'ont pas disparu, loin s'en faut, avec le développement de l'Internet. Par exemple, le Club Informatique de Plourin les Morlaix, créé en 1999, affiche fièrement ses 3000 élèves, ce qui lui permet de revendiquer la place de premier Club de France, « le seul à être reconnu par les éditeurs de logiciels »[2].

Dans la première moitié des années 1980, apparaissent de nombreux espaces informatiques d'accès gratuit, parmi lesquels les Clubs Microtel (MICRO-Informatique et TELématique), ouverts à tous, ou bien aussi les Clubs ADEMIR (Association pour le Développement dans l'Enseignement de la Micro-Informatique et des Réseaux), quant à eux généralement situés dans des établissements scolaires et majoritairement destinés aux enseignants, élèves et parents d'élèves. Rappelons d'ailleurs que parmi les premiers formateurs du plan IPT, de nombreux intervenants venaient de la fédération des clubs Microtel-Ademir.

Le Plan Informatique Pour Tous, en 1984, constitue un jalon fondamental de cette histoire. Il est destiné à l'éducation à l'informatique dans le cadre du monde scolaire : « *Il s'agit d'initier à l'outil informatique tous les élèves de toutes les régions de France. Les 11 Millions d'élèves de nos établissements publics pourront désormais dans chaque commune, avoir accès à l'ordinateur au cours de leur scolarité, afin de permettre une meilleure égalité des chances (…)* ». Mais dans sa volonté affichée de déborder de ce cadre, il préfigure ce que seront plus tard les « *lieux d'accès public à Internet et au multimédia ».* Le Premier Ministre présentait le Plan IPT ainsi : *« Nous avons décidé d'ouvrir [l']outil informatique à tous les citoyens. Les établissements, les matériels, les programmes qui seront enrichis, seront donc également à la disposition du public. Bien entendu, cela nécessitera des accords avec les collectivités locales et les associations pour déterminer les conditions d'accès et de fonctionnement* »[3].

Mais ce Plan viendra buter sur toute une série de problèmes, dont le moindre ne sera pas celui d'une confusion entre les attendus, ambitieux, d'une politique d'éducation, et la politique industrielle qui avait quant à elle, fait le choix de favoriser le déploiement de micro-ordinateurs Thomson TO7-70. Dès 1988, ce Plan est remis en question. Il en reste un bilan forcément contrasté. On estime toutefois que 110 000 enseignants ont reçu une formation à l'informatique en quelques mois ; 120 000 micro-ordinateurs ont été installés, 500 logiciels distribués…

Plus tard (en 1996), le Centre National d'Enseignement à Distance crée deux « Maisons du Savoir » afin de tester les capacités des TIC à répondre aux demandes sociales croissantes dans les domaines de l'emploi et de la formation : à Saint-Laurent-de-Neste (Hautes-Pyrénées) et à Angoulême (Charente). Après la tenue du Comité Interministériel pour la Société de l'Information (CISI) du 10 juillet 2000, le CNED lance le label « Espaces CNED ». Ce sont des « espaces numériques de formation ». Le premier Espace est ouvert en mars 2001 à l'initiative de la communauté d'agglomération du pays de Montbéliard. L'Espace CNED s'adresse à tous les publics, jeunes et adultes,

[2] http://www.club-cip.fr/
[3] http://www.epi.asso.fr/revue/37/b37p023.htm

pour autant qu'ils soient des publics en formation initiale ou continue (scolaire ou universitaire, adultes en reprises d'études) ou en difficulté (élèves « décrocheurs », demandeurs d'emploi…), seniors, etc.

La formation des usagers, la formation aux usages est déjà un vieux débat. Alors que le langage informatique est surtout et avant tout un langage professionnel, il tend à diffuser rapidement à mesure que se renforce la diffusion sociale des Tic.

Le discours général sur la formation aux Tic a beaucoup évolué entre la fin des années 1970 et aujourd'hui. Il s'agissait au début d'une culture d'initiés. Or, avec la fin des années 1990, le discours de promotion des TIC change de nature, il devient de plus en plus prescriptif. Les usagers ne font plus partie désormais d'un petit groupe d'initiés, mais ce sont les « non-utilisateurs » qui sont stigmatisés. « Heureux qui communique » comme le signale en titre de son ouvrage le psychologue Jacques Salomé[4]. La croissance rapide des utilisateurs des Tic fait ainsi apparaître un nouveau type d'exclusion. Aux Etats-Unis, plusieurs rapports lui seront consacrés, on parle alors de la « Digital Divide »[5] qui sera traduite en français par l'expression « fracture numérique ».

La communication publique de la décennie 1990 s'organise autour de cette injonction à utiliser les Tic. L'usage est présenté comme simple, facile, à la portée de tous… ce qui se révèle vite en contradiction avec le vécu de nombreux nouveaux utilisateurs.

Avec les années 2000, cette communication publique change sensiblement. Avec « l'internet accompagné » elle trouve un ton plus en phase avec les pratiques sociales autour des Tic. Affirmer qu'utiliser les Tic se faisait sans difficulté aboutissait paradoxalement à créer des difficultés. Face aux techniques innovantes, les logiques de frein, d'évitement sont courantes. La facilité proclamée des usages a de fait rebuté nombre d'apprentis usagers dans la mesure où ils se sont souvent trouvés démunis face aux multiples pannes auxquelles ils étaient affrontés.

La question du « lieu » d'accès

L'installation d'un « lieu d'accueil » du public pour lui permettre d'accéder aux TIC a certes connu avec Internet de nouveaux développements parce que la demande sociale a été particulièrement forte depuis la fin des années 1990. En même temps, ces « lieux » sont des équipements territoriaux qui participent au développement local et qui s'inscrivent dans l'histoire des « lieux d'accès aux nouveaux médias ».

Avant Internet, la question avait déjà été posée et plusieurs solutions avaient pu être élaborées et testées dans différents territoires. C'est ainsi que, vers la fin de la décennie 1970, l'audiovisuel a pu être présenté comme un « nouveau média » susceptible de dynamiser le développement local. La mise en place des « vidéo-bus » est une illustration du rôle joué dès cette époque par l'Administration de la Jeunesse et des

[4] Paru aux éditions Pockets en 2006.
[5] FALLING THROUGH THE NET: A Survey of the "Have Nots" in Rural and Urban America. U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE. National Telecommunications and Information Administration; Washington D.C. Rapports officiels, parus chaque année entre 1995 et 1999.

Sports. L'objectif était d'assurer la diffusion et la démocratisation des outils audio-visuels légers. Agissant conformément au Programme Prioritaire d'Exécution n°4 du IXème Plan, le Ministère de la Jeunesse et des Sports participe à la mise en place d'Ateliers de la Communication Sociale dans les Départements.

Le concept de « **Centre multimédia** » date de 1982. Il a été imaginé par l'Institut de l'Audiovisuel et des Télécommunications en Europe (IDATE) dans une proposition de « *scénario de développement des services publics large bande* ». Cette proposition sera reprise en 1985 par la DATAR qui charge l'IDATE de réaliser une étude sur les « Réseaux de l'image et l'aménagement du territoire ». La DATAR voulait ainsi entamer une réflexion sur les disparités géographiques liées à la mise en œuvre du Plan Câble (1982-1986) et sur les perspectives d'« *alternatives pour assurer à moyen terme des formes d'équipement et de desserte dans les zones rurales* »[6].

Le « Centre multimédia » s'inscrit donc au registre des mesures visant à remédier aux problèmes de sous-équipement du milieu rural. Il présente une solution en terme de politique publique face aux contraintes financières, techniques et politiques du Plan Câble. Dans la mesure où les espaces faiblement peuplés ne pouvaient pas être intégrés au Plan Câble, et donc que les foyers de ces populations ne seraient pas raccordés, le fait de concentrer en un « lieu public » un accès au réseau de vidéocommunication constituait une solution intéressante. « Les nouvelles techniques de communication et les services qu'elles proposent deviennent désormais financièrement accessibles à la très grande majorité des communes » annonçait la Lettre de la DATAR d'avril 1988.

Les Cybercafés

Les cybercafés constituent la première offre d'accès public à Internet. Ce sont des offres commerciales qui s'inspirent de ce qui s'est passé à San Francisco où des chaînes de cafés ont commencé à relier leurs établissements grâce au principe du BBS (Bulletin Board System) puis, lorsque ce fut possible, avec l'Internet.

Le cybercafé est un concept hybride. Il est un lieu de convivialité, sur le modèle des cafés ou bistrots et en même temps, il est un lieu dans lequel est possible l'utilisation d'un micro-ordinateur, connecté ou non à Internet. Ce concept se rattache à la tradition de l'usage partagé de la télévision dans les années soixante et au début des années soixante-dix. Sauf événement médiatique exceptionnel, la télévision a pratiquement disparu des bistrots et cafés au profit de l'équipement des foyers, mais elle fut longtemps une solution palliant l'absence d'un équipement domestique.

Le premier Cybercafé européen fut celui de Londres, le Café Cyberia, ouvert au 39 Wiltshire Road le 1er septembre 1994. Le premier du genre en France est le Café Orbital qui s'installe à Paris en 1995, «*une simple sandwicherie à deux pas de la Bourse de Paris. Depuis un mois, à l'étage, les clients peuvent se connecter sur Internet pour*

[6] Yves Gassot et Pierre Miralles ; Réseaux de l'image et aménagement du Territoire ; IDATE, 1985.

60 francs de l'heure. Une importante couverture médiatique a attiré une foule de curieux»[7].
D'abord limité au monde de « l'underground », le modèle du Cybercafé ne tarde pas à se répandre. Il déborde en effet assez rapidement le public restreint des personnes initiées à l'informatique. En effet, « *on voit des adultes désemparés devant la souris, des étudiants en DESS qui ne savaient pas saisir un texte sur un clavier, constate Nicolas Jardry, directeur du Café Orbital. (…) A La Gare, cybercafé de Perpignan, certains clients viennent pour chercher un animal perdu dans un village paumé du département, d'autres pour trouver le numéro de téléphone de leurs voisins... Les gens n'ont aucune idée de ce que l'on peut trouver sur le réseau. L'IRGB Net Café de Lille estime à 80 % le nombre des débutants parmi ses utilisateurs* ».[8]

Dans un second temps, on observe que l'offre en accès public commercial s'organise autour de grandes chaînes telles que le réseau Easy Everything, le réseau FNAC, le réseau Virgin Megastore, etc. Le premier « hyper-cybercafé » français est celui qui ouvre au n°37 du boulevard Sébastopol le 19 janvier 2001. Son principe est simple et robuste : « Ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, cet espace de mille mètres carrés est le dix-neuvième du genre dans le monde. Comme les autres, il appartient au groupe britannique easyEverything. Comme les autres, il revendique son statut d'hypermarché de l'Internet, défend la même ambition : fournir dans des endroits populaires un accès bon marché à, la Toile, en appliquant une politique de prix qui fluctue en fonction du taux de remplissage »[9].

L' « affaire Gubler » a notablement contribué en France à la médiatisation des Cybercafés. *« CHAPITRE 1. François Mitterrand me donne carte blanche... Sur l'écran d'ordinateur, le texte s'affiche lentement. Très lentement. A minuit, mardi 23 janvier, les 190 pages du livre Le Grand Secret du docteur Claude Gubler et Michel Gonod ont été publiées sur Internet. Malgré l'interdiction de diffusion ordonnée le 18 janvier par le président du tribunal de grande instance de Paris (Le Monde du 20 janvier), un cybercafé de Besançon baptisé Le Web, a décidé de prendre le relais des éditions Plon* »[10].

Cette affaire marque l'entrée des Cybercafés dans l'ère de la médiatisation. Le Dr. Gubler, qui avait été le médecin traitant du Président François Mitterrand venait de révéler que le cancer qui devait emporter le Président était connu dès le début de son second septennat. Cette révélation constituait donc une violation du secret médical et la famille de l'ancien Président avait obtenu l'interdiction de diffusion de l'ouvrage. Le recours au Cybercafé avait donc été utilisé pour contourner cette interdiction.

[7] Marie-Pierre Subtil ; **Internet et ses services commencent à séduire le grand public ;** Article paru dans le Quotidien « Le Monde » ; édition du 13.06.95.
[8] Thierry Noisette ; **Les cybercafés deux ans et demi après ;** Article paru dans le Quotidien « Le Monde », édition du 16.11.97
[9] Véronique Cauhape ; **Pour dix francs, l'hyper-cybercafé connecte Paris à la Toile ;** Article paru dans le Quotidien « Le Monde ; édition du 02.02.01.
[10] Michel Alberganti et Hervé Morin; **Internet contourne la censure du livre du docteur Gubler ;**
Article paru dans le Quotidien « Le Monde » ; Edition du 25.01.96

Cet événement a participé à construire un imaginaire de l'accès à Internet comme une pratique transgressive, avec sa « mythologie » et ses multiples références à la piraterie, avec la pratique du téléchargement illégal de musiques ou autres œuvres de fiction… Quelques affaires criminelles retentissantes ont encore souligné ce recours aux Cybercafés, telle que l'affaire du « Gang des barbares » qui avait kidnappé puis torturé à mort un jeune homme, Ilan Halimi. Il avait en effet été rapidement établi que les messages de demande de rançon étaient notamment envoyés depuis un Cybercafé.

2. La « demande sociale » en matière d'accès à Internet

Apprécier la « demande sociale », quand il s'agit d'un service considéré comme innovant, est toujours extrêmement délicat. Quand le service est réellement innovant, il n'est adopté, au début, que par une petite partie d'une population. Puis cette population s'élargit peu à peu. Dans certains cas, comme celui du téléphone ou de la télévision, au bout d'un certain temps, ce peut être la quasi-totalité d'une population qui se trouve concernée.

Or, pour les acteurs publics territoriaux, il est important d'anticiper la demande sociale dans la mesure où y répondre nécessite du temps. C'est l'un des paradoxes de la diffusion des innovations : ce qui hier paraissait marginal et de peu d'intérêt pour la majorité d'une population peut devenir assez rapidement l'objet d'une demande forte et soutenue. Ne pas anticiper ce moment de « basculement » d'une demande marginale à une demande massive peut constituer un problème pour les acteurs publics car le laps de temps pour répondre à cette demande peut générer des frustrations et des sentiments d'exclusion.

La population des « Internautes »

Eléments de méthodes

La définition d'un « Internaute » ou « usager de l'Internet » est curieusement plus compliquée qu'il n'y paraît.

Pour les Instituts de sondage et de mesure d'audience, la définition qui a fini par s'imposer est celle qui est aujourd'hui utilisée par l'Institut Médiamétrie :

« La population internaute de référence (…) est la population des "internautes dernier mois, de 11 ans et plus", soit les individus s'étant connectés à Internet au cours des 30 derniers jours quel que soit leur lieu de connexion (…) »[11]

Cette définition pose quelques problèmes, car elle n'est pas unanime. Ainsi, le CREDOC, dans son étude de 2005, considère les usagers de l'Internet à partir de 12 ans et plus). En outre, bien que restrictive (elle ne considère les Internautes qu'à partir de 11 ans), cette définition reste aussi beaucoup trop générale ou englobante.

[11] Médiamétrie : http://www.mediametrie.fr/home_departement.php?rubrique=net

Il est en effet bien délicat de regrouper sous une même dénomination des personnes qui utilisent Internet à des fins de loisirs ou à des fins professionnelles ; des personnes qui n'utilisent que depuis chez eux ou que depuis leur lieu de travail ; des personnes qui utilisent avec un niveau élevé d'expertise et des personnes qui utilisent *a minima* ; des personnes enfin qui utilisent tous les jours ou presque, envoient plusieurs dizaines de courriels par semaine, voire par jour ; des individus capables de pratiquer le « chat » et des gens qui disposent d'un accès à la messagerie mais ne l'utilisent que très rarement.

La distinction la plus classiquement retenue pour détailler cette famille des Internautes repose sur la fréquence d'usage d'Internet. L'Institut Médiamétrie reconnaît ainsi trois profils différents :
- les Assidus (connexion tous les jours ou presque) ;
- les Réguliers (connexion plus d'une fois par mois) ;
- les Occasionnels (connexion une fois par mois et moins souvent).

Les autres critères qui permettraient de distinguer entre eux les types d'usages ne sont pratiquement pas pris en compte.

Pour avoir une idée de la demande sociale des Français en matière d'accès à Internet, il est important de suivre l'évolution de la population des Internautes et le rapport entre celle-ci et l'ensemble de la population.

Dans les premières années du phénomène Internet, entre 1995 et 1998, cette population était surtout constituée de « pionniers » ou de personnes relativement atypiques par rapport à l'ensemble de la population.

En novembre 1999, le nombre le plus probable d'usagers de l'Internet[12] était de 5,7 millions de Français, soit 11,9 % de la population. Sur ces 11,9 %, un peu plus de la moitié disposaient d'une connexion à Internet depuis le domicile (6 % d'Internautes à domicile par rapport à la population nationale).

L'ensemble des Internautes français différait encore sensiblement de la moyenne de la population française. On constatait une forte sur-représentation :
- des jeunes (18-24 ans) et des jeunes adultes ;
- des hommes (à raison de deux Internautes sur trois) ;
- des étudiants, des cadres, des professions intellectuelles et des professions intermédiaires ;
- des habitants des grandes villes et en premier lieu de l'agglomération parisienne

Or, depuis cette époque, la diffusion de plus en plus massive de l'usage d'Internet dans la population montre clairement qu'il s'agit d'un enjeu de société et non plus d'une pratique pour « initiés ».

[12] nous avons choisi la valeur moyenne établie après comparaison entre l'ensemble des résultats des enquêtes disponibles de Médiangles, Médiamétrie, Afa, Csa, MMX, Ipsos, IDC, NetValue…

La plus récente évaluation de la population des Internautes fait état de 30 654 000 Français âgés de plus de 11 ans « qui se sont connectés à Internet au cours du dernier mis, soit plus de la moitié (58, 3 %) de la population âgée de 11 ans et plus »[13]. La population des Internautes a augmenté de 12 % en l'espace d'une année (de juin 2006 à juin 2007).
Avec une telle croissance, le phénomène Internet a changé de visage. Il s'est banalisé en même temps que démocratisé. Il a largement intégré les services publics de proximité, jusqu'à devenir, dans de nombreux contextes locaux, un « nouveau » service public. Non seulement son usage sert à la modernisation des autres services de proximité, mais en outre, la demande sociale fait de l'accès à Internet une exigence nouvelle en matière de production de services par les collectivités.

Or, la question de l'accès à Internet renvoie à celle du « lieu » dans lequel s'inscrit cet accès.

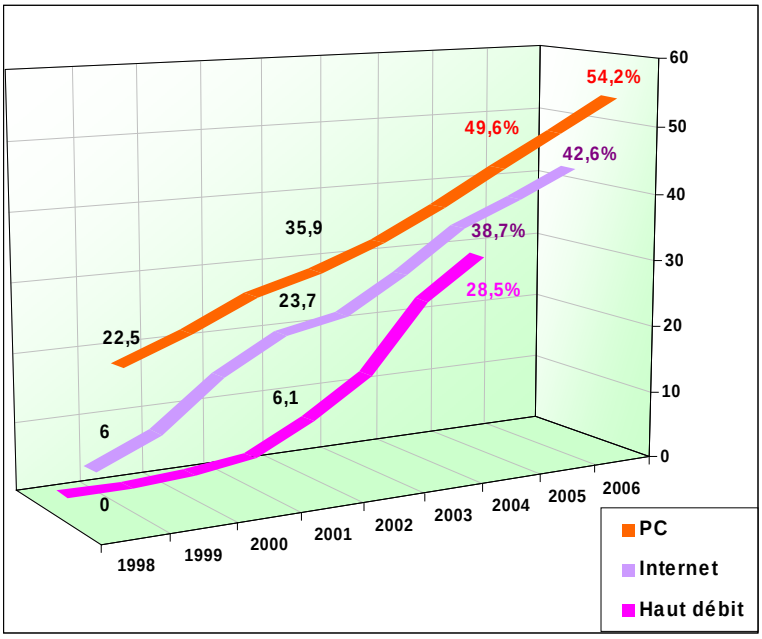
L'accès à domicile

L'accès à domicile dépend directement de l'équipement des ménages. Mais le problème que l'on rencontre, si l'on s'en tient à cet indicateur, réside dans le fait qu'un ménage soit équipé ne fournit pas d'emblée des informations sur la composition du ménage et a fortiori sur « qui » est utilisateur, dans le ménage. Le fait que l'on dispose de nombreuses enquêtes sur les équipements domestiques et de fort peu d'études sur les « usages domestiques » d'Internet constitue donc un problème méthodologique de plus.

Dans les premiers temps du déploiement de l'Internet en France, la courbe de pénétration de la micro-informatique dans les foyers a eu une progression lente. Jusqu'en 1997, la croissance annuelle se situe autour de 1 à 2 %.

Dans la période suivante, entre 1997 et 2000, la progression est nettement plus forte (4 à 6 % par an), pour se ralentir entre 2000 et 2002 puis redémarrer à partir de cette date. Sur la période 2002-2005, l'équipement des ménages en ordinateurs individuels a effet progressé d'un tiers, le nombre de foyers connectés à Internet a presque doublé et l'accès au haut débit a connu une croissance spectaculaire. Entre 2002 et 2003, cette croissance est de 25 % ; pendant l'année 2004, elle passe même à plus de 38 %[14] . Cette progression exceptionnelle change notablement la situation française en matière de TIC.

[13] L'audience de l'Internet en France. Juin 2007, Institut Médiamétrie, L'Observatoire des Usages Internet.
[14] Sources : IPSOS pour la DG société de l'information – 2004, cité par le Tableau de bord du Commerce électronique en France, MINEFI.



Graphique 1 : *Evolution de l'équipement des foyers depuis 1998 (en % de la population équipée) (source GFK)*

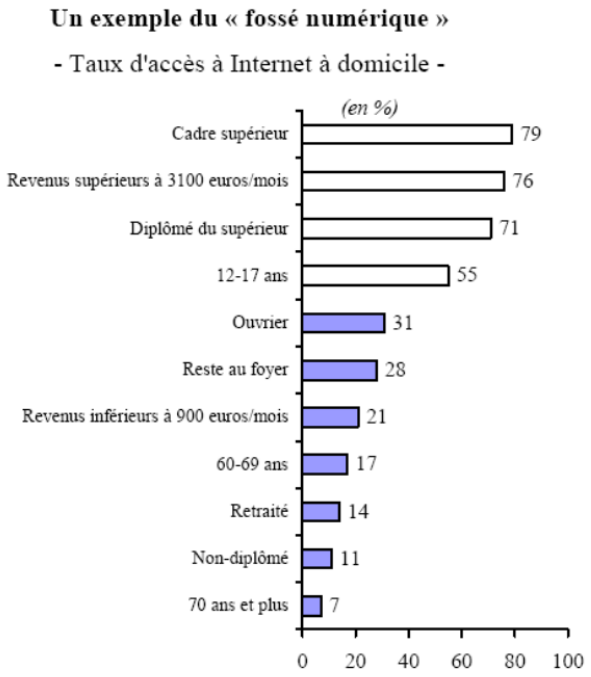
Le CREDOC estimait en outre que, dans la période 2000-2005, « le parc informatique des particuliers est de plus en plus souvent relié à Internet : en 2000, 41 % des ordinateurs étaient connectés à la Toile ; aujourd'hui [2005], près des trois quarts le sont (73 % exactement) »[15].

Par ailleurs, on assiste à une croissance très rapide des connexions à haut débit. Les données publiées par l'ART indiquaient que, dès le second semestre 2003, c'était en France que la croissance du parc de connexion à haut débit avait été la plus forte comparativement avec les autres pays européens. La France devance l'Italie, le Royaume-Uni et l'Allemagne. Les données les plus récentes (*Point Topic - 30 septembre 2005)* montrent que la France est aujourd'hui le pays européen disposant du plus grand nombre de lignes d'accès au haut débit.

Comme le note le CREDOC, la discrimination territoriale en matière d'accès à Internet se réduit sensiblement : « le taux d'équipement à Internet des habitants des communes de moins de 2000 habitants progresse de 7 points cette année [2005] (…). Aujourd'hui, l'écart avec les habitants de l'agglomération parisienne est relativement faible : 39 % de taux d'équipement en zone rurale, contre 50 % à Paris et dans son agglomération »[16].

En fait, les plus grandes disparités d'accès à Internet sont celles qui ont à voir avec l'âge et la catégorie socioprofessionnelle des individus.

[15] Régis Bigot ; La diffusion des technologies de l'information dans la société française (2005) ; Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » Crédoc, octobre 2005, p. 10.
[16] Ibidem, p. 59



***Graphique 2** : Enquête sur les Conditions de vie et les aspirations des Français, CREDOC, 2005.*

L'accès au travail ou sur le lieu d'études (institutions scolaires, université…)

Ces lieux d'accès ont eu un rôle important au début de la diffusion d'Internet dans la société.

Pour le premier trimestre 1999, Médiamétrie observait que le lieu d'accès principal était « au travail » pour 49 % des individus ; les « autres lieux » représentaient 44 % des possibilités d'accès tandis que le domicile ne le permettait que pour 32 % des Internautes. Un an après (après inclusion de la classe d'âge 15 à 17 ans), le domicile, avec 44, 2 %, est devenu le premier lieu permettant l'accès tandis que «les autres lieux » tombent à 41, 2% et, surtout « Au travail » à 40, 1 %.

L'usage d'Internet en France est de plus en plus lié à l'équipement domestique en micro-ordinateurs. Avant cette date, il est évident que la mise à disposition d'accès sur les lieux de travail ou dans des lieux tels que les Universités, les écoles, … avait constitué pour nombre d'internautes une première sensibilisation à cette technique. Cependant, on peut admettre que cette sensibilisation ait assez vite débouché vers une stratégie d'acquisition de l'outil à domicile, d'autant que l'évolution vers la baisse des tarifs de connexion à Internet voire la condamnation par la jurisprudence de l'usage d'Internet pendant les heures de travail rendait l'usage domestique plus attractif et moins contraignant.

Mais, en même temps que l'accès devient « domestique », il reste très important dans le monde du travail ou des études. On peut formuler l'hypothèse que s'opère un partage entre l'accès sur les lieux de travail et d'études où les usages sont liés à l'exécution du travail et de moins en moins aux autres usages (loisirs, culture, vie sociale…) qui, quant à eux, se recentreraient sur les espaces domestiques. Ce qui tend à valider cette hypothèse est la grande ressemblance entre les profils socioprofessionnels des membres des foyers équipés et ceux des personnes qui accèdent à Internet sur leur lieu de travail ou d'études.

Accès dans les « autres lieux »

La moyenne européenne d'utilisation d'Internet dans les « lieux d'accès publics » se situait au printemps 2001 à 7, 6 % pour les bibliothèques et à 6,1 % pour les Cyber-cafés selon l'Eurobaromètre[17].

A noter que l'Eurobaromètre considère la question de l'accès public à Internet en mentionnant deux modalités, qui sont les bibliothèques et les Cybercafés. Le modèle européen de « lieu d'accès public à Internet » renvoie à ces deux catégories, ce qui rend la comparaison avec le cas français assez compliquée dans la mesure où les « Cybercafés » ne sont pas, en France, considérés comme des « lieux d'accès publics à Internet » mais comme des « lieux privés accueillant des publics » et comme des entreprises commerciales.

Si l'on s'en tient aux données de l'Eurobaromètre de 2001, on pouvait constater que, contrairement à une idée reçue, les proportions d'usagers des lieux d'accès publics à Internet ne sont pas inversement proportionnelles à la population des Internautes. C'est en fait dans les pays européens où Internet a le plus rapidement diffusé que l'on rencontrait le plus d'utilisateurs des lieux d'accès publics à Internet. Autrement dit l'accès public ne se substituerait pas à un accès domestique ou sur le lieu du travail et des études, il participerait d'un réseau d'accès incluant ces différentes catégories d'espaces. Ce réseau n'aurait pas pour effet de mettre les différents lieux en concurrence mais en complémentarité, en articulation.

Il s'agit d'une hypothèse qu'il s'agira de confronter à l'évolution des pratiques sociales, mais elle a ceci d'intéressant qu'elle pourrait signifier que le modèle de « lieu d'accès public à Internet » n'est pas fatalement éphémère, qu'il n'est pas exclusivement lié à une politique de rattrapage et vouée à un déclin inéluctable. Au contraire, ce principe d'articulation des différentes catégories de lieux d'accès renvoie vers la nécessité de correctement sérier les usages spécifiques qui sont au cœur de la fréquentation des lieux d'accès publics à Internet.

Le CREDOC estimait en 2005 que « 11 % des personnes de 12 ans et plus se sont connectées dans un lieu public au cours des douze derniers mois (dans un cyber-café, dans une bibliothèque, un bureau de Poste, etc.). Cette proportion est loin d'être

[17] Eurobaromètre 55.2 ; Les Européens et la E-Inclusion ; Rapport rédigé par The European Opinion Research Group ; Printemps 2001.

négligeable car, rapportée à l'ensemble de la population, elle correspond à 5,5 millions de personnes en France ».

En fait il n'existe pas d'étude sur la part des Lieux d'Accès Publics à Internet dans l'accès global des Français à Internet. L'expression elle-même est ambiguë puisque s'y trouvent l'ensemble des lieux offrant des accès à Internet et accueillant des publics. Ces lieux peuvent être de droit privé (les cybercafés) comme de droit public (les Lieux d'accès Publics à Internet, les Bibliothèques, les bureaux de Poste…).

3 – Le rôle des Collectivités locales dans la genèse d'un « Internet public territorial »

La naissance d'un « internet public territorial »

Dans son rapport, le *Technopolis Group* met en exergue un phénomène inattendu : la réhabilitation de la proximité géographique au travers de l'usage d'Internet. « Premièrement, il y a une croissance dans le nombre de sites web indigène créés (…). Deuxièmement –et ironiquement- la globalisation de l'internet a accru les besoins de localisation (…) »[18]. Les auteurs du rapport observent par ailleurs que la France, avec les pays nordiques et la Grèce, fait partie du groupe des pays où les contenus des sites sont majoritairement « indigènes ».

Faut-il alors être surpris si les sites des mairies représentaient dès 2003 en France 80 % des sites Internet publics visité ? Ce qui signifierait que l'Internet public, apprécié à partir des sondages prenant en compte les usages des Internautes, serait dans la très grande majorité des cas, l'Internet communal, autrement dit l'Internet public territorial, ou de proximité. Devenus usagers des sites, les citoyens viennent souvent chercher une information pratique telle que le renseignement sur les démarches administratives, les coordonnées des services, les interlocuteurs compétents, les coordonnées des administrations et organismes locaux. Pourquoi la mairie ? Parce qu'elle est à la fois très près des citoyens et qu'elle se retrouve le plus souvent au cœur de leur proximité quotidienne, mais aussi relativement facile d'accès. En effet, partout où l'on a pu mesurer le phénomène, on a constaté que l'existence d'un environnement « rassurant », « proche », « convivial »… augmentait les chances d'un contact Internet et surtout pouvait abaisser les freins des publics les plus circonspects face à Internet.

L'internet public territorial correspond à trois grandes options prises par les acteurs publics territoriaux :

1. Le développement de projet de développement local autour de l'Internet,
2. L'« internétisation » des administrations publiques locales, autrement dit le développement d'usages de l'Internet au sein même de l'administration et la production de sites Web communaux
3. Le déploiement d'accès publics à Internet au bénéfice des

[18] Technopolis Group, *Indicators for Europeans Digital Contents for the Global Network :Fina Report, easurement for DG Information Society* ; Vienna; April 2003; P. 1. (traduction de l'anglais vers le français assurée par les auteurs)

«citoyens/administrés ».

Les projets de développement territorial

L'importance acquise par les collectivités locales françaises dans les politiques publiques portant sur la « société de l'information » peut se mesurer de diverses façons. En particulier, on peut retenir que certaines collectivités se sont montrées plus précoces que l'État pour intervenir sur ce sujet. Par ailleurs, elles se sont montrées rapidement capables d'aller chercher au niveau de la Commission européenne un soutien qu'elles n'obtenaient pas toujours auprès de l'État français. En particulier, la ville de Parthenay, qui a été un temps un « modèle » en matière d'innovation sur le sujet « société de l'information », a trouvé sa légitimité et ses ressources dans un partenariat avec la Commission européenne mais a longtemps souffert d'un relatif oubli de la part de l'Etat français. C'est encore l'exemple très connu de l'agglomération du Grand Nancy qui, en 1998, a été le héraut d'une fronde contre le monopole de France Télécom, à laquelle se sont joints le Sipperec, l'agglomération du Grand Toulouse et l'Avicam et qui a notoirement contribué à ce que le législateur donne droit aux collectivités à investir dans les réseaux à haut débit.

La prise de conscience de l'État français en matière de politiques publiques « société de l'information » débute avec le rapport Théry, rendu public en 1994. Or, ce rapport est la dernière manifestation évidente d'une volonté étatique fortement interventionniste. Le fait que les préconisations du rapport n'aient pas été suivies, signifiera que l'on change assez radicalement d'approche.

En fait l'État ne produira réellement de politique publique sur le sujet de la « société de l'information » qu'en 1997. Dans l'entre-temps, soit entre 1994 et 1997, l'action publique en la matière est pratiquement abandonnée à quelques collectivités locales qui s'imposeront comme le groupe des « pionnières ». Le rapport de Bruno Lasserre, remis en 2000 au Premier ministre, le reconnaît implicitement : « Le déploiement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration française résulte d'un double mouvement : d'abord, depuis le milieu des années 1990, une multiplication d'initiatives locales nées grâce à l'implication personnelle d'élus locaux ou d'agents motivés par ces nouveaux outils, et ensuite l'implication progressive du Gouvernement »[19].

C'est ainsi que la plupart des rapports officiels portant sur la question décrivent soigneusement un nombre limité de ces cas. Invariablement, un groupe de quelques collectivités, qui ont eu une démarche particulièrement ambitieuse, ont été plus habiles ou plus précoces que les autres, est censé illustrer au mieux ce qui se fait en matière d'Internet : Metz en Lorraine (dont le sénateur-maire a aussi été ministre des télécommunications), Parthenay, dans les Deux-Sèvres, Issy-les-Moulineaux dans les Hauts de Seine, la Communauté urbaine du Grand Nancy (en raison de la fameuse « jurisprudence de Nancy »), Castres-Mazamet (Tarn), Besançon (Doubs), Amiens

[19] Bruno Lasserre ; L'État et les technologies de l'information et de la communication : vers une administration « à accès pluriels » ; rapport au Premier ministre ; Coll. des rapports officiels, La Documentation française, 2000 ; p. 22.

(Somme), Villard-de-Lans (Isère), le Nord-Ardèche, Brest (Finistère), les Régions Bretagne, Pays de la Loire et surtout Nord-Pas-de-Calais constituent de fait les reliefs principaux de ce paysage d'acteurs volontaristes.

Le contexte commence donc à évoluer lorsqu'en août 1997, au moment de l'Université d'été de la communication, le premier ministre Lionel Jospin annonce un Programme d'action gouvernementale pour la société de l'information (PAGSI) qui propose six grands objectifs (soutenir la R-D, lancer l'Administration électronique, etc.). C'est le retour sur le devant de scène de l'acteur étatique. Ce PAGSI ne laissait toutefois à peu près aucune place aux collectivités locales. Le premier Comité interministériel ne se réunira qu'en janvier 1998 et il faudra attendre janvier 1999 pour qu'un deuxième Comité interministériel fixe les balises stratégiques des actions à entreprendre. Ce ne sera finalement qu'en juillet 2001, à Limoges, que le Comité interministériel pour l'aménagement et le développement du territoire –le CIADT numérique comme on l'appellera- fera prendre au programme gouvernemental un virage définitif en faveur des collectivités locales. [20]

L'évolution du droit a accompagné cette progressive affirmation des collectivités locales dans un contexte de libéralisation des marchés de télécommunications. Si pendant longtemps, la loi ne considère les collectivités locales, sur ces sujets, que comme des sous-ensembles de l'administration d'État, à partir du début des années 1980 et avec le Plan Câble, les collectivités locales ont déjà commencé à devenir des acteurs de plus en plus importants. La loi a pris en compte cette nouvelle donnée dès 1986 et a évolué dans le sens d'une reconnaissance accrue de ce rôle d'acteur territorial sur les réseaux de communication électronique. A partir de la LOADT (Loi d'Aménagement du Territoire) du 25 juin 1999, puis de la loi du 17 juillet 2001, les collectivités se sont vues reconnaître la possibilité de développer des infrastructures de télécommunications[21]. Comme le souligne Bruno Cassette, il s'agissait de « reconnaître le rôle primordial des collectivités locales comme aménageurs numériques des territoires »[22]. Enfin, la modification de la loi, intervenue le 25 juin 2003, les autorise désormais, sous condition, à devenir des opérateurs de télécommunications[23].

Le déploiement des sites internet communaux

En septembre 1997, en confrontant diverses sources (Icidev, Adminet, Aspasie, Crédit Local de France), on pouvait recenser 310 sites Web de collectivités locales françaises : 274 de communes, 9 de Conseils régionaux, 22 de Conseils généraux et 6 de structures intercommunales.

[20] Ces considérations empruntent à un rapport de recherche produit pour le Gouvernement du Québec et qui fait le point sur l'offre locale des services publics en ligne en Europe et en Amérique. Voir Gérard Divay et Daniel Latouche, *Les municipalités et les services en ligne : la contribution des TIC au développement des collectivités locales*, Montréal, INRS-Urbanisation, Culture et Société, octobre 2003.
[21] Article 17 de la loi n°99-533 du 25 juin 1999, codifié à l'article L. 1511-6 du code général des Collectivités Territoriales (CGCT).
[22] Bruno Cassette ; Le développement numérique des territoires ; Coll. territoires en mouvement, La Documentation française/DATAR ; 2002 ; p. 43.
[23] Article L.1425-1, portant modification de l'article L. 1511-6 : « (...) les collectivités territoriales et leeurs groupements ne peuvent exercer une activité d'opérateur de télécommunications (...) qu'après avoir constaté une insuffisance d'initiatives privées propres à satisfaire les besoins des utililisateurs et en avoir informé l'Autorité de régulation des télécommunications ».

En septembre 2003, on comptait selon toute vraisemblance plus de 4100 sites Web communaux. Tous les Conseils généraux métropolitains étaient équipés, de même que tous les Conseils Régionaux. Par ailleurs, les sites d'intercommunalités se sont multipliés notamment en relation avec la montée en puissance des « portails ».

En 2006, le nombre de sites s'élève à près de 5 500. Mais ces chiffres sont à considérer avec prudence, car, dans un certain nombre de cas, les collectivités ne disposent guère que d'une adresse URL. Pour un certain nombre de collectivités (ce nombre étant particulièrement difficile à apprécier), il s'agit surtout de réserver un droit dans la perspective d'un usage futur. Elles ont réservé en quelques sortes leur droit nominal dans les banques de « nomage », comme si elles avaient déposé un droit de propriété foncière dans le cyberespace, sans pour autant aller au-delà de cet acte purement symbolique. En outre, le développement de sites d'intercommunalités tend paradoxalement à freiner la croissance du nombre de sites dans la mesure où une intercommunalité dotée d'un site Web produit ce service pour plusieurs communes.

La distinction entre les collectivités qui développent une action en faveur de la « société de l'information » et celles qui se contentent de poser un acte symbolique n'est pas aisée. Le nombre de collectivités participant au Label « Villes Internet » sous le haut patronage du ministère délégué à la ville et à la rénovation urbaine fournit quelques indications sur le groupe des villes parmi les plus impliquées sur ces dossiers. Le Centre de ressources de l'association « Villes Internet »[24] est alimenté par 1036 collectivités locales et 237 d'entre-elles ont participé au Label pour l'édition 2007.

Quoi qu'il en soit, que les collectivités aient élaboré des politiques ambitieuses comme celles qui sont en tête du palmarès « villes Internet » ou qu'elles soient dans un attentisme prudent comme celles qui se sont contenté d'acheter un « nom de domaine » sur Internet, ces effectifs témoignent d'un intérêt certain. Comment expliquer cet engouement ? Que révèle-t-il ? Nous formulons l'hypothèse qu'il s'agisse là d'une manifestation convergente avec l'invention progressive d'une société territoriale de l'information.

Ce sont des collectivités locales qui « inventent » les premiers « lieux d'accès publics à Internet »

Si l'on veut considérer l'internet au sens strict, il semble que le premier «lieux d'accès public» soit apparu à Saint Alvère, en 1994. Il faut toutefois attendre 1996 pour que le modèle soit repris à Castres, puis à Parthenay, à Strasbourg, à Brest… puis 1998 avec le « Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information » (PAGSI), et surtout le « Comité Interministériel pour la Société de l'Information » -Cisi- de juillet 2000 pour que le Gouvernement cherche à le systématiser sur l'ensemble du territoire national.

[24] http://www.villes-internet.net/

Parthenay « la créative »

Entre Poitiers et la côte vendéenne, Parthenay, siège de la Sous-préfecture des Deux-Sèvres, est la capitale historique d'une micro-région rurale de 64 000 habitants : la Gâtine. Au centre de la Gâtine, pays granitique, où 15 % de la population vit de l'élevage, Parthenay est une petite ville de région rurale qui a développé une activité industrielle à partir d'une tradition dans le travail du fer et de la mécanique. Parthenay et la Gâtine affichent une identité forte, ancrée précisément sur sa tradition agricole et sur son isolement relatif. La place de Parthenay dans le réseau urbain contribue encore à lui conférer ce rôle de capitale d'une micro-région fortement individualisée; occupant le centre du département. Bressuire au nord ouest est davantage orientée vers la Vendée que vers la Gâtine, les échanges entre les deux villes sont rares de même avec Thouars au nord du département. Les rapports avec la ville chef-lieu du département, Niort, au Sud du département sont aussi amoindris par la proximité relative de la capitale régionale, Poitiers.

Les ambitions affichées par le District de Parthenay dans le cadre de son projet « ville numérisée », dès 1994, étaient de deux ordres : il s'agissait de « transformer le citoyen spectateur / consommateur en citoyen actif » et de « créer une communauté électronique locale et la développer rapidement »[25].

Dès 1995, le maire de Parthenay va s'efforcer de constituer un Consortium européen afin d'expérimenter dans sa ville ainsi que dans deux autres villes européennes (en fait jumelées à Parthenay) des modèles de « société d'information » en suivant la philosophie qui est alors en cours d'élaboration sur ce sujet à la Commission européenne. Après un travail de prédéfinition, visant à établir la pertinence du projet au regard des dynamiques et des « attentes » des acteurs locaux, le premier programme sera le programme METASA[26]. Il sera rapidement suivi du programme MIND[27], qui s'est achevé en juillet 1997 et doit se poursuivre à partir de 1998 et pour trois ans par un programme encore plus ambitieux : le programme IMAGINE de la DG XIII.

Le ou plutôt les Consortia (car leur composition a changé dans le temps au gré des jeux d'alliance et des rapports d'évaluation du rôle de chacun) réunissent autour de ces projets de grands industriels européens (Philips, France Télécom, Siemens Nixdorf, EDF-GDF, Thomson CSF, La Météorologie nationale, plus tardivement l'américain Microsoft...), Parthenay et ses villes jumelles (auxquelles viendront se rattacher une ville en ex-Allemagne de l'Est et, pour le projet Imagine, une ville italienne), des équipes de chercheurs en sciences sociales[28], dont la mission sera d'analyser les « attentes » des populations en matière d'innovation technologique puis les processus d'appropriation sociaux de ces innovations.

[25] Rapport remis par la Ville à la DG III de la Commission européenne en juillet 1997, dans le cadre du programme MIND.
[26] Subventionné par la DG XIII
[27] " " par la DG III
[28] Coordonné par Alain d'Iribarne, ces équipes se composent du CIEU-Cnrs de l'Université de Toulouse-Le Mirail auquel viendra s'ajouter pour le projet Imagine, le GRESOC; le Département de Géographie de l'Université de Stuttgart et le Département de Sociologie de l'Université de Sarragosse.

La Multiplications des initiatives

Plusieurs initiatives de la Ville de Parthenay et des industriels du Consortium font rapidement acte du dynamisme et de l'inventivité des acteurs locaux : le BBS de Parthenay ; l'équipe locale d'édition ; les bornes Siémens ; les Télé-Cdi Philips ; les "Espaces numérisés" ; l'In-town-net ; l'opération "Mille micros" sont autant d'opérations marquantes et originales qui ont eu pour objet de participer à la concrétisation de l'opération « Ville numérisée » à Parthenay. Dans ces opérations, deux émanent des industriels du Consortium : la borne de Siemens et le Télé-Cdi de Philips. L'un comme l'autre étaient des prototypes mis à disposition dans le cadre du programme Metasa. L'un comme l'autre ont posé de nombreuses difficultés et n'ont pratiquement pas été « utilisés » par les habitants. Cependant, ils ont pu jouer un rôle important dans la mobilisation des acteurs locaux (ne serait-ce que pour exprimer critiques, rejet, demandes de modification...), dans leur capacité à générer du contenu éditorial, à organiser à leur profit un transfert de compétences... Les autres structures ou dispositifs ont plutôt été initiés par la Ville.

Les espaces numérisés sont sans doute l'opération la plus marquante, en tout cas la plus lisible dans l'espace urbain. Ils ont pour objectif de permettre aux Parthenaisiens d'avoir un accès aux applications multimédias sans être dans l'obligation de s'équiper à domicile d'un micro-ordinateur et d'une connexion à Internet. L'accès public est gratuit et encadré par des animateurs employés par le District ou par des bénévoles.

L'expérimentation débute avec 3 « espaces numérisés ». Assez rapidement le réseau se densifie avec 6 espaces et jusqu'à 11 en 2001. Depuis, un douzième a ouvert, après qu'ait eu lieu le changement de municipalité en 2001.

Chaque espace est orienté sur des publics spécifiques : l'espace "Armand-Jubien", aujourd'hui "Maison de la Citoyenneté active", le premier à avoir été ouvert, héberge les structures sociales et les associations d'insertion. Il s'adresse donc au public en quête de services sociaux. Ouvert le 9 juillet 1996, équipé de 21 micro-ordinateurs, d'un Télé-Cdi Philips, d'une borne interactive Siemens et d'un poste de visioconférence.

Onze espaces publics numériques ont été ouverts avec des objectifs spécifiques répondant à des besoins identifiés :
- les jeunes à la recherche d'un emploi, les scolaires, les personnes âgées (espace Armand Jubien ou maison de la citoyenneté active, ouvert en juillet 1996),
- les jeunes créateurs multimédias (le « garage » dans le centre multimédia, novembre 1996),
- les administrés à la recherche de documents administratifs en ligne (à la mairie, janvier 1997),
- les amateurs de spectacles (Espace Culture Multimédia, avril 1998),
les joueurs (Maison des Jeux, juillet 1998),
- les amateurs de multimédia et du Web (espace Web Média au Palais des Congrès, juillet 1998),
- les touristes (service tourisme, février 1999),

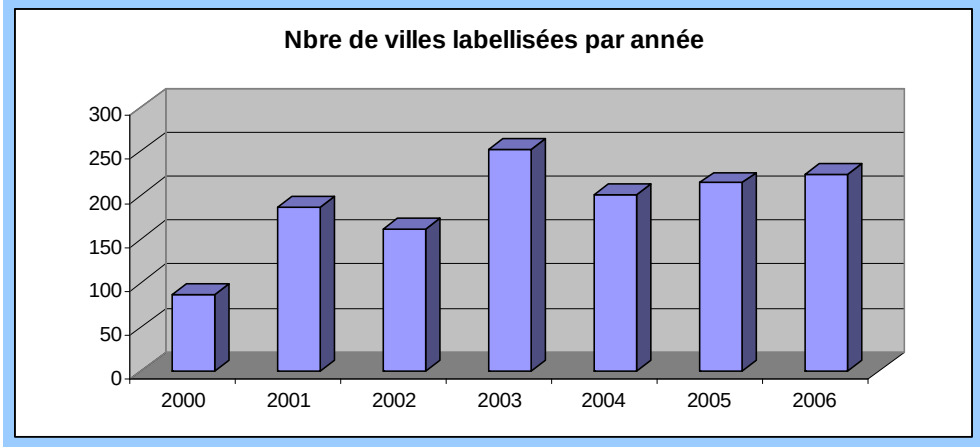
- les habitants du Tallud (mai 1999), de Pompaire (juin 1999) et de Chatillon sur Thouet (mars 2000), communes limitrophes de Parthenay,
- les artistes s'inspirant du patrimoine local numérisé et les amateurs (maison de la mémoire collective et du patrimoine, octobre 2000)

Deux autres structures ont ouvert leur propre espace : l'auberge de jeunesse (novembre 1998) et l'association du quartier St Paul (décembre 1998) et un douzième espace a été inauguré après le changement de municipalité de mars 2001.

Les « Villes Internet » et l'accès public

L'association « Villes Internet » remet chaque année, et ceci depuis 1999, le label « Villes Internet » aux communes qui ont développé une action significative en matière de développement des Tic au profit des citoyens. Ces actions peuvent être de diverses natures et se répartissent généralement en grands thèmes :

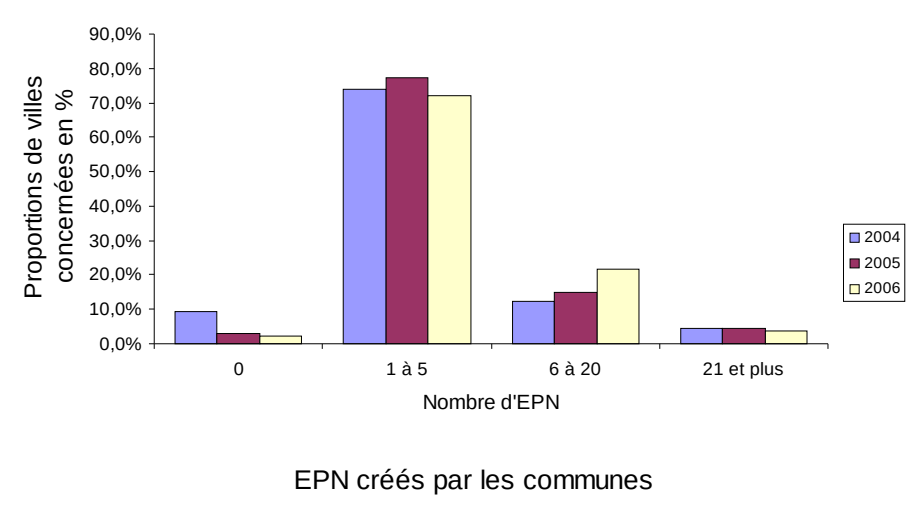
- Accès publics (Lieux d'accès public à Internet et Accès dans les établissements d'enseignement)
- Mise en réseau des acteurs
- Services aux habitants
- Usages internes, diffusion des usages dans l'organisation
- Administration électronique
- Information des habitants et débat



Au total, avec les renouvellements (les villes ne se présentent pas toujours toutes les années au Label), c'est 947 villes qui se retrouvent dans l'association. On peut admettre que ces villes font partie des communes qui ont le plus œuvré pour le développement des usages des Tic dans la société. On y trouve à la fois les « villes pionnières » du

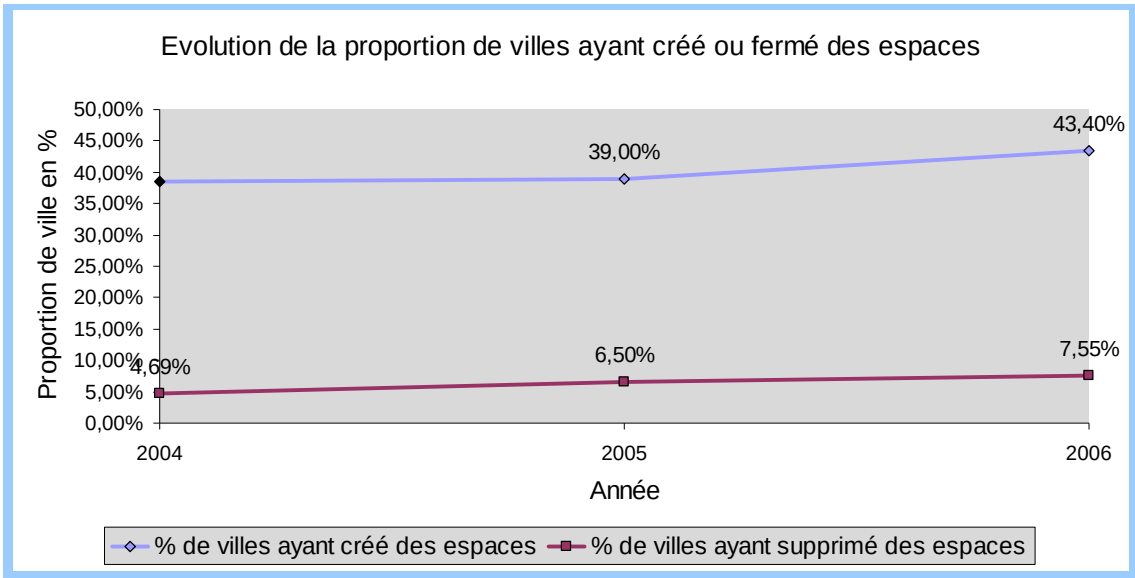
développement de l'Internet public en France, mais aussi celles qui ont servi de « modèles » aux autres collectivités, notamment pour avoir inspiré nombre d'innovations significatives.

Il était donc intéressant d'apprécier l'importance accordée par ces villes aux « Lieux d'accès publics à Internet » dans la mesure où ces villes ont accumulé un savoir-faire important en la matière. Le travail a été réalisé sur à partir des données collectées sur les années 2004, 2005 et 2006.

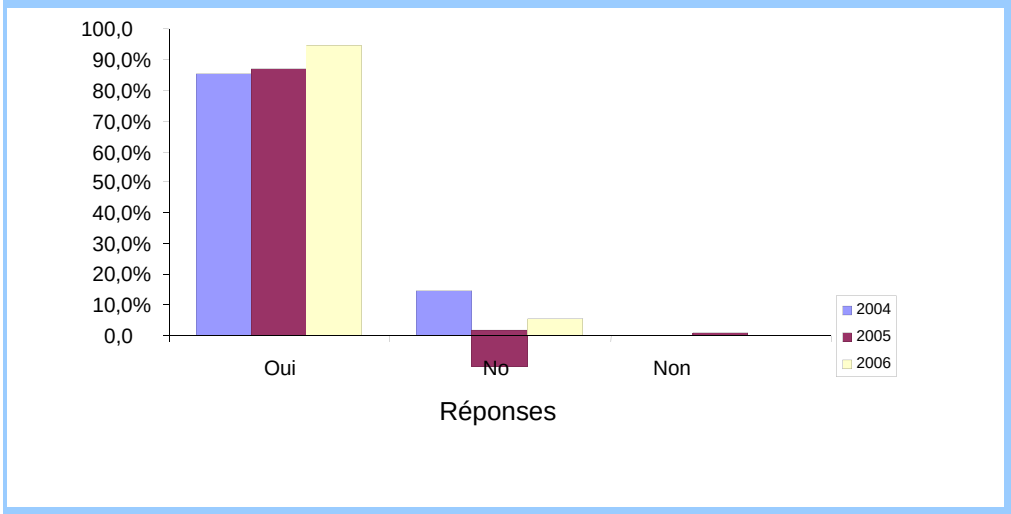


EPN créés par les communes

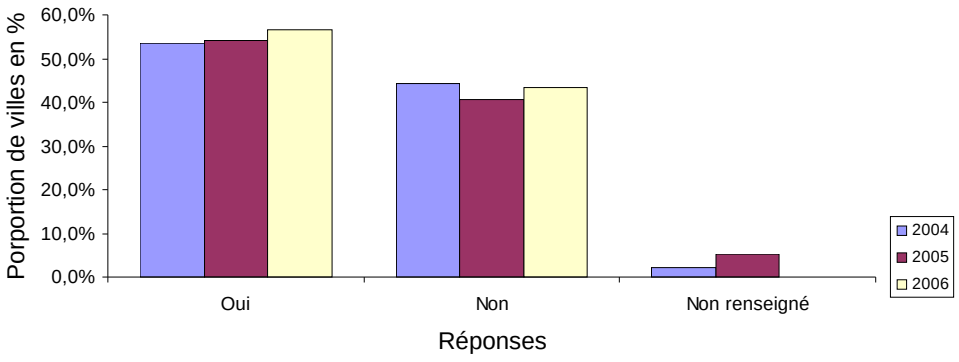
Les « villes internet » sont très majoritairement et très directement impliquées dans la création des « lieux d'accès publics à Internet ». Dans plus des trois quarts de notre échantillon, elles sont intervenues dans la création de 1 à 5 « lieux ». Les Villes qui n'ont pas eu d'action en faveur de ces « lieux » étaient peu nombreuses en 2004 et ce groupe tend à disparaître en 2006.



La proportion de villes ayant créé des « lieux » continue d'augmenter pour se situer en 2006 à plus de 43 %. Par contre le nombre de villes qui ont fermé des « lieux » reste faible, 7, 5 % quoi qu'en légère augmentation.



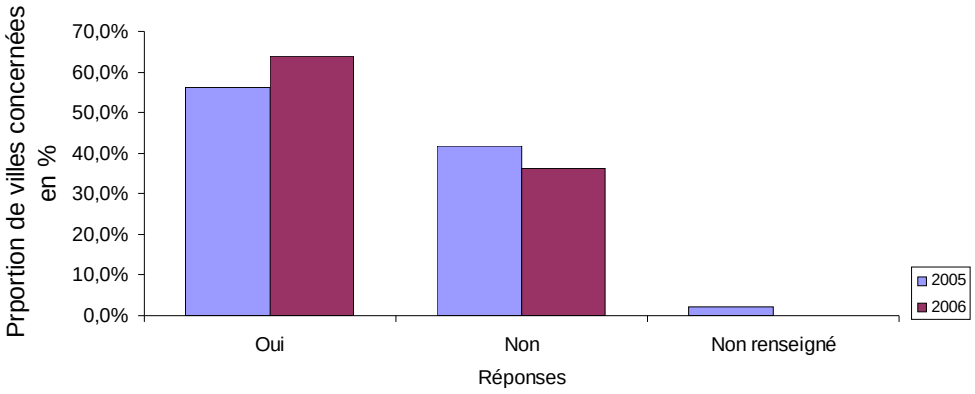
La question de l'accessibilité des EPN aux personnes handicapées est en voie de constituer la norme. On peut d'ailleurs observer que si tel n'était pas le cas, les villes qui se présentent au Label perdraient plusieurs points d'évaluation.



Existe-t-il une coordination entre les EPN du territoire?

La coordination entre les différents lieux d'accès public est majoritaire et en croissance légère, mais elle n'est pas systématique. En fait, cette question renvoie à la problématique de la diversité des labels, entre labels régionaux et nationaux en particulier. Des LAI ont davantage de relations avec l'administration avec elles sont rattachées qu'avec d'autres Lai dont les orientations peuvent être très éloignées.

La question de la coordination verticale (entre les différents LAI) n'est pas, en soit intéressante si elle ne croise pas une logique de coordination horizontale (entre le LAI et l'organisation de rattachement).



Villes dont les EPN sont équipés en Logiciels Libres

L'intérêt des « Villes Internet » à la question du logiciel libre est historiquement important. Depuis ces dernières années, cette question intéresse une nette majorité de ces villes et continue une croissance soutenue. Entre 2005 et 2006, il gagne plus de 10 points pour approcher les 2/3 de la population. En 2006, 38 « villes internet » se distinguent particulièrement par leurs actions en matière de défense ou de promotion de ce type de logiciels.

4 - Une affaire d'Etat

Des Lieux d'Accès Publics à Internet se sont ouverts un peu partout dans le monde. La France reste toutefois l'un des pays pour lesquels ces «lieux» ont été considérés comme des objets fondamentaux à l'intérieur des politiques publiques dédiées à la «société de l'Information».

Ces «lieux» présentent une grande diversité de nomenclatures. Ils prennent des formes diverses, selon les missions qui leurs sont attribués, selon les contextes dans lesquels ils s'inscrivent. De fait, il n'existe pas de modèle unique ou homogène entre les différents « modèles » répartis sur le territoire. Ce simple constat nous amène d'ailleurs à recommander une grande prudence dans le transfert de ce que l'on appelle les «bonnes pratiques».

La mise en place et le développement de tels lieux s'est faite progressivement. Elle a été soutenue, accompagnée par une volonté politique / institutionnelle à la fois de l'Europe et de l'État. Ils se sont engagés depuis déjà quelques années dans des actions en faveur de la Société de l'Information et notamment pour le développement des lieux d'accès à Internet.

Le gouvernement français a lancé le 18 janvier 1998 un programme d'action gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI) afin de «créer les conditions d'une société de l'information pour tous». Ce plan a marqué le début du déploiement de politiques de sensibilisation de la population, des entreprises et des services publics.

En 2000, l'initiative eEurope 2002 a été adoptée. Elle vient soutenir les actions déjà engagées elle a permis également d'accompagner les divers programmes nationaux qui en ont résulté.

Le CISI (Comité Interministériel pour la Société de l'Information) du 10 juillet 2000, prévoit ainsi la «mise en place de lieux d'accès publics à Internet sur tout le territoire» et ce au travers de ses objectifs principaux qui sont de «réduire le fossé numérique, de donner à tous la possibilité de maîtriser les outils de la Société de l'Information». Pour faire appliquer ce programme et coordonner les différents dispositifs gouvernementaux en matière de lieux d'accès à Internet, à l'Informatique et aux multimédia, la MAPI (Mission Interministérielle pour l'accès public à l'Internet et au Multimédia) est créée le 4 décembre 2000.

Présenté le 12 novembre 2002, le plan RE/SO 2007 «une REpublique numérique dans la Société de l'information» complète le dispositif déjà mis en œuvre. Ce plan est destiné à «un nouvel élan à la société de l'information», ainsi qu'à «faire émerger une Société de l'Information pour tous».

Lors du CISI du 10 juillet 2003, la décision a été prise de créer la DUI (Délégation aux Usages de l'Internet). Cette dernière a repris début 2004 les missions de la MAPI. Elle est placée sous l'autorité du ministre chargé des nouvelles technologies, au ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche. Ces missions

sont donc celles de la généralisation de l'accès, de l'usage et de la formation aux technologies de l'information et de la communication des jeunes, des familles et du grand public en général. Elle joue un rôle central dans la coordination des actions interministérielles dans ces domaines.

II. Les animateurs

Au printemps 2005, à la demande de la D.U.I., le GRESOC a réalisé une enquête sur les trajectoires socioprofessionnelles des animateurs des lieux d'accès à Internet.

Dans l'ensemble de la littérature portant sur les lieux d'accès, il existe assez peu de choses sur la population des animateurs. Comme si cette fonction, voire ce métier, allait de soit, ne posait pas de question en terme de prospective. C'était d'autant plus paradoxal que l'animateur est reconnu comme un acteur clé pour la réussite des lieux d'accès publics à Internet. Or, mise à part l'étude réalisée par Serge Pouts-Lajus et Marion Crouze *;* **ANIMATEURS MULTIMEDIAS,** QUI SONT-ILS ? QUE FONT-ILS ? UN NOUVEAU METIER ?[29] réalisée en 2000, il n'existe guère que quelques chapitres dans des études plus générales.

Selon l'enquête réalisée par le GRESOC, il ressort plusieurs faits saillants et originaux à propos des profils socio-professionnels des animateurs travaillant au sein des Lieux d'accès publics à Internet.

Il s'agit, historiquement, d'une **profession plutôt masculine**, mais cette domination masculine s'estompe cependant avec le temps en particulier lors des renouvellements de postes. La moyenne d'âge se situe autour de **30 ans**. On ne saurait donc plus assimiler totalement cette profession à une profession pour « jeunes » et l'on voit bien dans le graphique ci-dessous que cohabitent en fait deux générations bien distinctes (la génération comprise entre 26 et 30 ans et celle ayant plus de 34 ans).

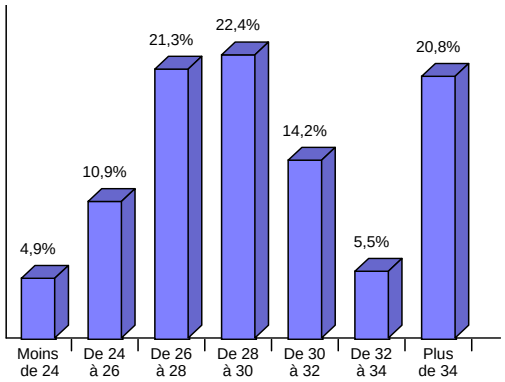


Figure 1: Répartition des animateurs selon l'âge

Dans de très nombreux cas (pratiquement 3 cas sur 4), les animateurs ont été recrutés

[29] Serge Pouts-Lajus et Marion Crouze *;* **ANIMATEURS MULTIMEDIAS,** QUI SONT-ILS ? QUE FONT-ILS ? UN NOUVEAU METIER ? Etude thématique ; Ministère de la Culture et de la Communication, Délégation au Développement et à l'Action Territoriale ; Observation et analyse des usages des technologies d'information et de communication dans les ESPACES CULTURE MULTIMEDIA » ; Décembre 2000

dans le département où ils vivaient, pour plus d'un tiers, dans la ville dans laquelle ils habitaient. Ce constat montre l'importance de la proximité et de l'insertion dans le tissu local.

Avant d'intégrer l'emploi actuel d'animateur, une grande majorité des personnes interrogées par questionnaire (83 %) ont connu d'autres expériences professionnelles. Concernant l'emploi précédent, les contrats les plus fréquents étaient les CDD (46%), largement devant les CDI (21%) et les contrats emplois jeunes (18,7%). En revanche, là aussi, remarquons que plus d'un répondant sur cinq affirme qu'il était en CDI (donc un emploi stable) et que la mission d'animation ou de responsable dans un « Espace » a donc été intégrée dans son poste.

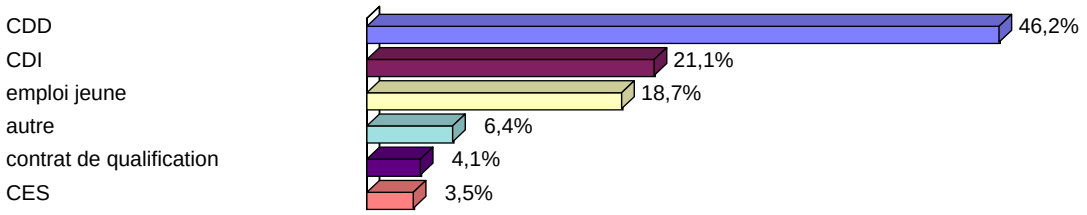


Figure 2: Type de contrat de l'emploi précédent

Cet emploi précédent n'avait aucun lien, pour beaucoup d'entre eux, avec les TIC, alors qu'elles sont maintenant au cœur de leur activité ou en tout cas très présentes dans l'intitulé de leur poste. En effet, 65% ont déclaré qu'ils ne travaillaient pas dans ce domaine préalablement.

Emploi actuel

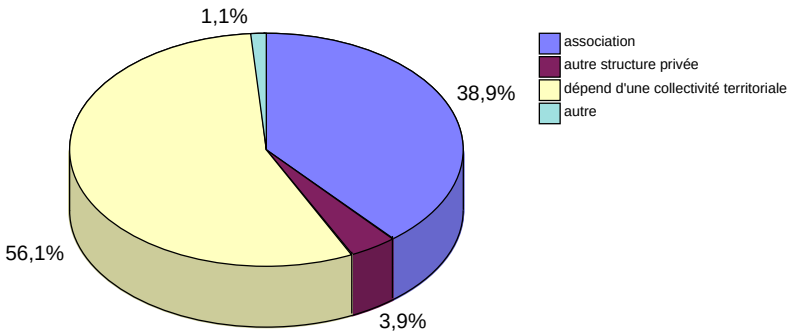


Figure 3 : Nature juridique de la structure employeuse

Les structures sont, en grande partie (pour plus de la moitié d'entre elles), dépendantes d'une collectivité. Ou bien – mais plus loin derrière – elles sont constituées en associations. Par ailleurs, pour cet emploi, les types de contrats de travail se partagent à peu près à moitié entre les CDD (pour 52 ,8% des animateurs) et les CDI (47,2%).

Les emplois-jeunes représentent 73% des répondants étant en CDD, dans notre échantillon, ce qui correspond à **38, 5% de notre population totale**. Or, ce type de contrat « Emplois-Jeunes » est en « fin de vie », ce statut étant en voix d'extinction. Se pose donc de façon très concrète la question de la pérennité du métier d'animateur

dans un « Espace ». Selon les réponses obtenues auprès des animateurs en CDD, il y a pour 77,3% d'entre eux une possibilité de pérennisation de leur poste.

Parmi les personnes ayant répondu, 24% sont des fonctionnaires. La majorité se trouve dans la filière administrative (56%). Les animateurs qui déclarent être fonctionnaires sont très majoritairement dans la catégorie C (67,5% ; 30% pour la catégorie B. Notons tout de même qu'un animateur a déclaré être fonctionnaire de catégorie A).

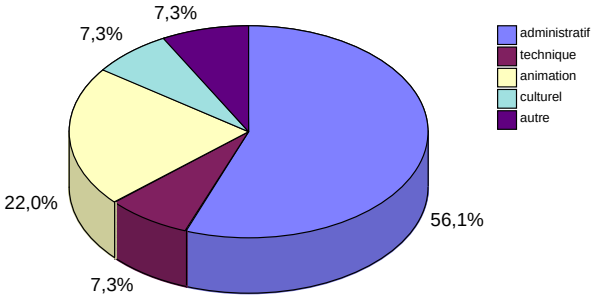


Figure 4: Répartition des animateurs fonctionnaires selon leur filière

Evolution des missions

D'emblée, lors du recrutement, le référent « animation » apparaît au cœur du métier. Pour 72,6% des répondants, leur pratique professionnelle renvoie « très souvent » à ce qu'ils considèrent comme relevant des métiers de l'animation ; pour moins d'1/8, cela correspond à « souvent » et pour un peu plus de 15 %, ce référent n'est évoqué que « rarement ».

Concernant la gestion administrative, les chiffres sont quelques peu différents. Pour 20,1% seulement, cette activité était fréquente (« très souvent »), pour 40,8% elle se faisait « souvent » et pour 39,1% « rarement ». Pour ce qui est de la technique, 32,3% d'entre eux s'y réfèrent « très souvent », 41,9% « souvent », et 25,7% « rarement ». Enfin, concernant l'activité communication elle est très fréquente pour 29,2% des personnes, fréquente (réponse « souvent ») pour 38,6% et rare pour 32,2%.

L'évolution des missions attribuées aux animateurs

- la fonction « animation », qui était très dominante ces dernières années semble être aujourd'hui légèrement moins présente dans l'emploi du temps des animateurs. Cependant, la part de cette activité reste prépondérante ;
- la part des tâches administratives semble avoir largement augmenté;
- l'évolution de la place de la technique est un peu plus complexe mais a tout de même pris de l'importance ;
- enfin, de manière globale, les animateurs semblent davantage s'intéresser – ou tout du moins s'occuper – des aspects de communication.

Formation

Les animateurs d'« Espaces » ont, pour la plupart d'entre eux, un diplôme du supérieur. Presque deux animateurs sur trois ont un niveau de formation s'élevant à BAC+2 ou

BAC+3 ou 4. Par ailleurs, une part non négligeable des animateurs d' « Espace » possède un diplôme de 3ème cycle (4,2%).Toutefois, presque 10% des animateurs ont des diplômes inférieurs au baccalauréat.

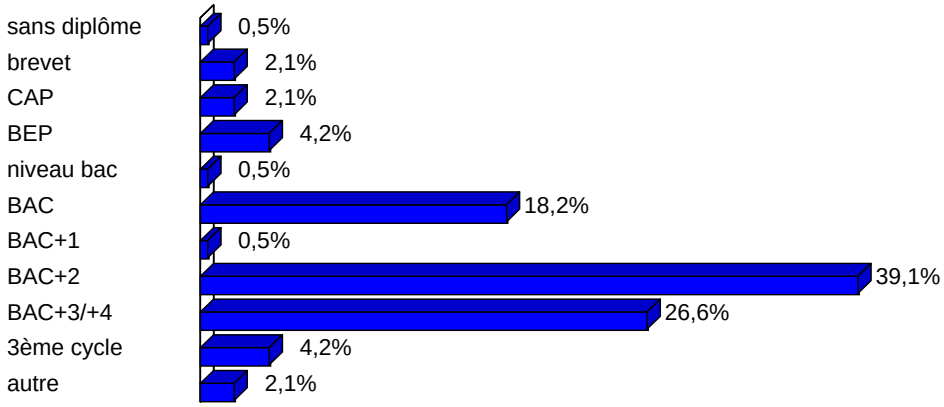
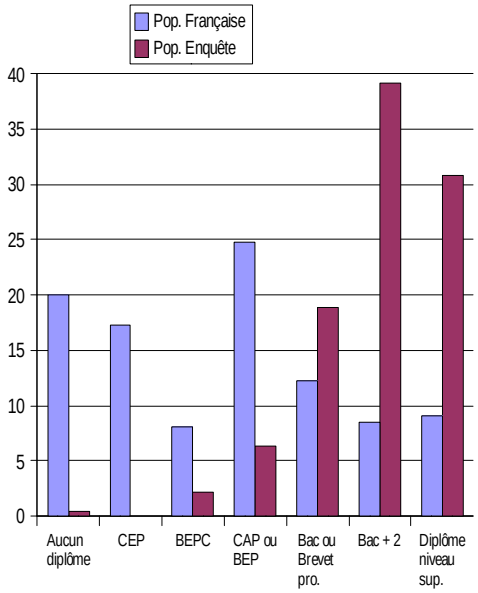


Figure 5: Répartition par formation



sources « population française » : INSEE

Le graphique ci-contre indique clairement que cette population est **très fortement diplômée**. Si on la compare à la population française non scolarisée de 15 ans ou plus, ce phénomène ressort très nettement.

Une particularité apparaît : la part très importante de la population d'enquête disposant d'un niveau « Bac + 2 », ce qui correspond soit à une formation supérieure « courte » (Diplôme d'IUT, par exemple), soit éventuellement à des études supérieures interrompues.

Cette impression d'inachèvement des parcours de formation, dans un certain nombre de cas, se trouve confortée par le fait qu'il n'y a aucune corrélation entre les études poursuivies et le poste d'animateur ou de responsable d'un espace public numérique.

Les animateurs des « Espaces » ont suivi une formation initiale dans des domaines extrêmement variés. Le graphique suivant recense les disciplines dans lesquelles ont été obtenus les diplômes de la formation initiale.

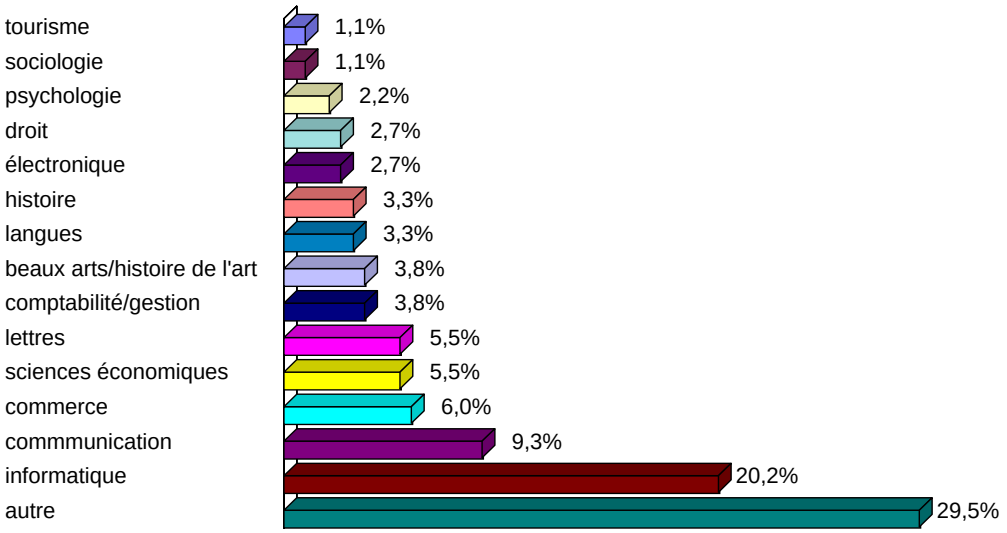


Figure 6: Discipline dans laquelle le diplôme a été obtenu en formation initiale

Un cinquième des répondants est diplômé en informatique. Mais outre l'importance de ce domaine de formation, auquel on peut ajouter celui de la communication, notons la grande variété des domaines de formation de l'ensemble des animateurs.

Ceci explique d'ailleurs l'importance de la réponse « autre », car il est impossible de faire une liste exhaustive, dans ce graphique, de toutes les spécialités qui ont été citées ici, aussi bien dans le domaine des études scientifiques (mathématiques, biologie, physique) que dans des domaines tels que la documentation, le secrétariat, le management ou même le bâtiment…

Formations et diplômes dans le domaine de l'animation

Un peu moins d'un tiers des répondants ont suivi une formation et possèdent un diplôme dans le domaine de l'animation, contre plus des deux tiers qui n'en possèdent pas. Les principaux diplômes possédés par les animateurs ayant une « spécialisation animation » sont le BAFA et le BEATEP. Le graphique suivant représente la répartition de ces diplômes dans cette sous-population.

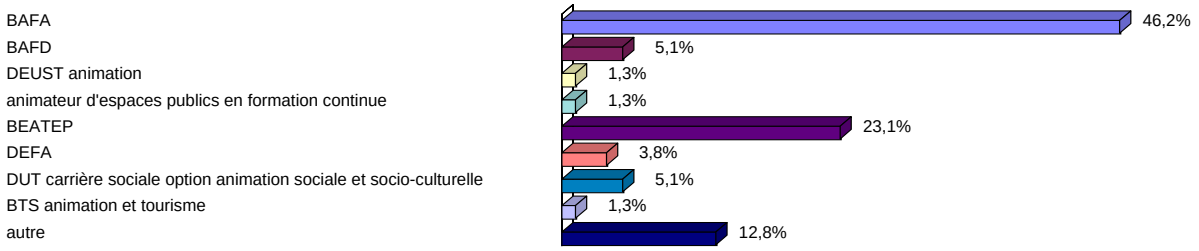


Figure 7: Type de diplôme dans le domaine de l'animation

Les formations suivies et les diplômes dans le domaine des TIC

Moins d'un quart des répondants ont suivi une option TIC pendant leur parcours d'étudiant. Plus du tiers de notre échantillon peuvent être considérés comme des autodidactes en matière d'informatique. Une proportion comparable a suivi une formation alors qu'ils étaient déjà employés sur leur poste et moins de 1 sur 5 sont en attente d'en suivre une.

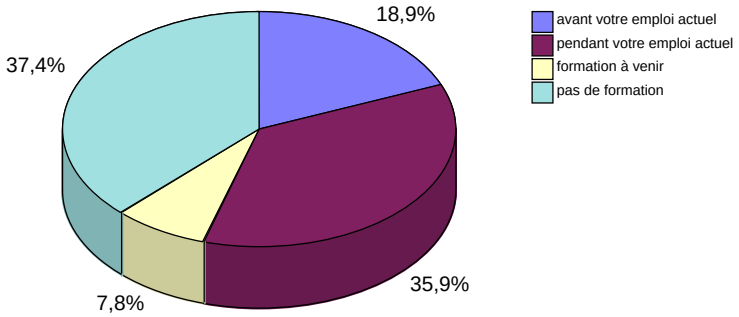


Figure 8: Moment de la formation aux TIC

Perspectives d'évolution

Concernant les perspectives d'évolution et l'inscription à long terme des animateurs dans cette fonction, l'incertitude est importante. 45,7% d'entre eux ne savent pas s'ils vont rester dans cet emploi ou non. Mais surtout, un sur cinq pense qu'il n'a pas d'avenir dans ce métier, alors qu'un sur trois, à l'inverse, pense que si.

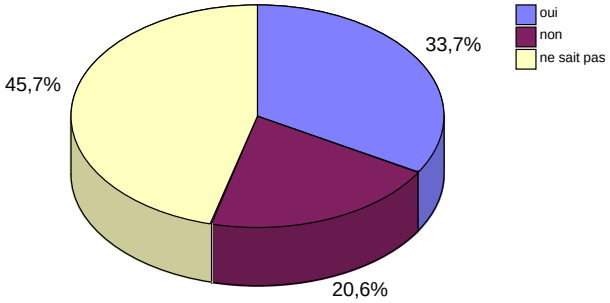


Figure 9: Inscription à long terme dans la fonction

Enfin, le questionnaire se terminait avec deux questions ouvertes permettant aux animateurs de donner leur opinion sur le métier d'animateur dans un espace public numérique ainsi que leur sentiment sur l'avenir de ce métier. Voici un résumé des grandes tendances.

Quand on leur demande quelle est leur opinion sur le métier d'animateur, les réponses sont nombreuses et variées ; cependant de grandes idées sont récurrentes sur ce sujet.

Il ressort donc de cette question que le métier d'animateur est un poste complet qui réunit plusieurs compétences, qu'il est intéressant, enrichissant, « enthousiasmant ». A l'inverse, il n'est que peu valorisant ou reconnu par les employeurs, les élus et parfois même par les publics (« c'est un métier très enrichissant du point de vue humain mais souvent peu connu et reconnu. Sentiment d'isolement »).

Il nécessite diverses compétences dans les domaines de l'animation, de la technique, des compétences sociales, de communication, des connaissances en TIC… ; et donc une grande polyvalence (« C'est un métier tellement neuf qu'il frise le bricolage »). C'est un métier qui demande et qui permet une « ouverture aux autres », des échanges, une acquisition de compétences au fil du temps et qui nécessite une adaptation constante en fonction du public et de la demande en essayant de rendre l'outil informatique accessible à tous. Il demande une constante veille sur tous les outils informatiques pour rester informé des nouveautés dans le domaine. C'est un métier qui, pour certains, peut évoluer et peut être un tremplin pour la suite de la vie active. Il peut permettre d'établir des liens avec diverses structures. Cependant, c'est un métier difficile car il n'y a pas de sécurité de l'emploi. Comme c'est un « nouveau métier », on constate une carence en ce qui concerne les formations adaptées. Les structures de suivi du métier semblent absentes. Enfin, selon les animateurs, le travail demandé ne correspond pas au profil du poste (« Il serait temps de lui donner un statut clair avec une grille de salaire en rapport avec l'activité et les compétences car nous ne sommes pas que des animateurs, nous sommes aussi des techniciens, des administrateurs… »).

Sur l'avenir du métier d'animateur, les réponses sont mitigées.

D'un côté, certains pensent que ce métier n'aura pas de problème d'avenir ; il est « prometteur », « grandissant », « il y a encore du boulot », « un avenir clair avec des nuages », et qu'au contraire il sera consolidé car avec le développement des technologies, les gens ont besoin de savoir utiliser les nouveaux outils de la communication. De plus, d'après certaines réponses d'animateurs, dans les milieux ruraux ou les zones à faible densité, l'accès aux technologies continuera à refléter des disparités, d'où un besoin, à long terme, de lieux d'accès public à Internet… et donc d'animateurs.

D'un autre côté il y a ceux qui pensent que ce métier va disparaître (fin des « emplois-jeunes », équipement des foyers, problème de recherche de budget…) : « ce métier s'éteindra en même temps que les subventions qui l'alimentent ». Mais il y a aussi des personnes qui restent dans l'expectative et pour lesquelles l'avenir du métier sera fonction des orientations politiques à la fois locales et nationales : « l'avenir de ce métier dépend malheureusement des priorités gouvernementales, c'est un des premiers métiers en difficulté en cas de négligence dans le domaine éducatif ». Une autre possibilité est que ce métier évoluera (vers la technique ou la communication, ou vers la médiation entre emploi-formation-orientation…) car les demandes ne se seront plus les mêmes, elles auront évolué elles aussi, des spécialisations apparaîtront… .

III. Les usagers et les usages

1. Les usagers

Une étude a été réalisée sur les usagers des lieux d'accès à Internet en cohérence avec les demandes de la région Midi-Pyrénées et le laboratoire de recherche GRESOC (Groupe de Recherche Socio-Economiques) du l'Université de Toulouse Le Mirail. Il s'agissait là de faire une évaluation sur les usages ainsi que sur le profil des usagers, et ce, sur la base d'une enquête par questionnaire. Cette dernière s'est opérée de janvier à mars 2006 sur 15 Cyber-bases[30] de 15 communes[31] de la région Midi-Pyrénées. Ce sont environ 20 personnes par espaces qui ont été interrogés.

Profil de l'utilisateur

Une tendance générale se dégage de cette étude concernant le type de public fréquentant ces lieux : ce sont souvent des jeunes et rarement des personnes âgées, essentiellement de sexe masculin (52% d'hommes et 48% de femmes) bien que l'écart soit faible.

Âge	0-14	15-19	20-24	25-44	45-64	65 et +
Midi-Pyrénées	8%	12%	15%	35%	22%	8%

Source : Enquête auprès des utilisateurs, 2006.

Toutefois en Midi-Pyrénées, entre 2004 et 2006, le taux de fréquentation du public adulte a évolué (de 35% à 46%) ainsi que le public senior, alors qu'en parallèle le taux de fréquentation du public jeune quant à lui a chuté (de 53% à 38%) bien qu'il continue à fréquenter ces lieux.[32]

En 2006, l'étude montre les espaces sont de plus en plus fréquentés par les personnes adultes et les seniors (65% ont plus de 25 ans).

Les usagers des espaces publics à Internet ont pour la plupart d'entre eux (près d'1/3) un niveau de formation s'élevant à BAC+2, BAC+3/+4 ou de troisième cycle. Par ailleurs, plus de la moitié ont un niveau inférieur ou égal au baccalauréat. Il faut également noter que près de 14% des personnes interrogées sont sans diplôme.

Si l'on regarde le profil de l'usager en fonction de la catégorie socioprofessionnelle, nous constatons que les actifs avec profession sont les plus représentés ici (32%) ainsi

[30] Cyber-base : espace public d'initiation et de sensibilisation à Internet et aux TIC, accompagné par au moins un animateur. (eAtlasudoe, classeur de synthèses, fiche sur les Lieux d'accès à Internet et leurs usagers, 2006).
[31] Les 15 communes sont : Saint Laurent de Neste (65), Rodez (12), Maubourguet (65), Figeac (46), Graulhet (81), Cahors (46), Castres (81), Biars-sur-Cère (46), Valence d'Agen (82), Saint-Gaudens (31), Onet-le-Château (12), Gaillac (81), Labège (31), Brasc (12), Auch (32).
[32] Ces chiffres proviennent de l' « Etude sur les Lieux d'Accès Publics à Internet en Midi-Pyrénées de 2004 » et du « Diagnostic sur les Lieux d'Accès Publics à Internet de Midi-Pyrénées de mai 2006 », effectuées par l'ARDESI.

que les étudiants (28%), mais il est important de noter que les demandeurs d'emploi (21% des interrogés) représentent une part importante de ces usagers.

Situation socioprofessionnelle	Actif avec profession	Demandeurs d'emploi	Femme au foyer	Etudiant	Retraité	Non réponse
Midi-Pyrénées	32%	21%	0%	28%	16%	3%

Source : Enquête auprès des utilisateurs, 2006.

En Midi-Pyrénées, les usagers de ces lieux sont essentiellement des ouvriers, artisans et travailleurs assimilés (63%), le reste se partage entre les cadres supérieurs (10%), les techniciens et professionnels de niveau intermédiaire (9%) ou encore les agriculteurs et travailleurs de l'agriculture et de la pêche (6%).

Une petite majorité des usagers (57%) proviennent de la commune où est situé l'espace. Mais cependant, certains espaces attirent également des publics venant des communes avoisinantes (par exemple des communes membre de la communauté de communes), mais d'autres ont un champ d'action pouvant aller jusqu'à 50km ; c'est le cas par exemple de la cyber-base de Cahors ou celle de Saint-Gaudens.

Profil d'utilisation

La présence de ces lieux répond à un réel besoin de la part de la population de Midi-Pyrénées.

Si l'on regarde l'équipement de ces usagers, nous voyons que leur venue dans l'espace n'a pas forcément de lien avec l'équipement des foyers ; parmi les personnes ayant répondu près de 69.5% d'entre elles sont équipées (que ce soit d'un ordinateur portable, d'un desktop, d'un palmtop, ou autre). Seulement 7% des personnes interrogées sont connectées à Internet, il faut relever le taux non négligeable des « non réponse » qui s'élève à 17% ; est-ce parce que les personnes ne savent pas répondre à la question de la liaison et du type de liaison à Internet? Car si l'on regarde les lieux où ont également accès les usagers, les résultats montrent que c'est chez les parents et/ou amis (37%), suivi du domicile (30%) et de l'école/université (20%).

Les usagers de Midi-Pyrénées se rendent dans les EPN du fait, essentiellement, « d'une plus grande interaction et les possibilités d'échanges avec les animateurs » (43%), alors que 19% se rendent dans ces lieux car ils « ne possèdent pas de connexion à Internet », 15% pour « les coûts réduits », et 14% car ils ne « possèdent pas d'ordinateur au domicile ».

Expérience de l'utilisation	Récent (depuis 2001 ou après)	Initié / Bon utilisateur (de 1998 à 2000)	Expert (depuis 1997 ou avant)	Non réponse
Midi-Pyrénées	42%	40%	3%	15%

Source : Enquête auprès des utilisateurs, 2006.

Le tableau ci-dessus montre bien que ces lieux accueillent aussi bien des personnes novices et parfaitement étrangères aux TIC (près de 42% des usagers), que des personnes initiées ou bonnes utilisatrices (près de 40%). A l'inverse, les personnes dites « expertes » des TIC sont peu utilisatrices de ces espaces (environ 3%). Notons là encore le taux non négligeable de « non réponse » qui s'élève à près de 15%.

Ces espaces semblent bénéficier d'un niveau de fréquentation assez élevé. Près d'un quart des usagers déclarent venir 3 fois par semaine (ce qui laisse supposer une très bonne appropriation de ce service ainsi que des TIC). Mais la fréquentation la plus récurrente est 1 fois par semaine (38%). De plus, 40% des usagers affirment avoir découvert les TIC il y a plus de 5 ans.

Fréquence d'utilisation de l'espace	Quotidiennement	3 fois par semaine	1 fois par semaine	1 fois par mois	Rarement	Non réponse
Midi-Pyrénées	7%	23%	38%	19%	4%	9%

Source : Enquête auprès des utilisateurs, 2006.

Concernant le temps d'utilisation, 62% disent passer plus d'une heure dans l'espace à utiliser l'outil informatique et Internet, 18% entre 30 minutes et 1 heure et 5% moins de 30 minutes.

De toutes les personnes interrogées en Midi-Pyrénées, 56% disent avoir suivi une formation liée à l'informatique et aux TIC en général.

Mais malgré ces formations les usagers connaissent des difficultés qui sont variées. Elles portent essentiellement sur les techniques de base en informatique (36%), des problèmes de téléchargement de documents et de logiciels (34.5%), des problèmes de navigation sur Internet (27%). Toutefois, notons que près de 15% n'ont pas de difficultés avec le maniement et l'utilisation des TIC.

Partie II

QUEL PROJET D'ACCES PUBLIC, DANS QUELS TERRITOIRES ?

I. Eléments d'un diagnostic

Les espaces publics numériques sont des lieux, des organisations qui partagent une préoccupation commune (mais qui n'est pas exclusive): l'accueil du «public». L'enjeu consiste à faire en sorte que ce public se familiarise avec le numérique, le traitement des informations numériques, etc.

Ce sont des lieux destinés à une première sensibilisation de la population aux techniques contemporaines de recherche et de traitement de l'information. Ils sont aussi dédiés à l'expérimentation des usages des nouvelles technologies et doivent devenir des lieux de vie et de sociabilité (accueil convivial, lieu de rencontre, etc.).

Ce sont des lieux qui participent au développement économique local et ont un rôle moteur dans une politique d'appropriation des TIC par la population. C'est un instrument de politique publique, de modernisation de l'administration publique territoriale...

Ces «lieux d'accès» sont enfin un outil de mise en dialogue des initiatives publiques avec celles émanant des sociétés civiles locales. En ce sens, ces lieux apparaissent comme des activeurs des «publics locaux».

Pour l'ARDESI (Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information) un lieu d'accès public à Internet est «lieu ouvert à tous les publics qui propose à chacun d'accéder, à un coût adapté, à Internet et au multimédia (outils, techniques, contenus, etc.) et de bénéficier d'un accompagnement. Ce lieu peut être fixe ou mobile, il s'adresse au grand public, nécessite la médiation d'un animateur. Enfin, il remplit une mission de service public.» (Ardénews #02)[33].

Ces lieux se présentent sous différentes formes. Ils peuvent être «généraux» ou «spécialisés», «sédentaires ou «itinérants», être «secteur public» ou du «privé marchand ou non».

Les objectifs de ces lieux, les missions / orientations

Les objectifs principaux de ces lieux sont de proposer à tous un accès gratuit (ou à coût très bas) au matériel informatique connecté à Internet et au multimédia ainsi qu'une initiation, notamment sous la forme d'un Passeport pour l'Internet et le Multimédia (PIM). Les objectifs sont aussi de favoriser l'appropriation sociale des nouvelles technologies de communication par le plus grand nombre.

Situation actuelle: forces et faiblesses de ces lieux

A la fin des années 1990 et au tout début de la décennie 2000, ces Lieux ont été d'une certaine manière l'expression la plus visible et la plus concrète des politiques publiques censées favoriser « l'entrée de la France dans la Société de l'Information ». Or, depuis

[33] www.ardesi.fr

ces dernières années, ils semblent avoir disparu du débat public et ne semblent plus constituer une priorité politique gouvernementale.

On peut interpréter cette évolution de différentes façons. On peut y voir le recul d'un intérêt qui avait été suscité par la nécessité d'effectuer un rattrapage dans la diffusion sociale des Tic et d'Internet en particulier. Dès lors que ce rattrapage est désormais en voie de se réaliser, en particulier grâce à une croissance rapide des équipements des foyers, l'intérêt vis-à-vis des Lieux d'Accès pourrait s'être estompé. Ils deviendraient, dans cette perspective, de moins en moins des questions d'actualité et pourraient même se révéler en décalage par rapport à la demande sociale.

Ces lieux sont dans un positionnement fragile quant à leur avenir. Le fait de faire le point sur leurs forces et leurs faiblesses pourra permettre par la suite de comprendre cette situation et de voir comment y remédier.

Faiblesses

Il existe une multitude de labels; certains voient le jour, d'autres disparaissent. Quelle est l'utilité de tous ces labels? N'est-ce pas perturbant, ou incompréhensible pour le public? Sont-ils clairement identifiés par le public?

De cette multitude de labels découle la création de nombreux lieux. Très souvent ces lieux fonctionnent seuls, pas de réseaux, pas de coordination soit avec d'autres lieux soit avec d'autres organismes (associations, institutions, etc.). De plus leur mise en visibilité est souvent faible, ce qui ne facilite par leur identification directe.

Ces lieux ont du mal à communiquer entre eux. Ils restent encore trop souvent des lieux juxtaposés les uns à côté des autres. La construction collective n'existe pas; on note plutôt un certain individualisme. Le fonctionnement en réseau est encore très faible, et l'organisation du partage des compétences est difficile à mettre en place. Quand le réseau est existant il y a un manque de participation active des animateurs au sein de ce réseau.

Forces

Ce sont des espaces qui proposent des services de plus en plus spécialisés, en réponse le plus souvent, aux besoins des utilisateurs. Arriver à mettre en relation les pratiques des publics et les compétences des animateurs est vraiment un atout (cela n'est malheureusement pas faisable partout); cela permet de mieux répondre aux problèmes, aux doutes des usagers.

De plus, ce sont des lieux de création de lien social. Ils permettent au plus grand nombre d'accéder, de faire connaître les outils de communication, d'information auxquels ils n'ont pas accès faute de moyen.

II. - Principales conditions de réussite

L'installation d'un Lieu d'Accès Public à Internet renvoie à toute une série de principes fondamentaux que l'on retrouve dans pratiquement tous les Guides existants. Ces principes restent toutefois très généraux. Ils ne constituent pas des préconisations mais plutôt un ensemble de questions préalables que devrait se poser tout acteur désireux d'installer un tel dispositif dans son territoire.

1. Les enjeux politiques

L'usage des Techniques d'Information et de Communication est de plus en plus perçu comme une nécessité pour accéder aux services publics ou privés, pour se cultiver, pour consommer. Comme nous l'avons souligné, les usages « de proximité », autrement dit ceux qui reflètent des besoins de la population en termes de services de proximité, tendent à se diffuser très rapidement. De sorte que le sentiment d'exclusion peut apparaître dès lors qu'une demande reste insatisfaite et qu'aucune réponse politique n'est formulée localement.

Permettre l'accès des habitants d'un territoire à Internet correspond donc à une nécessité, d'autant plus que l'on se situe dans un territoire « sensible » ou « périphérique », dans un territoire où il n'existe pas beaucoup d'alternative en termes d'accès…

Les projets de politique locale autour de ces dispositifs sont évidemment à considérer en fonction des différents contextes territoriaux.

2. L'un des enjeux fondamentaux, est celui de la pérennisation

La conséquence logique devrait en être l'inscription de ces espaces dans le paysage et dans l'offre institutionnelle. Ce qui revient à recommander que ces Lieux soient fortement articulés à des activités de ces institutions locales.

On peut envisager deux formes d'articulation :

- avec le monde de l'animation, celui de la formation
- Avec les services de la collectivité

3. Articulation entre un projet et un territoire

L'objectif des collectivités et locales n'est pas d'abord et uniquement la satisfaction des besoins individuels des habitants, mais bien un objectif collectif, de cohésion sociale: le plus grand nombre doit profiter des progrès obtenus, des projets mis en place, etc. Pour autant il s'agit bien que le projet de lieux d'accès public à Internet, conçu (ou non) par la collectivité satisfasse les utilisateurs. Il faut donc veiller à prendre en compte les réalités et les besoins des publics, des animateurs

La mise en place de tels lieux nécessite au préalable d'avoir une réflexion à l'échelle du territoire. Il s'agit ici de consolider l'ancrage territorial des usages d'Internet. Le choix d'implantation doit correspondre à un projet spécifique (développement de telles ou telles applications, articulation avec telle ou telle institution territoriale (mairie de quartier, médiathèque, école…). Il doit aussi s'inscrire dans une demande sociale de proximité qu'il s'agit d'évaluer.

Ils participent au développement social, ils peuvent être des outils d'insertion sociale. Tandis que l'on redoute que la diffusion des Tic contribue à creuser la « fracture sociale », il existe de nombreux exemples qui indiquent que ces « lieux » peuvent s'adresser à des populations de « quartiers sensibles », qu'ils peuvent contribuer à la lutte contre l'illettrisme, aider à formaliser des projets d'insertion professionnelle…

Il est important d'associer les utilisateurs au projet. Il convient donc de placer les usagers en amont du projet. Il est très important de favoriser au mieux l'appropriation du « lieu » par les usagers de proximité. De ce point de vue, il est utile de consulter les associations de quartier avant même de choisir l'implantation du dispositif. A l'instar des écoles de quartier, il faut veiller à ce que les habitants considèrent que cet équipement leur est avant tout destiné, qu'il est un bien collectif.

Ils sont des outils de modernisation de l'administration locale. En particulier, ces outils contribuent à faire évoluer l'organisation des services et les services eux-même. Il est donc important qu'ils soient des lieux où l'on accompagne les usagers face à ces changements organisationnels ainsi que dans l'accès aux nouveaux services tels que les applications en matière d'eAdministration.

4. Faisabilité

Il est très important en amont de faire une étude de faisabilité du projet de réalisation d'un lieu d'accès public à Internet.

Il faut connaître l'avis de la population, savoir quel est le public visé (s'il y en a un en particulier), quels sont / seront les objectifs d'un tel lieu, qu'attendent les éventuels futurs utilisateurs de ce lieu, quelles sont les actions que l'on veut favoriser….

Toutes ces questions doivent impérativement avoir une réponse avant de se lancer dans un tel projet.

Il faut que les espaces soient des lieux de services et de technologie avancées en constante évolution et ne pas limiter leur rôle à la seule sensibilisation à Internet, sinon le risque est de disparaître.

Pour ce qui est du point économique, il faut qu'ils aient un budget annuel leur permettant de renouveler leur parc, et ce afin d'offrir la meilleure qualité de services possibles; ou bien être intégrer (soit l'espace soit les services) dans des structures existantes. Cela permettrait la mutualisation des coûts de fonctionnement, l'optimisation

des plages horaires d'ouverture, et permettrait aux habitants d'accéder à Internet en fonction de leurs centres d'intérêt et de leur pratique de la ville.

Il est de l'essence même des TIC d'être inscrites dans un processus de renouvellement permanent. Les espaces doivent être associés à cette image d'innovation perpétuelle. En même temps, ces lieux sont avant tout des lieux où ces innovations doivent être maîtrisées. Ce qui signifie que la compétence technique des animateurs doit être actualisée de façon régulière, qu'ils bénéficient par exemple d'outils de « veille technologique » (participation à des réseaux ou à des listes de discussion spécialisées, revue de presse spécialisée, formation continue…), mais aussi que ces animateurs proposent des formations en relation avec l'apparition de nouveaux outils, de nouvelles applications.

II . - PRINCIPALES CONDITIONS DE REUSSITE DES PROJETS DE L.A.I.

1. Des LAI à l'échelle du territoire

Des mots ou des expressions fortement connotés, tels que « Cyberespace », « monde numérique » peuvent être attractifs pour certains internautes confirmés, mais en même temps, ils sont aussi des freins pour nombre d'usagers potentiels qui redoutent que le déploiement de ces technologies ne vienne contrarier les relations interindividuelles, se substituer à la médiation sociale traditionnelle…

Dans les enquêtes existantes sur les représentations des nouvelles technologies, en particulier pour les Tic, il arrive assez fréquemment que l'on retrouve l'expression de craintes telles que :

- ça va coûter cher
- c'est difficile à comprendre, à utiliser, à maîtriser
- c'est une source d'exclusion sociale et culturelle
- ça se substitue à la relation sociale
- …

Ce qu'Internet propose reste très vague et parfois un peu inquiétant pour de nombreux usagers. Internet et le monde de l'informatique constituent un milieu qui peut être perçu comme difficile d'accès, abscons, voire dangereux, potentiellement déstabilisateur… dans lequel l'escroquerie et les rumeurs circulent aisément… Ce qui inquiète, pour l'essentiel, renvoie au fait qu'Internet est un objet qui est réputé être déconnecté des territoires. Cette impression est d'ailleurs fortement véhiculée par les médias qui ont notoirement insisté sur l'utilisation du réseau par les groupes de terroristes et dans le cadre d'affaires criminelles récentes (enlèvements, extorsion de fonds…).

En fait, on voit bien qu'une part importante des usages de l'internet et des Tic en général se réalise à une échelle qui est celle de la proximité. Avec les portails territoriaux des intercommunalités par exemple, ce qui est en train de se mettre en place, c'est une offre territoriale d'Internet. La dimension territoriale de l'usage et des

services proposés par Internet est la meilleure réponse possible aux craintes que peuvent exprimer les habitants.
Il convient d'asseoir fortement l'ancrage territorial de ces LAI. Il est important qu'ils soient perçus comme un outil au profit du territoire et qui relie celui-ci au reste du monde.

Plusieurs démarches peuvent être entreprises, soit conjointement soit de façon plus sélective :
- avant l'installation d'un LAI, il faut réfléchir à son emplacement dans le territoire. Il doit pouvoir être associé à un emplacement attractif, visible, valorisant.
- penser à une signalétique urbaine qui soit lisible et originale,
- mettre en avant l'existence de ces LAI sur le site Web de la collectivité locale

2. Des LAI acteurs du développement local

- Intégrer l'espace / le service dans des structures existantes :
  - mutualiser les coûts de fonctionnement
  - optimiser les plages horaires d'ouverture
  - permettre aux habitants d'accéder à Internet en fonction de leurs centres d'intérêt et de leur pratique de la ville.

- Mise en réseau des différentes institutions. Rechercher la cohérence et non la concurrence avec d'autres services et élargir les partenariats. Développer des coopérations avec les différentes institutions avec lesquelles collabore la collectivité locale : services fiscaux, préfectoraux, scolaires, associations, chambres consulaires …

La mise en place d'un espace doit être le résultat d'une politique de développement territorial, il faut qu'il y ait une logique d'implantation qui soit liée à une demande sociale. Avant tout il faudra donc qu'une étude soit menée afin de connaître les besoins des usagers potentiels, le mode de fonctionnement envisagé (participation des associations de quartier, relais des autres institutions du quartier, etc.).

Veiller à la meilleure articulation possible entre l'offre d'accès publique et les autres services publics communaux.

Dans de nombreux cas, le lieu peut se prêter à une **formation à l'usage de la eAdministration**. Avec le développement de ce type d'applications dans l'ensemble de l'administration publique, les demandes des administrés vont se manifester avec de plus en plus de netteté. Le seul lieu qui soit propice pour assurer une formation des usagers est le « lieu d'accès public à Internet ».

3. Des LAI en réseaux

- Mise en réseau des espaces. (Il s'agit là d'une idée récurrente, qui revient dans presque tous les guides existants)

- Fédérer les espaces autour d'un même projet.

- Coordination du réseau :

- structuration et communication du réseau
- animation du réseau
- formation des animateurs (mettre en place une formation ou développer les formations existantes pour les animateurs. Cela afin de permettre leur participation à l'accompagnement de projets individuels et collectifs ; formation de formateurs, formation d'animateurs.)
- fournir aux animateurs des outils performants pour gérer et animer l'espace et lui permettre de se former pour préparer leur professionnalisation.

- Interaction et communication. Améliorer et mutualiser les services. Mutualisation :

- des ressources humaines
- des moyens techniques

- Encourager la création d'une plateforme d'échange / un site fédérateur pour :

- travailler ensemble
- mutualiser les expériences
- mettre en place des actions communes
- activités de réseau

Il est important de mettre les espaces en réseaux, d'établir un lien entre les LAI « isolés » et ceux qui sont intégrés dans des services locaux tels que les centres de ressource, les Offices de tourisme, les Médiathèques, etc. Cette organisation permet aux animateurs d' échanger tant des savoirs, que des techniques, des vécus, les problèmes rencontrés...

La mise en réseau passe également par la coordination, ce qui veut dire:

- Structuration et communication du réseau;
- Réalisation d'une plateforme d'échanges: travailler ensemble, mutualiser, échanger, mettre en place des actions communes, avoir des activités de réseaux;
- Animation du réseau;

- Formation des animateurs.

4. Des LAI centrés sur les « usagers »

- Organiser des rencontres régulières : animation du réseau, réunion du réseau, valorisation, etc.

- Participer à l'animation du territoire en participant ou en organisant des animations à l'extérieur du LAI

- Porter des projets et s'inscrire dans des partenariats nationaux, européens… (fiche de cas : réseau des espaces publics multimédias du Lot)

Développer une offre publique d'accès à Internet signifie s'inscrire dans un temps qui n'est pas celui de l'immédiateté. Il faut que le service soit identifié par la population, il faut que le temps de l'appropriation par les usagers de l'espace et des services qu'il propose puisse se faire. Il faut en outre que l'information diffuse par différents canaux dans la société locale, que l'information se prolonge au sein des institutions locales (services communaux, mais aussi l'école…).

Le dynamisme des animateurs qui travaillent au sein de ces espaces est un atout important. Afin que le service puisse être clairement identifié par les habitants, il est souvent nécessaire que le LAI s'affiche clairement et aille au contact des publics potentiels ou des publics à conquérir.

Il convient d'éviter que le rôle des LAI se cantonne à une sensibilisation à Internet pour les primo-usagers car le risque serait alors de lier le sort du LAI au renouvellement des usagers.

La mise en visibilité de l'espace ainsi que des activités qui y sont menées est importante et fait partie intégrante d'une dynamique à avoir dans le temps. Pour se faire connaître aux différents publics et communiquer autour des services qu'ils rendent, il est intéressant de jouer sur divers canaux simultanément : la presse et la radio locales, les affiches, les prospectus…), l'organisation d'évènements ponctuels (des journées à thèmes, des rencontres, des ateliers).

5. Des LAI étroitement articulés avec leur environnement

- Identifier un EPN par sa thématique et non par son public.

- Mettre en place un cahier des charges.

- Mettre en relation les usages pratiqués / proposés et les compétences des animateurs.

- Nécessité d'une présence affirmée du personnel pour optimiser l'accompagnement des usages.

- Investissement indispensable de la collectivité (chef de projet, financement, etc.).

- Echafauder des solutions d'autofinancement pour ne pas perdurer sous le régime de la subvention.

- La seule mise à disposition de matériel informatique ne suffit pas au développement des compétences en traitement de l'information numérique.

- Configurer le lieu en fonction des contextes locaux d'emploi, de formation, de culture et renouveler l'offre spécifique du LAI en fonction de l'évolution du contexte local

- Adapter le nombre d'ordinateurs aux flux de publics ainsi qu'à la superficie du lieu. Déployer et renouveler le matériel informatique, etc.

Démarche qualité

Il est intéressant de mettre en place un suivi et une évaluation globale des espaces sur les actions en terme de démarche qualité. Avoir une démarche qualité permet de fournir dans la durée le meilleur service répondant aux attentes des usagers, et de s'assurer que les prestations délivrées correspondent à la mission publique définie par l'autorité de tutelle; et si cela n'est pas le cas, de recadrer les usages par rapport à un projet précis.

Démarche d'évaluation

Mettre en place un suivi et une évaluation globale des espaces sur les actions en terme de démarche qualité. Mettre en place une évaluation régulière (statistiques de fréquentation, satisfaction, besoins, etc.) qui permettrait de réorienter si nécessaire les activités proposées. Il est important de permettre au public de s'exprimer sur ces besoins, de faire des retours sur les ateliers, le fonctionnement, etc., et qu'il fasse des préconisations.

6. LES ANIMATEURS

- Le rôle et l'emploi des animateurs doivent connaître une évolution. Ils doivent devenir des acteurs capables d'intervenir concrètement sur les usages en disposant :
  - de moyens
  - d'éléments de motivations
  - d'un projet de développement de la structure
  - d'une formation adaptée et suivie.

- Reconnaître et former les professionnels de l'action publique :
  - reconnaître la fonction d'animation

- sensibiliser et former les professionnels de l'action publique aux usages des TIC.

Combiner tous les espaces entre eux (les lieux spécialisés, les centres de ressources, etc.) et diversifier les ressources.

S'inspirer de ce qui marche dans d'autres pays :

- le PAC IJ du Canada

7. ACCUEIL DES PUBLICS

Proposer des usages « utiles », répondant à de vrais besoins ; avoir une réflexion pédagogique. Rendre ces lieux plus attractifs en terme de contenus et de services. Attirer les primo-usagers et satisfaire les habitués. Il est nécessaire que les EPN soient des lieux de services et de technologies avancées et en constante évolution. (Cf. Evaluation du projet régional « cybercommunes » Evaluation des usages et analyse économique. Phase 2 : partie quantitative)

PARTIE III.

Fiches de cas

FICHES DE CAS

1. Articuler les Lieux d'accès publics à une ou des politiques locales

- Gonfreville L'Orcher
- Le réseaux des LAI du Conseil Général du Lot

2. Adapter le projet aux contextes locaux

- les territoires de montagne
- les LAI itinérants

3. Prendre en compte les besoins des usagers

- l'expérience brestoise
- les publics handicapés
- les demandeurs d'emplois

4. Expérimenter et former aux usages

- les usages « citoyens »
- la eAdministration
- les usages « culturels »
- le développement durable

5. Valoriser la profession d'animateur des LAI

- l'exemple du PAC IJ du Canada
- Quelques ressources universitaires
    - le DU3Mi de l'Université de Limoges
    - le Master 2 professionnel Infocom CGPNT de l'Université Paris X
    - le Master 2 professionnel eASN du Centre Universitaire Jean-François Champollion (Campus de Castres-Mazamet)

Les nouvelles aménités urbaines de Gonfreville L'Orcher
De l'espace public multimédia au réseau FTTH (Fiber To The Home)

Espace Multimédia à la médiathèque 2006 © S. Touzan

Le cas de l'espace public multimédia de Gonfreville l'Orcher ne présenterait probablement pas d'intérêt majeur s'il était considéré indépendamment du contexte dans lequel il prend racine. Ouvert depuis 2000, cet espace, doté de six ordinateurs et encadré par une assistante qualifiée de conservation, ressemble à des dizaines d'autres implantés dans des petites villes ou des villes moyennes désireuses d'aménager au sein de leur bibliothèque ou de leur médiathèque, un « coin TIC ». Derrière ce dispositif, certes très fréquenté mais finalement assez ordinaire, se profile une initiative publique locale de plus grande envergure. Gonfreville L'Orcher a en effet déployé son propre réseau de fibres optiques à destination de l'ensemble des foyers de la ville, initiative connue sous l'acronyme anglais FTTH (Fiber To The Home). Dès lors, se pose la question de la coexistence de deux types d'offres publiques en matière de TIC. La première a une visée collective. Elle se réalise au sein de la médiathèque et des écoles, toutes connectées depuis plus de dix ans. La seconde se centre sur les foyers, avec l'ambition d'une connexion de 100% de la population au « tout optique ». Cet article permet d'identifier les ressorts qui ont présidé à cet investissement public. Il montre comment la question de l'accès des populations aux TIC trouve prise dès lors qu'elle se greffe à un projet de territoire global qui ne place pas les TIC au centre, mais qui les mobilise dans un souci de plus grande efficacité. Ce dernier point révèle finalement combien la participation des collectivités locales à la société de l'information relève d'un cheminement spécifique où le contexte politique et territorial a toute sa place.

Mise en contexte : une histoire politique, sociale, et économique singulière

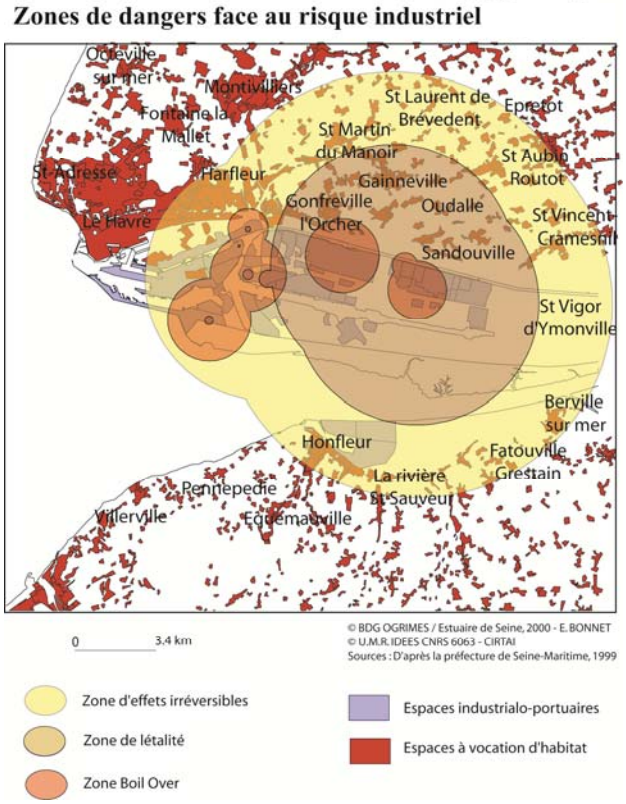
© Coll. Malandain

Anciens baraquements réhabilités

Gonfreville L'Orcher, 10 000 habitants, est une petite commune périurbaine de l'agglomération havraise marquée par une histoire politique, sociale et économique singulière. D'abord, politiquement, la ville est un bastion du communisme. Depuis 1945, se sont succédés à la tête de l'exécutif cinq maires, tous membre du Parti Communiste Français (PCF). Ensuite, socialement, la commune de Gonfreville L'Orcher fit partie des quelques villes françaises, qui, dès 1947, ont accueilli les « cités provisoires », permettant de reloger à la hâte les nombreux foyers modestes du Havre dont l'habitat avait été entièrement détruit par les bombardements. Pour accueillir ces réfugiés, les anciens baraquements[34] qui abritaient les soldats américains au moment de la libération furent recyclés faisant passer en une

[34] Illustration des baraquements tirée de Barzman J. (Dir), « Gonfreville l'Orcher 1947-1980, Mémoire des cités », Ed. Des Falaises DMPA Collection : Mémoire Des Villes, ISBN 2848110252

année (1947-1948) la population de Gonfreville L'Orcher de 4500 à 8000 habitants. Ces cités furent progressivement remplacées par des logements sociaux (sous formes d'immeubles collectifs et de maisons individuelles) dont les municipalités successives ont su accélérer la construction. L'enjeu consistait à ancrer la population des cités sur le territoire communal. Il s'agissait aussi de résorber des poches d'extrême pauvreté, démontrant ainsi l'efficacité de la politique municipale. Enfin, économiquement, la ville est marquée par une forte présence industrielle, avec notamment l'existence d'un des principaux complexes pétrochimiques de France. C'est grâce à cette manne financière que la commune a pu investir dans d'importants équipements collectifs culturels et sportifs, et que les communistes, aux affaires depuis 1945, purent déployer une politique sociale très ambitieuse. En contrepartie de ses dividendes très conséquents, Gonfreville L'Orcher enregistre 19 sites Seveso lui donnant le statut de commune à « haut risque » (voir la carte ci-jointe[35]).



Dans ce contexte singulier, deux préoccupations ont dominé l'action publique locale ces cinquante dernières années. La première correspond au souci de redistribution des ressources financières en direction de la population. Gonfreville L'Orcher s'est inscrite assez tôt dans une politique tous azimuts d'offre d'aménités urbaines contrebalançant les nuisances occasionnées par l'industrie et faisant mieux accepter les risques encourus par les habitants. La seconde préoccupation consiste précisément à protéger la population en cas de catastrophe. De fait, de nombreuses initiatives en matière de prévention des risques ont été engagées. C'est finalement assez naturellement que ces deux logiques ont trouvé leur traduction dans le domaine des TIC.

L'accès collectif pour se connecter au monde…

L'investissement public de Gonfreville L'Orcher dans le domaine des TIC répond à une première logique d'offre de points d'accès internet aux populations. La Ville s'est lancée à partir de 1997 dans une politique d'éducation des populations aux nouveaux médias électroniques en créant la première École Municipale Informatique (EMI) de France. Elle offre des moyens matériels et un accompagnement permettant une prise en main raisonnée de l'ordinateur en réseau. Dès le départ, cette école informatique s'est

35 Carte tiré de l'article de Bonnet E., « Risques industriels: les territoires vulnérables de l'estuaire de la Seine », Mappemonde, n° 76 (4-2004)

ouverte, avec succès, à tout type de public : scolaires, parents d'élèves, chômeurs, associations, etc. La politique Gonfrevillaise en matière de lieux d'accès collectifs s'est prolongée en 1999 avec la mise en place d'un espace multimédia de la médiathèque. Celui-ci est particulièrement classique. Sa seule originalité est de proposer, parmi les six postes mis à disposition du public, un ordinateur dédié aux personnes handicapées visuelles qui peuvent bénéficier de Jaws, un logiciel de lecture vocale d'écran, facilitant la navigation sur Internet et d'un autre, Zoomtexte, logiciel d'agrandissement d'écran. Mettre en exergue une initiative d'apparence si banale permet de rappeler combien cet espace illustre un modèle très répandu en France où l'intervention publique en matière de TIC s'adosse à des missions culturelles. Nombre de médiathèques et de bibliothèques ont produit, à partir de la fin des années 1990, ce type de démarche. La présence d'un Point Cyb complète cet éventail d'offre municipale qui permet de connecter, de façon collective, les Gonfrevillais au réseau internet.

L'accès individuel pour communiquer avec les Gonfrevillais en cas de crise

En parallèle à cette politique d'accès collectif, une autre démarche s'est engagée dès 1996 qui aboutira à rendre accessible le très haut débit dans tous les foyers en 2007. Les travaux, intégralement assumés par la Ville, répondent au contexte industriel particulier de Gonfreville L'Orcher. Il s'agit bien, par ces équipements lourds, de mieux protéger les populations en cas de catastrophe industrielle. Les TIC apparaissent dès lors comme un outil de la politique de Gonfreville l'Orcher en matière de prévention des risques. Les travaux se sont déroulés en plusieurs étapes. Ils ont été inaugurés au milieu des années 1990 à l'occasion de la suppression des réseaux électriques aériens et de leur enfouissement. La ville a saisi cette opportunité pour y loger des fourreaux susceptibles d'accueillir la fibre optique. Le rythme de pose des fourreaux s'est accéléré à partir du 4^{e} trimestre 2003. Fin 2007, le territoire devrait être totalement couvert. Les bâtiments municipaux, les services techniques, les centres de loisirs, les médiathèques, bénéficient déjà de cette infrastructure. A un horizon de deux ans, tous les foyers de la commune devraient être également raccordés. Ce système se substituera alors à l'actuel dispositif d'alerte par téléphone qui informe les habitants en temps réel de tout incident survenant sur la zone industrielle. Dans le même temps, la ville en profite pour permettre aux populations de tirer avantage du Très Haut Débit à un coût équivalent à l'ADSL. A cette fin, elle attribue en 2006, l'exploitation du réseau à un opérateur (AXIONE) dans le cadre d'une Délégation de Service Public (DSP). A charge pour cette société de trouver des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI). Ainsi, alors que le territoire communal n'était couvert que très partiellement par l'ADSL (couverture estimé à 15 % par les techniciens de Gonfreville l'Orcher), il est désormais acquis que l'entièreté de la population pourra profiter de la technologie FTTH et se connecter à internet à un débit inégalé (entre 10 et 100 mégabits/seconde). Peut-être alors sera-t-il temps de généraliser cette initiative à l'échelle des autres communes de la Communauté d'Agglomération Havraise (CODAH) qui détient, depuis le 1er janvier 2006, la compétence « Très Haut Débit » et à ce titre finance le projet Gonfrevillais ? En attendant, la Ville, qui a gardé la maîtrise d'ouvrage déléguée, a su tirer parti de sa démarche de prévention des risques pour ajouter une aménité supplémentaire à la longue liste des agréments déjà proposés.

Gonfreville L'Orcher, ville numérique ?
Que penser de l'investissement croissant de la Ville dans le domaine des TIC ? Cette étude permet de repérer deux fondamentaux de l'action publique. D'abord, la nécessité d'ancrer les innovations dans un contexte territorial particulier. On se trouve typiquement dans une configuration où les TIC se mettent au service d'une politique municipale qui place en son centre d'une part la production d'aménités urbaines et d'autre part l'instauration de mesures de protection des populations en cas de catastrophe industrielle. Par ailleurs, cette étude démontre qu'il existe des alternatives possibles au modèle un peu normatif d'aménagement numériques des territoires. Les dispositifs, qui sont apparus au fil des ans de façon un peu désordonnée, ont trouvé, progressivement, une réelle cohérence. L'action de la Ville est en effet présente dans chacun des éléments du triptyque bien connu : infrastructures, services, usages. Cette formalisation de l'action municipale chemin faisant prouve, si besoin était, qu'il existe bien plusieurs voies possibles pour s'inscrire dans une logique de « territoire numérique ». Gonfreville L'Orcher a d'ailleurs souhaité, depuis deux ans, concourir au label «Ville Internet », en quête d'une reconnaissance institutionnelle de leur action en faveur des TIC, au même titre que 222 autres communes françaises.

Philippe Vidal

Le réseau des EPM du Conseil général du Lot

La démarche d'animation du réseau des EPM portée par le Conseil général du Lot est la marque d'un engagement fort pour un département rural et ce depuis maintenant plus de 6 ans.

Engagé dans l'animation d'un programme européen PIC EQUAL « insertion.emlpoi.net »de 2000 à 2005, le Conseil général du Lot a su rebondir et développer sa propre politique publique dans une vraie démarche participative, qui trouve maintenant ses prolongements dans l'octroi d'un label qualité et dans un réflexion sur les usages innovants qui dépassent la seule politique de l'accès.

Le Lot avec ses 164 000 habitants est un petit département rural (31 habitants /km2) au Nord de la Région Midi Pyrénées marquée essentiellement par une économie touristique et agricole, un tissu artisanal dense (plus de 4000 entreprises) mais constitué principalement de TPE (91% des entreprises ont moins de 10 salariés). De fortes inégalités dans l'accompagnement à l'accès public aux TIC étaient constatées en 2000 puisque 25 points multimédia existaient et seuls 15 salariés qualifiés animaient ces lieux. Seuls 15 postes étaient connectés à Internet ! Marqué par l'enclavement et la forte dispersion des services, la question du maillage a donc été centrale au cours de ce programme pour permettre à chaque lotois d'accéder au plus près de chez lui à des outils de qualité.

Le PIC Insertion.emploi.net, porteur d'une démarche participative

Le programme a été construit avec les partenaires et s'est articulé autour de 4 axes complémentaires :

Mettre en réseau et professionnaliser les acteurs pour anticiper les risques d'exclusion des publics les plus démunis : construire les réseaux de professionnels et les outils qui facilitent l'accès des publics éloignés des TIC.
Prendre en compte un territoire rural : créer les conditions pour que chaque habitant puisse accéder dans les meilleures conditions à une offre de proximité à travers un maillage territorial de qualité.
Identifier les compétences minimales requises pour accéder à l'emploi ou s'y maintenir : promouvoir des actions qui facilitent les parcours professionnels des publics en difficulté à l'aide des TIC (recherche d'emploi, découverte des métiers liés aux TIC, …)
Pallier certains handicaps physiques ou mentaux : contribuer à l'insertion sociale ou professionnelle des personnes handicapées mentales ou physiques chez elles ou dans les établissements par la promotion des TIC comme levier d'insertion.

Motivé par ce pari : « faciliter l'accès de tous aux TIC », 30 partenaires d'horizons très divers (associations, ANPE, organismes de formations, collectivités…), dotés de 1,8M€ dont 50% apporté par le FSE ont conduit plus de 40 actions (offre de 7000 heures d'initiation, réalisation d'outils de coordination, ouverture de 20 nouveaux EPM, étude de faisabilité de nouveaux services, formation de 48 acteurs, mise en service du chéquier Sésame Multimédia….

L'axe central autour de la professionnalisation et la mise en réseau des acteurs pour prévenir la fracture numérique s'est traduit par une charte qualité co-construite avec les acteurs du programme, 90 heures de formation pour un meilleur accompagnement dans les EPM, la création d'une base de données qui recense tous les EPM, l'organisation d'une formation avec l'Espagne pour échanger sur la place des TIC dans la pratique professionnelle.

Comment se servir de ce tremplin pour amplifier la démarche : Création du programme BDPnet et du poste de coordinateur du réseau des EPM

A l'issue des 5 années du PIC le conseil général du Lot a souhaité poursuivre et amplifier la démarche amorcée afin de soutenir le réseau émergeant des EPM. Dès octobre 2005, cette collectivité créa le poste de coordinateur dont les missions sont de soutenir l'échange d'expériences, favoriser la mutualisation des compétences, appuyer les projets, diffuser les initiatives, organiser des formations et promouvoir de nouveaux usages.

Une des missions est également d'accompagner le déploiement de 35 points BDPnet dans les bibliothèques du réseau de la BDP (Bibliothèque Départementale de Prêt) du Lot afin de les équiper d'un PC, d'une imprimante, d'un scanneur et d'une mallette de 15 CD ROM.

L'enjeu est avec le soutien de l'Europe (FEDER) de compléter le maillage territorial et de promouvoir tous les usages (recherche emploi, recherche documentaire, messagerie, télé procédures, e-commerce…), associée à cette démarche d'équipement somme toute relativement classique, le Conseil général offre 4 jours de formation aux animateurs bénévoles qui accompagnent les publics dans la découverte des TIC. L'enjeu primordial à travers ce réseau d' EPM est certes d'apporter les TIC au plus près des habitants mais surtout d'assurer une médiation de proximité à ces outils.

Et aujourd'hui…ancrage d'une démarche qualité :

La mise en réseau des EPM, 60 à ce jour, bientôt 80 à l'issue du déploiement comprend des structures de différents niveaux :

Des têtes de réseau avec au moins 8 PC et des professionnels qualifiés, les Cyberbase notamment.
Des structures avec 5 PC animés en temps partiel par des professionnels.
Des points BDPnet en bibliothèques animées par des bénévoles sur des petites amplitudes horaires

Tous agissent dans la même finalité, faciliter l'accès aux TIC.

Fort de ce réseau le Conseil général du Lot a reçu deux signes de reconnaissance. L'association nationale France Qualité Publique composée de représentants des collectivités, des usagers, de l'Etat, promeut la qualité des services publics et services d'intérêt général. L'objectif particulier pour le Lot est de trouver collectivement une réponse à la pérennisation des EPM dans un souci de maillage territorial de qualité. Accordé pour 3 ans, ce label légitime des démarches partenariales qui se concrétisent par le biais de conventions avec les chambres consulaires ou l'Education Nationale, la production d'une plate-forme collaborative pour les membres du réseau, d'outils communs de communication… .

L'enjeu est de faire connaître ce réseau départemental à l'ensemble des partenaires pour que celui-ci soit un réel outil de développement à l'échelle territoriale et concerne notamment les publics les plus éloignés pour des raisons économiques ou culturelles. Cette démarche se fait en lien étroit avec les partenaires de la Région (SGAR, Agence régionale de Développement de la Société de l'Information, conseil régional, DRAC)

L'Europe finance également via le FSE, l'animation du réseau ce qui permet la prise en charge des frais pédagogiques pour les bénévoles lors de formations (expérimentations en cours avec le CNFPT), les frais des intervenants lors des rencontres départementales (1 par trimestre), les frais de communications lors de la réalisation de documents communs … Un autre axe de ce financement porte sur le soutien à la professionnalisation, là il s'agit d'apporter un soutien concret aux animateurs pour faciliter leur accès à l'emploi ou la formation, puisque parmi les 80 animateurs, dont 40 sont professionnels, seuls 30 % ont une formation initiale dans les TIC ou l'animation.

Conclusion : le département du Lot, territoire numérique

L'enjeu aujourd'hui après avoir maillé le territoire de lieux d'accès publics et créé un réseau d' EPM, est de développer les usages liés aux TIC en s'appuyant sur ces lieux ressources pour apporter un nouveau service à la population. Il s'agit de promouvoir à l'échelle du département des lieux qui accueillent le public pour effectuer des démarches à distance via des « visioguichets » par exemple pour rentrer en contact avec des administrations. Là encore les têtes de réseau, Cyberbase pourraient être des relais de ces services publics.

Le département du Lot a développé les infrastructures, les usages et les services dans un même élan car il n'y pas de développement harmonieux du territoire sans la prise en compte de cette triple dimension.

Anne-Claire DUBREUIL

2. Adapter le projet aux contextes locaux

Points d'accès public à Internet en territoire de montagne

L'espace multimédia de Lanslebourg Valcenis

L'Espace Public Multimédia a ouvert ses portes en Décembre 2003. Il regroupe dans ses locaux l'Espace Public Numérique et la bibliothèque-médiathèque de Lanslebourg. Ouvert à tous publics, il offre divers services à la population locale et aux vacanciers, notamment pour les accès Internet et les formations informatiques. Il est animé par un agent communal, originaire de la vallée, doté d'une formation en géographie.

L'équipement

6 PC en réseau LAN ;1 PC Animateur ; 1 Portable ; 1 vidéo projecteur ; 1 appareil photo numérique ; 1 camescope numérique ; 1 imprimante HP jet d'encre Couleur ; 1 imprimante Laser Dell Couleur ; 1 scanner A4 HP ; Accès Internet ADSL 2048k ; Accès WIFI disponible ; Accès à partir d'un portable par câble réseau possible.

La diversité des publics qui le fréquentent : habitants permanents, saisonniers, touristes, adultes, enfants, familles… lui confère un caractère unique. Il est un lieu où se croisent des catégories d'usagers qui, sans lui, pourraient s'ignorer bien que partageant le même espace. L'Espace Numérique est bien sûr un lieu d'accès à Internet, mais pas seulement ...

Un espace qui répond à des besoins diversifiés pour des publics hétérogènes
Espace multi services, son implantation dans la médiathèque, espace culturel par excellence, n'est pas anodine. Parce qu'il n'est pas monodédié, il offre aux usagers de la médiathèque l'accès à d'autres ressources, et sa fréquentation rend possible la satisfaction de besoins variés.

Son organisation, les horaires et les services qu'il propose, épousent le rythme de l'activité du bourg. C'est ainsi que l'Espace Multimédia est aussi "Point Relais Saison" pour les travailleurs saisonniers, lieu de formation pour les habitants permanents, lieu d'initiation et de découverte pour les scolaires. Quatre mots clés le caractérisent : services, événements, sociabilité, socialisation.

- Services. Les besoins des habitants permanents en matière de formation aux TIC (création de sites web par exemple) mais aussi comme point d'accès aux formations à distance (en langues en particulier) trouvent des réponses. L'espace multimédia propose également des services au fil de l'eau (accompagnement des usagers pour leurs besoins courants en bureautique par exemple) ce qui est particulièrement important pour les travailleurs saisonniers.
- Événements grand public ou spécifiques. Lieu d'accueil de manifestations, l'espace s'ouvre aux institutions et services publics pour répondre aux besoins des habitants permanents comme des saisonniers (ex : forum des saisonniers, forums pour l'emploi, permanences prévention santé saisonniers …etc.). Des manifestations culturelles sont également proposées à tous les publics.
- Sociabilité. Lieu d'échange et de convivialité pour les habitants permanents mais aussi pour les saisonniers et les touristes qui peuvent se croiser et échanger dans un rapport qui n'est pas marchand, l'espace multimédia est un lieu d'intégration pour les saisonniers. La régularité de la fréquentation de l'espace par les saisonniers indique qu'il constitue un repère essentiel pour des jeunes confrontés à des situations d'emploi et de vie (isolement) parfois très dures. C'est enfin un lieu intergénérationnel.
- Socialisation. Espace « tampon » ou sas de retour à l'emploi pour certaines catégories d'habitants (femmes en reprise d'activité), l'espace multimédia offre par le biais d'activités au service de la collectivité des opportunités de resocialisation professionnelle. C'est aussi pour le jeune public un lieu de socialisation et d'acculturation aux TIC important.

La Maurienne : éléments de contexte
Avec plus de 120 kilomètres de longueur, la Maurienne est la plus longue des vallées alpines françaises. Vallée industrielle, et couloir de circulation historique entre la France et l'Italie, elle subit aujourd'hui une désindustrialisation rapide, ainsi que les conséquences de la disparition des activités douanières à Modane. Confrontée aux impératifs d'une reconversion, elle se tourne vers le tourisme et vit une profonde transformation identitaire en se rapprochant de ses montagnes. La forte présence d'un patrimoine culturel, environnemental, architectural, fait en effet du tourisme l'élément central et moteur de l'économie de la Maurienne, qui abrite de surcroît le Parc National de la Vanoise.

Sur le plan institutionnel, la Maurienne est un pays au sens de la loi Voynet. Il se forme autour de la vallée, entité historique dont les limites recoupent celles des cantons, au

nombre de six. Avec 62 communes et 11 structures intercommunales, il constitue un territoire de projet, mobilisant les crédits de la Région dans le cadre du Contrat de Développement Rhône-Alpes, et de l'Europe dans le cadre du Programme d'Intérêt Communautaire LEADER. Selon la position géographique des communes dans la vallée, des enjeux différents apparaissent. La partie la plus aval est confronté aux phénomènes d'ouverture. C'est la zone la plus proche des villes centres environnantes qui est susceptible d'accueillir une population résidentielle fortement marquée par des mobilités domicile-travail, et des entreprises. Une zone en amont s'oriente de manière plus marquée vers le tourisme. La zone centrale, sorte d'entre-deux, connaît des évolutions divergentes selon les communes concernées, voire les hameaux. L'étagement vertical des activités se confirme, avec les circulations et la logistique en fond de vallée, l'habitat résidentiel en coteaux et les stations de ski en hauteur.

Des temporalités sociales spécifiques

Les territoires de montagne relèvent à certains égards d'une « permanence », d'une longue durée, mais l'invention de la montagne comme espace touristique instaure une temporalité spécifique. Les activités humaines qui s'y déploient sont marquées par le passage d'une société fondamentalement agricole et rurale vers une société vivant du tourisme, marquées par la saisonnalité et la pluriactivité. Dès lors, l'occupation de l'espace n'y est plus temporellement homogène : les flux de visiteurs augmentant, ces territoires ont à prendre en compte des temporalités complexes. Une « sous-couche » marquée par la longue durée fournit en quelque sorte un substrat de relations stables - et des modalités de communication propres, à laquelle vient s'agréger, s'articuler des relations marquées par l'impermanence, la courte durée, et une occupation de l'espace très focalisée sur les ressources touristiques disponibles. De nouveaux lieux sont investis, réalisant une forme de ségrégation spatiale.

Désenclaver le territoire et compenser les handicaps territoriaux : une préoccupation majeure

Les territoires de montagne, à l'instar des îles ou de certaines zones urbaines délaissées, ont, de tout temps perçu leur isolement comme un handicap. Le désenclavement physique puis immatériel du territoire, par le développement d'infrastructures de circulation et le déploiement des réseaux TIC, sont, au nom d'une vision républicaine de l'aménagement du territoire, au cœur des attentes des habitants et de leurs représentants politiques locaux. Les modalités d'occupation et de circulation dans les territoires de montagne, la saisonnalité des activités, requièrent en effet des dispositifs de communication et des services adaptés pour répondre aux ruptures spatiales et temporelles.

Ces exigences justifient la politique volontariste d'équipement en TIC, portée par le Pays de Maurienne. Le Département de la Savoie s'est doté en 2006 d'un plan de couverture haut débit départemental ADSL assurant une desserte complète de la vallée par une liaison fibre optique jusqu'au sixième canton du Pays de Maurienne. À sa suite, le syndicat du pays de Maurienne dans le cadre des PER (Pôles d'Excellence Rurale) se propose de développer le très haut débit. Pour autant, les choix d'équipement et de déploiement des TIC sur le territoire ne sont pas dissociables des choix et des modèles de développement du territoire.

Équipement en TIC et modèles de développement
En vertu de ces modalités spécifiques d'occupation de l'espace et de saisonnalité des activités, on pourrait en effet plaider pour l'équipement prioritaire de points à haute densité d'activités : les stations ou les lieux d'accueil des visiteurs non permanents de l'espace (120 000 lits touristiques disponibles) ainsi que le fond de vallée. Ce choix converge avec les logiques des opérateurs (volume de transactions potentiellement élevé) et règle partiellement la question de la connectivité du territoire.

Mais cette option, outre qu'elle laisse de côté la question du développement de *services* spécifiques pour ces catégories d'usagers, s'avère potentiellement génératrice de déséquilibres au sein du territoire. Elle entérine en effet un développement du territoire articulé autour de l'industrie de la neige au détriment d'un développement de type patrimonial, reposant sur la mobilisation de ressources spécifiques au territoire. Le choix entre haut débit polarisé et bas débit diffus, renvoie de facto à des modèles de développement très différents. Pour les résidents permanents (42 000), la question des services de proximité, en particulier des services publics, reste entière : la question du rapport entre proximité et accès se pose aussi en termes de TIC. Il semble en effet important, pour les raisons rappelées ci-dessus, de recréer de la continuité spatiale et temporelle dans un univers discontinu, disjoint : c'est précisément cette continuité qui fait le territoire.

Comment alors répondre aux besoins permanents et ponctuels dans un contexte global de desserte insuffisante ? Quels services mettre en place et selon quelles modalités pour des publics hétérogènes ? À ces questions, le maillage du Pays de Maurienne en points d'accès publics à internet (PAPI) apporte une partie de la réponse. L'analyse des usages développés au sein de l'espace multimédia de Lanslebourg complète utilement la présentation de son offre de services.

3. Penser les usages au regard des caractéristiques des territoires de montagne
Mieux appréhender les usages : expérimentation Plexus
Le développement des services en TIC sur les territoires vise à assurer la fluidité des échanges matériels et immatériels : échanges d'informations, continuité du lien et des relations intra et extra territoriaux, qui rendent possible la mobilité physique. Comment cela se traduit-il dans les pratiques communicationnelles des habitants permanents et des habitants temporaires, travailleurs saisonniers ou visiteurs, sur le territoire ?

La nature des usages a été appréhendée sur le site au travers d'un triple dispositif de réunion (focus groupe), d'enquête, et d'analyse des pratiques appréhendée grâce à un dispositif d'enregistrement des sessions des internautes, récoltées durant plusieurs mois, ce qui constitue un volumineux réservoir de données. Elle est capturée par le système Plexus[36] au travers des actions immédiates de l'internaute sur l'environnement graphique et sur les périphériques de saisie. Les données ainsi recueillies contiennent également l'ensemble des informations et documents circulant entre le poste de travail

[36] *Plexus est une plateforme expérimentale créée par deux membres de l'équipe-projet.*

de l'internaute et les serveurs interrogés, qu'il s'agisse de requêtes (induites par le système ou volontaires) ou de documents HTML.

Recherche d'emploi

L'analyse des journaux sur le site souligne la forte empreinte de l'activité touristique sur le fonctionnement du centre qui augmente en fonction de l'afflux de touristes durant les périodes de vacances. En dehors de ces périodes, l'activité se concentre sur un public d'utilisateurs réguliers et fidèles. L'analyse des sites web consultés confirme l'hypothèse.

Propositions de formation en langues

Les sessions enregistrées comportent en effet des séquences d'activité variées dans leur enchaînement et dans leur durée. Les chaînes d'activités sont généralement longues. L'analyse des activités en périodes pleine (vacances scolaires se traduisant par un afflux de visiteurs extérieurs au territoire) et creuse met en évidence une différence de comportement sensible.

Maintenir le lien à distance : jeunes saisonniers

Des activités telles que : le commerce en ligne, le téléchargement, les loisirs, etc, ne sont pas représentées de manière significative durant la période de congés. D'autres apparaissent relativement stables entre deux périodes de congés, comme, par exemple, la recherche d'information, la messagerie, etc. D'autres enfin n'apparaissent véritablement que durant les congés. C'est le cas des sites annuaires, institutionnels, ou d'hébergeurs. L'occurrence de ces sites dans les schémas d'activité des vacanciers rend compte du maintien à distance de l'activité principale bien que de façon allégée compte tenu de la durée des sessions concernées.

Les usages de l'internet développés au sein des espaces publics numériques ne sont donc analysables et compréhensibles qu'au regard de l'inscription territoriale des entres et des caractéristiques de l'activité globale qui se déploie sur le territoire.

Les problématiques de l'accès : penser l'articulation des points fixes et des usages nomades sur les territoires de montagne

L'équipement progressif des zones de montagne en réseaux et le développement des usages TIC dans la sphère privée pourrait rendre obsolète le maintien de points d'accès publics à Internet. Il n'en est rien. Les stratégies d'équipement des territoires de montagne en haut et très haut débit privilégient les points à forte densité d'activités, ce qui n'est pas le cas de la plupart des villages stations. En effet, les usages nomades

restent encore limités sur les territoires enclavés (accessibilité inégale, services faibles, coûts élevés). La mise en place de dispositifs de proximité permettant l'accès aux ressources externes à la vallée dans la perspective de son développement, est toujours nécessaire, ne serait-ce qu'en raison de l'enclavement géographique.

Ces dispositifs de proximité peuvent être mis au service de la valorisation des ressources spécifiques du territoire par l'accompagnement des initiatives des acteurs locaux : la structure de l'offre touristique dans les stations villages montre l'importance pour les acteurs locaux – entreprises individuelles ou familiales, d'accéder à de tels services.

Les points d'accès public à Internet apparaissent ici comme un élément de la rationalisation de l'équipement du territoire en réseaux TIC : il s'agit en effet de recréer des polarités dans des zones de faible densité en complément de la couverture diffuse. Cela permet aussi de manière concrète d'aborder la question des services et des usages qui, dans la plupart des cas, restent au second plan.

Quel avenir pour les points publics d'accès à Internet dans les zones de montagne ?

Le devenir des Points d'Accès Publics à Internet est lié à la capacité des territoires à intégrer des objectifs nouveaux. Le premier consiste à hybrider-réarticuler des services disjoints. Il peut se traduire par le développement de guichets uniques des services publics, d'agences de services aux usagers, d'outils de proximité pour la formation aux TIC en attendant la montée en compétence des habitants et en l'absence de ressources sur le marché et d'un point d'accès aux ressources.

Le second objectif consiste à faire d PAPI, un lieu d'échanges et une pépinière pour les initiatives locales. Il peut s'agir de structurer un réseau d'usagers et d'acteurs dans le cadre d'un réseau territorialisé de PAPI, ou de proposer un espace d'expérimentation et d'appropriation service du développement des usages.

La réussite du projet passe par la pérennisation et professionnalisation des animateurs de PAPI. Il s'agirait de leur conférer un statut d'agent du développement local porteur de trois missions : la contribution au maintien des services au public sur des territoires de montagne ; la mise en réseau des acteurs et des ressources localisées ; la mutualisation des expériences, susceptible de s'inscrire dans la définition et la mise en œuvre d'un projet global pour le territoire.

Françoise Papa,
Pierre-Antoine Landel,
Laurent Collet.

Les lieux d'accès public à Internet itinérants

Un lieu d'accès public à Internet (LAI) en France répond à certaines caractéristiques précises, notamment d'initier les usagers aux TIC et à l'utilisation d'internet et de leur faire bénéficier d'un accompagnement afin de favoriser une équité d'accès aux TIC et ainsi réduire les risques de « fracture numérique ». Ces objectifs visés par les LAI n'implique pas que ceux-ci soit fixes, en effet dans divers territoire il existe des LAI mobiles tels que les « cyberbus ». Ces types de lieux d'accès public « nomades » peuvent être une antenne itinérante d'un LAI fixe mais ils peuvent aussi être « indépendant ». Nous allons voir au travers d'une présentation de quelques LAI de ce type(dont la liste est loin d'être exhaustive) que leurs méthodes de fonctionnement sont variables d'un « cyberbus » à l'autre. Ces LAI itinérants se déplacent sur des territoires d'échelles variables allant du niveau communal au niveau national. Le « *Nautibus* »[37] se déplace par exemple sur l'ensemble du territoire français.

Le Nautibus est un lieu d'accès public à Internet entièrement autonome et c'est ce qui constitue une de ses particularités. En effet, il possède sa propre connexion à Internet haut débit par satellite (1024 Ko/s en réception et 256 Ko/s en émission) et un groupe électrogène lui permettant de ne pas nécessité de connexions physique pour son installation. Il peut donc s'installer (en moins de quarante minutes) dans un lieu sans tenir compte de la couverture en réseaux haut débit et proposer ainsi une initiation aux TIC aux populations qui n'ont pas encore accès à l'Internet haut débit. Les services proposés par le Nautibus sont ouverts à tous et gratuits.

Deux types de services sont proposés par les animateurs du Nautibus, il s'agit d'une part de découvertes et initiations, c'est-à-dire une initiation à l'informatique, aux usages d'Internet et du multimédia, une initiation à l'image numérique, etc. avec l'encadrement d'animateurs qualifiés. D'autre part, il est aussi proposé une offre de formation à Internet et au multimédia (recherche d'information, bureautique, développement de site web, de contenus multimédias etc.).

Ce lieu d'accès public à Internet est composé de trois espaces distinct autonomes: un espace détente, un espace multimédia équipé de six ordinateurs fixes et un espace de formation doté de quinze ordinateurs portables. En plus de cet équipement en ordinateur le Nautibus met à disposition des usagers une imprimante, un scanner, un appareil photo numérique, un vidéo projecteur et des webcams.

Le Nautibus, créé en 2003, est un projet développé par l'association la Maison des Jeunes des Collines du Perche et le Point Information Jeunesse, en partenariat avec un organisme privé de conseil et de formation aux TIC, Arronax-CEFIM, qui est le propriétaire du bus.

Ce projet a pu être développé grâce aux soutiens de l'Europe, dans le cadre du programme Leader+, du Conseil Général du Loir-et-Cher, de la Caisse des Allocations Familiales et de la Communauté de Communes des Collines du Perche. Une des

37 http://www.nautibus.net/

particularités du Nautibus réside dans le fait qu'il propose ses services sur l'ensemble du territoire national, les autres initiatives de ce type étant généralement centrées sur un territoire en particulier.

Un des objectifs principaux de ces LAI « nomades » est de faire découvrir et de mettre à disposition des populations des outils auxquels elles n'ont pas forcement accès. L'accent est donc souvent mis sur les zones rurales où l'accès à Internet en haut débit reste encore parfois difficile. C'est la mission principale que s'est donné le « *Numéribus* »[38] de la Région PACA. Ce LAI itinérant a été mis en place par l'association Internice et sillonne le département des Alpes-Maritimes pour favoriser l'accès à Internet dans les régions rurales démunies de connexion haut-débit.

Étant donné qu'il s'agit ici d'un projet associatif, l'accès au Numéribus nécessite d'être adhérant à l'association Internice mais ensuite le coût de la connexion est très abordable (1,5€ / heure), cependant on peut regretter que l'utilisation soit limitée à une fois par mois pour chaque usager.

Pour ce qui est de l'équipement, le Numéribus met à disposition des usagers dix ordinateurs portables connectés à Internet en haut débit (la connexion se fait par satellite), un ordinateur de poche, un scanner, une imprimante, des webcams ainsi que divers matériels audio et vidéo. Ce cyberbus dispose aussi d'un coin bibliothèque où sont disponibles des livres ainsi que des CD pour les personnes désirant se former elles-mêmes ou approfondir certain sujets relatifs aux TIC.

Le Numéribus propose aussi des animations dans les écoles, où, par groupes de dix, les élèves ont accès aux ordinateurs et peuvent naviguer sur Internet, envoyer des courriers électroniques ou utiliser des jeux éducatifs etc. mais surtout ils se familiarisent avec l'outil informatique et obtiennent des réponses à leurs questions sur place grâce à l'animateur présent dans le cyberbus.

Ce type d'initiatives, centrée plus particulièrement (mais pas exclusivement) sur le milieu rural met souvent en avant le désir de lutter contre tout ce qui pourrait constituer une « fracture numérique », c'est le cas par exemple du *Cyberbus du Pays Haut Anjou Ségréen*.

Au-delà de l'apprentissage et des formations dispensées par les animateurs de ces LAI mobiles, il est intéressant de noter que ce cyberbus a la volonté d'informer, de débattre avec la population sur les enjeux et les conséquences du développement des TIC. Cette approche est intéressante car elle peut développer un intérêt pour les nouvelles technologies chez des personnes qui ne se sentaient peut-être pas concernées jusque-là. La mise en place de débats autour des TIC permet aussi d'une certaine manière de mieux appréhender les besoins et les attentes des usagers. Ce cyberbus se veut être un outil d'information, de découverte et de communication, mais aussi un outil de sensibilisation, de création et d'animation permettant à tous un accès adapté et accompagné aux TIC.

38 http://www.numeribus.fr.tc/

Il faut aussi noter que ce cyberbus intègre un « *Point d'Information Jeunesse* » et est un espace labellisé « *Point Cyb* », à l'initiative du Ministère de la Jeunesse et des Sports. Le Point Information Jeunesse du cyberbus est ouvert à tous, constitué d'une base de documentation nationale et régionale qui s'enrichit d'informations locales. La création du cyberbus est le résultat de coopérations entre des collectivités locales et des entreprises du secteur privé, sa venue n'est pas payante pour la commune. Il reste uniquement à financer les frais de communication téléphonique et les frais d'électricité, soit un montant moyen de 15 à 30 € par jour.

A la différence des deux cyberbus présentés précédemment, le Cyberbus du Pays Haut Anjou Ségréen n'est pas autonome du point de vue des connexions. Son installation nécessite en effet la mise à disposition de quelques équipements par la commune d'accueil. Il a besoin notamment de deux branchements téléphonique ainsi que d'un branchement téléphonique pour l'accès à Internet (un partenariat avec France Télécom permet d'assurer une possibilité de branchement dans chacune des 67 communes du Pays Haut-Anjou Ségréen).

Les lieux d'accès publics à Internet ont de manière générale la vocation de former et d'accompagner les usagers des TIC. Les LAI de type Cyberbus ont peut-être plus une vocation de sensibilisation et de découverte des TIC auprès des usagers, cela vient essentiellement du fait qu'ils sont itinérants et qu'ils se déplacent dans des zones où certaines contraintes techniques existent peut-être encore et limitent l'usage des TIC. Ce type d'approche passe par la mise en place de débats, d'échanges avec le public et la réalisation de démonstrations des divers apports des TIC pour ensuite déboucher sur une formation et une appropriation par les usagers.

Le fonctionnement du « *Cyberbus Landes* » se positionne tout-à-fait dans cette optique. Il s'agit d'un LAI mobile mis en place entre autre par le Conseil Général des Landes, l'Inspection d'Académie et la Région Aquitaine. Il est équipé de dix ordinateurs dont la connexion Internet se fait dans la mairie, dans une école ou par la création d'un branchement temporaire. Ce Cyberbus sillonne les communes des Landes situées principalement en milieu rural, l'accès est gratuit et ouvert à tous les publics. Il est cependant intéressant de noter que ce Cyberbus porte un intérêt particulier pour le milieu scolaire (cela est sans-doute dû au partenariat avec l'Inspection Académique) car, en plus des animateurs du LAI, il est possible, pour les demandes émanant de l'Education Nationale, de faire venir un instituteur spécialisé dans l'apprentissage des TIC. Le « Cyberbus Landes » en tant que lieu d'accès public à Internet est ouvert à tous mais on voit apparaître ici une certaine spécialisation pour l'accueil d'un type de public en particulier.

Ce type d'approche par public cible est d'autant plus visible pour le Cyberbus « C@mio-net » mis en place par le Conseil Général du Jura et qui vise directement les entreprises. L'objectif principal de ce Cyberbus est de répondre aux attentes des entreprises peu ou pas équipées en matériel informatique, mal desservies par les réseaux de télécommunication ou peu informées des possibilités offertes par les TIC. Il s'agit ici d'un véhicule équipé d'une connexion satellite, transportant des postes

informatiques et périphériques, pouvant être installé dans tout endroit susceptible d'accueillir l'animation : salle de mairie, locaux d'entreprises, chapiteau, etc. Sur place sont mis à disposition 10 ordinateurs portables reliés à Internet haut débit, avec imprimantes, scanner, appareil photo et camescope numériques, etc. Le Cyberbus « c@mio-net » peut être réservé gratuitement par les entreprises sur simple demande mais le demandeur doit s'engager à fournir un local spacieux, sécurisé et doté de prises. Ce dernier point constitue un handicap par rapport aux autres LAI mobiles présentés ici puisque les entreprises ne disposant pas de locaux suffisant spacieux peuvent se retrouver pénalisées dans l'accès au LAI.

Les Cyberbus présentés jusque-là sont des LAI qu'on peut qualifier d'« indépendant » par opposition au Cyberbus mis en place par la ville de Guérande qui est une « antenne » du Cybercentre de la ville. En effet, l'animateur du Cybercentre se déplace avec un mini-bus (équipé de matériel transportable tel que des ordinateurs portables, un vidéoprojecteur etc.) pour aller dans les salles municipales de la commune. Dans ce cas aussi l'accent est mis, outre la formation et des ateliers à thème, sur le débat et l'information concernant l'informatique et les TIC en général.

Au sein des lieux d'accès public à Internet mobiles on peut remarquer de manière assez générale qu'une importance particulière est attachée à l'information et au débat avec les usagers, peut-être plus que dans les LAI « fixes ». Ceci vient sans doute du fait que leur installation est temporaire et qu'il y a donc plus le souci de sensibiliser et de constituer une première approche pour un public qui n'a pas forcement le réflexe de se déplacer dans un LAI.

C'est peut-être cet aspect qui constitue la principale ressemblance entre les différents LAI de type Cyberbus car comme nous l'avons vu (même si la liste présentée ici est loin d'être exhaustive) il n'y a pas un modèle unique de lieu d'accès public nomade (comme il n'y a pas non plus de modèle de LAI). Ils peuvent être très différents, d'abord dans équipement (indépendance ou non au niveau des connexions, matériel mis à disposition etc.) mais aussi leur champ d'action (échelle communale, départementale, régionale ou nationale), dans leur fonctionnement (gratuité, fonctionnement associatif, etc.) ainsi que dans les publics visés. Ces Cyberbus semblent constituer dans tous les cas un bon complément aux lieux d'accès public à Internet par la proximité qu'ils créent avec un public peut-être peu sensibilisé aux TIC, qu'ils peuvent inciter par la suite à se former ou du moins s'informer auprès des lieux d'accès public à Internet.

Stephan Philipp

3. Prendre en compte les besoins des usagers

L'expérience brestoise

Interview de Michel Briand, maire adjoint de Brest et vice-président du Conseil Régional de Bretagne

En quoi les politiques d'accès à Internet sont-elles spécifiques à votre territoire ?

La démarche qui est faite à Brest est une démarche d'accès publics de proximité. La particularité est de ne pas vouloir créer de nouveaux lieux d'accès publics, mais plutôt de transformer des lieux communautaires existants et déjà fréquentés. La démarche se veut progressive. Environ 7 lieux sont ouverts par an depuis 10 ans.

La mise en réseaux des acteurs est un des facteurs importants. Les projets sont faits pour renforcer la cohésion entre les espaces. D'où un accompagnement fort de la collectivité, un accompagnement territorialisé. La démarche ne vient pas d'une politique nationale comme on peut en trouver ailleurs. Une évaluation de la politique engagée est faite tous les 3 à 4 ans. Cette évaluation permet à la fois d'établir des bilans et d'agir en conséquence.

Comment avez-vous vu évoluer la population dans les lieux d'accès public à Internet sur votre territoire ?

La population des lieux d'accès public à Internet ne change pas vraiment, mais c'est une population qui tourne. Les gens qui étaient dans ces lieux il y a quatre à cinq ans ne sont plus les même qu'aujourd'hui.

Presque 50% de la population est équipée, ce sont donc les 50% restants qui constituent le public des lieux d'accès. Il s'agit surtout de personnes « qui ne sont pas à l'aise » avec l'utilisation de ces outils et qui bénéficient donc d'un accès accompagné. Les personnes en recherche d'emploi n'ont pas forcément accès à ce genre d'outil pourtant indispensable. Elles sont donc aussi représentatives de la population des lieux d'accès publics. Une fois que les personnes sont équipées et qu'elles maîtrisent l'outil, elles préfèrent continuer depuis chez elles. Il faut souligner qu'à Brest, la dimension sociale a toujours été privilégiée sur d'autres aspects du type « jeux en réseaux », même si ce genre d'usage est possible dans les espaces.

Pouvez-vous nous proposer des indicateurs sur les publics des lieux d'accès de votre territoire et leur évolution ?

On obtient des résultats d'enquêtes qui font que chaque enquête évolue. Les questions posées ne sont pas les mêmes tout les trois à quatre ans, elles évoluent dans le temps. Les résultats permettent de ce rendre compte de l'impact des politiques des lieux d'accès public.

Les indicateurs de fréquentation des Catégories Socio-Profesionnelles restent les mêmes, mais d'autres évoluent. Par exemple, en ce moment c'est la dimension « reconnaissance de soi, vivre ensemble » qui est mise en avant.

Comment évolue la population des animateurs ? Quelles perspectives envisagez-vous pour eux ?

Aujourd'hui, le dispositif des emplois jeunes est terminé. Donc une partie des animateurs a été titularisée. D'autre part, des animateurs venant d'autres types d'animation (animation scolaire, animation de quartier, etc.) ont rejoint les lieux d'accès public à Internet et la fonction particulière d'animateurs multimédia. Il s'agit donc de deux types de profil réunis autour de la médiation TIC.

Il faut maintenant qu'il y est une reconnaissance importante de l'accès public accompagné. Il faut que cette fonction soit reconnue et par conséquent que des politiques publiques nationales soient mises en place. Si ces métiers sont reconnus au niveau de la ville de Brest, ils ne le sont malheureusement pas à l'échelle du département, de la région ou de l'Etat. On attend donc la prise de conscience des décideurs politiques en ce qui concerne la création de lien social par l'utilisation de l'Internet.

Compte tenu de votre expérience, quels sont, selon vous, les enseignements à tirer des évolutions de ces dernières années dans le domaine des lieux d'accès public à Internet ?

Une volonté politique locale territorialisée est indispensable dans le domaine des lieux d'accès publics, mais ce qui manque, c'est la reconnaissance nationale.

Les dernières enquêtes européennes montrent que la fracture numérique s'accroît. La tranche de la population exclue l'est de plus en plus par rapport à celle qui est équipée, puisque celle-ci a non seulement accès à des contenus, mais elle est, de plus en plus, elle-même productrice de contenus et donc de lien social. L'exclusion augmente pendant que la politique publique d'accompagnement diminue. J'ai une grande inquiétude sur la société à deux vitesses que l'on est en train de construire.

Interview réalisée par **Alexandre Schmitz**

L'accueil des demandeurs d'emplois

De nombreux Espaces Publics Numérique, en partenariat avec des missions locales et des intervenants de l'ANPE, proposent des ateliers aux chômeurs ou demandeurs d'emploi pour les aider par exemple à la rédaction de CV en ligne, à l'identification et la consultation des sites de recherche d'emploi,...Selon une enquête réalisée en 2005 par l'ARTESI (Agence régionale des technologies et de la société de l'information), auprès de 122 EPN de la région d'Ile-de-France, il résulte que 9% d'entre eux ont pour mission principale l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Il s'agit essentiellement des lieux dits "Cyber Emplois" qui ont d'abord été installés à Paris avant d'être aussi expérimentés et de s'étendre à d'autres Régions.

Il s'agit ici de présenter les modes de fonctionnement et les spécificités des trois « Cyberemplois » de la ville de Paris que l'on retrouve dans les 5ème, 11ème et 17ème arrondissements. Nous n'omettrons pas pour autant de mentionner quelques initiatives similaires menées ailleurs en Ile-de-France ainsi que dans d'autres Régions. Il sera également question de mentionner certains Cyberemplois mobiles, notamment les « Cyberbus de l'emploi » dans les Vosges.

Créé en Mars 1998 dans le Vème arrondissement de Paris, **le Cyber Emploi Avenir** est la première structure de ce genre à avoir été ouverte au public en France. Dépendant de la Mission Locale "paris d'avenir", son but est de proposer une aide et un accompagnement à la recherche d'emploi via Internet pour les jeunes de 16 à 25 ans. Pour assurer cette mission, le Cyber Emploi compte sur ses 3 animateurs spécialistes de la recherche d'emploi sur Internet et une conseillère détachée de l'ANPE. Avec 12 postes disponibles sur réservation, le Cyber Emploi ouvre du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Une fois devant leur poste, les demandeurs d'emploi (quel que soient leurs niveaux d'étude et leur région) ont la possibilité d'accéder aux offres d'emploi aussi bien en France qu'à l'étranger via le site portail emploi et formation www.cyber-emploi.net (plus de 9000 liens disposant chacun d'un commentaire qualitatif pour mieux guider les utilisateurs dans leurs recherches).

Page d'accueil du site portail du Cyber Emploi Avenir (www. cyber- emploi.net)

Le Cyber Emploi Centre (11ème arrondissement) ouvre ses portes aux jeunes demandeurs d'emploi parisiens du Lundi au Vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30. Il est animé par une équipe de 4 professionnels dont 1 responsable, chargé de la conception, de la réalisation et de l'animation du site et 3 chargés de communication. Le centre présente globalement les mêmes caractéristiques (mission

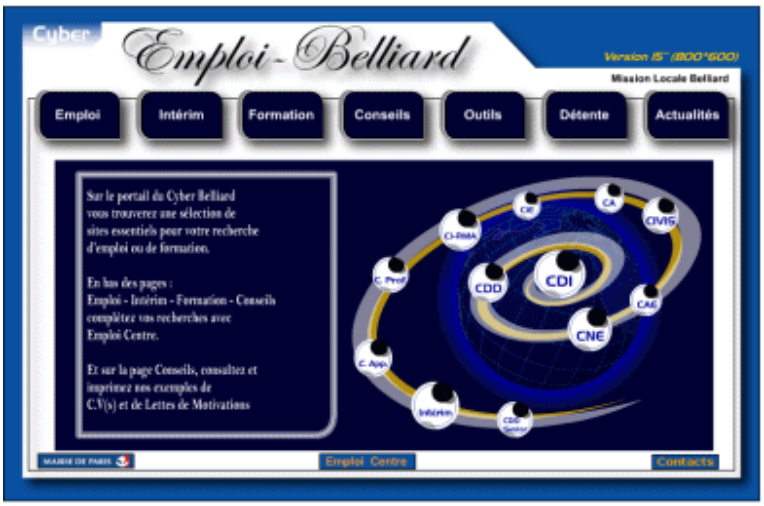
principale, type de public,....) que celui du 5ème. On note tout de même des différences du point de vue de l'organe auquel il se rattache (Mission Locale Paris Centre) et des différences au niveau de l'architecture du site portail. L'interface de navigation du Cyber Emploi Centre semble, en effet, plus structurée, avec une décomposition de la rubrique Emploi en plusieurs sous-rubriques s'adaptant aux besoins d'un public plus averti et plus exigeant. Un important travail de mise à jour du site est d'ailleurs réalisé par l'équipe d'animateurs qui essaie de répondre au profil des usagers du Cybercentre.

Ceci s'illustre bien par les modifications subies par la rubrique ENTREPRISE qui, aujourd'hui, s'adresse clairement à des personnes ayant déjà un certain niveau d'expérience professionnelle et non à des jeunes en quête de leur premier emploi. Notons aussi que certains utilisateurs peuvent facilement se perdre dans la navigation compte tenu de la grande quantité de rubriques et de liens proposés sur ce portail.

*Page d'accueil du site portail du Cyber Emploi Centre (*www.cyber-emploi-centre.com*)*

Toujours dans le 11ème Arrondissement de Paris, nous pouvons également signaler la présence du Centre d'animation MJC Paris Mercoeur, qui dispose d'un Point Cyb proposant un atelier cyber emploi aux demandeurs d'emploi parisiens âgés de plus de 26 ans. Cet atelier, qui se tient deux fois par semaine, (Les lundi et Jeudi) est gratuit et accessible simplement sur rendez-vous et sur présentation de la carte de demandeur d'emploi. Mais le Point Cyb va au-delà de cet atelier et aide l'autre partie de son public (les moins de 27 ans) à une insertion professionnelle par l'informatique. Ceci se traduit concrètement par la mise à disposition du public de 6 postes pour effectuer des recherches, rédiger des CV, faire de l'auto-formation aux TIC. Les activités du centre complètent bien donc celles du « Cyberemploi Centre » dans le même arrondissement.

Le Cyber Emploi Belliard (17ème Arrondissement) dépend de la mission locale Belliard. Des trois Cyberemplois de la ville de Paris, c'est celui que l'on pourrait conseiller aux jeunes qui sont au début de leur recherche d'emploi et qui ne maîtrisent pas encore les techniques et astuces pour des recherches pertinentes sur le Web. En effet, rien que par son ergonomie allégée, le portail du Cyberemploi Belliard permet une simplicité d'utilisation, et une fluidité de navigation entre les liens essentiels.



Page d'accueil du site portail du Cyber Emploi Centre (www.cyber-emploi-centre.com)

En résumé, il serait légitime d'affirmer que les Cyberemplois de Paris jouent un rôle important de médiateurs et d'initiateurs à la recherche d'emploi. Ils mettent gratuitement à la disposition des jeunes parisiens demandeurs d'emplois des ordinateurs connectés à Internet avec des sites portails renvoyant à des liens utiles. L'équipe d'animateurs est toujours présente pour guider les usagers dans leurs recherches. Outre ces Cyberemplois, d'autres établissements se chargent également de fournir un accès gratuit à des ressources d'informations sur Internet, à des outils de rédaction de CV et de consultation d'offres d'emploi au profit des chômeurs de la ville de Paris. Il s'agit notamment des Maisons du Développement Economique et de l'Emploi (MDEE) des 13ème, 14ème 18ème, 19ème et 20ème arrondissements. On peut aussi citer les Maisons des Chômeurs dont celle de Nanterre met particulièrement l'accent sur l'aide au retour dans le monde du travail grâce à la TRE (Technique de Recherche d'Emploi). Appuyée par l'espace multimédia de l'ASSOL, elle propose aux chômeurs uniquement les bases utiles de la bureautique (Word, Excel, Powerpoint) et une initiation à Internet.

Mais contrairement aux Cyberemplois, les Maisons de l'Emploi et les Maisons des Chômeurs ne peuvent pas être considérées comme d'authentiques Espaces Publics Numériques puisque leur mission principale n'est pas de favoriser l'utilisation d'Internet et l'appropriation des technologies d'information par les demandeurs d'emploi. Les Cyberemplois ne sont pas cependant une exclusivité parisienne. Ils ont été aussi expérimentés ailleurs où on les retrouve sous la forme des Cyberbus de l'emploi.

Autres exemples de lieux dédiés à l'accueil des chercheurs d'emplois

Tout comme à Paris, la Mairie de Conflans-Sainte-Honorine (Ile-de-France) a pris l'initiative de créer un Cyberemploi géré et animé par la Mission locale. Le Cyberemploi de Conflans accueille une centaine d'usagers par semaine, témoignage de l'intérêt que

porte les jeunes à cet espace qui leur sert d'intermédiaire vers l'emploi. Il serait tout de même opportun de mener des enquêtes sur la proportion d'usagers qui parviennent à trouver du travail directement lié aux formations reçues ou aux recherches menées au cours de leur passage dans ces Cyberemplois. En effet, à Nice par exemple, certains jeunes se plaignent sur des forums de l'inutilité du dépôt de CV sur le site web du cyber emploi de Nice (www.cyber-emploi.org), ces CV n'étant pas souvent consultés par les entreprises ou les employeurs. D'où la nécessité pour les animateurs de ces sites de pratiquer la veille. En dehors des Cyberemplois, de nombreux EPN proposent généralement des Ateliers recherche d'emploi (d'une demi-journée à une journée entière) co-animés par un représentant de l'ANPE ou de la Mission Locale et un animateur multimédia. Ce sont des séances collectives d'initiation à l'informatique et aux techniques de recherche documentaire qui se pratiquent entre autre dans les Cyberbases de St-Denis (dont 40% des usagers sont des demandeurs d'emploi), de Quimper (avec la nouveauté des Cv vidéo sur Internet), ou encore à Nancy (partenariat Cyberbase/ANPE signé en mai 2005). En Midi-Pyrénées, on note la particularité de l'Espace NetPublic d'AG2i (Ateliers gersois d'insertion et d'innovation) qui, a pour vocation d'aider des jeunes en difficulté (demandeurs d'emploi, bénéficiaires RMI) à retrouver du travail en utilisant l'outil informatique (rédaction de CV, détermination d'un projet social/ et ou professionnel, utilisation du site gersemploi.com, ...). Enfin, nous pouvons mentionner l'originalité des Cyberbus de l'emploi avec l'illustration par le cas vosgien.

En effet, c'est pour contribuer au désenclavement numérique de ses campagnes tout en luttant contre le chômage que le Conseil Général de Vosges a mis en circulation dès juin 2001 un bus comportant quatre ordinateurs reliés à Internet par un relais satellite et parcourant tout le département d'une extrémité à l'autre. 6 à 8 chercheurs d'emploi (au maximum) peuvent y accéder par demi-journée et bénéficier de tous les services généralement proposés dans les Cyberemplois. Une imprimante permet également de faire des impressions à volonté. Des jeunes ou des associations, peuvent faire une demande pour recevoir le Cyberbus dans leur commune.

Destiny Tchéhouali

4. Expérimenter et former aux usages

Les usages « citoyens »

Les multiples lieux d'accès à Internet et au multimédia qui ont ouvert depuis 1995, notamment dans les zones urbaines, font face à une demande individuelle et institutionnelle qui ne cesse de croître en volume et de se diversifier dans ses contenus.

La démocratisation de l'accès aux Tic et en particulier Internet constitue le fondement politique des initiatives centrées sur le développement des usages « citoyens ». Les arguments avancés sont qu'aux inégalités sociales et culturelles existantes pourraient s'ajouter des inégalités technologiques qui creuseraient encore davantage la fracture sociale.

Dès 1995, la ville de Strasbourg innove en lançant le programme d' « *Education populaire* », dont les objectifs étaient de recréer du lien social, de favoriser la reconnaissance sociale de groupes fragilisés en leur donnant de nouvelles possibilités d'expression et de formation. Ce dispositif était un moyen de limiter l'accroissement de la fracture sociale. Cette politique strasbourgeoise se traduisit notamment par la création de quatre Cybercentres.

Ils répondaient à un enjeu spécifique: la démocratisation de l'accès à l'informatique et aux nouvelles technologies. L'arrière-pensée de ce projet était d'éviter que les jeunes des quartiers populaires ne se trouvent exclus des nouvelles technologies. Les animateurs avaient été choisis selon des critères de recrutement bien spécifiques: leur appartenance à des quartiers populaires de la ville notamment (pour « être en phase » avec le public visé).

Ces Cybercentres avaient été spécialisés :
« *La maison de l'image* » (structure d'éducation à l'image; elle mettait à disposition du public les outils et moyens nécessaires à la maîtrise de l'image audiovisuelle et informatique);
« *Le cybercentre du quartier du Neuhof* » (qui était destiné aux habitants de ce quartier populaire et dans lequel se trouvaient également une antenne ANPE et des associations d'insertion);
« *Le cybercentre de la galerie de l' En-verre* » (orienté vers la création artistique et culturelle; il mettait à disposition des logiciels de graphisme et de composition musicale.);
« *Le cybercentre de la Meineau* » (surtout tourné vers les enfants, il offrait un service de soutien scolaire. Il avait clairement un objectif de socialisation dans ce quartier).

Ces Cybercentres ont disparu il y a plus d'un an. Ils n'ont pas réussi à réduire efficacement le fossé numérique existant entre les quartiers de Strasbourg. Pourtant, ce

projet a servi de modèle à d'autres programmes politiques, dont à Faches-Thumesnil (Nord-Pas de Calais).
La région Nord-Pas de Calais a lancé, dès 1998, sa politique « *Cyber Nord-Pas de Calais* ». Ce programme soutenait la création de cybercentres qui s'inscrivaient dans un projet de développement local (insertion sociale, développement culturel, développement économique). Ce plan d'action a été proposé et soutenu par des politiques régionales, alors qu'à Strasbourg, l'initiative de création des cybercentres provenait d'associations. L'objectif annoncé de 200 cyber-centres sur le territoire régional a été atteint en 2004.

Le Conseil régional a créé un passeport régional, le « *Tim P@ss* », qui permet la passation, dans les Cybercentres participants, de modules de sensibilisation aux Tic. Ce dispositif s'adresse en priorité aux personnes dites en difficulté (nouveaux utilisateurs, personnes à faible niveau de qualification, demandeurs d'emploi, ...) et les aide à acquérir les bases en informatique (utilisation d'un micro-ordinateur, navigation sur Internet, ...). Leurs capacités sont ensuite validées par une attestation régionale. Ce programme a fait l'objet d'une évaluation en 2002 ainsi que d'un recensement deux ans plus tard; il a permis de mettre en évidence l'engouement rencontré par ce dispositif. Un « *Tim P@ss 2* » est d'ailleurs en cours de réflexion[39].

L'exemple de Faches-Thumesnil démontre bien, depuis une dizaine d'années, la volonté de démocratiser l'accès aux Tic en région Nord-Pas de Calais. En 1998, la commune a organisé un projet visant à intégrer l'usage des Tic comme moteur de la gestion de la ville. Ce programme a d'ailleurs été l'un des premiers à être soutenu par le Conseil régional ainsi que l'Europe, à travers les fonds européens (FEDER). Il a comme but premier de participer au développement territorial en banalisant l'usage des nouvelles technologies pour la population de la ville ainsi que des acteurs locaux. Pour se faire, cinq axes d'action étaient ciblés:

- favoriser l'égalité d'accès aux Tic pour tous les citoyens, afin d'éviter les risques d'exclusion des populations défavorisées; cela passe par la culture et l'éducation principalement. On retrouve içi l'objectif défendu par les associations strasbourgeoises en 1998 avec la création des Cybercentres.
- favoriser la diffusion des Tic plus particulièrement vers les jeunes ainsi que les publics dits en difficulté.
- développer l'activité des acteurs locaux (associations, agents économiques, ...) et la démocratie locale.
- améliorer la communication des informations entre les services municipaux et ses partenaires ainsi que la population.
- Développer les activités et les emplois tournés vers les Tic en offrant aux acteurs économiques des garanties pour leur permettre de s'investir dans le cadre de ce dernier objectif.

[39] http://www.nordpasdecalais.fr/Tim_Pass/intro.htm

Concrètement, ce projet a nécessité l'intervention de divers acteurs, très hétérogènes. Des acteurs publics ont apporté leur soutien à la ville de Faches-Thumesnil: les services municipaux, l'intercommunalité, la e-direction du conseil régional Nord-Pas de Calais, le conseil général du Nord, le Ministère de la Culture, la préfecture, et enfin la Direction Régionale de l'Industrie de la Recherche et de l'Environnement (DRIRE). Parallèlement, la municipalité a fait appel à des entités privées: Microsoft (qui a offert des licences et logiciels à la ville), « France Télécom Câble Interactive » (gère la commercialisation du réseau câblé de la ville, et fournit l'accès internet), et d'autres entreprises commerciales ou associations. C'est là le point fort de ce programme politique: il a su rassembler des partenaires très divers, et éventuellement en concurrence autour d'un projet commun : promouvoir la diffusion sociale des Tic. La ville de Faches-Thumesnil assure la maîtrise d'ouvrage de ce projet, en se faisant conseiller par ses partenaires.

Ce projet de « Ville Numérique » repose sur un intranet et un extranet urbain.

- Un « Web-TV » a été créé: ce site propose de l'information locale et micro-locale au sein des quartiers. Cela correspond au premier objectif : rendre le multimédia utile et accessible aux citoyens.
- Des « Espaces Multimédias Citoyens » et « Espace Culture Multimédia » (ECM, labellisation par le Ministère de la Culture) sont répartis dans la ville, et sont spécialisés selon le domaine d'intervention du multimédia; on retrouve içi le même shéma qu'avec les Cybercentres de Strasbourg, également spécialisés selon des secteurs bien spécifiques. Il existe ainsi un office intercommunal de formation (notamment la passation du « Tim P@ss » qui y est proposée), un espace Point Information Jeunesse et animation recentré vers la recherche d'emploi, la création de CV, ...), et un accès à internet a même été prévu pour répondre aux besoins des personnes âgées, par la création d'un point internet dans une maison de retraite. Mais cette liste est loin d'être exhaustive.
- Il faut mentionner que l'accès public à internet ne se limite pas à ces espaces; il passe également par la création d'un réseau local en équipements accessibles aux habitants dès que cela est nécessaire, et par la liaison des principaux sites ouverts au public ouverts au publics dans tous les quartiers de la ville (hôtel de ville, écoles maternelles et primaires, collèges, ...).

De plus, afin de renforcer encore plus le lien citoyen par l'internet, un site public est mis à disposition des habitants[40]; Il a été créé en 1998 et permet d'accéder à la politique municipale (l'actualité politique, les comptes de la collectivité, le « mot du maire » sont accessibles), à l'information de l'administration (calendrier des manifestations, télé-procédures, ...), et enfin à la communication en général (contacts avec des élus, répertoires d'associations, formulaires et demandes en ligne).

En 2002, ce site internet a été mis à jour et les élus ont été formés à l'usage de l'internet, de la messagerie, ainsi qu'au portail même de la municipalité; en juin 2003, cette formation aux Tic a encore été développée par une plate-forme de e-learning tournée vers les services municipaux et les abonnés du portail-ville. Dans la même

[40] (http://www.ville-fachesthumesnil.fr)

année, la ville s'est inscrite dans le cadre du programme DREAM sur la e-démocratie en Région Nord-Pas de Calais[41] (Dynamique Régionale pour un Environnement et un Aménagement Maîtrisé); ce programme se divise en deux axes :

- DREAM 1 : dynamiser une action collective dans le domaine de l'innovation en environnement;
- DREAM 2 : mise en place d'un projet de e-démocratie par l'utilisation d'un portail démonstratif et d'un accompagnement de cinq territoires partenaires[42].

Ces actions engagées par la ville de Faches-Thumesnil a permis d'atteindre des résultats probants en matière de politique d'accès aux TIC. Elles ont permis d'accompagner et de contribuer au développement des politiques publiques territoriales en région Nord-Pas de Calais. Le fait de remettre l'usager au centre des préoccupations et de lui donner la parole est un facteur déterminant de motivation des élus.

Le bilan sur ces 10 ans de « Ville Numérique » à Faches-Thusmenil est très positif: dans une analyse réalisée par Fanton Bruno, dans le cadre du projet IRIS: projet porté par 12 régions françaises en matière de développement numérique[43], (actualisée en 2007), il y est écrit que ce programme « est innovant sur le plan politique et sociétal et offre une cité ouverte et communiquante, où le travail coopératif entre les acteurs locaux est érigée en règle de fonctionnement. »

En conclusion, ce programme a intensifié les échanges, et a favorisé le sentiment d'appartenance à une même collectivité (du fait du Web-TV en particulier et de l'image renouvelée et moderne de la ville).

Laure Braschi

Actions et contribution des EPN au développement durable

Le Rapport Bruntland (Commission Mondiale sur l'Environnement et le Développement, 1987) définit le développement durable comme « un développement qui permet la satisfaction des besoins présents sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire les leurs ». Face à la mobilisation planétaire et aux enjeux de conscientisation des citoyens pour un plus grand respect de leur environnement, les espaces publics numériques, en tant que lieux de médiations, pourraient jouer un rôle de sensibilisation vis-à-vis de leurs usagers et également par rapport à la consommation électrique des ordinateurs et périphériques.

[41] http://www.nordpasdecalais.fr/dream/intro.asp
[42] http://www.e-democratielocale.info/

[43] http://oten.fr/

Cette fiche présente les actions entreprises par certains EPN dans une perspective de développement durable intégrant la participation des citoyens. Les initiatives du genre n'étant pas nombreuses dans les EPN, il ne serait pas superflu de signaler d'autres actions de sensibilisation écologique s'appuyant sur les technologies de l'information et menées par des collectivités locales. Enfin, la question du recyclage et de la valorisation de l'équipement informatique dans le but d'attirer l'attention des EPN sur le sujet.

Exemples d'initiatives au sein des EPN

Lors des éditions 2005 et 2006 de la semaine nationale du développement durable, les cyberbases de l'Agglomération du Grand Alès en partenariat avec le service « Développement Durable de la Mairie d'Alès», et la maison de la nature et de l'environnement, ont proposé des animations sur le thème du logiciel libre et du développement durable. La création de sites Wiki, par des classes mixtes CM1-CM2, avec comme objectif la réalisation d'un « guide du développement durable » ainsi que les ateliers d'initiation aux logiciels libres et gratuits illustrent les résultats concrets de ces initiatives. En effet, ces cyberbases s'étaient fixées pour but de sensibiliser leurs usagers au traitement de texte sur open-office et de faire découvrir le navigateur Firefox, tout ceci au travers d'une webographie « développement durable » (initiation à la recherche d'information sur Internet concernant l'air et la pollution, les énergies renouvelables, l'agriculture,...) pour comprendre le développement durable et appréhender parallèlement l'outil informatique.

Plus récemment (le 25 octobre 2007), différents EPN ont été associés à l'organisation de la semaine multimédia qui était une Rencontre-Débat sur le thème *« Le Multimédia au service du Développement Durable » : Des Applications dans l'administration locale, la construction, l'aménagement et la vie quotidienne*. A travers cette initiative de la ville de Saint Médard en Jalles (Gironde) de nombreuses animations et ateliers ont été proposés dans les lieux d'accès publics de la ville. Ainsi, le carré des Jalles (labellisé Espace Culture Multimédia en 2003 par le ministère de la culture), en association avec la médiathèque de la ville, a-t-il lancé un annuaire sur Internet dénommé « Des sites pour la planète ». Cet outil a été conçu pour permettre une meilleure prise de conscience des citoyens relative au développement durable à travers 6 rubriques : sites institutionnels, blogs, associations et initiatives citoyennes, comprendre le développement durable, agenda 21, vidéos, animations et jeux. En outre, d'autres ateliers comme la réalisation de bandes dessinées ou Éco'anim ont abouti à la création de séquences animées sur le développement durable à l'aide d'un logiciel de programmation-objet (Scratch) et à partir de scénario basé sur le recyclage des déchets, la production d'énergies renouvelables, ...etc.

Soulignons également que pour favoriser les liens entre les acteurs de terrain, les animateurs multimédia du programme Cybercentres de la région (Nord-Pas-de-Calais) profitent de la proximité géographique des EPN communaux de Wallonie (en Belgique) pour participer gratuitement aux séminaires de formation et aux rencontres d'échanges de savoir-faire proposés par le Centre de Ressources des Espaces Publics Numériques de Wallonie. L'un des programmes de ces rencontres portait justement sur

la thématique du " développement durable et Technologies de l'Information et de la Communication " et avait pour objectif de permettre aux animateurs multimédia des cybercentres français de voir les bonnes pratiques qui se font dans les EPN wallons et surtout d'échanger autour d'éléments à utiliser pour la mise en place d'un plan d'actions ou d'animations/activités de développement durable ou de préoccupations environnementales (information et sensibilisation via des ressources-clés disponibles en ligne d'éducation à l'Environnement pour un Développement Durable, connaissance et utilisation des logiciels écologiques ou applications Internet réduisant l'impact environnemental, gestion du cycle de vie du matériel informatique tenant compte des conditions de destruction ou de revalorisation,...)

De nombreuses initiatives similaires à celles que nous venons de voir, et se traduisant par des ateliers, des rencontres ponctuelles ou occasionnelles sur le thème du développement durable, ont été prises également par d'autres EPN dans d'autres villes. Mais les activités de sensibilisation à l'heure actuelle sont plus le fait des collectivités locales (qui les intègrent directement dans leur agenda 21).

L'engagement de certaines collectivités territoriales

En matière de sensibilisation des populations sur les comportements à adopter pour préserver l'environnement, certaines villes s'appuient sur l'information en ligne et utilisent le canal d'Internet pour atteindre une grande partie des citoyens. C'est le cas entre autre de la ville de Narbonne qui a mis en place une rubrique Internet entièrement dédiée aux risques majeurs naturels et technologiques (www.mairie-narbonne.fr) et très consultée par les habitants. Ceux-ci ont dorénavant la possibilité de s'informer sur les risques et les dommages qu'encourent leur ville ainsi que la possibilité de télécharger les formulaires (Formulaire pré-rempli, Etat des Risques majeurs et/ou Sismiques, Formulaire vierge, document cartographique). Dans le même sillage, la ville de Nancy a ouvert un blog « développement durable », plate-forme d'échanges en Intranet, pour sensibiliser les agents de la ville. En ce qui concerne la Communauté d'Agglomération Angers Loire Métropole, elle a diffusé, dans le cadre de son Agenda 21, une série d'animations en ligne illustrant les gestes simples à adopter quotidiennement pour préserver l'environnement.
(www.angersloiremetropole.fr/projets-et-competences/developpement_durable/chaque_geste/index.html)

On peut aussi retenir l'exemple de la ville de Lomme (Nord-Pas-de-Calais), qui s'implique dans un processus de démocratisation des TIC tenant compte d'un contexte non-nuisible à l'environnement. En effet, le site de la Mairie propose aux internautes une page intitulée "collecte des déchets" sous la rubrique "cadre de vie".

La revalorisation et le recyclage informatique au cœur des actions engagées

On estime que chaque Français produit chaque année 14 kg de déchets d'équipements électroniques et que cette quantité totale produite augmente de 4% chaque année, soit un rythme de croissance beaucoup plus élevé que celui de l'ensemble des déchets ménagers.

Etant donné que les modes d'élimination actuels ne sont pas toujours adaptés à ces déchets dont beaucoup contiennent des substances dangereuses, il s'avère inéluctable d'aborder la problématique du développement durable sans penser à cette question de recyclage de matériel informatique mis au rebut (unité centrale, moniteur, périphériques divers, etc.). Il est d'autant plus important de s'y pencher quand l'on sait que les EPN et les collectivités territoriales génèrent une bonne part de ces déchets avec leurs parcs informatiques en fin de vie et nécessitant une maintenance régulière et un renouvellement.

En Basse-Normandie et plus précisément à Argentan, par exemple, les services municipaux adoptent au quotidien des attitudes responsables au niveau du tri sélectif dans tous les services et du recyclage de tout déchet électronique. En 2006, la ville a en effet fait appel à une entreprise spécialisée pour collecter le matériel informatique en fin de vie. Près de cinq tonnes (5 t) de matériel ont ainsi pu être recyclées.

L'Agence mondiale de solidarité numérique et la communauté urbaine de Lyon souhaitent également mettre en place une démarche qualité pour la revalorisation du matériel informatique afin d'améliorer l'accès des plus démunis aux technologies de l'information. L'enjeu social étant ici la redistribution du matériel reconditionné à l'échelle du territoire (aux EPN, aux établissements scolaires, aux associations, au personnel des collectivités,.....) ou à l'échelle internationale (dans le cadre d'un projet de coopération décentralisée au Sud mais en sachant que cela pourrait aussi entraîner un simple déplacement des problèmes de pollution d'un continent vers un autre).

Par ailleurs au Canada, l'Association Communautique œuvre depuis 1995 à mettre les TIC au service des habitants de quartiers et milieux communautaires directement concernés par la fracture numérique et l'exclusion technologique. En 2006, cette association lance un projet pilote dans l'arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc. Elle propose ainsi des activités d'initiation et de formation aux TIC qui ont l'originalité de s'inscrire dans une triple démarche de protection de l'environnement, d'insertion des jeunes (dans un quartier enregistrant le plus grand taux de chômage de la ville de Montréal) et d'appropriation des TIC au sein des «accès communautaires» (équivalents des EPN français). Concrètement, la formation propose d'acquérir des compétences en dépannage informatique (réparation d'ordinateurs non fonctionnels à partir de pièces recyclées) et en mise en réseaux, tout en sensibilisant les participants aux incidences environnementales des déchets électriques et électroniques. Le 17 Août 2007, l'Association a annoncé le couronnement des premiers diplômés de ce projet techno-écolo.

Destiny Tchéhouali

5. Valoriser la profession d'animateur des LAI

L'époque où les « emplois jeunes » ont permis de faire fonctionner la politique nationale des Lieux d'Accès Publics à Internet est révolue puisque ces « emplois jeunes » n'ont pas été renouvelés en 2002 et se sont peu à peu « éteints ».

Beaucoup de débats ont eu lieu autour du devenir de cette profession d'animateur de LAI. Etait-ce une profession ? Etait-elle, avec l'extinction des « emplois jeunes », dans une impasse ?

Il nous a semblé utile de mettre en perspective deux modalités par lesquels il pouvait être question de redynamiser cette profession. La première, qui consisterait à s'inspirer du modèle canadien, dans le cadre du Programme d'Accès Communautaire d'Industrie Canada (le Ministère fédéral de l'Industrie), aurait pour effet d'organiser une rotation des individus, afin précisément d'éviter le syndrome de l'impasse professionnelle. La deuxième consiste à proposer une évolution de carrière, à la fois pour permettre un renouvellement des individus et articuler plus fortement ce métier aux métiers de la fonction publique territoriale.

Master 2 professionnel infocom CGPNT

Pourquoi une telle formation ?

Le gouvernement a lancé en 1997 le Programme d'action gouvernemental pour la société d'information (PAGSI) afin de "créer les conditions d'une société de l'information pour tous". Réduire le fossé numérique, donner à tous la possibilité de maîtriser les outils de la société de l'information a été l'objectif fixé par le CISI (Comité Interministériel pour la Société d'Information) du 10 juillet 2000. La circulaire des services du Premier ministre venant avaliser une démarche déjà bien avancée de la part des collectivités territoriales, régions, communautés urbaines et villages, a labellisé le concept générique d'espace public numérique. Le 10 juillet 2000, a été annoncé l'ouverture, d'ici 2003, de 7000 lieux publics permettant un accès à l'Internet: ANPE, missions locales, bibliothèques publiques, centres d'information jeunesse.

Le contexte de la politique gouvernementale de réduction de la fracture numérique a amené Jacques Perriault et Michel Arnaud, enseignants-chercheurs à Paris X Nanterre, déjà engagés dans la mise en place de dispositifs expérimentaux tels que la Maison du Savoir à St Laurent de Neste dès 1996, à concevoir ce DESS EPN (Espaces publics numériques - Développement urbain et rural par les Technologies de l'Information et de la Communication) pour former les animateurs et les responsables d'animateurs dans les EPN. Les diplômés pourraient occuper les fonctions liées aux politiques territoriales en matière de numérique, aux métiers relatifs à l'analyse, la conception, la gestion, l'animation et l'évaluation des espaces d'accès public aux techniques numériques.

DESS EPN (Espaces publics numériques - Développement urbain et rural par les Technologies de l'Information et de la Communication)
La création du DESS EPN a été soutenue par le Ministère des Affaires Sociales (DARES) et la Caisse des Dépôts et Consignations. Les objectifs du DESS EPN étaient de donner aux étudiants les connaissances et compétences nécessaires pour :

- effectuer l'analyse, la conception, le cahier des charges et la programmation d'espaces publics pour des activités liées au numérique,
- définir les modalités de leur fonctionnement,
- évaluer l'activité et l'utilité d'espaces publics numériques existants (EPN, médiathèques, centres de culture scientifique et techniques, bibliothèques publiques, …etc.) en vue de procéder à leur harmonisation ou à la recomposition de ces instances.

Le programme avait été conçu avec l'objectif de présenter et de mettre en pratique les principaux aspects liés aux futures fonctions professionnelles. Cet ensemble de compétences à acquérir avait été découpé en tâches à réaliser dans le cadre des activités quotidiennes dans un espace public numérique. Chacune de ces tâches

principales a été définie selon des compétences d'ordre théorique, technique, méthodologique et applicatif. Etaient traités les domaines des politiques publiques, en particulier les aspects liés à la politique gouvernementale et à l'inscription des TIC dans le développement territorial, à la place des espaces publics numériques, leur rôle et leurs fonctions par rapport à l'école, aux organismes de formation continue, aux entreprises, aux instances culturelles.

Les compétences techniques étaient abordées avec les usages des TIC du point de vue de l'utilisateur et la connaissance des principaux logiciels de communication synchrone et asynchrone par le réseau (courrier électronique, forums, listes de diffusion, travail collaboratif assisté par ordinateur (TCAO)), de diffusion de l'information (éditeurs HTML, PUSH, XML), de création multimédia avec une interface de navigateur Web.

Dans le domaine méthodologique, les méthodes d'analyse étaient présentées avec l'étude des différents modèles d'espaces publics numériques, de la logique de la demande des utilisateurs, des nouveaux usages, des communautés de pratiques et des processus d'appropriation symbolique de ces espaces. Enfin, la conduite de projet d'espace public numérique avec l'étude des besoins des publics cible et conception des cahiers des charges concernant les scénarios d'usage de l'espace public numérique était développée.

Dans le domaine applicatif, était abordée la problématique de la médiation culturelle et éducative en tenant compte des impératifs économiques et des caractéristiques culturelles, historiques, locales avec la mise en exergue du rôle des animateurs médiateurs, préparés en prendre en compte l'évolution de la demande de formation en fonction du marché du travail (certification, bilans de compétences en ligne, … etc.)

Evolution du DESS EPN vers le M2CGPNT

La réforme des diplômes universitaires dans le cadre du schéma Licence/Master/Doctorat (LMD) a été l'occasion de refondre la formation pour lui donner une orientation plus large que les domaines liés à la conception, la gestion et l'animation des EPN. En effet les concepteurs de la formation avaient constaté la multiplication des usages liés à la banalisation de l'accès aux réseaux, suite aux succès de la politique de réduction de la fracture numérique obtenus tant par l'ouverture des EPN que l'équipement en haut débit d'une partie toujours plus importante du territoire national.

http://www.u-paris10.fr/MP02003/0/fiche___formation/

Les objectifs de ce master 2 professionnel en sciences de l'information et de la communication spécialité « Conception et gestion de projets numériques territoriaux » est d'offrir aux étudiants une formation professionnelle aux technologies de l'information et de la communication qui leur permette de participer à la conception, l'organisation, la gestion et l'évaluation de services recourant aux outils numériques dans un cadre territorial, mis en oeuvre dans les collectivités publiques aussi bien que dans les entreprises, que ce soit un réseau de lieux d'accès à Internet, des dispositifs de communication (Intranet, Extranet, portails d'information) ou des applications spécifiques (e-administration, e-formation, e-santé, etc..)

Compétences
Cette formation universitaire, initiale et continue, est destinée à compléter les compétences d'urbanistes, de spécialistes de l'information et de la communication, de géographes, d'économistes, de sociologues, d'architectes, d'administrateurs des collectivités territoriales et de médiateurs sociaux amenés à concevoir et gérer des espaces publics d'accès aux techniques numériques pour renforcer le lien social, développer le tissu économique local et aider à l'expression culturelle multiple et croisée.

En termes de savoir : Connaissances disciplinaires : champ des sciences de l'information et de la documentation - Connaissances pluridisciplinaires : politiques publiques, vie de l'entreprise.

En termes de savoir-faire : Analyser, concevoir, gérer, animer et évaluer un équipement collectif d'accès public à Internet, utilisant les possibilités offertes par les technologies de l'information et de la communication, principalement dans l'usage des réseaux d'un point de vue technique, économique, social, culturel et pédagogique - animer et gérer une équipe d'animateurs - animer et gérer une équipe projet dans un environnement public ou privé.

En termes de compétence professionnelle : Savoir faire un audit numérique, un cahier des charges d'un dispositif numérique - savoir réaliser un prototype - maîtriser les techniques d'information et les outils correspondants (portail d'information, plateforme de téléformation).

Débouchés professionnels :
Secteurs : Espaces d'accès public à Internet - Mission au développement numérique au niveau municipal, départemental, régional - Services spécialisés de l'Etat : Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE), Délégation aux usages d'Internet (DUI) - Entreprises développant des services d'accueil et d'utilisation des TIC pour le public - Entreprises développant des services à destination du personnel et utilisant des portails et des intranets.

Fonctions: Chef de projet de développement de politiques numériques dans les collectivités territoriales et dans des organisations publiques et privées - Directeur d'espaces publics numériques - Chargé de mission TIC dans les collectivités territoriales, dans les grandes entreprises - Chef de projet de dispositif de développement numérique (gestion de documentation, de bases de connaissances, de e-formation) - Chargé d'études normes et qualité.
Concours : Administration territoriale

Ouverture sur la Francophonie
Avec le concours de l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF), le MC2GNPT accueille depuis la rentrée 2006 des inscrits en formation continue dans les campus numériques de l'AUF. Les allocataires AUF sont des professionnels (enseignants, fonctionnaires, responsables d'ONG) en charge de projets de développement territorial par les technologies de l'information et de la communication dans leurs pays respectifs

de l'Afrique, du Maghreb, etc.. L'AUF envisage d'installer un réseau d'espaces francophones numériques couvrant les grandes villes régionales, une manière d'étendre le réseau des espaces d'accès public au numérique en dehors des campus numériques francophones installés dans les capitales.

Ceci représente une opportunité de dialogue et d'échanges pour les étudiants métropolitains inscrits dans la même formation : dans quelle mesure les bonnes pratiques identifiées dans les espaces publics d'accès à Internet en France sont transposables dans les espaces francophones numériques ? Quel type de mondialisation est à envisager avec l'avènement généralisé des TIC ?

Michel Arnaud
Maître de conférences HDR
Département Infocom. UFR LL Phi
Responsable du M2 CGPNT
Tél : 06 85 73 40 57
Email : michel.arnaud@u-paris10.fr

Master 2 Professionnel « eAdministration et Solidarité Numérique » (eASN)

Le 1er octobre 2007 a ouvert, sur le Campus universitaire de Castres-Mazamet, un Master 2 Professionnel intitulé « eAdministration et Solidarité Numérique ».

Cette formation a pour objet de former des personnels de haut niveau qui auront pour mission d'accompagner la diffusion des TIC dans les collectivités locales. Ce Master a trois grandes orientations :

- le déploiement de la eAdministration, ou Administration électronique. Fondée sur la dématérialisation des échanges, la eAdministration induit de nouvelles relations entre l'administration et les administrés, entre les différents services de la collectivité et les partenaires institutionnels, les prestataires, etc. La eAdministration est donc un levier important de la modernisation de l'administration locale, des services publics locaux, voire de la démocratie locale.
- Le rôle des TIC dans les projets de développement local. Les TIC sont désormais intégrées aux politiques publiques d'aménagement du territoire et de développement territorial.
- La coopération décentralisée et la « solidarité numérique ». Il s'agit de réduire la « fracture numérique » en élaborant des projets en partenariat entre différentes collectivités des pays du Nord et du Sud.

Cette formation est installée à Castres-Mazamet (une ville « pionnière » en matière d'expérimentation sur les Tic) car il s'agit d'un cadre particulièrement privilégié du Centre Universitaire de Formation et de Recherche Jean-François Champollion. Castres-Mazamet a effectivement développé une forte spécialisation de son campus sur la question des TIC. La formation bénéficie de nombreuses ouvertures à l'international (Universités de Saragosse, de Lisbonne, de Dakar…). Le Master s'appuie sur l'équipe de recherche LISST-CIEU, UMR 5193 du Cnrs.

Le Master bénéficie de partenariats importants avec :

- l'Agence mondiale de Solidarité Numérique
- l'Association « Villes Internet »
- la Délégation aux Usages de l'Internet (Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche)
- La Délégation Midi-Pyrénées du Centre National de Formation des Personnels Territoriaux
- Le Conseil Régional de Midi-Pyrénées
- La Communauté d'Agglomération de Castres-Mazamet
- Le Département de Géographie de l'Université de Toulouse-Le Mirail

Publics visés :
La eAdministration et la Solidarité numérique étant deux thématiques transversales, le **recrutement** des étudiants se veut très ouvert. Il ne s'agit pas de répondre à une demande locale, mais plutôt de s'inscrire dans une dynamique nationale, voire internationale (notamment avec l'accueil d'étudiants des pays du sud, en relation, le cas échéant, avec des projets de coopération décentralisée).

La Formation s'appuie sur de nombreux partenariats avec plusieurs pays d'Afrique ainsi qu'avec de nombreuses institutions qui consacrent leurs actions au développement, à la lutte contre la « fracture numérique »… Tout est mis en œuvre pour que cette formation devienne très rapidement l'une des formations de référence au niveau international sur ces problématiques. C'est pourquoi une attention particulière est faîte au de recrutement d'étudiants étrangers.

Contact :
- **Emmanuel EVENO**, Professeur des Universités : 05.61.50.37.02
eveno@univ-tlse2.fr
- **Mathieu VIDAL**, Dr en Géographie et Aménagement, Chargé de Projets : 05.61.50.25.83
mathieu.vidal@univ-jfc.fr

http://www.master-easn.com/

PARTIE IV

Éléments de mises en perspectives internationales

Confronter le « modèle français » avec d'autres est un exercice nécessaire et utile. Cet exercice a pour intérêt de permettre un transfert des leçons tirées d'expériences déjà réalisées ou en cours, mais aussi de souligner les originalités du « modèle français ».

Le piège serait de considérer qu'il n'y a qu'un chemin à suivre, qu'il y aurait comme une sorte de fatalité dans la succession de différents modèles qui correspondraient à différents niveaux de développement ou de maturité. En matière d'innovations, le sens commun reconnaît assez souvent que les Etats-Unis d'Amérique notamment, seraient en avance sur le reste du monde et que donc, pour prévoir l'évolution du cas français, il suffirait de le mettre en perspective avec celui des U.S.A.

Il s'agit d'une lecture simpliste de la diffusion des innovations car elle fait bien peu de cas notamment des différents types d'organisations sociales, du rôle des acteurs en position de transfert en matière d'innovation…

I . Fragments d'une géographie internationale des Lieux d'Accès Publics à Internet

Net access made in USA….

Boston, Logan Airport. Premier contact avec big brother : service de l'immigration américaine. Empreinte digitale des deux index, photo, scan du passeport. Je suis dans le boite et acceptée sur le sol américain. J'évite de penser aux usages de ces données personnelles par l'oncle Tom et à la vague sécuritaire qui limite drastiquement les libertés sur le net. Je me retrouve nez-à-nez à un gigantesque drapeau américain barré de la bannière « support our troup ». A priori, personne n'a pensé à limiter l'anti-américanisme primaire des frenchies en visite… Welcome in the USA !

Je traverse le hall de l'aéroport. Tout le long d'un mur, de petites cabines offrent un tabouret inconfortable, une tablette et un câble pour que les hommes d'affaires en transit connectent leur propre ordinateur… pratique, mais cher. Idem pour le wifi - prononcer waïfaï. La connexion sans fil est proposée ici dans tout l'aéroport en échange d'un abonnement payant pour accéder au service. Aux Etats-Unis, vous comprenez très vite que la connexion au net est partout possible mais à deux conditions incontournables : avoir son propre ordinateur et pouvoir payer un abonnement.

Car en Amérique, parler d'accès public à l'internet n'a pas du tout le même sens qu' en France et plus largement en Europe, où le souvenir de la responsabilité de l'Etat dans l'offre de service au public est encore présent. Aux US, il s'agit ici de fournir de l'accès « aux » publics et la responsabilité en revient au marché et aux communautés…et non spécifiquement aux pouvoirs publics.

Ainsi, le maire de Boston, Thomas Menino, a lancé en février 2006 un groupe de travail pour étudier la meilleure façon de couvrir toute la ville en wifi[44]. Cette démarche a reçu

[44] http://www.cityofboston.gov/wireless/

des financements privés et l'offre de connexion aujourd'hui se répand sur la ville grâce aux actions conjuguées de la municipalité, de donateurs privés et de communautés locales[45].

La connexion est possible dans tous les cafés, où dans la majorité d'entre eux. Des jeunes et moins jeunes font face à l'écran de leur ordinateur personnel en sirotant un cappucino. Mon café préféré est le 1369 à Inman square[46]*. Plus cosy que les Starbucks où on s'arrache les places, moins pour la qualité relative du café que pour la connexion au net. Toujours beaucoup d'étudiants car nous sommes sur un territoire où la concentration de matière grise est une des plus dense de la planète. A Boston, un bâtiment sur deux appartient à une université ou à un collège, et il suffit de traverser la Charles river pour se retrouver à Cambridge sur le campus d'Harvard ou celui du MIT.*

A Harvard, la plupart des bibliothèques vous offrent une connexion gratuite. Parfois, l'accès est limité aux étudiants et vous devez donner votre numéro de carte pour vous connecter. Dans d'autres cas, comme dans une salle de travail du MIT, vous vous connectez gratuitement en tant qu'invité pour quelques jours. Au Stata Center du MIT, immeuble splendide aux alvéoles de Franck Gerry, le sans fil est partout. Ici, l'esprit communautaire prévaut sur le service payant réservé aux membres. L'espace est vaste, inondé de lumières, coloré…il y a une bibliothèque d'échanges gratuits : vous déposez vos livres et empruntez ceux des autres. Une crèche, un centre sportif, une cafétéria et beaucoup de longues tables ou les étudiants travaillent sur leur ordinateur. Seuls six écrans incrustés dans un des murs sont mis à la disposition du public. Mais peu d'affluence.

Je me rends à la Boston Central Library[47]*, en priant pour que la connexion via mon mac soit possible ; au guichet, une mamie très aimable m'informe que cela ne pose aucun problème mais que je dois devenir membre de la bibliothèque. Je me rends à un autre guichet où ma culture me fait déjà craindre l'énumération d'une longue liste de pièces à fournir pour devenir adhérente de cette prestigieuse bibliothèque.*

Le jeune homme qui me fait face me déconcerte en me demandant « quelle couleur ? ». Devant mon air ébahi, il précise « votre carte, quelle couleur ? » ! et me voilà dotée

[45] http://www.newburyopen.net/
[46] http://www.1369coffeehouse.com/
[47] http://www.bpl.org/central/internet.htm

d'une magnifique carte de membre rouge pompier qui va me permettre de me connecter gratuitement sans fil ou par câble. Et ceci dans un décor somptueux de vieille bibliothèque, aux longues tables de chêne et aux petites lampes vertes.

Je découvre amusée cette autre spécificité américaine : la carte de membre, à tout et à n'importe quoi. Vous avez accès à une palette des services « réservés » aux membres. Vous découvrez assez vite que cela ne veut pas dire grand-chose puisque tout le monde peut être membre… D'où des écriteaux annonçant très sérieusement à l'entrée de certains lieux : « members and no members only » !

Je passe au supermarché avant de rentrer à la maison ; nous sommes tout juste en novembre et il fait déjà un froid de loup. J'enfonce mon bonnet sur mon front. Les Bostoniens sont encore en chemise. Je me dis que je n'ai encore rien vu de l'hiver et j'en frissonne d'autant plus. Dans le magasin, des bornes d'accès dès l'entrée. On peut se connecter au site du magasin pour vérifier que certains produits sont disponibles, ou aller visiter des sites de recettes de cuisine, ou tout autre site[48]*. Il n'y a jamais personne devant ces bornes. Dans un magasin d'une chaîne de vêtements très répandue aux US, j'ai aperçu des bornes internet engageant à « trouver moins cher ailleurs ».*

Un type est accroupi sur le trottoir et fait de l'équilibre dangereux avec son ordinateur. Je m'approche, il lève la tête et me sourit « je suis perdu ! » ; un plan s'affiche sur son écran. il est sur mapquest[49]*, l'équivalent de notre mappy. Il doit y avoir une borne wifi quelque part que son propriétaire met gratuitement en partage. On retrouve cet esprit communautaire dans la logique du réseau FON*[50] *qui se répand très rapidement ici comme en France. Des usagers partagent les coûts d'achat et l'usage de la bande passante.*

A Boston, la connexion semble un réflexe accompagnant chaque geste quotidien : on fait un virement bancaire, on signale ses symptômes à son docteur qui vous prescrit une ordonnance en ligne et on la transmet par mail à la pharmacie pour retirer ses médicaments le soir même[51]*.*

[48] http://www.wholefood.net/index.htm
[49] http://www.mapquest.com/
[50] http://fr.fon.com/ et le blog, http://blog.fon.com/fr/
[51] http://www.cvs.com/CVSApp/cvs/gateway/rxhome

La connexion est possible partout ou presque, elle est offerte par des prestataires privés et elle est payante, ou par des communautés locales et elle est gratuite. Elle a deux limites : le marché et le puritanisme. L'Amérique, quoi !

Véronique Kleck

vkleck@vecam.org

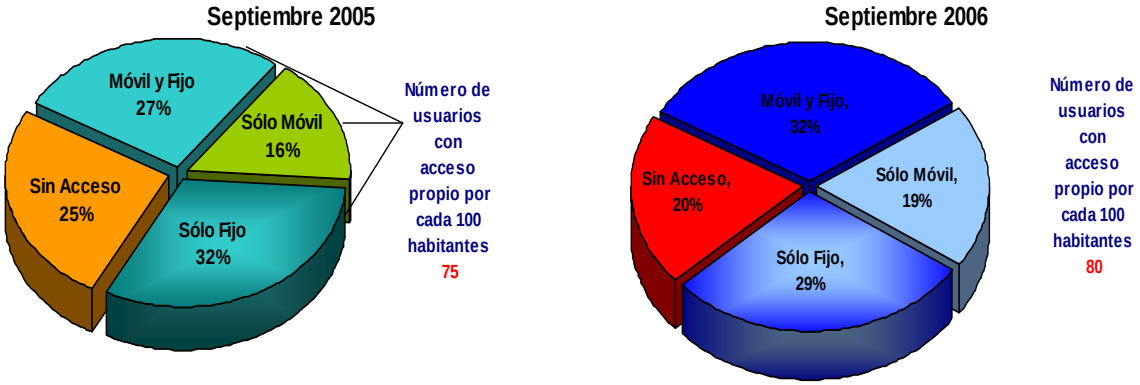
Les Accès Publics à Internet au Mexique et le développement des Tic

À la fin de l'année 2005, le Mexique comptait 107 millions d'habitants, 3 millions d'unités économiques et un produit intérieur brut (PIB) par habitant supérieur à sept mille dollars. Comme dans toute société moderne, l'adoption des TIC au Mexique est directement liée à la pénétration des ordinateurs dans les maisons, à la densité téléphonique, au nombre d'accès à Internet, que ce soit en dial-up ou en haut débit. La télédensité téléphonique, le nombre d'accès à Internet, ou dial-up ou à bandes larges, entre autres.

Au Mexique les lignes téléphoniques sont la voie principale pour l'accès à Internet et, bien qu'il y ait eu des avances significatives dans la pénétration des lignes tant fixes que mobiles, il reste toutefois environ 20% de la population qui ne dispose d'aucun accès téléphonique.

Population avec ou sans accès privé aux télécommunications

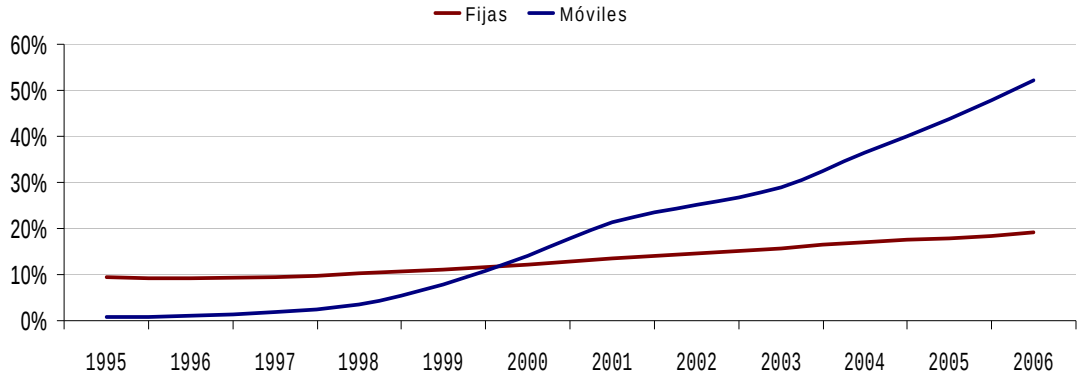
Pourcentage de la population nationale totale



Source : *The Competitive Intelligence Unit.*

Le nombre de personnes sans accès privé a été réduit de 5 points de pourcentage en une année tandis que c'était le téléphone mobil qui connaissait la plus grande croissance. Ceci constitue la voie d'accès du Mexique dans les Technologies de l'Information et de la Communication.

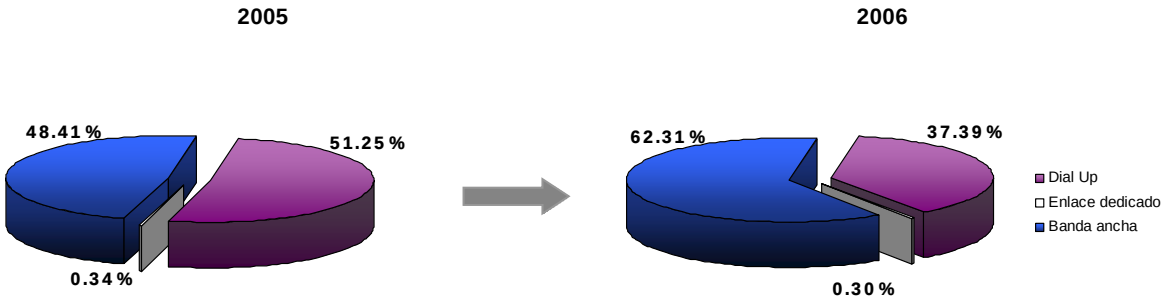
Pénétration du fixe et du mobil au Mexique



Source : *The Competitive Intelligence Unit.*

La pénétration du mobile a crû d'une manière exponentielle en dépassant le nombre de lignes fixes durant l'année 2000. On prévoit qu'avant 2010 on arrive à environ 80 millions de mobiles.

Types d'accès à Internet

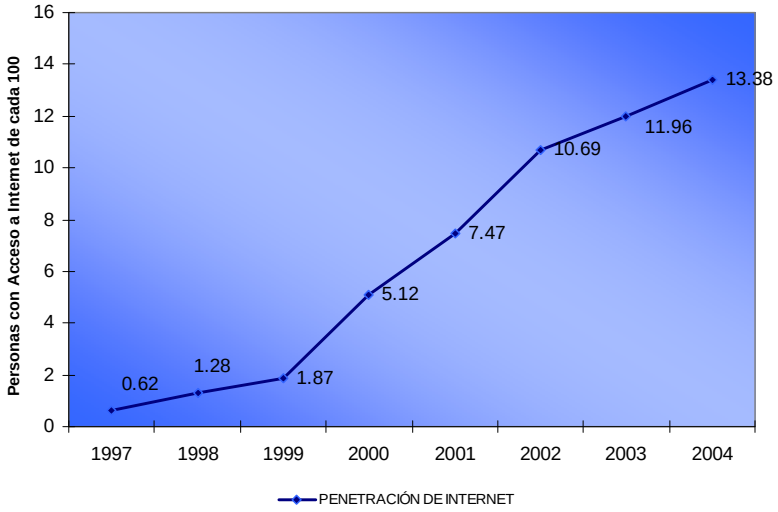


Source: *Habitudes des usagers d'Internet au Mexique, 2006, AMIPCI.*

En accord avec la dernière étude de l'Association mexicaine d'Internet (AMIPCI), il existe actuellement au Mexique 12.5 million d'ordinateurs personnels (PC's), dont seulement 7.4 millions ont accès à Internet, c'est-à-dire, uniquement 59%. Le nombre de comptes d'accès a augmenté de 3.3 millions en 2005 à 4.1 millions pour 2006, en enregistrant une croissance de 24.2%. Il est important de mentionner que les connexions dial-up ont été réduites de 1.8 million à 1.5 million, ce qui confirme la substitution des connexions dial-up par des connexions large bande, lesquelles ont augmenté de 47% dans la même période.

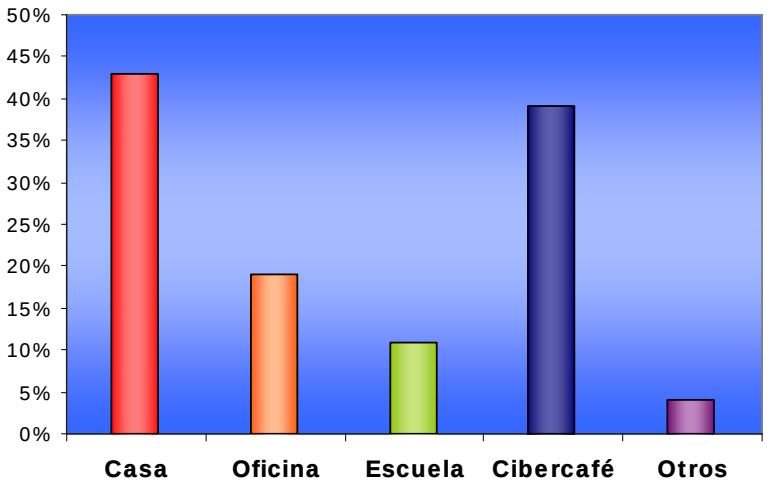
Suivant les chiffres de l'UIT, la pénétration des usages d'Internet connaît une croissance accélérée, atteignant 10 % en 2005 pour porter la population à 16 millions d'utilisateurs. Cette croissance a été rendue possible par l'effet concomitant de l'équipement en ordinateurs.

Pourcentage de personnes ayant un accès à Internet



Source : *Union International des Télécomunications (UIT).*

De manière complémentaire, l'étude sur les habitudes des utilisateurs d'Internet au Mexique effectué par l'AMIPCI souligne que 43% des utilisateurs sont reliés à domicile tandis que le second type de lieu d'accès est le Cybercafé. Ces Cybercafés représentent 39% des lieux d'accès.



Lieux d'accès à Internet

Sources: *TGI México 2005 waveII + III 2006 waveI v.06.20.2006 Usuarios de Internet:*

Politiques publiques pour le Développement des TIC

Le Mexique est un pays qui présente beaucoup d'inégalité et un grand retard en matière de technologies numériques en comparaison avec d'autres pays, raison pour laquelle l'action du gouvernement est nécessaire pour donner une plus grande équité à l'accès à l'information. Entre les actions qu'a effectuées le gouvernement mexicain pour faire face à ce type d'inégalités on trouve l'octroi d'accès publics dans différents centres communautaires dans plus de 2 400 communes. On espère que pour fin 2006 opèrent dans le pays 10 mille centres de connectivité communautaire installés principalement dans des écoles et des bibliothèques à travers le Programme national e-México.

Le Programme e-México qu'a appliquée le gouvernement mexicain a été conçu comme une Politique Publique pour faire entrer le pays dans la « Société de l'Information et de la Connaissance » en s'appuyant sur les trois niveaux de gouvernement (fédéral, étatique et municipal), l'initiative privée, le monde académique, d'autres pays et la la société dans son ensemble[52]*.*

Une question centrale pour le projet e-México tient au fait que 90% des internautes proviennent d'une zone urbaine alors que la majorité de la population mexicaine vit dans

[52] Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. Sistema Nacional e-México.

le monde rural. Il est donc essentiel de réduire cette fracture numérique géographique. Il est important de souligner l'intérêt de ces technologies dans le développement social.

Contribution des Accès Publics à l'usage des Tic

Le Programme national e-México indique qu'actuellement 42% des utilisateurs d'Internet au Mexique accèdent au réseau à travers des points d'accès public comme les Cybercafés et les centres communautaires. Aujourd'hui il existe 7 500 centres, lesquels sont connectés au moyen d'une liaison satellitaire ; on attend 3 500 centres de plus avant la fin de l'année 2006.

Le progrès en termes d'accès aux Tic se traduit par une augmentation significative de la productivité car, en fournissant quotidiennement de l'information, les TIC permettent aux entreprises d'identifier de nouvelles occasions d'affaires en utilisant assez peu de ressources. Par conséquent l'augmentation de la connectivité du pays aux Tic apparaît déterminante en matière de compétitivité des entreprises. Il est établi que les nations et y compris les régions qui ne disposent que de systèmes de communication rudimentaires ou inefficaces sont moins compétitives sur le marché puisque leurs entreprises et leurs habitants sont limités dans leurs communications, les coûts de transaction sont plus élevés… On voit bien ici que la « fracture numérique » est comparable aux problèmes de développement entre les pays.

Ernesto Piedras
Mexico, novembre 2006

La situation de l'accès à Internet en chine

En Chine, le terme de cybercafé porte l'appellation " Wang bar " (c'est à dire « café Internet »). Ce dernier est rentré dans l'arène chinoise depuis 1997. Selon les statistiques publiées à la fin de 2005 par le ministère de la culture, 112 264 cybercafés sont enregistrés (les cybercafés illégaux[53] n'ont bien sûr pas été comptabilisés). Parmi les 110 millions d'internautes chinois, il y a environ 14,6 millions d'internautes qui surfent dans les cybercafés, ceux-ci représentant donc 13% du total des utilisateurs. Cette nouvelle activité commerciale a créé environ 786 000 emplois et 25,68 milliards de RMB[2] de chiffre d'affaires annuel (soit environ 2,5 milliards d'euros).

Les Lieux d'Accès à Internet sont des services commerciaux qui jouent un rôle spécifique dans le développement économique et social de la société. Cela n'est certes pas une exception chinoise. En fait, le niveau de salaire est relativement bas dans un pays en voie de développement comme la Chine et le taux de pénétration d'Internet n'est encore que de 8.5% de l'ensemble de la population. De ce fait, les cybercafés facilitent l'accès à l'information et produisent des effets en terme de réduction de la « fracture numérique ».

D'une part, l'existence de cybercafés répond aux besoins des internautes (notamment en termes d'information, de loisirs, etc.) et d'autre part, ces cybercafés constituent des affaires très rentables pour les commerçants. Le nombre de créations de cybercafés en Chine a monté en flèche dès le tournant du XXI° siècle, passant de 1.629 en 1999 à environ 40.000 en 2000.

[53] Les cybercafés illégaux : ce sont ceux qui n'ont pas obtenu la licence de l'établissement auprès des autorités chinoises.
[2] RMB- RenMinBi, 1 Euro ≈ 10 RMB.

Les politiques publiques

Les cybercafés sont devenus un acteur important, permettant de généraliser les techniques d'information, de diffuser l'information et de favoriser le développement d'Internet en Chine. La position des autorités consiste surtout à soutenir, à mieux réglementer et à encourager des opérations en chaîne.

Cependant, le fait que les contenus de la Toile sont « démesurés » a ainsi créé des polémiques. Par exemple des contenus ont été jugés « nuisibles », « réactionnaires » ou « pornographiques ». Et en juin 2002, un incendie dans un cybercafé illégal à Beijing a fait 25 morts et 13 blessés. Les autorités ont alors décidé de renforcer les réglementations des cafés Internet et de suspendre provisoirement la demande d'autorisation. Celle-ci n'a repris qu'en décembre 2005. Pendant cette période, c'est le système du « 10+3 » qui fonctionne sur le territoire chinois : seulement 10 entreprises autorisées par le gouvernement central et 3 par des collectivités locales pouvaient créer des nouvelles chaînes de cybercafés. Parmi ces trois dernières, 2 étaient attribuées à la ville et à l'opérateur de télécoms et la dernière l'était à une entreprise privée.

L'Etat promeut le modèle des chaînes de cybercafés, avec pour objectif d'encadrer l'accès à Internet. Malgré cela, ce modèle ne constitue que 10% du nombre total de cybercafés (environ 112 000), en raison des formalités administratives minutieuses. Par conséquent, des cybercafés illégaux ont continué à apparaître pour combler l'écart entre la demande réelle et la capacité à fournir des accès.

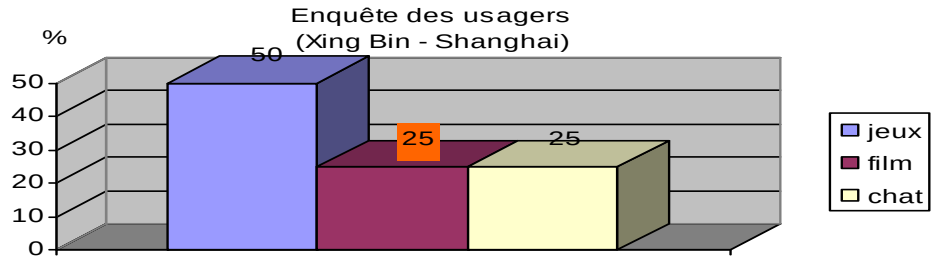
Les autorités ont d'ailleurs normalisé les conditions liées aux établissements des cybercafés, comme par exemple un capital minimum de 1 million de RMB, un nombre minimum d'ordinateurs (60 ordinateurs par cybercafé en milieu métropolitain, et 30 ordinateurs pour des villes de tailles petites et moyennes), une superficie minimale de 2m^2 d'espace par machine et l'interdiction d'accès aux mineurs non accompagnés.

Le modèle de réussite de XING BIN

Dans le cadre de recherche du projet eAtlas, nous avons réalisé, à Shanghai en février 2005, une enquête sur les lieux d'accès à Internet. Avec quelques 4,4 millions d'internautes (chiffre daté de décembre 2004), Shanghai se classe au deuxième rang en Chine. Il y aurait environ 1442 cybercafés enregistrés dans la ville.

La société Shanghai XING BIN, dont l'activité est liée aux services relatifs aux TIC et aux réseaux, est l'un des exemples de réussite en matière de chaînes de cybercafés. XING BIN a été créée en 1996 avec seulement 26 ordinateurs. Après quelques années de développement, la société est devenue le pionnier dans la domaine des cybercafés chinois avec 7 filiales (4 à Shanghai, 3 à Anhui province) et, selon XING BIN, quelques 2.000 ordinateurs, 300 employés, 95.000 membres enregistrés et 10.000 cartes de fidélité. Sur le plan de l'entreprise, 20 à 30 nouveaux cybercafés seront lancés dans la province de Guangdong dans le courant de l'année suivante. Pour diversifier son offre de services, XING BIN a également ouvert une « zone VIP » où les espaces sont plus spacieux et les matériels plus puissants et mieux équipés.

En ce qui concerne l'usager classique, la majorité des clients de XING BIN est âgée de 20 à 30 ans, 50% d'entre eux sont des joueurs de jeux vidéo, 25% sont là pour regarder des films et les 25% restants viennent au cybercafé pour « chatter ».



Source : Xing Bin

Si l'on compare les chiffres de XING BIN avec une enquête annuelle publiée par CNNIC (China Internet Network Information Center) en décembre 2005, les données de CNNIC relèvent que, sur l'ensemble des internautes en Chine, les trois premiers usages sont la lecture des informations (67.9%), l'utilisation du moteur de recherche (65.7%) et la consultation de la boîte aux lettres électronique (64.7%). Les jeux vidéo se situent à la dixième place (avec 33,2%).

Les problématiques existantes dans les cybercafés chinois

Le phénomène des cybercafés a introduit des changements remarquables en Chine. Toutefois, certaines problématiques préoccupent les autorités ainsi que la population.

Les activités principales pratiquées par les utilisateurs de cybercafés sont celles des usages de base et des loisirs. Il y a un grand manque d'accompagnement des usages,

dans ces lieux, par exemple en matière d'offre de formation, de recherche d'emploi, d'accompagnement aux nouveaux outils informatiques, etc. Cette limite reflète en partie l'absence des initiatives de la part des autorités publiques en matière d'accès à Internet.

Par ailleurs, les usages diffèrent entre les cafés Internet et ceux qui se pratiquent à domicile. Etant donné que les joueurs de jeux vidéo donnent une priorité à l'atmosphère conviviale et à la proximité avec leurs compagnons de jeu, cela explique l'importance de cet usage au sein des cybercafés.

Chaque jour il y a environ 40 millions d'usagers dans les cybercafés, en Chine. Avec seulement 8,5% de taux de pénétration d'Internet, ce qui est loin derrière la moyenne mondiale (15.2%), les accès à Internet sont une chance pour que la Chine puisse rattraper son retard en ce qui concerne la fameuse « fracture numérique ». Mais les politiques publiques d'aujourd'hui ne sont pas bien encourageantes pour de nouvelles créations de lieux, dans la mesure où les critères qui permettent leur installation sont accompagnés de très fortes contraintes.

La fracture numérique est une question majeure au sein de la société chinoise. Elle constitue une réalité entre les ruraux et les urbains mais aussi entre les différentes professions et entre certaines communautés.

Les cafés Internet chinois ont une évidence commerciale importante. Les animateurs jouent rarement un rôle d'assistant. De ce fait, les cybercafés ne touchent guère des publics éloignés. Environ 900 millions d'habitants ruraux habitent des territoires où il n'y a quasiment pas de lieux d'accès à Internet et on assiste donc à un renforcement de cette fracture entre villes et campagnes chinoises. Parmi les internautes recensés, seulement 1% sont agriculteurs ou travailleurs agricoles.

Enfin, il y a encore un long chemin à explorer pour les cybercafés chinois. Comme le rappelle le fameux slogan national, la Chine cherche à découvrir la bonne direction, sur la route du développement. Les cybercafés, mieux accompagnés, pourraient sans doute contribuer au progrès social de la société chinoise.

Huang Ping
Doctorante au CIRUS-CIEU/Cnrs

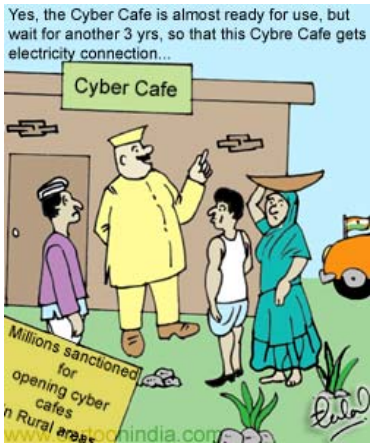
Les accès publics à Internet en Inde : une problématique rurale

L'Inde est un acteur paradoxal en ce qui concerne les technologies d'information et communication et en particulier Internet. Alors que l'Andhra Pradesh ou Bangalore sont des lieux incontournables de l'innovation dans les T.I.C au niveau mondial, l'Inde reste à la traîne dans le développement des infrastructures permettant l'accès à Internet à l'ensemble de la population. Et, tandis que les ingénieurs indiens exilés aux Etats Unis ont contribué à la « success story » du web, les citoyens indiens restent ceux du Monde pour lesquels l'accès à Internet est le plus difficile. En 2004, il y aurait moins de 3.24 % d'utilisateurs d'Internet (ITU), majoritairement concentrés dans les villes millionnaires. Cela est dû au soutien plus que modéré des politiques nationales au développement des infrastructures de communication jusque dans les années 1990. Cette « défaillance » de l'État indien a été compensée ces dernières années par la libéralisation du secteur des télécommunications, si bien que la majorité des utilisateurs ont recours aux cybercafés des petits entrepreneurs. Tout ceci ne doit pas occulter les actions publiques mixtes Etat-ONG parfois spectaculaires et citées en exemples, et à l'envie, dans le monde des « experts » en développement.

Internet et les politiques publiques indiennes

Le réseau de télécommunication indien a été mis en place très tôt par l'administration anglaise dont les objectifs étaient avant tout politiques et dont les cadres législatifs ont posé les bases du monopole d'État. Après l'indépendance, le gouvernement se désintéresse du secteur des télécommunications, en particulier du téléphone qu'il

considère comme un gadget pour les plus riches, faisant prendre à la diffusion du réseau des années de retard. Depuis l'ouverture économique du pays en 1991, et avec la pression des milieux d'affaires, les changements dans le domaine des télécommunications ont été rapides notamment dans celui des infrastructures. Toutefois, le réseau reste essentiellement urbain et l'Inde ne parvient toujours pas à satisfaire la demande de son immense population en particulier celle de sa classe moyenne. Les premiers pas du développement d'Internet en Inde se fait au travers d'un réseau « éducationnel » ERNET, financé par l'UNPP (United Nation Population Prospect) et donc relativement épargné par des objectifs de performance et de rentabilité. Quand l'UNPP s'est retirée, il a fallu trouver des fonds privés, nationaux et étrangers. Mais le gouvernement indien ne s'engageant pas clairement dans le financement du réseau[54], les investisseurs ont été rares. Les premiers cybercafés indiens, ont ouvert dès 1996 dans des hôtels de luxe de Mumbai et Delhi. Mais, en 1999, après quelques essais ratés d'entrepreneurs privés, la révolution d'Internet commençait à peine. C'est en effet à cette date que les fournisseurs d'accès privés ont été autorisés. L'utilisation d'Internet connaît alors une croissance exponentielle, centrée avant tout sur les grandes métropoles (Mumbai, Delhi, Kolkatta, Chennai et Bangalore) avant de se diffuser dans les autres niveaux de la hiérarchie urbaine.



La diffusion d'Internet rencontre toutefois des obstacles importants en Inde, en premier lieu à cause de la lenteur de la diffusion des infrastructures. Ainsi, encore aujourd'hui de nombreux villages n'ont toujours pas le téléphone. Lorsque le réseau existe, la faiblesse de ses capacités ne permet de se connecter qu'à très… bas débit, excepté dans les grandes villes reliées au réseau de fibres optiques. La solution passe alors le plus souvent, par la mise en place de liaisons sans fil, que ce soit grâce à des réseaux d'antennes et de relais, soit par des connections satellites. En outre, d'autres infrastructures de base ne sont pas toujours présentes dans les villages les plus isolés. Un des défis majeurs consiste alors à assurer la fourniture de l'électricité. Ceci constitue

[54] A part en produisant des discours hyperboliques sur l'avenir de l'Inde en tant que future grande puissance des technologies de l'information.

une gageure, même dans certains quartiers de villes millionnaires comme Bangalore qui connaissent de très fréquentes coupures de courant à cause de la faiblesse de leur réseau électrique. En ce qui concerne la population elle-même, l'un des obstacles majeurs est le taux d'alphabétisation qui reste faible (65.38%) et d'autant plus qu'il s'agit de populations rurales (59.40%). Un autre problème de taille tient au fait que la plus grande partie des ressources d'Internet en Inde sont disponibles en Anglais, voire en Hindi, la langue officielle. Mais en Inde coexistent 18 langues officielles et des centaines de dialectes. La majorité de la population, notamment rurale, ne parle ni ne lit, l'Anglais ou l'Hindi. Pour rendre accessible Internet à l'ensemble de la population, il faut donc développer des contenus dans les langues régionales. Enfin, dans un pays où plus de 300 millions de personnes vivent avec moins d'un dollar par jour, le coût d'accès au réseau reste prohibitif, même s'il ne cesse de baisser.

Les différents types de télécentres ruraux en Inde

Pour autant, l'émergence de l'Inde dans l'exportation des services informatiques, s'est accompagnée de nombreuses expériences menées par des membres de la « société civile » pour offrir un accès à Internet et à ses services aux 600 à 700 millions de ruraux et notamment aux plus marginalisés d'entre eux. Un « pendant » public des cybercafés existe donc : ce sont les « télécentres ». Installés dans des espaces généralement dépourvus de structures privées (quartier pauvre, zones rurales…) ils proposent une utilisation communautaire d'Internet à des populations qui auraient eu sinon peu de chance d'y avoir accès. Soutenus en partie par le gouvernement fédéral ou d'un Etat, ils prennent trois principales formes.

En premier lieu, les télécentres soutenus essentiellement par les pouvoirs publics locaux ou nationaux. Ainsi, le projet « national alliance » qui vise à mettre en place un télécentre dans chacun des 600 000 villages indiens d'ici le 15 août 2007, date du 60ème anniversaire de l'indépendance. C'est le gouvernement qui prend en charge la plus grande partie des coûts à hauteur de 1500 millions de dollars US. Un autre exemple du rôle de l'action publique est le réseau intranet régional Gyandoot, en service depuis janvier 2000 dans le district très défavorisé de Dhar, près de Bhopal (Madhya Pradesh). Il s'agit ici d'un projet d'administration en ligne, soutenu par le district et qui ne vise rien de moins qu'apporter la cyberdémocratie dans les campagnes. Les usagers peuvent

effectuer des demandes de prêts, réclamer des certificats d'imposition, de caste, imprimer des relevés cadastraux, obtenir les résultats d'un examen scolaire, consulter des offres d'emploi et des petites annonces, se tenir au courant des prix des produits agricoles et surtout déposer une plainte contre un service administratif. Le coût de l'installation, notamment l'achat des ordinateurs est supporté par les conseils de villages (panchayats). Par contre, l'accès aux informations est payant, par exemple, 15[55] roupies pour un extrait du cadastre, 5 roupies pour une information sur les prix de gros… Enfin, ces télécentres fonctionnent sur un mode "privé" puisque la personne qui en a la charge n'est pas un employé mais un entrepreneur local, sélectionné après une formation qu'il a dû lui-même financer. Il doit supporter tous les coûts de fonctionnement (maintenance, électricité, téléphone…), reverser 10% de ses revenus au conseil de village qui a financé l'ordinateur et tirer de quoi vivre de son activité.

Ensuite, un autre exemple de télécentre rassemble ceux initiés par un groupe d'habitants, une association, une école et qui obtiennent, au moins durant le temps du démarrage le soutien d'une ONG, ce sont les télécentres communautaires. Les plus connus sont ceux soutenus par la fondation MS Swaminathan autour de Pondichéry dès 1999. Il s'agit d'un réseau qui diffuse des prévisions sur la météo et les conditions marines (hauteur des vagues) à l'intention des pêcheurs afin qu'ils jugent s'il est prudent de prendre la mer. Depuis la mise en place du système de nombreuses vies ont été épargnées.

Enfin, il y a les télécentres conçus comme des entreprises privées. Un bon modèle télécentre commercial sont les ***eChoupal***[56] *mis en place en juin 2000 au Madhya Pradesh par l'Indian Tobacco Compagny (ITC), une entreprise de production et d'export de produits agricoles. En juillet 2006, 5 600 kiosques gérés par des entrepreneurs locaux couvrent près de 3,5 millions de fermiers. Leur objectif est de pallier l'inefficacité de l'organisation marchande du secteur rural, qui est à l'origine de surcoûts et nuit à la compétitivité sur le marché international. Ils ont été créés pour les producteurs de soja mais couvrent maintenant le café, les crevettes, le blé et le riz. Ils fournissent*

[55] 1 Roupie vaut environ 0.02 euro en novembre 2006
[56] Les « Choupals » sont des lieux de rassemblement traditionnel des villageois pour discuter et régler les problèmes.

gratuitement aux fermiers une prévision des prix de vente en gros des produits le lendemain pour une qualité donnée, ainsi que la possibilité de contourner les intermédiaires et grossistes traditionnels pour vendre directement leur production à l'ITC. Chacun des deux y gagne en évitant les surcoûts dus à l'intermédiation. Le modèle des eChoupal est l'un des rares modèles rentables de télécentre, mais ils ne sont installés que dans les villages les plus prospères.

Les ressources de l'État indien sont limitées et surtout il a des préoccupations plus urgentes que l'introduction des technologies d'information et de communication dans les villages, comme la sécurité alimentaire, l'accès à l'eau potable et l'alphabétisation. L'association avec des acteurs venus d'autres horizons (partenaires institutionnels, privés, ONG) est le plus souvent nécessaire pour rendre Internet accessible aux populations les plus défavorisées. De plus les infrastructures doivent être rentables pour ne pas péricliter et disparaître.

La mise en place de télécentre dans les villages indiens pose certains problèmes auxquels se heurtent les acteurs et dont il est essentiel de tenir compte. Tout d'abord des problèmes sociaux liés à la localisation des kiosques. Compte tenu de la ségrégation spatiale des villages selon les religions et les castes, il faut déterminer où localiser le kiosque afin de permettre sa fréquentation par le plus grand nombre[57]*. Mais la richesse et l'affiliation politique se conjuguent également aux castes pour expliquer que ce sont les populations rurales les moins marginalisées qui y ont finalement accès. Enfin, la question des usages d'Internet est également en jeu. Dans certaines expériences les villageois se sont montrés finalement peu intéressés par les informations qui ont suscité le projet (prix de gros des produits agricoles)… Par contre la consultation de spécialistes médicaux en ligne, ou des pratiques sociales traditionnelles (consultation des horoscopes, des annonces pour les mariages arrangés…) ont connu un véritable engouement.*

Clarisse Didelon,
Maître de conférences en géographie,
CIRTAI, Université du Havre

[57] Si le kiosque est dans un local appartenant à un individu de basse caste, ceux des castes élevées ne le fréquenteront pas et vice versa. Une solution est parfois l'implantation de l'accès à Internet dans un temple.

L’accès à l’Internet à Madagascar

L'Internet est opérationnel dans quelques zones de Madagascar depuis 1997, année où l’ancienne société des télécommunications de l’Etat malagasy TELMA avait crée sa filiale DTS (Data Telecom Service).Depuis lors DTS était le premier fournisseur des services internet à Madagascar. Toutefois, seul Antananarivo avait la chance d’avoir ce tout nouveau système de communication. En outre, les TIC était réservées aux grands acteurs économiques comme les grandes Hôtels, quelques Tour opérateurs et les grandes entreprises à caractère commercial. Il faillu attendre le projet « Initiative Leyland » financé par l’USAID en 2000, pour que l’accès au TIC commence à être distribué dans les autres grandes villes malgaches et les fournisseurs (provideurs) commencent à apparaître. C’est le début de l’accès public à Internet dans le pays. Depuis juin 2007, les trois opérateurs en mobile lancent l’internet mobile (Mode GPRS de 230kb). Quelques trente villes et localités sont déjà connectées par ce système.

*Pour les Malgaches il y deux catégorie « d’accès publics » à part ceux qui ont d’accès à la maison et dans le lieu de travail. Il y a le « **cyber high tech »** et le **« cyber tout court »**.*

Le cyber high tech.

Les Cybers high Tech. se concentrent dans le centre-ville et les quartiers résidentiels, dans les grands hôtels. Ces Cybers sont bien aménagés. Ils ont des locaux spacieux. Les matériels sont de qualité, bien rangée. Ces Cybers se trouvent dans des grands axes faciles et les lieux centraux. Ce sont prioritairement les étrangers (touristes, professionnels, étudiants) qui fréquentent ces Cybers. On trouve aussi des Malgaches,

en particulier ceux dont le lieu de travail se trouve à proximité du Cyber. Dans ces Cybers il y a au moins quatre employés pour servir les clients. Leurs activités est associée à la vente des matériel et consommables informatiques, mais encore des objets de luxe, des cosmétiques... Ces Cybers ont des heures d'ouverture qui correspond à la journée de travail classique, sauf les Cybers qui se trouvent dans les grands hôtels qui, quant à eux, sont ouverts toute la journée et sept jours sur sept. Ces Cybers sont aussi des vitrines commerciales pour les opérateurs de télécommunications, et servent à la vente de produits, de services et de matériaux tels que le téléphone cellulaire portable. Ces Cybers high tech sont tributaires de connexion à haut débit.

Le TECHNET Group : un cyber high tech. Dans le quartier d'Isoraka près d'Antaninarenina siège de plusieurs ministères et de banques

Le cyber tout cours

C'est le cyber de tout le monde. La plupart de ces Cybers se trouvent dans les quartiers populaires à majorité étudiante, tel à 67Ha, Ambohipo. On rencontre dans ce Cyber des jeunes surtout des jeunes filles en quêtent de mariage avec des étrangers. Ces Cybers sont plus fréquentés par les « cybernautes » (les usagers des « Cybers ») en début de soirée et parfois très tard la nuit. Les propriétaires aménagent généralement quelques espaces dans leurs propres résidences. Dans d'autres cas, il s'agit d'un local de quelque mètres carrés qu'ils ont loué et dans lequel ils installent trois à cinq ordinateurs sur des table de fortune. L'accès au local est parfois difficile. La connexion est lente,

parfois difficile à cause de matériels souvent d'occasion. De plus le haut débit est rare dans ce type de Cyber.

Un « cyber tout court » dans la ruelle de 67ha, un quartier populaire d'Antananarivo

Ce type de cyber s'associe toujours avec une photocopieuse, des périphériques de gravage de CD, mais aussi une boutique de vente de composants informatiques, de travail de petite impression et saisie, parfois de coiffure.

Une enquête de l'INSTAT (Institut National de la Statistique) dans le domaine des TIC au sein du Ministère de l'Economie, Budget, et Finances en 2004 a fourni les résultats suivants : dans la ville d'Antananarivo et ses agglomérations, 16,6% des ménages des interviewés possèdent au moins un téléphone fixe, 53,2% d'entre eux ont accès au service de la téléphonie mobile, 19,0% d'entre eux disposent d'un ordinateur et 4,9% des enquêtés accèdent à Internet.

Au niveau des ménages l'obstacle à l'utilisation des TIC est essentiellement la faiblesse du pouvoir d'achat. En effet, 66,2% des ménages déclarent la cherté du matériel comme principale cause de non utilisation d'un ordinateur.

De la même manière, 39,9% de ceux-ci avancent la cherté comme cause de non connexion à Internet. Toutefois, le pourcentage de l'absence du besoin est assez remarquable au niveau des ménages des interviewés. 18,6% des ménages déclarent n'avoir pas besoin d'ordinateur tandis que 16,8% déclarent n'avoir pas besoin d'Internet, selon cette même enquête.

En ce qui concerne le taux d'utilisation de l'Internet par les habitants de la ville de Tananarive et son agglomération, l'enquête a montré que 32,5% des individus interviewés déclarent pratiquer l'Internet juste pour la messagerie électronique. Ce taux d'utilisation étant assez significatif, Internet commence à prendre part dans la pratique quotidienne des tananariviens. Le taux d'utilisation est élevé au niveau des jeunes. Il atteint 42,5% pour les jeunes âgés de 15 à 20 ans et 47,8% pour ceux de 20 à 25 ans. Quant au point d'accès Internet utilisé, principalement ce sont les points d'accès communautaires type cybercafé que les individus utilisent. 57,0% des individus interviewés accèdent à Internet par le biais des cybercafés. 24,1% y accèdent sur son lieu de travail. 5,1% déclarent tout de même accéder à Internet à travers un autre point d'accès communautaire tel que les établissements scolaires. Par ailleurs, seulement 16.6% des ménages tananariviens possèdent le téléphone fixe et 53.2% la téléphonie mobile. Il faut préciser que sur le « continent noir », le taux de pénétration de l'Internet haut débit s'élève à 1,8 %. Un chiffre relativement faible, même si l'Afrique présente une forte progression dans le domaine des télécommunications.

Ces données statiques évoluent depuis ce trois dernières années. La détaxation pratiquée par l'Etat en 2004 facilitait l'augmentation de parc informatique, malgré l'inflation. Cette année (2007) Le Ministère des Télécommunications en partenariat avec l'USAID implante deux centres d'accès au TIC mis à la disposition de la communauté rurale. Celui de Moramanga : une ville carrefour situé à 112km à l'est d'Antanarivo et à Ranomafana (centre thermal, parc national à 60 km de Fianarantsoa dans le centre sud). Par l'initiative du Ministère de l'éducation national, l'université et quelques Lycées dans la capitale ont déjà leurs propres centres d'accès aux TICs.

Le CITIC de Behoririka Antananarivo. Le plus grand centre commercial spécialisé en informatique existant à Madagascar.

Volume de trafic des services Internet commuté (en millions de minutes) :

Année	*1998*	*1999*	*2000*	*2001*	*2002*	*2003*	*2004*	*2005*	*2006*
Volume en minutes	*ND*	*12,664*	*55,480*	*41,603*	*213,930*	*54,488*	*20,546*	*15,384*	*2,026*

Source : Office Malgache d' Etude et Régulation des Télécommunications (OMERT)

Actuellement Tema (Télécom Malgache) renforce le réseau en fibre optique pour offrir un haut débit. Dans la capitale, une boucle a été opérationnelle depuis Décembre 2006, et une liaison entre Antananarivo–Toamasina (Déjà fonctionnel depuis Février 2007). Un axe vers le sud de l'île : Antananarivo –Tuléar en passant par Antsirabe et Fianarantsoa est en cours d'installation. Enfin l'axe nord d'Antananarivo – Majunga entrera en phase d'installation en 2008, suivant le contrat de TELMA (maître d'ouvre du projet et SAGEM communication adjudicateur du marché d'installation et fournisseur des matériels). Ce grand projet sera bouclé par la concrétisation de la mise en place de câble sous marine « projet EASSY » qui reliera les pays de l'est de l'Afrique au monde à partir de l'Afrique du Sud. Spécialement pour Madagascar cette liaison sera effectuée à partir de Tuléar.

Entre temps Gouvernement Malagasy avec le concours de la banque Mondiale (projet PRIC) projette de mettre en place une liaison à haut débit (fibre optique) qui reliera les 22 chefs lieux des régions.

Les obstacles à l'accès public de TIC

A côté de la faiblesse de pouvoir d'achat de la population due à la pauvreté, la cherté des matériels informatiques est une des barrières à la vulgarisation des TIC. Depuis 2004, la détaxation a profité aux opérateurs pour importer des matériels informatiques neufs et d'occasion. Mais le prix est toujours jugé hors de portée de la majorité de la population. Un penthium II d'occasion coûte 350 000 Ariary (150 euros), soit 5 fois le SMIG. Le même ordinateur en neuf coûte 700 000 Ariary soit environ 300 euros. Les ordinateurs portables coûtent encore plus cher, car le prix tourne autours de 2 à 5 Millions d'Ariary.

Le prix de connexion est lui aussi élevé si on le rapporte au pouvoir d'achat de la population. Pour naviguer, on doit débourser 20 Ariary (0.008 euros) la minute. De sorte que la grande majorité des gens qui vont dans les « cybers » ne font que consulter

leurs courriels. De même ils s'inscrivent chez des opérateurs proposant des messageries gratuites tels que YAHOO, CARAMAIL …

Le manque d'infrastructure adéquate (haut débit) aggrave ces situations car seules quelques villes disposent de l'accès au haut débit. Même à Antananarivo, seul le quartier du centre-ville et quelques quartiers périphériques ont l'ADSL.

La barrière linguistique reste également un obstacle si on veut vraiment vulgariser le TIC à Madagascar, la majorité de la population ne comprenant ni l'anglais ni le français.

Ignace RANDRIAMAMIZAFY
5è Année en Géographie, FLSH Université d'Antananarivo

AU SENEGAL

Internet « grand public » entra au Sénégal dans les années 1990. C'est un accord que la Sonatel[58], opérateur historique de télécommunications dans ce pays, a signé avec une société de droit américain, Millicon Cellular International, qui a permis à la population sénégalaise d'avoir accès au réseau. Avant cette date, l'Internet existait dans le pays, mais en accès bien limité, réservé de surcroît à une petite « élite » et à quelques institutions de recherche ou de coopération. Depuis 1996, année officielle de la connexion du pays à l'Internet, le réseau n'a cessé de se ramifier, mais le taux de pénétration du service demeure encore relativement faible. Le nombre d'internautes est actuellement estimé à environ 540 000[59], soit à peu près 5% de la population nationale.

En février 2001, une enquête réalisée par Afrique Initiatives révélait que 50% des internautes sénégalais se connectaient dans leur lieu travail, 20% dans les écoles et universités, 20% par le biais des points d'accès publics et 10% à domicile. Aujourd'hui, ce schéma de distribution des usagers dans les lieux d'accès à l'Internet a considérablement évolué ; l'accès au réseau est devenu moins restrictif, plus démocratique et davantage communautaire. Les cybercafés constituent les principaux lieux publics d'accès à l'Internet. Mais il est utile, dans un premier temps, de relever la présence au Sénégal des CMC (centres multimédias communautaires) qui se présentent plus ou moins comme une « aubaine » pour les populations vivant dans les zones défavorisées des régions de l'intérieur.

Les centres multimédias communautaires

La création de ces centres découle d'une initiative de l'UNESCO et de la Coopération suisse destinée à renforcer l'acquisition de capacités et de compétences par les communautés, et s'inscrivant dans la perspective de la réduction du fossé numérique par l'association de la radio, de l'Internet et d'autres technologies.

[58] Société Nationale de Télécommunication
[59] OSIRIS (observatoire sur les systèmes d'information, les réseaux et les inforoutes du Sénégal). Http://www.osiris.sn

L'objectif d'« un ordinateur pour tous » demeurant actuellement un horizon très lointain, la solution communautaire peut offrir une piste intéressante pour réduire la fracture numérique. C'est en partant de ce constat que l'UNESCO a choisi de participer à la création de centres multimédias communautaires (CMC) – une initiative lancée le 10 décembre 2003 à l'occasion du Sommet mondial sur la société de l'information. Obéissant à une approche globale, qui associe accès, apprentissage, et combinaison des nouvelles et des anciennes technologies, les CMC relient la radio de proximité locale aux infrastructures du télécentre communautaire : ordinateurs connectés à l'Internet, services d'emails, téléphone, fax et photocopies. Il s'agit donc de faire en sorte que les usagers locaux deviennent des utilisateurs habituels des nouvelles technologies, grâce à l'institution d'une nouvelle forme de « transport en commun » : ceux de l'information. Encourager l'appropriation locale des nouvelles technologies, le partage des expériences, l'apprentissage par la pratique, tel est l'objet de l'initiative des CMC, qui montre que c'est aussi sur le terrain qu'on peut efficacement contribuer à la réduction de la fracture numérique[60]*.*

Le Sénégal a fait partie des trois pays désignés, aux côtés du Mali et du Mozambique, pour la création des CMC à grande échelle. Le premier CMC du pays a été implanté dans la Région de Thiès, précisément à Khombole, une petite commune rurale de plus de 16 000 habitants, située à près 100 km de Dakar. D'autres localités ont également bénéficié des retombées de ce projet. Parmi elles, les villes de Koungheul et de Ndoffane situées au centre-est du pays. L'originalité des CMC réside dans le fait qu'ils intègrent dans une même plate-forme une radio communautaire et un centre d'accès communautaire, ce qui permet aux populations de se familiariser à l'usage des TIC, par un accès combiné aux ressources communautaires (à travers les émissions de la radio), du télécentre (téléphone, fax, photocopie, etc.) mais surtout du cybercentre (Internet, imprimante, scanner, reliure…).

L'importance des CMC est reconnue dans le pays et principalement par les populations à qui ils ont permis de découvrir l'Internet et de l'expérimentation dans leurs domaines d'activités. Toutefois, ils sont encore loin d'égaler, dans leur rôle, les cybercafés, qui

[60] UNESCO, *Rapport Mondial 2005* : Vers les sociétés du savoir, Paris, UNESCO, 2005, p. 39. Http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001418/141843f.pdf

sont bien plus nombreux, mieux répandus et mieux connus à travers le territoire national.

Les cybercafés

Cybercafé, cybercentre, ou cyber-attaya[61] ? Pour les uns, peu importe l'appellation que l'on donne au lieu. Pour les autres, peu importe qu'il n'y soit offert ni une tasse de café, ni un verre de thé. Ce qui importe pour tous, par contre, c'est la disponibilité du réseau et son accès bon marché. Les cybercafés répondent de façon plus ou moins satisfaisante à cette attente.

Les cybercafés présentent des différences caractéristiques perceptibles tant sous leurs apparences intérieures qu'extérieures. En effet, selon les moyens financiers dont dispose le promoteur (commerçant, enseignant, émigré, etc.), l'aménagement de l'infrastructure est plus ou moins bien entrepris. Les écarts les plus remarquables se lisent à travers leurs aspects internes, en lien avec leur niveau d'équipement : nombre d'ordinateurs fonctionnels, présence d'un scanneur, d'une photocopieuse, d'un fax, etc. L'aspect extérieur des cybercafés est d'habitude peu différencié. Tous les cybercafés se présentent avec une devanture peinte avec des tons différents, des portes en bois et en verre recouvertes d'affiches indiquant les services offerts et leurs tarifs, un panneau indicateur de la présence du cybercafé, etc. La convivialité (des gérants et du décor de l'endroit) ainsi que le confort qu'un certain public exigeant pourrait y trouver constituent aussi des éléments essentiels de caractérisation et de différenciation des cybercafés. Ces éléments participent fortement de l'attractivité de l'entreprise et partant, favorisent l'augmentation de son niveau de fréquentation et, éventuellement, son chiffre d'affaire.

Le contexte sénégalais, comme de beaucoup d'autres pays en développement d'ailleurs, reste marqué par la faiblesse de l'intervention des pouvoirs publics dans le champ du développement de l'accès aux technologies de l'information et de la communication, la forte présence des investisseurs privés et le dynamisme du secteur informel. Tout comme la création d'un télécentre (lieu d'accès public au téléphone), l'ouverture d'un cybercafé relève de stratégies mises en œuvre par les populations pour lutter contre la pauvreté qui affecte 57,1% des sénégalais. En effet, l'ouverture des cybercafés est sous-tendue par des motivations économiques et financières même si

[61] « Thé » en wolof, une langue nationale. Cette expression paraît plus expressive des habitudes des sénégalais qui sont plus consommateurs de thé que de café. Le thé fait d'ailleurs partie des boissons servies même aux étrangers en guise d'hospitalité.

l'effet induit est d'ordre socioculturel, avec notamment toutes les possibilités offertes aux usagers de communiquer et de s'informer de manière sinon plus rapide du moins plus efficace. Mais en même temps qu'elle crée des richesses pour son promoteur, l'ouverture d'un cybercafé élargit les chances d'un grand nombre de personnes d'accéder à un nouvel outil et de l'expérimenter dans les divers domaines de leur vie économique, sociale, culturelle…

En avril 2007, l'OSIRIS estimait le nombre de cybercafés à plus de 800. Bien que ce chiffre puise paraître encore faible par rapport à la demande populaire à satisfaire, il exprime une progression assez soutenue dans le temps. Ce chiffre cache cependant d'énormes disparités régionales, marquées par une forte concentration des points d'accès public dans la partie ouest du pays et un vaste désert technologique dans le reste du territoire national.

La géographie des réseaux et des systèmes de communication au Sénégal épouse plus ou moins fidèlement la géographie des autres réseaux d'infrastructures déjà déployés dans l'espace, comme celui de distribution de l'électricité ou encore celui de téléphone filaire, pour lesquels Dakar se démarque nettement de toutes les autres zones du pays. Rien qu'à la fin de l'année 2005, par exemple, Dakar concentrait encore 64% du parc téléphonique fixe, soit en valeurs absolues 171 352 lignes, contre 95 260 lignes pour le reste du pays[62]*. Les inégalités d'accès peuvent aussi être mesurées entre les espaces urbains et les zones rurales. En effet, en 2006, sur les 14 200 villages que compte le Sénégal, seuls 1 713 étaient couverts par le réseau téléphonique fixe, soit moins de 1% de l'espace rural national.*

L'Internet ne fait pas exception à cette distribution spatiale biaisée des services, en dépit des nettes progressions enregistrées depuis 2005 dans la couverture du pays par l'ADSL. L'essentiel des zones (plus de 39) que ce service a couvertes se compose essentiellement des capitales régionales et d'autres villes de moindre rang, l'espace rural demeurant toujours le principal laissé-pour-compte. Les schémas de distribution de l'accès à l'Internet sont caractérisés par des distorsions remarquables entre la frange côtière du pays et les zones de l'intérieur. A titre indicatif, la capitale sénégalaise abrite 60% des points d'accès publics à l'Internet. La Région de Thiès vient en seconde

[62] SONATEL, *Rapport Annuel 2005*, 26 février 2007. Http://www.sonatel.sn/documents/rapport_sonatel_2005_fr.pdf

position, suivie de Saint Louis, de Kaolack et de Ziguinchor, soit, de façon linéaire, toutes les villes situées sur la façade occidentale du pays, sur une surface représentant moins de 40% de la superficie nationale. Plus au centre et vers l'est du pays, la Région de Fatick ferme la marche, dans un lot qu'elle partage avec celles de Diourbel, Louga, Kolda, Tambacounda, soit plus de 60% de l'espace géographique national qui n'abrite pourtant que 15% des cybercafés recensés[63]. L'inégale répartition des cybercafés dans le territoire national révèle un paradoxe fondamental. En effet, si certaines zones souffrent de leur indigence en matière d'infrastructures de télécommunication, d'autres, comme la capitale, se voient transformées en terrain d'affrontement stratégique entre des promoteurs de cybercafés obligés de se livrer une rude concurrence pour survivre. L'enjeu soulevé par un tel constat est dual : il y a d'un côté, la saturation du marché qui se profile à l'horizon, et, de l'autre, un problème d''équité qui se pose en termes de distribution spatiale et de tarification. En effet, s'il faut tout juste débourser entre 150 FCFA et 300 FCFA (soit 45 centimes d'euro) pour disposer d'une heure de connexion à l'Internet dans les cybercafés de Dakar, il faut prévoir parfois jusqu'à 1 500 FCFA (2,28 euro) pour prétendre au même temps de connexion dans les points d'accès situés à l'intérieur du pays.

L'appropriation des cybercafés par les populations s'avère un processus plus ou moins complexe. Elle est subordonnée à la satisfaction de certaines exigences discriminatoires, parmi lesquelles un niveau d'instruction assez satisfaisant, une bonne connaissance de l'outil informatique, la maîtrise (comprendre, savoir lire et écrire) d'une ou de plusieurs langues d'usage, et éventuellement la capacité financière à honorer la facture de la connexion à l'Internet. Elle reste ainsi, le plus souvent, le fait d'une certaine élite (quoique cette tendance soit en train d'évoluer), qui y va d'un processus à deux étapes : une première étape de curiosité et d'envie de découvrir l'Internet ; une seconde de démythification et d'utilisation effective de d'un outil que l'on pensait auparavant, et a priori, pour les « autres ».

Ibrahima Sylla
Doctorant LISST-CIEU/UTM (France) – UCAD (Sénégal)

[63] Thomas Guignard, « Les accès publics à Internet au Sénégal : une émergence paradoxale », in Annie Chéneau-Loquay (dir.), *Mondialisation et technologies de la communication en Afrique*, Paris, Karthala et MSHA, 2004, p. 212.

LES CYBERCAFES EN ALGERIE

L'Algérie a été reliée à Internet vers la fin des années 80 par l'intermédiaire des universités. Créé en 1986, le CERIST (Centre de recherche et d'information scientifique), une structure universitaire publique détenait, jusqu'en 1998, le monopole d'accès à Internet. En août 1999, le gouvernement a ouvert la gestion de ses accès à des fournisseurs d'accès privés et non nationaux. Depuis son introduction à la fin des années 90, L'utilisation du réseau Internet connaît en Algérie un essor indéniable et sa vitesse de pénétration ne cesse d'augmenter .Selon le ministre algérien des Télécommunications d'époque, Amar Tou, Le nombre de lieux publics d'accès à Internet s'est multiplié; il est passé de 100 en 2000 à 5.000 à la fin de l'année 2004. Le nombre d'internautes estimé, est passé de 200 000 utilisateurs en 2001 à 1,5 million en 2004.
L'objet de cette publication est de faire un état d'une part de l'accès à Internet en Algérie et d'autre part de présenter l'évolution de la situation des lieux publics offrant cet accès.

L'accès à Internet reste faible …

En dépit de l'effort budgétaire consenti et la vitesse croissante de pénétration, le développement du réseau Internet reste toujours limité. L'Algérie est encore un pays peu développé dans le secteur des télécommunications et d'Internet comparativement à nos voisins tunisiens et marocains. Elle est classée, note-t-on, à la 123e place derrière la Tunisie (120e place) et l'Égypte qui se trouve à la 99e place[64].

Quelques chiffres-clés[65] suffisent à le démontrer. Avec une population de plus de 30 millions d'habitant l'Algérie ne dispose que de :

- 37 providers (Fournisseurs de services de connections Internet),
- 12000 établissements connectés à Internet.

[64] Journal, « liberté »du jeudi 31 août 2006.
[65] Journal, « liberté »du jeudi 31 août 2006.

- 5000 cybercafés dont 1700 sont connectés à l' ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line).66
- D'une communauté d'internautes estimée en 2004 à près de 1.5 millions de personnes et de 200000 abonnés à l'ADSL.

Il en découle un taux de pénétration d'Internet relativement faible (5 %) comparativement à certains pays du Maghreb (10 % pour la Maroc et la Tunisie).

Au plan du contenu local, l'Algérie est pratiquement absente du réseau mondial du Web. Avec 1400 sites dont seulement 800 sites actifs, l'Algérie accuse un retard important par rapport à certains pays (6000, 4000 sites actifs respectivement au Maroc et en Tunisie).

S'agissant du taux de pénétration de la téléphonie mobile et fixe, l'Algérie est mieux classée par rapport à ses voisins. Le nombre d'abonnés aux réseaux fixe et mobile a atteint, respectivement, 2.860.000 et 18.600.000 contre 1.800.000 et 54.000 en 2000.

La densité téléphonique fixe a atteint 8,35% contre 5,02 en 2000, la densité téléphonique mobile est passée à 56,4% contre 0,26% en 2000.[67]

La nouvelle politique gouvernementale

Durant ces dernières années, et avec l'ouverture de l'économie de marché, le gouvernement actuel se dit déterminé à sortir l'Algérie de l'isolement et à concurrencer ses voisins grâce à un plan quinquennal d'investissement de 55 milliards de dollars. En effet, au titre du programme de développement des technologies de l'information et de la communication (TIC), le plan de relance économique pour la période 2005-2009 a consacré près de 100 millions euros pour l'équipement du "Cyberpark" de la nouvelle ville de Sidi Abdellah, à 30 kilomètres d'Alger. Ce projet est déployé en perspective de développer et d'élargir le réseau de l'Internet haut débit (ADSL), avec un objectif visé de 3 millions d'abonnés à l'horizon 2009[68]. Par ailleurs, un programme (OUSRATIC), un PC par famille, lancé par le gouvernement en octobre 2005 pourra contribuer également au développement aussi bien du marché de l'informatique que celui d'Internet. L'objectif est d'équiper chaque famille d'ici 2010 d'un ordinateur; cela permettra un bon développement des nouvelles technologies au sein de la société.

[66] ADSL : Ligne d'abonné numérique à débit asymétrique ; en français.
[67] Selon le journal liberté du jeudi 31 août 2006.
[68] L'actuel ; le magazine de l'économie et du partenariat international N° 78- Avril 2007.

Le recours aux services des lieux publics d'accès à Internet

Photo N°1 : **Les cybercafés sont en Algérie les principaux points d'accès à Internet. 5000 cybercafés à l'échelle du territoire national en 2007.**

Le nombre d'internautes algériens est beaucoup plus important que le nombre des foyers connectés. L'écrasante majorité des connexions s'effectue depuis les cybercafés ce qui explique leur multiplication. Actuellement, on dénombre près de 5 000 cybercafés opérationnels sur le territoire national. Ces cybercafés, soit près de 50% sont créés en grande partie dans le cadre du dispositif d'aide à l'emploi de jeunes (ANSEJ) lancé par le gouvernement. Sur le plan juridique, il est à la portée de n'importe qui de pouvoir ouvrir un cybercafé et ce, sur une simple déclaration au centre national du registre du commerce. Autrement dit, il n'y a aucun texte réglementaire ou législatif qui régule les cybercafés en Algérie.

Démocratisation des cybercafés en Algérie :

Dans la plupart des grandes villes, l'accès à Internet s'est démocratisé. Les cybercafés se sont multipliés, ferment plus tard et au vu de la concurrence ont revu leurs tarifs à la baisse; la minute revenait à 10 DA[69] en 1999 et maintenant l'heure coûte 20 DA. Les internautes affluent massivement aux cybercafés pour s'évader un moment ou chercher de nouveaux horizons via une connaissance sur les sites de "*chatte*". Selon un gérants de cybercafés : « Les gens s'évadent comme ils peuvent, certains par Internet et d'autres par avion. Les jeunes ne peuvent même pas rentrer chez eux car les appartements sont bondés. Ils sont dix, quinze dans des deux pièces. Cliquer représente pour eux une bouée de sauvetage. »

La première classe d'âge à avoir investi le cyberespace, est la tranche des 30-40 ans, elle appartient en majorité à la catégorie socioprofessionnelle activant dans le secteur de l'éducation, (enseignants du cycle secondaire et universitaire). La deuxième vague d'internautes est celle des 19-25 ans, étudiants pour la plupart, ils le fréquentent pour

[69] 1 euro =100 DA

effectuer des travaux de recherche. Au cours des vacances, la population "des scolaires" et des lycéens arrivent en masse. Ils sont très bruyants et ne s'intéressent qu'aux jeux en réseaux. Quant aux tous jeunes et aux personnes du troisième âge, ils sont pour l'heure les grands absents des cybercafés.

Dans certains cybercafés, les odeurs de tabac parviennent à la salle de connexion. Les gérants ne trouvent aucun inconvénient car ça leur permet de rentabiliser l'endroit avec les commandes.

Au plan de l'utilisation pratique, l'Algérie reste un pays consommateur passif des technologies d'Internet. La consommation se limite à certaines fonctions de base comme la correspondance électronique (Mailing), la communication (Chatte, téléphonie via Internet), la recherche d'informations via les moteurs de recherche, le téléchargement des softwares et les activités ludiques. Selon les estimations de gérants de cybercafés, 60% des jeunes qui se rendent aux cybercafés le fréquentent principalement pour chatter, faire des rencontres et établir des contacts avec l'étranger.

Photo N°2 : **l'Internet est une fenêtre sur le monde pour les jeunes algériens,**

Les autres internautes, qui constituent une minorité, notamment les étudiants et cadres se rendent aux cybercafés pour consulter leur e-mail ou élaborer des recherches sur différents domaines comme l'économie, la culture, la politiques et le sport.

La majorité des gérants de cybercafés sont jeunes, maîtrisant assez bien l'outil informatique et s'intéressant de très près aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Malgré cette généralisation, il n'en demeure pas moins que certains problèmes ont surgi comme il sera développé ci-contre.

Les problèmes des cybercafés en Algérie :

Après l'essor considérable qu'a connu le commerce des cybercafés vers la fin des années 90 au tout début de la connexion à Internet, actuellement ils font l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics. Ces derniers engagent des procédures légales afin de gérer ces espaces et en limiter l'expansion.

En 2005, le gouvernement impose aux gérants de cybercafés, classifiés « établissements de divertissement »[70], une nouvelle procédure d'autorisation et de nouveaux horaires d'ouverture. De ce fait, les cybercafés sont donc tenus d'arrêter la connexion et fermer leurs portes à minuit précis.

En 2006, il y avait obligation de réaliser un raccordement au réseau d'assainissement local et la présence d'une issue de secours.

Certains gérants de cybercafés se félicitent qu'enfin les autorités aient mis en place un règlement qui fera disparaître les « *parasites* », surtout que certains locaux ne répondent même pas à une simple activité de mécanique générale, en revanche, d'autres montrent leur inquiétude. Mis à part la mauvaise qualité de connexion à Internet ainsi que la concurrence déloyale exercée par les fournisseurs ADSL qui vendent le même service aux particuliers pour dix fois moins cher, ces nouvelles lois ne feront qu'aggraver une fois de plus la situation des cybercafés. Il est à mentionner aussi, que l'opérateur publique de la téléphonie, Algérie Télécom, envisage la création de cyberespaces où le coût d'une heure de connexion serait inférieur à 20 DA, chose qui inquiète d'avantage les gérants des cybercafés qui n'ont pas les moyens de faire face à de telles offres concurrentielles.

Les gérants de cybercafés se posent ainsi la question concernant les motivations des pouvoirs publics, pour réduire cette activité ? Qui sont derrière ces initiatives ? Qui bénéficiera de la prise de pouvoirs sur les cybercafés?[71]

---

[70] Le gouvernement classe les cybercafés dans le même rang que les boites de nuit d'ou l'appellation d'établissement de divertissement

[71] Les gérants des cybercafés se sont manifestés dimanche 11 juin 2006**.** D'après un article dans le forum des gérants de cybercafés algériens.

Après des contacts via Internet, une quinzaine de gérants de cybercafés venant des quatre coins du pays, se sont rencontrés pour améliorer la situation du cybercafé en Algérie.
Ces derniers avaient mis l'accent sur de nombreux problèmes qui freinent la promotion de l'activité, notamment la nouvelle classification gouvernementale qui considère le cybercafé comme étant un lieu de spectacle et de divertissement, chose que les professionnels du métier trouvent injuste et illogique. Du fait de cette classification l'état assimile l'activité de cybercafé à celle d'une boite de nuit avec tout ce que cela a comme conséquence telle l'interdiction d'accès au de 18ans ainsi que l'obligation de

Quel avenir pour les cybercafés

A la fin du 20ième siècle, le phénomène cybercafés a connu un grand boom en Algérie. Avec la généralisation de l'action gouvernementale d'un PC par foyer et l'arrivée de l'ADSL, ce commerce connaît déjà un ralentissement considérable. En effet, il suffit d'une ligne téléphonique à la maison, être en mesure de payer environ 1000 dinars par mois et la connexion à Internet est facilitée à tous le usagers, qui ne seront plus obligés d'aller tous les jours dans un café Internet. Dans les zones urbanisées où le réseau téléphonique est adapté à l'ADSL, les internautes ont déjà fait leur choix, d'autant plus, que les différents fournisseurs d'Internet offrent tout l'équipement nécessaire et assure l'installation à domicile. Les cybercafés qui sont encore en activité voient leur clientèle diminuer. Ce n'est plus le rush de la fin des années 90. Avec l'extension du haut débit et le désir des Algériens à s'équiper en moyens informatiques et investir davantage dans les services de télécommunications, la tendance va sans doute s'aggraver. Bientôt, chacun aura alors « son cybercafé dans sa sacoche ou dans sa poche ! »[72]. Que restera-t-il alors aux commerçants de la connexion que sont les gérants des cafés Internet ? Les plus chanceux, c'est-à-dire ceux qui sont localisés sur les grands axes ou à proximité des lieux de grand transit peuvent sauver leur activité. Ajouté à ces cybercafés dotés d'une bonne localisation, leurs collègues des villages et petites villes, où le faible pouvoir d'achat des consommateurs ne milite pas pour une personnalisation rapide de l'accès à Internet. De ce fait les gérants de ces cybercafés resteront, une solution aux cybernautes locaux et une alternative durable.

Assia AMOKRANE
Doctorante au LISST/CIEU

fouille des internautes ! Autre remarque soulevée, le système anti-incendie préconisé par la nouvelle loi et qui est un investissement lourd pour les cybercafés déjà fébriles financièrement. Autre problème apparu du fait de cette loi c'est l'obligation de fournir le permis de construire ainsi que le certificat de conformité alors qu'il est de notoriété que plus de 60% du parc immobilier algérien n'a pas de certificat de conformité ainsi que de permis de construction pour les bâtisses d'avant l'indépendance.

[72] Commentaire d'un journaliste dans « TECHNO-CHRONIQUE », dimanche 1er octobre 2006.

Aragon, Espagne

Le 23 mars 2003, le Ministère de l'Agriculture, de la Pêche et de l'Alimentation de l'Espagne, la Fédération espagnole des Communes et «Provincias» (FEMP) et l'organisme public national Red.es (qui contribue au développement de la Société de l'Information) ont signé un Accord Cadre de Collaboration pour la mise en marche du programme «Internet Rural».

Ce programme a permis de fournir un accès Internet haut débit à une grande partie de la population en milieu rural qui se trouvait au départ hors du secteur couvert. L'installation de lieux d'accès public, a permis aux citoyens d'accéder gratuitement aux TIC, avec une connexion de qualité.

Compte tenu du succès du programme Internet Rural et de la demande des collectivités locales pour étendre et renforcer les activités réalisées, le Ministère ainsi que ses partenaires ont décidé de lancer un nouveau programme. Il permettrait d'augmenter le nombre d'organismes locaux bénéficiaires et d'étendre les activités en zones urbaines périphériques et défavorisées.

Apparaît ainsi le programme «Telecentros.es», dont la priorité est l'extension de l'accès à Internet haut débit pour tous les citoyens. Ce nouveau programme contribuera à hausser les exigences, en matière d'accessibilité, du nouveau Plan d'Action eEurope 2005, approuvé par le Conseil européen de Séville de juin 2002 ; En effet ce dernier demande aux États membres d'adopter de nouvelles mesures visant à améliorer les niveaux d'accès à Internet haut débit.

Les actions de ce programme sont :

- un Lieu d'accès public à Internet «Telecentros.es». C'est un espace public, équipé de terminaux d'accès à Internet, qui sera mis à la disposition de tous les habitants d'une commune. Il disposera des composants suivants :

- terminaux d'accès à des services avancés et terminaux de navigation,

- réseau local sans fil (WLAN-Wi-Fi),

- périphériques

- avec une connexion sans fil, il est très simple d'ajouter de nouveaux terminaux d'accès à Internet

- de plus, les citoyens pourront aller au «Télécentro» et être reliés à Internet gratuitement avec leurs propres équipements portatifs dotés d'une carte Wi-Fi.

Ce programme prévoit aussi les services suivants :

• approvisionnement et installation de tout l'équipement des «Télécentros»,

• support et maintien des équipements pendant 3 ans,

• élaboration périodique de rapports statistiques d'utilisation des centres avec les profils d'utilisateur,

• centre d'assistance technique auprès des utilisateurs, accessible par appel téléphonique, par courrier électronique ou par formulaire web.

Caractérisation des LAI en Aragon

Localisation des LAI

Dans la Communauté Autonome d'Aragon, il existe un réseau de lieux d'accès public à Internet rassemblant 436 Télécentros.

En 2005, la province de Huesca est celle qui rassemble le plus de LAI sur le territoire aragonais, suivi de Teruel avec 155 LAI, et la province de Saragosse avec 98 lieux. La majorité des Télécentros est située dans les zones rurales.

Modèle de financement et de gestion

Dans les trois zones d'étude, la création des LAI est généralement impulsée par les différentes municipalités et quelquefois par les niveaux régionaux respectifs. Dans les provinces de Huesca et de Teruel, le type de LAI le plus souvent rencontré est le Telecentro. A Saragosse, ces lieux se situent en général dans les bibliothèques.

Dans la majorité des cas, les Telecentros sont financés par des fonds publics. Seuls 2% ont un financement privé.

Les lieux d'accès public ont été créés sous deux programmes différents : dans les provinces de Huesca et de Teruel, l'initiative prédominante est "Internet Rural" (73% en Huesca et 81% en Teruel) et pour Saragosse, il s'agit de l'initiative ZIP, avec un plus grand nombre de LAI.

Politiques publiques et avenir des LAI

En Aragon, les LAI ne disposent pas d'animateur : seuls 11% proposent un accompagnement pour l'utilisation d'Internet. Il est effectué généralement par des personnes dédiées à ce type de service. En général, il s'agit d'un accompagnement aux usages de base, à la navigation sur Internet (50%) et à la bureautique (32%).

Red.es, organisme dont dépend le programme «Telecentros.es» et les administrations publiques d'Aragon, ont pour souci d'améliorer deux aspects des LAI :

- *la majorité des Telecentros a été créée en milieu rural, hors de la couverture Internet haut débit par l'ADSL, pour résoudre le problème de l'absence de connexion haut débit. Il faudrait maintenant créer des Telecentros en milieu urbain, pour répondre aux besoins de personnes en difficultés sociales qui souhaitent profiter des TIC.*
- *Il faudrait effectuer des actions pour que les Telecentros se transforment en lieux de dynamisation et de diffusion des TIC, en améliorant le rôle de l'animateur accompagnant, notamment par des actions de formation.*

Ainsi, Red.es a créé le programme «Dynamisation de Telecentros». La Députation Provinciale de Huesca a été la première d'Espagne à ajouter au programme de Red.es des cours de formation pour 12 futurs animateurs de Telecentros. La Députation de Teruel a prévu d'investir un total de 209 000 euros en 2006 et début 2007, pour la mise en pratique du programme de dynamisation de ses Telecentros.

Ce programme vise à :

- augmenter le degré de pénétration des «Telecentros» dans les communes,

- augmenter le taux d'utilisation des infrastructures des Telecentros,

- doter les Telecentros de services de d'accompagnement et de dynamisation professionnelle,

- augmenter la variété et la qualité des activités proposées au public,

- faire évoluer les Telecentros vers des «Centres de services» auxquels les citoyens s'adresseront pour effectuer tous types d'activités.

Au Portugal, dans la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage

La création et le développement des lieux d'accès public au Portugal sont définis par la Politique Nationale pour la Société de l'Information. Cette politique est représentée par le programme POSC, et en particulier par l'ensemble des initiatives développées par l'Administration Public Central et Local, qui essaie de répondre à un de ses objectifs politiques : «Une Société de l'Information pour tous».

Ainsi, le financement des «Espaces Internet» et des autres lieux d'accès au Portugal fait surtout référence à l'Axe II du POSC, appelé «Portugal Digital», dont l'objectif est la «généralisation de l'accès à Internet des citoyens, des institutions d'enseignement, des instituts scientifiques, des collectivités, des centres culturels et de jeunesse, pour encourager le développement de la Société de l'Information pour tous et combattre l'exclusion». La création de lieux d'accès public appelés «Espaces Internet» est devenue très fréquente, spécialement dans les municipalités à caractère industriel ou rural.

La création de lieux d'accès public de type «Espaces Internet» contribue tout d'abord à la promotion de l'utilisation de l'Internet, en particulier par les familles et dans les foyers. Ces derniers enregistrent de très faibles taux d'utilisation au Portugal, notamment à cause du prix élevé des équipements et des services de communication. Dans ce contexte, les «Espaces Internet» sont une opportunité pour les familles et les jeunes.

Le deuxième point de ce modèle de lieux d'accès est la présence d'animateurs, pour combattre le faible niveau de compétence et d'utilisation des services des utilisateurs.

En matière de politique LAI, dans l'Axe IV du POSC, on retrouve également des mesures qui visent la massification de l'utilisation d'Internet en haut débit. Pour atteindre ces objectifs, le POSC a établi des objectifs chiffrés, détaillés dans le tableau suivant.

Localisation des «espaces Internet»

Depuis 2000, un grand nombre de LAI a été crée au sein des municipalités, mais aussi dans les arrondissements (ou mairies de quartiers), sous la responsabilité de l'administration locale et des intercommunalités.

Dans les 52 communes qui composent la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage, 68 lieux d'accès public gratuits sont de type «Espaces Internet».

Les LAI sont présents sur l'ensemble du territoire, dans les communes les plus urbaines de l'aire métropolitaine de Lisbonne, mais aussi dans des petites et moyennes communes, avec quelques quartiers ruraux, à faible densité de population, qui composent les sub-régions de la Vallée du Tage, Médio Tejo et Oeste.

77% de la population de la région de Lisbonne et de la Vallée du Tage se concentrent sur l'aire métropolitaine de Lisbonne. Cette dernière concentre 43% des « Espaces Internet» d'initiative publique. Les Sub-Régions de la Vallée du Tage (11 communes) et de l'Ouest (12 communes) sont couvertes à 100%.

Modèle de financement et de gestion

Le POSC a permis aux communes et aux associations de municipalités de recevoir des financements pour l'ouverture des «Espaces Internet». Dans la première phase, on retrouve deux modèles de financement et de gestion.

Dans le premier modèle, chaque municipalité gère son espace. La majorité des projets approuvés a suivi ce modèle, qui garantit une gestion administrative. Cependant, il n'y a aucune garantie que toutes les municipalités soient candidates.

Le deuxième modèle est basé sur une logique de réseaux, représenté par les associations des municipalités. C'est le modèle suivi par la Communauté Urbaine de la Vallée du Tage (CULT)6, une intercommunalité de 11 entités municipales. Dans ce modèle, c'est l'association qui, au début du projet, s'occupe de la gestion et de la coordination du réseau de lieux d'accès et qui assure l'égalité de services entre tous les membres, des municipalités les plus urbaines aux plus rurales.

Ce modèle en réseau permet aux animateurs de travailler en groupe et de définir une stratégie d'action pour les lieux d'accès. Le modèle développé par la CULT a eu des résultats très positifs. Toutes les municipalités de la Région, même les plus petites, ont mis en place des lieux d'accès. Dans une deuxième phase, la gestion revient à chaque municipalité.

La couverture du réseau des LAI est très bonne dans la région de Lisbonne et la vallée du Tage. Plus que sur le nombre de LAI et d'usagers, le défi porte aujourd'hui sur la qualification des usagers pour l'utilisation des TIC.

Les politiques publiques seront orientées vers la formation et l'acquisition des compétences afin que les usagers s'approprient intégralement ces services. Avec un bon niveau de connaissances sur les TIC, ils seront le moteur d'une stratégie nationale de développement numérique.

Aussi, au-delà des actions d'accompagnement centrées sur les usages de base, des actions doivent être menées par le biais d'ateliers spécifiques (montages photo, création de pages web…) sur les usages TIC avancés et professionalisants.

La formation des animateurs des LAI est alors une question clé : elle permettra d'atteindre une amélioration qualitative des usages proposés.

Quelques axes d'intervention se dégagent pour atteindre les objectifs de la stratégie actuelle :

- former les usagers à l'utilisation de services publics numériques,

- former les usagers à l'utilisation de plate-formes de commerce électronique,

- promouvoir les LAI comme des lieux qui jouent un rôle social spécifique pour les personnes ayant des besoins spécifiques (personnes handicapées, chômeurs, retraités, etc.).

En suivant cette stratégie de «qualification», il sera possible d'accroître le nombre d'usagers des LAI et des TIC en général. Les TIC seront un outil qui permettra à toutes les personnes d'améliorer leur qualité de vie.

Midi-Pyrénées (France)

Initiatives nationales

Le Comité Interministériel pour la Société de l'Information (CISI) du 10 juillet 2000 prévoyait la mise en place de LAI sur tout le territoire, pour réduire la « fracture numérique » et donner à tous la possibilité de maîtriser les outils de la Société de l'Information. L'État a donc mandaté la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), afin qu'elle accompagne le déploiement de 400 Cyber-bases (concept de LAI de qualité créé par la CDC), avec un fond dédié de 15 Millions d'euros. Il permet d'accompagner le financement des Cyber-bases dans une fourchette de 30 à 50% de l'investissement initial, auprès des collectivités locales et associations porteuses de projets.

Cette initiative a été poursuivie en 2002 par le programme gouvernemental RESO 2007 (plan pour une République numérique dans la Société de l'Information). Parmi les objectifs de ce plan : une volonté de démocratiser Internet et de couvrir la totalité du territoire en haut débit en 2007. La DUI, Délégation aux Usages de l'Internet, a été créée lors du CISI en 10 juillet 2003. Elle s'est vue confier les missions de la Mission pour l'accès public à l'Internet, (MAPI) qui avait été créé en 2000 afin d'harmoniser la mise en œuvre des mesures du CISI pour l'accès public à Internet.

Initiatives régionales

Afin de réduire la fracture numérique, la Région Midi-Pyrénées s'est engagée dans l'accès public aux TIC et à Internet dans le cadre du Programme d'Actions Régional pour la Société de l'Information en Midi-Pyrénées, le PARSI, sur la période 2001-2006. L'axe 1 du PARSI engageait fortement la Région dans le développement du haut débit en Midi-Pyrénées et les initiatives pour faciliter l'appropriation des TIC : «faciliter l'accès aux réseaux et aux services de la Société de l'Information en Midi-Pyrénées».

La Région Midi-Pyrénées a mis en place le réseau haut débit ASTER, (Accès aux Services de Télécommunications pour l'Enseignement et la Recherche) permettant aux

lycées, à l'enseignement supérieur et notamment aux Cyber-bases de bénéficier du haut débit (2Mb et plus selon les usages).

Les Cyber-bases Midi-Pyrénées *Pour permettre aux Midi-Pyrénéens un accès facile et de proximité aux TIC, la Région s'est investie dans la création d'espaces dédiés à l'Internet et à l'informatique, répartis sur le territoire régional, avec un effort dans les zones rurales : «Les Cyber-bases Midi-Pyrénées».*

Un premier appel à propositions 2002-2004 «Cyber-base Midi-Pyrénées» a permis d'en créer 28. Devant le succès de ce premier appel à propositions, la Région a décidé de poursuivre avec un deuxième appel à candidatures pour mailler le territoire régional jusqu'à un réseau de 100 espaces. Cet appel à candidatures « Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées » a été lancé en juin 2005.

On compte actuellement 55 espaces membres du réseau Midi-Pyrénées, tous abonnés au portail national cyber-base.org. Ces espaces respectent une charte qualité : un minimum de 5 postes publics, un matériel performant dans un local accueillant, une animation obligatoire, la formation des animateurs, accueil, qualité des services proposés…

La Région Midi-Pyrénées aide les porteurs de projet sur plusieurs axes :

- accompagnement à la conduite du projet

- aide à l'investissement : matériel, mobilier, câblage, climatisation, alarme…,

- raccordement au réseau régional haut débit ASTER,

- prise en charge d'une formation pédagogique,

- participation à l'abonnement au portail cyber-base.org.

De plus, la Région a tenu à s'associer à des partenaires nationaux et locaux tels que la Caisse des Dépôts et Consignations et le Centre Régional Information Jeunesse de Midi-Pyrénées (CRIJ). Dans le cadre du partenariat avec le CRIJ, les espaces Cyber-bases sont formés pour être habilités à délivrer le CALIF, Certificat d'Aptitude à La Recherche d'Information Fiable sur Internet. Ce certificat a été conçu pour donner à chacun la possibilité d'améliorer ses compétences en matière de recherche d'information et d'attitude critique et citoyenne vis-à-vis de l'information trouvée.

La création de l'ARDESI Midi-Pyrénées en synergie avec le PARSI en 2001, a permis d'accompagner et d'approfondir l'action de la Région :

- en créant un centre de ressources,

- en réalisant un observatoire de l'accès public à Internet,

- en mettant en réseau et en animant les 278 lieux d'accès publics à Internet de tous types de Midi-Pyrénées, et particulièrement le réseau Cyber-base Midi-Pyrénées. Des échanges réguliers (ateliers de travail, journées d'échanges…) facilitent le développement des usages au sein des espaces.

Localisation des LAI

En juin 2006, on recense 278 lieux de LAI sont ouverts en Midi-Pyrénées, avec un accueil des publics par au moins un animateur. 52% des lieux d'accès recensés en Midi-Pyrénées se situent en zone rurale. Parmi ces 278 lieux d'accès public à Internet, on compte 55 espaces Cyber-bases répartis sur l'ensemble du territoire.

Modèle de gestion et de financement

De nombreux lieux d'accès public de Midi-Pyrénées ont éprouvé la nécessité de rejoindre un réseau pour étendre leur offre de contenus et de services à leur public et avoir une aide pour leurs animateurs :

- les « espaces membres du réseau régional Cyber-base Midi-Pyrénées » (55 Cyber-bases) offrent un portail de services à

leurs publics et bénéficient d'un intranet de ressources pour les animateurs. Le portail www.cyber-base.org est national,

avec un canal d'animation régional.

- le réseau des espaces « Information Jeunesse » (environ 45 espaces reliés à Internet) bénéficie d'un Intranet animé par

- le CRIJ (Centre Régional Information Jeunesse) et offre une documentation abondante pour un public jeune (loisirs, métiers, jobs d'été, …). Le CRIJ est partenaire du réseau Cyber-base Midi-Pyrénées.

Pour offrir à tous les Midi-Pyrénéens la possibilité d'un accès de proximité à Internet, la Région Midi-Pyrénées a décidé de créer un réseau de 100 lieux d'Accès public à Internet et au multimédia, dénommé «Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées», en partenariat avec la Caisse des Dépôts et Consignations et le réseau d'Information Jeunesse.

Le succès de ce réseau repose sur une qualité de services garantie par une charte régionale et par des animateurs, clés de voûte du dispositif, assurant un accompagnement individuel ou en groupe sous la forme d'ateliers.

Les animateurs formés sont disponibles et toujours présents pendant les heures d'ouverture des LAI. Ils disposent de nombreuses ressources pédagogiques : le portail www.cyber-base.org et les ateliers de l'agence régionale ARDESI. Les ateliers d'initiation aux TIC proposés sont extrêmement prisés, notamment en zone rurale. Les thématiques des ateliers s'ouvrent sur de nouveaux usages (télé-déclarations, photo numérique) et à de nouveaux publics (demandeurs d'emploi, publics en insertion…). Ces espaces deviennent des lieux de vie où l'on rencontre une mixité sociale et générationnelle, dans lesquels les animateurs mettent les TIC au service des diverses demandes de la population.

La Région permet ainsi l'appropriation des TIC par tous les Midi-Pyrénéens, pour améliorer leur vie de tous les jours, favoriser leur formation et les accompagner dans leur recherche d'emploi et rester performant dans une société qui devient de plus en plus numérique.

Cette politique d'accès aux TIC est une priorité régionale dans le cadre de l'aménagement du territoire de Midi-Pyrénées.

La politique wallonne de soutien aux EPN

En soutenant en 2006, 40 projets communaux d'espaces publics numériques en Wallonie, le Gouvernement wallon a mis en place une première politique cohérente de soutien à ces initiatives locales.

Certes, des initiatives de type EPN avaient vu le jour en Wallonie qu'il s'agisse d'initiatives communales (le centre .Ve à Verviers, les espaces citoyens de Seneffe), associatives (La Souris et les Hommes à Namur) ou autres (coopérative Solici à Flobecq). Il s'agissait déjà de lieux dédiés à l'accès à l'Internet et aux initiations-formations à l'Internet, éventuellement à la bureautique.

Les sources de financement de ces initiatives étaient fort disparates. Ainsi les projets seneffois ont pu bénéficier des apports de la société Fina implantée dans un zoning sur son territoire ! D'autres communes, pour des projets fixes ou mobiles (Frasnes) ont pu bénéficier de soutiens ministériels (création de dix espaces-citoyens en Wallonie en 2001). Fait du prince ou véritables expériences-pilotes ? Ces initiatives n'ont jamais été véritablement évaluées.

En dehors des initiatives totalement orientées TIC, on a assisté au développement d'une offre Internet dans d'autres lieux. Par exemple, les maisons et centres de jeunes (bourses Créa-sites en 2000), les bibliothèques publiques.(équipement informatique par la Région wallonne via l'association Texto en 2003), des antennes de centres publics d'aide sociale (Charleroi)..

Cependant, il ne s'agit pas nécessairement de créer des espaces complètement dédiés aux TIC et accessibles à tous les publics, mais, plus souvent, d'élargir les propositions du lieu, sans modifier sa mission première (par exemple l'Internet peut être réservé à la recherche documentaire en bibliothèque publique et sans nécessairement vouloir toucher d'autres publics).

Au programme wallon

En Région wallonne, la diffusion des TIC a fait partie des "Mesures concrétisant la priorité à la société de la connaissance" du Contrat d'Avenir pour la Wallonie Actualisé (CAWA) qui s'est notamment traduit par le programme "cyber-écoles" (depuis 1997). Une initiative comme le Plan mobilisateur TIC (PMTIC) est, elle, tournée depuis 2002 vers les demandeurs d'emploi qui sont ainsi familiarisés avec l'Internet. Quant aux Maisons de l'Emploi, elles permettent aux demandeurs d'emploi de se connecter dans le cadre de leurs recherches.

Comme on le voit les initiatives volontaires ou publiques étaient éparses. Le soutien public était par définition morcelé en raison des territoires sur lesquelles s'appliquent ces politiques (Wallonie pour la Région wallonne, Wallonie et Bruxelles pour la Communauté française) et des secteurs de compétence (emploi, jeunesse, lecture publique,...).

Après avoir observé les "espaces publics numériques" français d'abord, d'autres pays ensuite, Pierre Lelong et Philippe Allard ont rédigé un livre blanc Espaces publics numériques, moteur d'un Internet participatif – Facteurs de succès d'une politique publique d'appropriation des TIC en Wallonie. Soutenu par la Ministre wallonne de l'Emploi et de la Formation, ce livre blanc a été téléchargé à quelques milliers de reprises. Les propositions ont été reprises dans la déclaration du Gouvernement wallon en 2004. La même année, en décembre, le Gouvernement wallon marquait donc son accord sur un plan de développement d'espaces publics numériques dans les communes wallonnes (dans le cadre du plan e-communes).

Ce programme d'actions a été conçu en 2 phases :

** l'établissement d'une étude destinée à accompagner la mise en place des espaces publics numériques au niveau local ;*

** le lancement d'un appel à projets aux communes, programme pour lequel 1.000.000 euros ont été débloqués pour l'année 2005.*

Des projets accompagnés

Après avis d'un jury composé d'experts belges et français, ce sont donc 40 projets communaux qui ont été retenus à hauteur d'un maximum de 50.000 euros pour chacun. Particularité de ce programme : Technofutur TIC, centre de compétences wallon, a été

associé dès le départ (étude, conception du cahier des charges et de l'appel d'offres,...) pour ensuite être chargé de l'accompagnement du projet.

La démarche était donc originale en Région wallonne puisque les communes retenues devaient recevoir la visite d'un consultant chargé de les entendre et de les conseiller dans le projet (et non de les "inspecter"). Technofutur TIC a également mis en place des formations à destination des responsables et animateurs d'EPN à la fois pour leur permettre de faire face aux défis et difficultés qui se présentaient à eux, mais aussi pour ménager des occasions de contact entre les EPN wallons. La démarche était originale pour beaucoup de communes qui n'ont pas l'habitude de mutualiser les expériences. Cette démarche s'est complétée sur le web avec un espace réservé comprenant notamment une base de connaissances.

Une telle démarche de coaching a porté ses fruits puisque les projets ont été menés à leur terme. Les communes ont d'ailleurs souvent préféré développer plusieurs espaces sur leur territoire. Ainsi, entre la notification du soutien de leur projet (date ?) et la date limite d'ouverture, ce sont plus de 70 EPN qui ont émergé.

La Direction générale des Pouvoirs Locaux (DGPL) qui a géré l'initiative a été récompensée par un e-gow award qui lui a été décerné en novembre 2006.

D'autres soutiens

Des soutiens fédéraux peuvent être également être apportés à des initiatives de type EPN. Ainsi le Service Public Fédéral Intégration sociale soutient des Easy-(e)-spacE depuis 2005, soit des ensembles serveur-PC basés sur Linux et déployés dans les centres publics d'aide sociale (CPAS).

Le département de l'Intégration sociale intervient également en 2006 pour l'achat avec réduction de PC (choisis après appel d'offres) pour les EPN (sur la base d'un appel à projets et moyennant gratuité de l'accès).

D'autres initiatives sont encore soutenues dans le cadre de projets déposés auprès de la Fondation Roi Baudouin. Celle-ci gère ainsi les projets CITI (Citoyens d'Internet, avec la cellule Wall-On -Line de la Région wallonne), "Non à la fracture numérique" (projets facilitant l'accès des personnes âgées aux nouvelles technologies, avec le ministre fédéral de l'Intégration sociale).

Les enjeux

L'enjeu en 2007 est certainement, dans un premier temps, de consolider les EPN wallons en étoffant le réseau (contacts, échanges, formations), en mettant à sa disposition un centre de ressources, en valorisant les réalisations et réflexions. Il s'agira également de fournir des indicateurs aux EPN pour mieux évaluer leur action et, parallèlement, d'en entreprendre la labellisation. Par ailleurs, il faudrait inventorier les initiatives similaires sur l'ensemble du territoire pour mieux le mailler et informer les publics.

Enfin, le soutien à la création d'EPN, l'aide à l'achat de matériel ne devraient pas faire oublier que ce type de structure doit s'appuyer sur un personnel compétent, formé et pour lequel des moyens doivent être dégagés.

Pierre Lelong, expert TIC, Technofutur TIC

Philippe Allard, consultant Internet

Perspectives de développement de l'accès à Internet en Russie

Lorsque l'on parle de l'Internet comme d'un nouvel espace de communication, on suppose une infrastructure technique a priori déjà en place. Mais dans la réalité russe le médiocre développement des réseaux et le coût élevé des services par rapport au revenu de la population entravent l'accès à Internet. C'est néanmoins un secteur dont le développement est très rapide. Un retour sur les dernières années permet de montrer qu'on observe non seulement une croissance très significative du nombre d'utilisateurs d'Internet, un élargissement de la géographie de son usage, mais aussi d'une adaptation du modèle technologique aux besoins de la société.

Nombre et proportion d'internautes	**Années**	
	automne 2002	**automne 2006**
Russie	8,7 millions (8%)	26 millions (23%)
Moscou	1,9 millions (16%)	4,5 millions (52%)
Lieux d'accès à Internet: 1. Russie (2. Moscou) %		
Lieu de travail	42 (50) %	40 (51) %
Lieu d'étude	18 (10) %	14 (10) %
Domicile	32 (56) %	57 (79) %
Café Internet	9 (8) %	9 (10) %
Liaison cellulaire	-	6 (5) %

* Source: fond «Opinion Publique». http://bd.fom.ru/cat/humdrum/transport/internet, décembre 2006

Malgré la diffusion de l'usage d'Internet en Russie, les caractéristiques sociodémographiques de la population des internautes a peu changé au cours des dernières années. Comme avant, plus d'hommes que de femmes : 55% contre 45 ; par ailleurs 65 % des utilisateurs ont moins de 35 ans. Les deux-tiers des internautes ont un niveau de qualification et des revenus supérieurs à la moyenne de la population.

Le mode d'accès joue énormément sur les types d'usage et sur l'activité des internautes: 78% des Russes utilisent encore un accès Dial-up (par modem téléphonique), 6% - l'ADSL, et 10% ont accès àdes réseaux locaux, d'immeuble ou de quartier, et 1% au câble.

Si en 2002 la majorité des utilisateurs de Runet se connectait au travail ou dans un lieu d'enseignement, c'est-à-dire en des lieux où la connexion est permanente et où les frais d'accès sont supportés par l'entreprise ou l'institution, en 2006 57% des utilisateurs se connectent depuis leur domicile. Cela peut être interprété comme une montée des besoins en services Internet, et comme un signe de l'augmentation récente du niveau de vie. L'ordinateur domestique est devenu un élément indispensable de la vie quotidienne pour un petit tiers des Russes (29%). À Moscou ce pourcentage est beaucoup plus élevé– 68%, dans les autres grandes villes millionnaires il est de 38%, et à la campagne seulement de 9%. Presque la moitié des ordinateurs domestiques – 45% – sont connectés à Internet. Les autres possibilités d'accès « chez des amis » ou « dans un café Internet » revêtent un caractère épisodique. Le développement du Wifi a permis à beaucoup d'usager de se libérer des contraintes de l'accès filaire à un point d'entrée du réseau.

Le changement des modes d'accès a considérablement transformé la hiérarchie des utilisations. C'est l'usage du courrier électronique qui est maintenant en première place. Diverses enquêtes attestent qu'en 2006 que 75% à 91% des usagers utilisaient Internet pour la messagerie et l'échange de fichiers. Rappelons qu'en 2002 encore 35% des internautes russes n'utilisaient pas le courrier électronique! Cela tenait au fait qu'ils ne disposaient pas d'un accès stable, régulier et fiable au Réseau. Puis vient, dans l'ordre, l'utilisation professionnelle (53% en 2002 et 54% en 2006), la formation (40% en 2002 et 46% en 2006), les loisirs (32% en 2002 et 46,3% en 2006), la quête de nouvelles fraîches (27% en 2002 et 52% en 2006) et la recherche de produits et services (17% en

2002, 25% en 2006). 12% des internautes ont commencé à utiliser les services Internet des magasins, 7% se risquant même à payer en ligne produits et services.

L'attention du gouvernement à la question du développement d'Internet a considérablement diminué. Le pic de prise de décisions a été la 2001-2002 avec la mise en train de programmes fédéraux: « la Russie de l'électronique » pour les années 2002-2010, le « Programme de développement du commerce électronique pour 2002-2006 », le « Programme de développement d'un système informationnel unifié pour l'éducation 2002-2006 », le « Programme de création et de développement d'un système informationnel et de télécommunications pour les organes d'Etat 2001-2007». C'était un ensemble formant un plan stratégique destiné à rehausser la compétitivité du pays sur la scène internationale, à impulser plus de dynamisme à l'économie russe, à favoriser la formation de la société civile, entre autres buts éminemment louables.

Bien que parmi les objectifs principaux énoncés dans les programmes figurât l'élargissement des possibilités d'accès public à Internet, pour le rendre accessible à la majorité de la population, les succès des programmes fédéraux sont surtout manifestes de le domaine de l'administration d'Etat (93% des organismes d'Etat ont créé leurs sites), la mise en place de comptes électroniques individuels, particulièrement pour la collecte des impôts et la gestion des prestations sociales, mais aussi pour rendre accessibles toutes sortes d'informations administratives. En second, le système éducatif. Il est évident que le système d'enseignement supérieur a un besoin constant d'ordinateurs et d'Internet; en outre, l'enseignement à distance est de plus en plus répandu dans les universités russes. En parallèle, on note une informatisation croissante de l'enseignement primaire et secondaire; moins de 5% des établissements scolaires sont aujourd'hui dépourvus d'ordinateurs. Un peu plus d'un tiers des ordinateurs des écoles sont connectés à Internet – ce qui est à peu près la proportion d'équipement caractéristique des grandes villes- et en tout cas plus que le taux moyen national. Il faut reconnaître que le niveau d'utilisation d'Internet reste assez faible dans les écoles; les élèves se servent des ordinateurs avant tout pour les cours d'informatique, seuls 11% des lycéens ont un véritable accès à Internet dans leur établissement en dehors des heures de cours.

Le prix des services des fournisseurs d'accès (FAI) a spectaculairement dimimué au cours des dernières années. Certes, les prix ont peu bougé en valeur absolue, mais l'inflation et la hausse généralisée du pouvoir d'achat ont conduit à une baisse significative du coût en termes réels, et donc évidemment à l'élargissement de la clientèle capable de se payer un accès Internet. La conséquence majeure de la baisse des prix est la montée en puissance de l'accès individuel, et non de l'accès public.

L'Internet à Moscou

Si l'on observe d'un point de vue géographique le développement de Runet, on ne peut manquer de constater que les nouvelles possibilités informationnelles sont concentrées en très peu de points de l'énorme territoire du pays, précisément dans les lieux de concentration des différents pouvoirs, là où sont les sièges sociaux, où le secteur tertiaire est en croissance et offre de bons salaires, là enfin où se situent centres scientifiques et lieux de formation. On remarque aussi la bonne position des régions portuaires ou d'actif transit, des zones d'extraction des matières premières. Les régions les mieux pourvues sont: les deux villes principales, Moscou (52%) et Saint-Pétersbourg (38%), les régions frontalières – vers l'Europe occidentale ou l'Asie du Sud-Est, c'est-à-dire là où se trouvent les villes portuaires: oblasts de Mourmansk (34%), Kamtchatka (31%), Magadan (29%), Kaliningrad (24%), Sakhaline, région Maritime (22%), district autonome pétrolier des Khanty-Mansi (26%) ainsi que les régions où sont concentrés les principales institutions scientifiques et universitaires: oblast de Moscou (26%), Novossibirsk (24%), Tomsk (21%), Irkoutsk (21%) Kalouga (20%).

Moscou, qui est le pôle économique le plus puissant et le plus dynamique de Russie, apparaît comme un paradis des technologies de l'information en comparaison avec le reste du pays. Le taux d'informatisation de la population de la capitale comparable aujourd'hui au taux de motorisation. Selon une enquête réalisée par le FOM à la fin de l'année 2006, 45% des ménages moscovites possédaient un ordinateur à la maison, et 12% plusieurs. Seuls 23% du parc d'ordinateurs domestiques ne sont pas raccordés à Internet. Le parc d'ordinateurs chez les particuliers moscovites doit donc être d'environ 3 millions de machines. Il y en a autant dans les entreprises, les administrations et institutions publiques. Cela nous autorise à décrire la capitale russe comme une infocity, une ville où la société de l'information est en plein développement.

On a conçu au milieu des années 1990 plusieurs projets grandioses devant permettre de doter la capitale de nouveaux moyens de communication, avec le développement de la fibre optique et généralement des liaisons numériques. Le plus ambitieux de ces projets est la construction de Moscow City. L'idée urbanistique était de créer au-delà des limites du centre historique un très gros centre d'affaires où l'on trouverait d'immenses surfaces de bureaux et une infrastructure complète de communications : depuis les transports (construction d'une autoroute urbaine d'une route directe vers le principal aéroport international) jusqu'aux systèmes électroniques. Moscow City se situe de part et d'autre de la Moskova. Il faut reconnaître qu'en dix ans bon nombre de ces projets apparemment démesurés ont été réalisés. Par exemple, on a équipé tous les quartiers de Moscou de réseaux à forte capacité (câble, fibre optique notamment), qui permettent d'assurer un accès indépendant et à haut débit depuis n'importe quel appartement.

On recense dans la capitale 223 Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI), et dont les réseaux ne se limitent pas à la ville de Moscou. Il y a non seulement des grands FAI d'importance nationale ou régionale mais aussi de petites entreprises (dites subprovider) qui font l'intermédiaire avec le client final et qui poussent comme des champignons. Il existe même des petits réseaux associatifs. Les FAI, pour qui l'élargissement du marché est une priorité, tentent de tirer leurs propres câbles, cherchant à attirer les utilisateurs individuels.

À l'examen des caractéristiques sociales et démographiques des internaute russes en général, on imagine sans peine que dans la capitale, les possibilités du Réseau sont exploitées par la frange la plus diplômée et la plus active de la population. La cybersphère moscovite est la plus âgée du pays : ¼ des utilisateurs a plus de 45 ans ; c'est aussi la plus expérimentée et la plus formée ; plus de 70% des diplômés du supérieur y utilisent Internet, d'ailleurs, la moitié des internautes moscovites a un diplôme universitaire. Les utilisateurs sont aussi des gens aisés : 64% d'entre eux ont un revenu supérieur à la moyenne moscovite.

Nous ne disposons malheureusement pas de données qui nous permettraient de montrer comment se répartissent les utilisateurs privés d'Internet dans les différents quartiers d'habitation de Moscou. On peut néanmoins supposer que la géographie

d'Internet obéit aux facteurs d'âge, de formation et de revenu. Certes, les différences « centre – périphérie » et « ouest respectable, est ouvrier » ont toujours une signification, mais le facteur d'âge transforme ce tableau : les quartiers plus jeunes de la périphérie moscovite sont très activement intégrés au cyberespace.

La diffusion d'Internet à la périphérie correspond d'ailleurs plus ou moins au développement parallèle des zones commerciales autour du boulevard périphérique (Koltso), qui fait la frontière de la municipalité de Moscou. Les lieux de concentration du commerce, où se rassemblent marchés populaires et centres commerciaux où les grandes enseignes de la distribution internationale sont présentes (IKEA, OBI, Auchan …) attirent toutes sortes d'activités économiques, provoquant ainsi à faire émerger une demande Internet de très bon niveau. La population des environs profite de ces avantages et a donc accès à d'excellentes infrastructures, sans avoir à investir trop pour se raccorder à un réseau de qualité.

Dans ce contexte de forte croissance de l'usage d'Internet, on ne peut qu'être frappé par la stagnation du nombre de cybercafés à Moscou. Leur nombre n'a pas changé depuis 2002: 47; bien sûr, la qualité des services y a été quand même améliorée. Plusieurs réseaux de cybercafés existent: ***CafeMax****,* ***Timeonline****,* ***Soyouz****. Le parc habituel d'un café est de l'ordre de 10 à 50 machines, mais il existe quelques monstres, comme le Café Max : chaque cybercafé de l'enseigne compte 200-300 ordinateurs, qui voient passer chaque jour entre 1500 et 2000 utilisateurs.*

CafeMax (O. V)

Timeonline (O. V)

Cette situation s'explique bien sûr par le passage au modèle de l'Internet domestique, mais aussi par le prix assez élevé des prestations des cybercafés.
On voit que la situation en Russie et à Moscou a beaucoup changé en quelques années. Bien que les zones d'utilisation privées, publiques et marchandes se recouvrent très largement, on peut parler d'un fort mouvement de diffusion de l'Internet et d'un élargissement tant spatial que social de sa sphère d'influence.

Olga Vendina, Académie des Sciences de Russie
Denis Eckert, CIRUS-CIEU/Cnrs, Université de Toulouse-Le Mirail

Les Centres Multimédia communautaires de l'Unesco

L'objectif d'un « ordinateur pour tous » ne pouvant être atteint dans un futur proche, la solution communautaire semble être une piste intéressante pour venir à bout de la fracture numérique qui se décline aujourd'hui comme l'un des enjeux majeurs de ce nouveau type sociétal dans lequel le monde est plongé, à savoir la Société de l'Information. Comment pourra-t-on parler d'une Société mondiale de l'Information alors qu'une grande partie de ses membres n'a pas accès à ces outils - les Technologies de l'Information et de la Communication - qui l'instrumentent ?

Répondant à cette question, l'Unesco a mis en œuvre, à la fin des années 90, l'initiative des Centres Multimédia Communautaires - CMC - afin d'offrir aux communautés marginalisées l'opportunité d'accéder aux TIC et de profiter ainsi des effets bénéfiques de leur utilisation. C'est en effet à l'occasion d'un séminaire organisé à Kothmale au Sri Lanka en janvier 2001 que cet organisme des Nations unies a lancé son programme de création des CMC. A cette date, l'unique prototype et seul modèle fonctionnel de CMC était constitué par la Radio Communautaire de Kothmale installée quelques années auparavant et dont les effets positifs avaient alors fini de convaincre les autorités de l'Unesco. En 2004, près de 40 CMC pilotes étaient déjà fonctionnels dans 15 pays à travers l'Afrique, l'Asie et les Caraïbes. En fait, le modèle de Kothmale avait été adapté avec succès en dépit des environnements et des contextes extrêmement diversifiés d'une zone à l'autre. Aujourd'hui, on dénombre quelques 130 centres répartis dans plus de 20 pays, parmi lesquels le Mali, le Mozambique et le Sénégal, principaux bénéficiaires du projet de passage à grande échelle des CMC.

Il existe plusieurs types de CMC, ce concept étant très flexible et adaptable sans difficulté aux réalités locales des zones d'implantation de l'infrastructure. Mais en général, les CMC se définissent à partir du modèle le plus répandu, constitué d'une station radio communautaire partageant à la fois son local ainsi que tous les dispositifs administratifs et structurels avec un télécentre. Ce modèle de CMC qui relie la radio de proximité locale aux équipements du télécentre - ordinateurs connectés à l'Internet, téléphone, fax, photocopieuse, etc. – procède d'une approche globale associant accès, apprentissage et combinaison d'anciennes et de nouvelles technologies. L'objectif

principal visé à travers ce modèle est de tirer le maximum de profit de la convergence entre les ressources de la radio et celles du télécentre. En effet, grâce à sa composante radio, le CMC initie les communautés démunies des zones rurales éloignées et des quartiers pauvres des villes à l'usage d'une technologie de masse tout en leur donnant l'opportunité de participer à la production et à la diffusion de contenus locaux dans leurs langues locales. Quant à la composante télécentre du CMC, elle garantit l'accès à une large palette de services allant de la navigation à la production de contenus multimédia en passant par le courriel, la bureautique, la formation informatique, etc.

Sur le terrain, le succès des CMC se mesure à la lumière de l'engouement qu'ils ont suscité chez les populations quant à l'utilisation et l'appropriation de nouveaux outils de communication qu'elles pensaient auparavant pour les « autres ». Les CMC participent ainsi de manière forte à la lutte contre la fracture numérique. D'après Mme Fatoumata Sow, la coordinatrice du Projet CMC au Sénégal, grâce aux CMC, ce sont des centaines de milliers de personnes qui disposent désormais de radios communautaires, d'ordinateurs connectés à Internet et d'équipements multimédia. Pour elle, grâce à ces centres d'accès communautaires, la réduction de la fracture numérique n'est plus ni un slogan, ni un objet de plaidoyer. Elle est devenue effective et se construit dans le quotidien d'hommes, de femmes, de jeunes, de personnes handicapées des villages et des zones périurbaines pauvres, peu ou pas instruits du tout, mais souvent isolés et marginalisés.

Le rôle des CMC ne se limite pas seulement à la réduction des inégalités d'accès aux TIC. Ces centres favorisent également le développement des zones où ils s'implantent. C'est l'exemple de Vélingara dans la région de Kolda au sud du Sénégal. En effet, selon Abdoulaye Mballo, le responsable de la Radio communautaire Bamtaaré Dowri FM, le CMC a contribué depuis son installation dans la zone à sensibiliser les populations sur d'importants problèmes liés à la santé, à l'environnement, à l'éducation en général et à l'éducation des jeunes filles en particulier, etc., à travers notamment des émissions radio comme « infos santé » déroulée par le district sanitaire de Vélingara, « allô docteur » qui reçoit chaque semaine un technicien de la santé pour répondre aux questions des auditeurs, « la tribune des cultures », « la parole aux éleveurs », « la nouvelle économie rurale » et autres. De ce fait, sur le plan de l'environnement par

exemple, c'est des centaines d'hectares de forêt qui sont annuellement préservés des feux de brousses et de l'exploitation abusive du charbon de bois. Quant aux éleveurs, ils prennent progressivement conscience de la richesse que peut leur constituer le bétail, alors qu'auparavant l'élevage dans cette partie du Fouladou était essentiellement une activité de contemplation. Le village de Saré Yéro Yel, aux abords de Vélingara, est souvent cité en exemple puisque grâce aux informations diffusées à travers les ondes de Bamtaaré FM un producteur a réussi à mettre sur pied sa propre unité de transformation du lait, bien équipée en matériel de production moderne, et employant cinq personnes.

Bien que les effets positifs des CMC sur la réduction de la fracture numérique et sur la promotion du développement économique et social ne soient plus à démontrer, le défi reste important d'élargir le réseau des CMC dans les zones pauvres du globe où la demande demeure toujours forte, et de consolider les acquis déjà relevés. Pour cela, les autorités en charge du projet des CMC devront réfléchir avec les responsables administratifs, les personnels de ces centres ainsi qu'avec les populations bénéficiaires à trouver des réponses pertinentes à un certain nombre de questions dont les plus difficiles semblent être la gestion du bénévolat et la rentabilité financière des CMC qui doivent nécessairement perdurer après leur phase de financement initial.

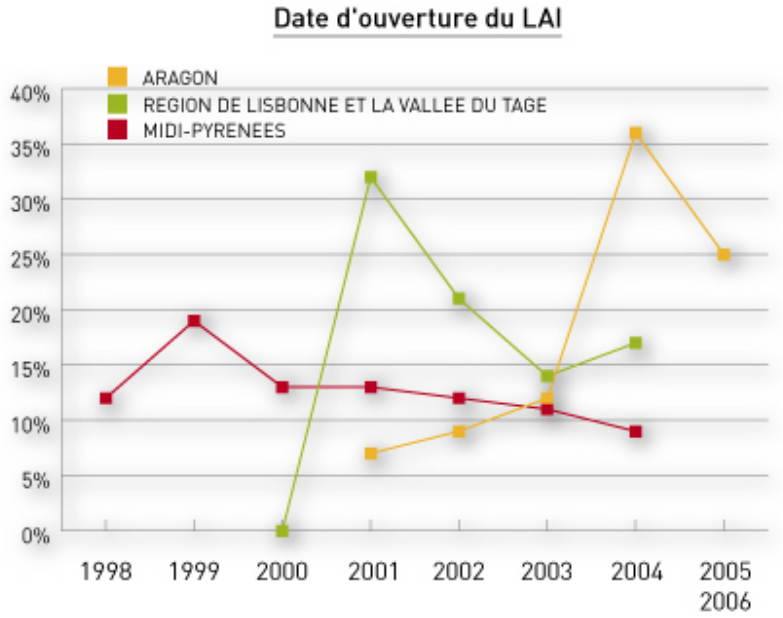
Ibrahima Sylla

II. Eléments de comparaison : Aragon, Région de Lisbonne et de la Vallée du Tage, Midi-Pyrénées

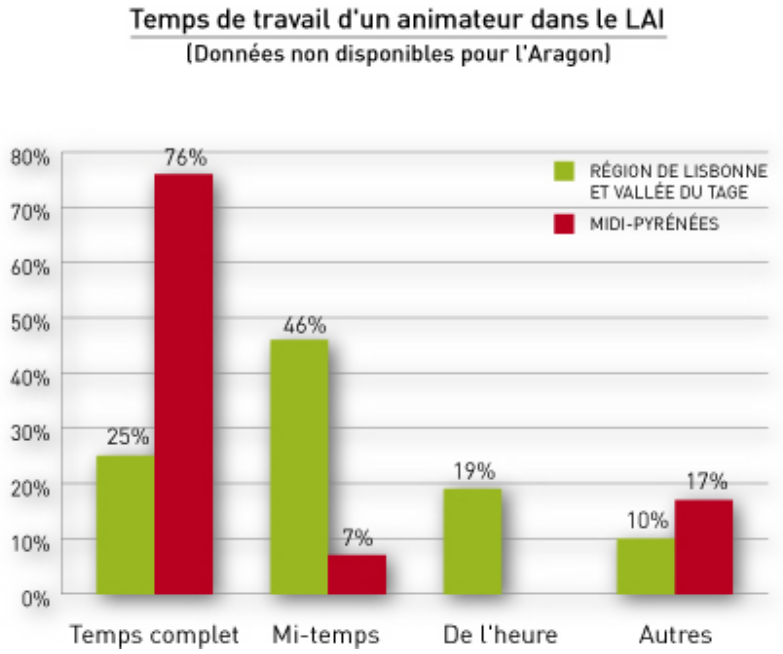
Cette comparaison a été établie dans le cadre du projet eAtlasudoe.
***eAtlasudoe** est un projet interrégional, qui regroupe des équipes universitaires (le GRESOC de l'Université Toulouse II Le Mirail, le GSIC de l'Université de Saragosse, le CEG de l'Université de Lisbonne) et des Agences régionales ou locales (l'ARDESI en Midi-Pyrénées, l'OASI en Aragon, la CULT dans la Région de Lisbonne et de la Vallée du Tage. Ce collectif travaille sur le déploiement de modèles régionaux de « sociétés de l'information ». L'une des thématiques de ce projet état les « Lieux d'accès public à Internet ».*

En analysant les trois territoires, on remarque quelques différences sur les caractéristiques, l'animation et les usages des LAI.

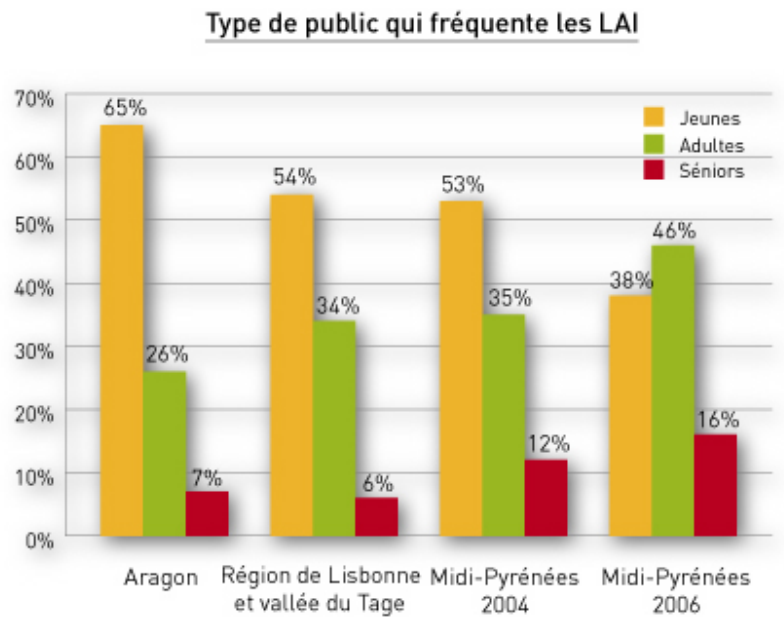
L'ouverture des LAI débute en Midi-Pyrénées dès 1998 (on observe toutefois un cas particulier, celui de la ville de Castres, qui lance son premier LAI dès 1996), avec un maximum de créations en 1999, puis une évolution régulière jusqu'à aujourd'hui. La politique régionale facilite l'évolution et le développement de certains lieux déjà existants, mais elle permet aussi la création de nouveaux lieux.
Dans la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage et en Aragon, les LAI apparaissent respectivement à partir de 2000 et de 2001. Le pic d'ouverture de LAI au Portugal est observé en 2001, lié au POSC, initiative locale et aide au FEDER, tandis qu'en Aragon il est plus tardif, 2004.



En général, les LAI des 3 territoires ont une surface inférieure à 50 m². Les LAI portugais sont plus grands que ceux des deux autres territoires. 21 % des LAI midi-pyrénéens mesurent moins de 10 m², en particulier ceux qui n'offrent qu'un ou deux postes, qui sont tenus par des associations, des bénévoles, et qui sont en milieux ruraux.



L'étude comparative indique que l'élément de distinction le plus net entre les trois espaces régionaux tient au rôle de l'animation au sein de ces LAI. Tandis qu'en Aragon, cette fonction est absente, on constate qu'elle est beaucoup plus présente et stabilisée en Midi-Pyrénées que dans la Région de Lisbonne et de la Vallée du Tage. 76 % des animateurs de Midi-Pyrénées travaillent à temps complet contre 25 % dans la région portugaise.



Une tendance générale s'impose à la lecture de ce graphique : les LAI sont souvent fréquentés par des publics « jeunes » et rarement par des « Séniors », particulièrement en Aragon.
En Midi-Pyrénées, entre 2004 et 2006, on constate que le taux de fréquentation des jeunes a chuté (il passe de 53 ù à 38 ù). On constate un rééquilibrage au profit des publics adultes et une augmentation des publics séniors.

En analysant les trois territoires, on remarque des différences significatives, notamment pour ce qui touche aux fonctions d'animation au sein des espaces, mais aussi en ce qui concerne les usages.

III. – Parcours en images

Montpellier (Hérault)

La Rue de Verdun part de la gare pour rejoindre la place de la Comédie.

Rue de petits hôtels, de restaurants, de taxiphones et de boutiques d'accès à Internet… Elle est aussi au cœur d'un quartier d'immigrés

La Rue Sérane, proche de la rue de Verdun. Elle présente les mêmes caractéristiques

Rue Sérane, un taxiphone

Toujours dans le même quartier proche de la gare, où l'on trouve des commerces comme un sex shop, deux lavomatiques, un petit hôtel

HAIR
2000
EUROPHONE

INTERNET
POINT PHONE
@
EUROPHONE
SERVICES

INTERNET PHONE
LION TELECOM
Cyber de l'Université

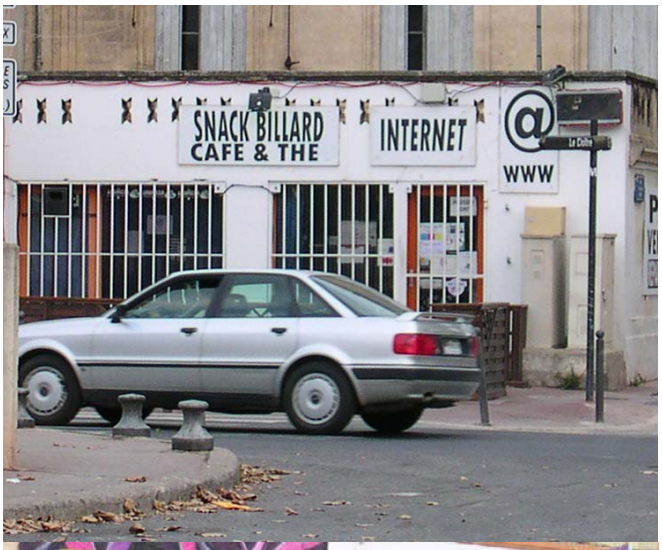
Cyber de l'Université

STYLOGRAF
Photocopies
Ordinateurs libre-service
Reliures Fax
04 67 54 79 53
Sortie Zone Piétonne
STYLOGRAF
PHOTO
STYLOGRAF

NOUVEAU
ORDINATEUR
LIBRE SERVICE
INTERNET
BUREAUTIQUE
HORAIRES D'OUVERTURE
9 H > 12 H 30
14 H 00 > 17 H 00

La Chênerale
RESTAURANT
CYBER
W@N
OUVERT

CYBER
W@N
OUVERT


SNACK BILLARD
CAFE & THE
INTERNET
@
WWW

ICI
TAXI PHONE
INTERNET
CARTES TEL
Esc@le
Cyber
04 67 60 85 24

Cyberl@nd
L' AMEUBLEMENT
1€/h

Cyberl@nd

Angleterre

Pays-Bas

Un coffeeshop offrant l'accès à Internet, Nieuwendjik Centrum, près de la gare…

Juste à côté du Coffeeshop, deux commerces « typiques » du quartier, à gauche un magasin de « jeux sexuels » (sex toys), à droite, Sensi Seeds/amrihuana…

Laundre Wasserette, Haringrakkers Steeg… il s'agit d'un lavomatique, qui fait aussi supermaché, loueur de vélo… et lieu d'accès public à Internet.

Warmoesstraat, Lundromat offrant l'accès public à Internet

Oudezids Achter Burgwal. Une vitrine très typique d'Amsterdam. Les lanternes rouges en façade indiquent qu'il s'agit en fait de lieux de prostitution. Les prostituées se tiennent dans la vitrine à la vue du chaland. Sur la porte, a été apposée la mention « Air conditionné, tv, alarme, internet ».

Allemagne

Un Tele Internet Center, près de l'Université de Frankfort-sur-Main

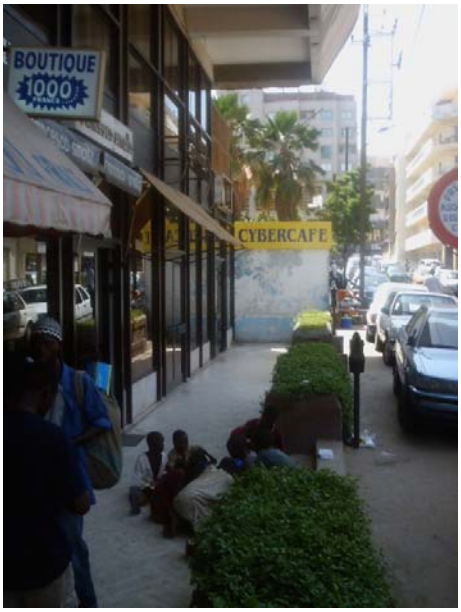
Dans le même quartier, une rue adjacente. L'accès à Internet jouxte un « Erotik Shop »

Sénégal

Les jeunes femmes sont très assidues dans les « cybercafés ». A la différence de ce que l'on observe dans la plupart des pays du Nord, la population des usagers des Cybercafés est surtout féminine.

D'une part parce que le maniement de ce type de matériel est censé renvoyer vers les métiers du secrétariat, d'autre part parce que le réseau est éventuellement utile pour trouver des maris…

Dakar, 2002



Au centre-ville de Dakar, sur le « plateau », les Cybercafés et Cybercentres occupent une très grande place dans l'espace public.

Dakar, 2002

A Thiès, les boutiques de télécentres constituent une part importante du commerce de centre-ville.

Thiès, 2006.

Dans un quartier populaire, une échoppe qui autrefois donnait accès à Internet, s'est peu à peu transformé en boutique d'écrivain public. La connexion à Internet a été supprimé, les personnes qui travaillent là font de la saisie de textes pour leurs clients : CV, lettres administratives…

Dakar, 2002

Un Cyberataya à Dakar.
Au Sénégal, le thé est plus courant que le café et les Cyberatayas se substituent logiquement aux Cybercafés.

Dakar, 2002

Tunisie

Un Publitel dans une rue de Tunis

Une rue de la Medina de Tunis avec le panneau d'un Publitel

Cameroun

Grèce

Centre-ville d'Athènes, juin 2007

Idem supra

Thaïlande

Nouvelle Zélande

Duke Backpac
SUSHI@cafe

Canada, Québec / Montréal

Le Centre d'Accès Communautaire à Internet de l'@venue.com, dans le quartier de Maisonneuve (Montréal).
Autrefois, l'@venue.com disposait de 80 machines, sur deux étages. Aujourd'hui, il ne reste plus que quatre machines, dont trois qui fonctionnent.

Le Chic Resto Pop, 1500, avenue d'Orléans à Montréal, dans le quartier Maisonneuve.
Une église désaffectée est utilisée pour servir la « soupe populaire ».
3 ordinateurs sont à disposition des usagers et un animateur assure la formation.

La Maison d'Haïti, Montréal 2007

L'accueil de la Maison d'Haïti

Le Centre d'Accès Communautaire à Internet de la Maison d'Haïti

Le Centre d'Accès Communautaire à Internet de l'Association des Ingénieurs et scientifiques haïtio-canadiens. 19 postes sont rassemblés.

Le Centre d'Accès Communautaire à Internet du Centre d'Amitié Autochtones de Montréal, 2001, Bld Saint Laurent.
Le CAAM a pour principale mission de produire des services destinés à améliorer la qualité de vie des membres des « premières nations » du Québec : Inuit, Cree, Mi'gmaq, Naskapi, Algonquin, Montagnais, Abenaki, Mohawk, Attikamew, Huron et Malcite.

Une bibliothèque publique dans le quartier Attwater

U.S.A

RED ROCK
BAKERY and CAFE
DESSERTS • ESPRESSO • ICE CREAM
Internet Café
OPEN

Pour aller plus loin

Guides et états des lieux (classement chronologique)

Serge Pouts-Lajus et Sophie Tiévant ; **PARTENAIRES INSTITUTIONNELS ET USAGERS COLLECTIFS** ; Etude thématique, Le Fourneau (Brest) – Le Chaplin (Mantes-la-Jolie) – Le Florida (Agen) ; Observation et analyse des usages des technologies d'information et de communication dans les " ESPACES CULTURE MULTIMEDIA " ; Décembre 1999

Serge Pouts-Lajus et Sophie Tiévant ; **INITIATION ET FORMATION ;** Observation et analyse des usages des technologies d'information et de communication dans les " ESPACES CULTURE MULTIMEDIA "**;** Etude thématique, Bibliothèque municipale (Amiens) – Espace Mendès-France (Poitiers) ; Décembre 1999

ESPACES PUBLICS MULTIMEDIA. GUIDE POUR LES ELUS *;* Observatoire des télécommunications dans la ville, janvier 2000.

Serge Pouts-Lajus ; **ATELIERS DE CREATION ET D'EXPRESSION ARTISTIQUES DANS LES " ESPACES CULTURE MULTIMEDIA** " ; Etude thématique ; Ministère de la Culture et de la Communication Délégation au Développement et à l'Action Territoriale ; Observation et analyse des usages des technologies d'information et de communication dans les " Espaces Culture Multimédia " ; Etude réalisée avec le concours de la Délégation aux Arts Plastiques ; Octobre 2000

Philippe Vidal ; **LES ESPACES MULTIMEDIA EN MIDI-PYRENEES. ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES** ; étude réalisée par le GRESOC pour le compte du Conseil Régional de Midi-Pyrénées, octobre 2000.

Serge Pouts-Lajus et Marion Crouze *;* **ANIMATEURS MULTIMEDIAS,** QUI SONT-ILS ? QUE FONT-ILS ? UN NOUVEAU METIER ? Etude thématique ; Ministère de la Culture et de la Communication, Délégation au Développement et à l'Action Territoriale ; Observation et analyse des usages des technologies d'information et de communication dans les ESPACES CULTURE MULTIMEDIA » ; Décembre 2000

Yannick Cucotti et Wilfrid Pasquer ; **ETAT DES LIEUX DES INITIATIVES EXISTANTES EN MATIERE D'ACCES PUBLIC A INTERNET EN REGION PACA** ; s/d GRESOC, pour le Conseil Régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur ; décembre 2001.

ENQUETE SUR LES ESPACES PUBLICS MULTIMEDIAS DANS L'AGGLOMERATION DE CASTRES-MAZAMET ; D.E.S.S. « Techniques d'Information et de Communication dans le Développement Territorial' »**;** juin 2001.

INTERNET DANS LES QUARTIERS. ESPACES PUBLICS NUMERIQUES ET POLITIQUE DE LA VILLE ; Repères, DIV (Délégation Interministérielle de la Ville), juillet 2001.

ETUDE POUR LE DEVELOPPEMENT DES LIEUX D'ACCES PUBLICS INTERNET A PARIS ; Etude menée par l'association VECAM pour la Ville de Paris, Décembre 2001.

Espaces publics numériques, moteur d'un Internet participatif. Facteurs de succès d'une politique publique d'appropriation des TIC en Wallonie., Philippe Allard & Pierre Lelong, novembre 2002.

Serge Pouts-Lajus et Elisa Leccia (Education et Territoires) *;* **ESPACES CULTURE MULTIMEDIA : UN RESEAU, UNE COMMUNAUTE D'ACTEURS** ; Ministère de la Culture et de la Communication, Délégation au Développement et à l'Action Territoriale, Observation et analyse du programme " Espaces Culture Multimédia " ; Décembre 2003

EVALUATION DE LA POLITIQUE PUBLIQUE DES CYBERCOMMUNES, Laboratoire Marsouin (Môle Armoricain de Recherche sur la Société de l'information et les Usages d'Internet), avril 2004.

LES LIEUX D'ACCES A INTERNET EN MIDI-PYRENEES ; Etude réalisée par le DESS TIC DT / GRESOC pour le compte de l'ARDESI ; juin 2004.

ANALYSE DES ESPACES MULTIMEDIAS EN AQUITAINE *; Medias-Cité, Centre de Ressources pour les Usages du Multimédia ; Juillet 2004.*

DIAGNOSTIC DE L'ACCES PUBLIC AU MULTIMEDIA SUR 5 COMMUNES DE LA METROPOLE GRENOBLOISE ; Philippe Cazeneuve ; 2004.

Ardenews#02, numéro spécial accès public à Internet; Midi-Pyrénées ; **TOUS SANS TRAC FACE AUX TIC** ; ARDESI, février 2005.

Point cyb, **ESPACE JEUNE NUMERIQUE: SYNTHESE DU QUESTIONNAIRE ENVOYE DANS LES REGIONS**.

MAILLAGE DES TERRITOIRES POUR L'ACCES PUBLIC A INTERNET. BILAN ET PERSPECTIVES., IRIS (Initiatives Régionales, Innovations et Stratégies), mars 2005.

Points d'accès à Internet. Les enjeux de la Société de l'Information pour le développement des territoires rhônalpins ; Région Rhône-Alpes, 2005.

ETAT DES LIEUX ESPACES PUBLICS 2005. UN PREMIER ETAT DES LIEUX DE L'ACCES PUBLIC A INTERNET EN ILE-DE-FRANCE, ARTESI ; Décembre 2005.

Rapports officiels

Martin-Lalande Patrice (avril 1997): ***L'INTERNET : UN VRAI DEFI POUR LA FRANCE***, Rapport au Premier ministre, Coll. des rapports officiels, la Documentation française.

RAPPORT SUR LES NOUVELLES TECHNIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION : DE L'ELEVE AU CITOYEN ; (1997); par Franck Sérusclat, Office Parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques ; Assemblée nationale, Sénat, n°145/n°383.

D'Attilio Henri (1998) : ***LE DEVELOPPEMENT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DANS LES COLLECTIVITES LOCALES : DE L'EXPERIMENTATION A LA GENERALISATION*****,** Rapport au Premier ministre.

Lasserre Bruno (2000) : ***L'ÉTAT ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION : VERS UNE ADMINISTRATION A ACCES PLURIELS***, rapport au Premier ministre, Coll. des rapports officiels, La Documentation française.

Technopolis Group (April, 2003), ***INDICATORS FOR EUROPEANS DIGITAL CONTENTS FOR THE GLOBAL NETWORK*** *: Final Report*, m*easurement for DG Information Society*, Vienna.

Ouvrages, numéros spéciaux de revues :

«*Accès publics à Internet et nouvelles sociabilités*», Géographie et Cultures n°46, Éditions L'Harmattan, octobre 2003.

«*Animation: premier bilan mitigé de la nouvelle filière*», La gazette des communes n°46, décembre 2001, pp30-35.

ARNAUD M., PERRIAULT J., «***Les espaces publics d'accès à Internet***» ; PUF, octobre 2002.

Le Guide de la France Internet ; Ed. Fourmi.com ; Ed. 2006.

POUJOL G ; «***Profession, animateur***» ; Collection documents de l'INJEP, document n°3, 1989, 223p.

ROBINET E., «***L'identité professionnelle des animateurs*** », AGORA débat jeunesse, n°22 4ème trimestre, 2000, pp113-124.

SCHUMPP J., SERRE D ; «***Référentiel emploi, activités et compétences. Étude 99289 Animateur en technologies de l'Information et de la Communication***», AFPA, décembre 1999, 18p.

Référentiel de certification. Animateur (trice) en technologies de l'Information et de la Communication, 2004

Sites Web:

http://www.ardesi.fr
http://www.artesi.artesi-idf.com/public/
http://www.cap-tic.fr/
http://chez-vous.com/sesp/page4.asp
http://chez-vous.com/sesp/page9.asp
http://delegation.internet.gouv.fr/
http://medias-cite.org/
http://www.demain.fr/default.asp?f=15030
http://www.dossierfamilial.com/html/art_417.html
http://www.formation-online.net
http://www.generationcyb.net/article.php3?id_article=56
http://www.injep.fr
http://www.internet.gouv.fr/rubrique.php3?id_rubrique=12
http://www.lyon.fr/vdl/sections/fr/economie/plsi/lieux_dacces_intern/
http://www.planetanim.com
http://www.oui.net/ observatoire des usages Internet
http://ram.ouvaton.org
http://www.travail.gouv.fr
http://www.veille-citoyenne.be