

# DÉMOCRATIE LOCALE & USAGES DE L'INTERNET

**Politiques municipales de développement des réseaux électroniques en direction de habitants : premières observations**

**Document d'étape**  
**Sous la direction de**  
**Véronique Kleck**

En collaboration avec

**Place Publique**  
**Septembre 1999**  
**MINISTÈRE DÉLÉGUÉ À LA VILLE**

## Remerciements

Remerciements tout particuliers à Anne Dhoquois, Corinne Gonthier et Julien Nessi de Place Publique.

A tous ceux qui, dans les villes, ont accepté de répondre à nos questions et qui nous ont aidés dans la réalisation de ce travail : Pascal Messelier et Jean-Jacques Derieppe de Faches-Thumesnil, Jean-Bernard Grubis, Roger Mezin et Nicolas Lejeune d'Amiens, Jean-Claude Bournez et Virginie Galez de Strasbourg, Frédéric Aumont et Laurent Defrocourt d'Hérouville-Saint-Clair, Michel Briand, Florence Morvan et Gabrielle Kubler de Brest, David Bensadoun de Schiltigheim, Sylvain Ducet de Colmar et Jean-Christophe Barreau des Andelys.

Et toute mon amicale reconnaissance à Valérie Peugeot et Florence Durand de Vecam qui ont largement contribué à la réalisation de cette étude.

## **Sommaire**

- Avant propos

par Véronique Kleck, Déléguée générale de Vecam  
et Valérie Peugeot, chef de projet à Vecam

- Politique de la ville et Internet

Par Claude Bartolone, Ministre de la Ville

- Introduction à l'étude

### **1/ Étude de cas**

#### **Cinq villes pionnières**

Amiens

Strasbourg

Hérouville-Saint-Clair

Brest

Faches-Thumesnil

#### **Six expérimentations en développement**

Schiltigheim

Montreuil

Colmar

Les Andelys

Caen

Joinville-le-Pont

### **2/ Synthèse**

### **3/ Constats et perspectives**

Annexes

## Avant-propos

Par Véronique Kleck et Valérie Peugeot

L'évolution de nos systèmes de communication questionne le cœur même de notre fonctionnement démocratique. À l'heure où parler de crise de la démocratie représentative semble devenu une banalité, les technologies de l'information peuvent constituer un levier dans le renouvellement d'une citoyenneté essoufflée.

Encore faut-il s'accorder sur l'objectif. Le mandat déléгатif ne suffit plus : il laisse l'élu souvent isolé face à des enjeux sociétaux chaque jour plus complexes et l'électeur désabusé face à l'inefficacité de son droit de vote. Ce système représentatif a aujourd'hui profondément besoin de se nourrir de participation citoyenne. Une implication du citoyen dans la vie de la " cité " - que celle-ci recouvre le quartier, la ville, l'Etat-Nation ou l'Europe peut apporter un triple enrichissement à nos démocraties :

- en laissant à ceux qui le désirent prendre une part de responsabilité dans le projet de la collectivité, on renoue le couple droits/devoirs, l'un des fondements de la citoyenneté.
- en livrant au débat public des questions chaque jour plus difficiles, on contribue au renouvellement des idées et des initiatives, susceptibles d'apporter des réponses.
- en laissant l'opportunité à un nombre croissant d'individus de devenir un peu plus " acteurs et auteurs " de leur vie par le biais d'une implication collective, on s'attaque au cœur de la crise de nos sociétés : celle du sens et de l'identité.

La ville semble aujourd'hui l'espace le plus adapté à l'expérimentation de ces nouvelles formes démocratiques. Les expériences fourmillent en France : comités et conseils de quartier, commissions extra municipales, enveloppes budgétaires participatives, procédures de consultation des citoyens etc.

Encore faut-il savoir apprécier ces différentes méthodes en fonction de leur qualité démocratique. Si la mise en débat des enjeux, la multiplication des espaces publics de discussions contribuent à revivifier nos pratiques démocratiques, trop souvent limite-t-on la participation à une simple consultation des citoyens.

Mais les villes, plus que tout autre territoire, constituent également de véritables laboratoires d'expérimentation des réseaux et de l'internet. C'est sous l'impulsion de responsables politiques précurseurs et, toujours, à travers la mobilisation d'un tissu associatif local, qu'émergent les conditions d'une réelle égalité d'accès et d'usage de l'Internet, que s'inventent de nouveaux usages répondant aux besoins de la population, que se définit une véritable demande sociale. À travers les capacités des acteurs locaux à développer des usages autour de l'Internet, ce que l'on transforme, c'est l'aptitude de ces sociétés locales à intégrer le changement sous toutes ses formes : sociales, culturelles, économiques, démocratiques...

C'est dans ce cadre éminemment politique que s'inscrit l'ensemble de la réflexion sur l'évolution des systèmes de communication. En réalité derrière la participation se profile la question du partage du pouvoir, question qui oblige à

repenser l'essence même de l'exercice de ce dernier. Elle impose aux décideurs de concéder au moins une partie du pouvoir que le scrutin leur a confié, à des habitants, soit pris en tant qu'individus, soit - le plus souvent - regroupés et organisés en associations. Ceci implique que les élus acceptent le fait que les citoyens ne sont pas des électeurs épisodiques, absents et passifs dans l'intervalle de deux scrutins, mais qu'ils deviennent régulièrement actifs, c'est-à-dire qu'ils cherchent à s'informer, à comprendre, à donner leur avis, voire à décider. La participation doit avoir des traductions variées allant de la possibilité d'émettre et de diffuser de l'information à côté de celle émise par les " autorités " jusqu'à une véritable co-décision, en passant par la consultation et la concertation.

Bien utilisées, les technologies de l'information et en particulier l'Internet permettent de tirer cette participation vers le haut, de donner à la citoyenneté active la substance qui lui évitera d'être ramenée au rang de nouveau slogan politique à la mode. Mais la citoyenneté active n'est pas la démocratie directe telle que l'imaginent certains nouveaux populistes, qui voient les citoyens transformés en consommateurs électroniques sondés en temps réel et sur tout. Il s'agit, en revanche, de créer les conditions pour que les citoyens soient non seulement participants mais véritablement acteurs dans la ville. Être acteur, cela renvoie à l'accès au savoir et donc à l'information, à la responsabilité et au passage à l'acte.

Si les citoyens ne parviennent pas à s'appropriier ces technologies, si nous ne nous donnons pas les moyens d'en développer les usages démocratiques, sociaux et culturels, le risque est grand de les voir utilisées exclusivement à des fins de consommation marchande et de perdre ainsi une opportunité de renouvellement démocratique. À consacrer aux usages marchands l'essentiel des infrastructures, des budgets et des énergies, on fait l'impasse sur l'essence même de la société que nous sommes en train de construire.

\*\*\*\*\*

Tout au long de cette étude sur les usages de l'Internet au service de la démocratie locale, nous nous appuyons donc sur l'hypothèse que l'exercice du pouvoir politique reste trop marqué par les fonctionnements et les schémas de la démocratie représentative traditionnelle, caractérisée par une concentration du pouvoir, ce qui le rend impuissant à résoudre les problèmes complexes économiques, culturels et sociaux dominants. Et sur l'hypothèse corollaire que cet exercice du pouvoir doit s'inscrire dans la perspective d'un nouveau paradigme qui allierait participation des habitants et initiatives issues des pouvoirs locaux. Ce qui doit également amener à interroger les cadres théoriques de l'action publique et le positionnement des services publics municipaux.

C'est cette même philosophie qui sous-tend l'ensemble des travaux de VECAM. C'est ce qui l'a amenée, en tant qu'association co-fondatrice de la fête de l'Internet, à imaginer l'opération " places Net ". Cette initiative est destinée à sensibiliser tous les acteurs de la ville à l'usage des réseaux multimédia et à les inciter à participer à la fête de l'Internet. Quarante collectivités locales, ont pu ainsi être observées de manière pragmatique, à travers un certain nombre d'expérimentations de villes, les modalités d'appropriation de l'Internet et les usages qui émergent, en particulier pour favoriser la participation des habitants.

Place Publique, partenaire de VECAM à qui a été confié le travail d'enquête et d'analyse des matériaux, contribue à travers ses activités à cette même dynamique.

Cette approche rencontre aujourd'hui les préoccupations du Ministère de la Ville qui dans la perspective générale de la politique de la ville entend " construire un nouvel espace démocratique avec les habitants " et fait de cette participation des habitants un des enjeux majeurs de cette politique. Dans cet esprit, la désignation de sites pilotes devrait permettre aux acteurs de cette politique d'analyser localement de nouvelles pratiques d'expression et d'intervention des habitants.

Cette étude ne constitue qu'une étape qui doit se prolonger par la conception et la mise en oeuvre d'un outil d'observation et d'évaluation au service de la politique de la ville. Un tel outil accompagné de dispositifs opérationnels doit être utile tant en matière de dispositifs de politique de la ville qu'en matière de contenu d'expérimentations au service des villes elles-mêmes. Enfin, cette étude entend contribuer à la mise en oeuvre du programme d'action gouvernemental " préparer l'entrée de la France dans la société de l'information" .

## Politique de la ville et Internet

Par Claude Bartolone

L'étude réalisée par VECAM à la demande du ministère de la ville, poursuit un but essentiel : **rendre visible** les actions déjà engagées en matière de techniques de l'information et de la communication, au bénéfice des acteurs et des habitants de la politique de la ville.

Car en définitive, nous sommes relativement sous-informés des initiatives mises en oeuvre par les collectivités locales ou les associations au titre de la politique de la ville, et soutenu financièrement par l'Etat.

Les fiches qui sont ici publiées, loin de se prétendre exhaustives, sont à la fois un élément de réflexion dans le grand débat autour des techniques de l'information et de la communication, et, surtout, *un outil à l'action*.

Les exemples sont en effet éclairants : qu'il s'agisse d'ouvrir des lieux publics spécifiques pour rendre accessible les TIC, ou qu'il s'agisse d'utiliser des espaces publics existants comme les bibliothèques, les centres sociaux ou autres maisons de quartier, la volonté de rendre accessible à tous les TIC apparaît véritablement comme une priorité des acteurs qui se sont engagés sur ce terrain (Brest, Strasbourg). Mais au-delà même de ce préalable, la mise en place de médiateurs aux nouvelles technologies, démontre que le contenu des actions, pour la politique de la ville, constitue un véritable défi transversal. Car, dans le domaine de la formation de la recherche d'emploi, de l'accès à la culture, aux loisirs, et dans le domaine de la communication et de l'échange, l'Internet constitue un moyen de plus, de mener des actions de proximité pertinente.

Le rôle des villes - et notamment de leurs élus \_ sera en effet déterminant dans cet accès pour tous et dans l'appropriation de tous des techniques de l'information et de la communication ; en cette période de préparation et de finalisation des contrats de ville, ce document constitue un signal adressé aux partenaires de la politique de la ville : les TIC constituent un moyen de plus au service des objectifs globaux de la politique de la ville. Il ne doit en aucun cas être négligé. Les exemples ci après relevés doivent convaincre de la pertinence de cet outil.



La société de l'information bouleverse nos visions, réduit les distances, favorise les échanges, dans des proportions dont nous mesurons encore mal les effets aujourd'hui ; elle s'inscrit dans une continuité historique aussi importante que l'arrivée de l'imprimerie, l'invention du téléphone, et la révolution de la télévision. Elle se situe d'ailleurs au cœur de ces trois médias. Et tout comme l'Etat et les collectivités locales ont joué un rôle essentiel dans la diffusion du livre pour qu'il soit accessible à tous, il faut, pour l'ordinateur connecté au réseau, le rendre également disponible pour le plus grand nombre. C'est d'autant plus nécessaire, qu'à l'inverse de la télévision, et même du livre, les TIC apparaissent complexes, leurs modalités d'accès sont encore trop coûteuses pour une partie de la population, et elles ne sont pas perçues spontanément comme un élément de loisir aussi évident que la télévision. Bref, le risque de générer de nouvelles formes d'exclusion est bien réel.

J'ai eu l'occasion d'insister à plusieurs reprises sur cet inconvénient d'une société de l'information qui laisserait de côté la partie de la population déjà la plus fragilisée : la réponse de la politique de la ville doit être très ferme. Dans le cadre du PAGSI, le ministère de la ville s'engagera fortement en faveur des TIC, notamment en favorisant les points d'accès publics à Internet, en développant la médiation pour l'accès à ces techniques, **et en utilisant aussi ces nouveaux moyens comme un vecteur pertinent de concertation et d'échange avec les habitants.**

Ce troisième volet rend ces techniques encore plus utiles à la politique de la ville. La fonction communicante de l'ordinateur offre une chance de pouvoir sensibiliser nos concitoyens à l'usage de cet outil, et peut être un moyen de plus (ce n'est évidemment ni le seul, ni même la solution en tant que telle) pour renouveler des pratiques démocratiques plus quotidiennes, plus participatives.

Je l'ai dit à plusieurs reprises : la participation des habitants est non seulement une nécessité, elle est une exigence. Quand le Gouvernement annonce qu'il ne signera pas de contrats de ville dans lesquels les modalités de la participation des habitants ne sont pas préalablement déterminées, il fixe une condition nouvelle qualitative. C'est bien un changement de perspective que nous voulons insuffler. Et, dans ce cadre, si je n'ai pas voulu imposer de modèles de " participation ", c'est parce que l'expérience de terrain est souvent plus innovante que les administrations parisiennes. Je veux que, dans cette logique inventive, les TIC soient intégrées dans les moyens à la disposition des acteurs. Sans rien vouloir imposer, cette étude contribue à donner des exemples susceptibles d'inspirer d'autres projets locaux désireux d'utiliser ces techniques.

La politique de la ville a vocation à mobiliser l'ensemble de ses partenaires pour faire de ces technologies un moyen de plus au service d'un nouvel élan en faveur de la citoyenneté.

C'est une **responsabilité partagée** que je souhaite favoriser. Ce document, préalable à la constitution d'une véritable base de données interactive mise à jour en permanence, donnera aux acteurs de terrain, les moyens, à partir de leurs projets locaux, de confronter de leurs expériences et ainsi de les enrichir, pour le bénéfice des habitants de nos quartiers d'habitat populaire.

## Introduction à l'étude

L'étude a consisté à observer, à un stade précoce de l'appropriation par les villes des réseaux interactifs - en particulier Internet - une variété limitée de sites et d'expérimentations qui favorisent une citoyenneté élargie et une participation des habitants à la vie locale et à la politique municipale.

Aujourd'hui les expériences menées pour faire participer plus ou moins activement les citoyens à la vie publique en utilisant Internet restent très limitées tant géographiquement que dans les contenus et pratiques.

Au niveau national, il semble qu'il existe de nombreuses lacunes à combler avant que les nouveaux outils de la communication ne contribuent à une meilleure participation citoyenne.

Très peu de parlementaires sont sur le net et, dans le cas contraire, ils reçoivent un nombre limité de messages. C'est ce que démontre l'expérience d'Agoranet : ils étaient dix parlementaires lors du lancement en janvier 98. Ils sont aujourd'hui une vingtaine de députés à venir exposer leurs idées sur le forum en ligne d'Agoranet.

Autre exemple, celui du médiateur de la république française. Le médiateur Bernard Stasi se déclarait surpris du succès du site internet. Depuis sa création en janvier 98, les demandes de médiation ont augmenté de 32%, ce qui fait dire au médiateur qu' " Internet a permis au citoyen de connaître l'institution et de savoir comment l'utiliser à son avantage ". Cependant le droit français oblige encore les internautes à passer par un parlementaire pour saisir le médiateur de la République, une procédure beaucoup plus contraignante que l'envoi d'un simple message électronique.

Si cette procédure disparaissait, le médiateur français risquerait fort de se voir confronter au même problème que le gouvernement de Lionel Jospin lorsqu'il demande aux citoyens et associations de réagir sur un programme gouvernemental " pour l'entrée de la France dans la société de l'information " par le biais de forums en ligne : une avalanche de remarques, propositions, amendements, orientations qu'aucune autorité représentative ou délégative ne sait gérer et encore moins intégré dans la formation et la mise en oeuvre de la décision publique ! La commission européenne en avait également fait l'expérience en soumettant au débat on line le livre vert " vivre et travailler dans la société de l'information ".

En réalité, en matière de contenus et des pratiques, il s'agit de faire la part de ce qui relève juste de la modernisation de la propagande électorale ou de la communication politique de ce qui est déjà une nouvelle façon de gouverner. La question centrale est de savoir si les nouvelles technologies seront utilisées uniquement pour multiplier les échanges entre les individus ou si elles permettent de construire de nouvelles identités collectives et des projets politiques soumis au débat public.

## Une étape dans une dynamique

1- L'opération places Net dans le cadre de la fête de l'Internet a conduit à l'implication de 40 villes ; deux questionnaires ont été soumis aux villes, l'un sur les opérations dans le cadre de la fête de l'Internet, l'autre beaucoup plus axé sur le descriptif de leur appropriation des NTIC. Une réunion des coordinateurs nommés par les villes a permis la connaissance mutuelle et les échanges entre ces représentants de villes fédérés autour d'une même problématique. Des rencontres régulières sont organisées dans le cadre de ce réseau places Net, animé par le souci et la volonté de mettre Internet au service de la démocratie locale et de la participation citoyenne.

Cette opération a permis une première observation pragmatique, le recueil d'information et un début d'analyse.

Cette phase nous a également permis d'identifier les "relais" et "porteurs de projets" dans la collectivité, ainsi que ceux qui devaient demeurer nos interlocuteurs.

2- La réalisation d'une pré-étude "démocratie locale et usages de l'Internet"

Cette étude ne constitue qu'une préfiguration d'un travail beaucoup plus approfondi qui devrait être mené sur un nombre plus important de villes et sur une durée d'investigation plus longue.

A partir de documents existants, nous avons cherché à tirer les premiers enseignements et à élaborer les premières pistes de recommandations.

Un complément ponctuel de matériaux a été recherché sous forme de questionnaire et d'entretiens. Nous souhaitons ainsi nous mettre en position de recueillir les informations les plus pertinentes pour la compréhension des usages et notamment ceux qui traduisent une volonté de promouvoir la démocratie locale et la citoyenneté active. Chaque ville a donné lieu à la rédaction d'une fiche de synthèse.

Ce travail d'investigation a permis la rédaction d'une synthèse des enseignements tirés et de dresser un certain nombre de constats destinées aux responsables de la politique de la ville.

3- Le prolongement de l'étude

Il s'agira ici de soumettre les résultats de la pré-étude aux instances et personnes compétentes dans le domaine des technologies de la communication, de la démocratie locale et de la politique de la ville.

L'étude servira de matériau de base pour :

- tirer les enseignements des observations de pratiques existantes et d'élaborer des recommandations tant au niveau local que national ;
- concevoir un outil en réseau pour produire une grille d'analyse pertinente et spécifique exploitable à plus grande échelle et actualisable directement par les acteurs concernés.

Devront être menés parallèlement :

- Identification, observation et enquête sur un nombre plus importants de villes

Dans le cadre de la fête de l'Internet, l'opération places Net sera renouvelée et permettra l'identification et l'implication d'autres villes dans le réseau ainsi que la récolte d'informations sur ces villes. L'organisation du concours "ville

Internet " sous le haut patronage du ministère délégué à la ville entend susciter la participation des villes et donner une visibilité aux expériences les plus innovantes.

- Poursuite de l'étude approfondie et comparative sur les usages de l'Internet et la démocratie locale ; synthèse et typologie des usages des NTIC par les différentes catégories de la population au sein de villes et par les municipalités elles-mêmes ; élaboration de préconisations à destination des responsables locaux et nationaux de la politique de la ville.

- Conception et test de l'outil d'observation et d'évaluation

Dans ce cadre, la constitution d'une banque de données d'expériences locales correspondant aux usages identifiés serait envisageable. Ce recensement pourrait être mené en partenariat avec d'autres services existants sur le tout le territoire. De même, l'ouverture d'un forum pourra permettre une continuité des réflexions à partir des conclusions de l'étude. Cet outil d'évaluation tant dans la sélection que dans la mise en oeuvre des projets sera destiné à répondre prioritairement aux besoins d'expertise des acteurs de la politique de la ville.

### **Approche méthodologique**

Pour mener à bien cette étude, 11 villes de taille différente ont été sélectionnées. Leurs couleurs politiques sont diverses : PS, UDF, RPR, divers Droite et divers Gauche. Dans certains cas, plusieurs interlocuteurs ont été interrogés, les compétences en matière de multimédia étant rarement centralisées dans un seul service.

Les fiches présentent la parole des représentants institutionnels des villes ; aucune enquête sur le terrain n'a pu être menée, et les habitants eux-mêmes n'ont pu être questionnés. Seules certaines enquêtes, ici encore à l'initiative des municipalités, ont pu nous éclairer sur la perception des habitants.

Les critères de sélection des villes soumises à l'étude étaient doubles :

- ▷ une approche donnant la priorité à la citoyenneté et à la démocratie locale.
- ▷ un stade d'appropriation et d'utilisation suffisamment avancé pour permettre l'observation et l'analyse ;

Par ailleurs, l'enquête devant être réalisée sur un mois et durant une période estivale (1er juillet-1er août), nous avons donné la priorité aux villes sur lesquelles Vecam avait déjà recueilli un certain nombre d'informations et avec lesquelles l'association avait préalablement établi d'étroites relations.

Cette sélection a été validée par le ministère de la ville, les villes retenues devant être de préférence en contrat de ville.

Deux groupes de villes ont été constitués :

- les villes pionnières : 5 villes qui dont les démarches sont les plus avancées en matière d'usage des NTIC au service de la participation des habitants : Brest, Strasbourg, Amiens, Faches-Thumesnil, Hérouville-Saint-Clair.

- des expérimentations en développement : 6 villes qui ont entrepris des démarches similaires mais dont la mise en oeuvre est moins avancée : Schiltigheim, Montreuil, Colmar, Caen, Les Andelys, Joinville-le-Pont. Pour chaque ville, les informations recherchées ont été organisées autour de quatre axes : informations générales, population locale et Internet, administration communale et services publics, démocratie locale et participation. Certains traits caractéristiques de ces villes sont résumés sous forme de tableau que l'on retrouvera en fin de synthèse de l'enquête.

---

## Étude de cas

### Cinq villes pionnières

Amiens

Strasbourg

Hérouville-Saint-Clair

Brest

Faches-Thumesnil

### Six expérimentations en développement

Schiltigheim

Montreuil

Colmar

Les Andelys

Caen

Joinville-le-Pont

## Amiens

### 1/ Informations générales

Interlocuteur :

Jean-Bernard Grubis, Conseiller municipal, en charge du développement des ntic

Roger Mezin, Premier maire adjoint, conseiller régional

Nicolas Lejeune, Chargé de la communication de la ville

Maire : Gilles de Robien (Nouvelle UDF)

Nombre d'habitants : 140 000

Localisation : Somme (80)

Contrat de ville intercommunal

Partenaires : l'Etat, le conseil général de la Somme, le conseil régional de Picardie, le Feder, la ville de St-Quentin, la CCI d'Amiens-Montdidier

Contacts : Nicolas Lejeune : 03 22 97 12 07 - Jean-Bernard Grubis : 03 22 82 22 22 - Roger Mézin : 03 22 82 23 24 - r.mezin@adntic.com

## **2/ Les moyens techniques**

Une agence pour le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (ADNTIC) a été créée afin de mettre en réseau tous les acteurs picards sur le District par le biais du câble. Il s'agit d'une volonté commune des principales instances de la région (Conseil général de la Somme, ville de St-Quentin, CCI d'Amiens-Montdidier, etc.).

Un partenariat a été passé avec la société Viatel, l'opérateur américain qui installe le premier réseau à très haut débit paneuropéen, en liaison directe avec les Etats-Unis, et passe par le département (le long du canal de la Somme). Le projet a été baptisé SAXO (Somme Axe Optique). Nos interlocuteurs valorisent le fait qu'Amiens est présente sur les inforoutes mondiales et est devenue, de ce point de vue, une ville attractive pour les entreprises mondiales. Grâce à ce positionnement, la ville espère des perspectives de développement et d'emploi nouvelles.

## **3/ La politique municipale à l'égard des NTIC**

La volonté politique est très affirmée : le point de départ a été la volonté du maire, Gilles de Robien. Un adjoint, Roger Mezin, et un conseiller délégué, Jean-Bernard Grubis, ont en charge le développement des ntic et les enjeux numériques.

La compétence ntic a été élargie au District du Grand Amiens (en terme d'investissement). 19 communes sont concernées : le District (qui rassemble ces 19 communes) a pris en charge le volet des investissements ntic, y compris celui de la commune d'Amiens. L'investissement ntic n'est donc pas géré commune par commune mais de façon globale, au niveau du District. La ville et le District sont progressivement équipés en espaces multimédia.

## **4/ L'accès à Internet**

A Amiens même, plus de 20 espaces multimédia sont aujourd'hui opérationnels ; ils seront 30 fin 1999. Cela fait plus de 300 micro-ordinateurs en service (15 micros par site, en moyenne). Au plan du District, il existe environ un espace multimédia par commune.

Les espaces multimédia sont des espaces physiques (80 m<sup>2</sup> en général) référencés comme tels sur toute la ville. Ils sont ouverts 7 jours sur 7, de 10h00 à 21h00 et accessibles à toute la population gratuitement. Ce sont des espaces de consultation, d'initiation et de formation. Chaque espace est animé par deux personnes qui ont été formées aux NTIC dans le cadre du PLIE (Plan Local d'Investissement par l'Economie).

L'ouverture des espaces a ainsi permis l'embauche de deux personnes à chaque fois. Soit une quarantaine d'embauches sur la ville d'Amiens ; sur les autres communes du District, les espaces fonctionnent avec un seul animateur qui travaille en général à temps partiel, surtout le samedi. Une petite vingtaine d'embauches à temps partiel y a donc été réalisée.

En général, les espaces sont implantés près des écoles ou dans l'enceinte des écoles (dans des salles vides attenantes, avec leur entrée spécifique) et dans tous les lieux publics qui sont sous la " tutelle " de la municipalité (Ex : la bibliothèque municipale où la ville a implanté son premier espace multimédia).

Outre l'accès à Internet, les espaces disposent d'un rail CD-ROM : une quarantaine de CD-ROM à forte dominante scolaire sont disponibles. Les espaces sont en effet ouverts au public et aux écoles : environ 400 classes les fréquentent (15 classes par site). Public et classes se côtoient ou non selon les horaires.

L'accès et la connexions y sont gratuits. Notre interlocuteur n'a pas pu fournir de chiffre permettant d'évaluer le coût pour la ville.

Des aménagements et des mobiliers appropriés à une utilisation importante ont été réalisés dans chaque espace.

### **5/Le public ciblé**

Il s'agit de toucher tout le monde : écoles, associations, habitants.

Objectif affiché : " drainer les gens qui n'ont pas les moyens d'avoir un ordinateur chez eux ; donc les zones les plus populaires et les écoles sont privilégiées ". Pour la réussite de sa politique multimédia, la municipalité parie sur le fait que les parents investiront les espaces multimédia en y étant amenés par leurs enfants.

L'ensemble de la population va tout de même être sensibilisé par une campagne de communication lancée à la rentrée de septembre 99 : un fascicule de présentation va être diffusé avec le journal municipal hebdomadaire (JDA) dans toutes les boîtes à lettres. Il sera également disponible dans les espaces.

### **6/Le site Internet : [www.amiens.com](http://www.amiens.com)**

#### L'historique

Le site a été ouvert il y a deux ans ; ici encore, le maire en a été l'initiateur. La ville a considéré que le multimédia est une dynamique d'ensemble et que tout ce qui se fait sur le Net correspond à une manière de vivre en réseau. Les associations l'ont très vite compris et s'y sont mises tout de suite : c'est leur logique de fonctionnement habituel. " En revanche, les collectivités locales sont longues à réagir : leur logique de fonctionnement n'est pas le réseau ", explique J.B. Grubis.

La ville a aussi profité d'une dynamique locale : la présence sur le territoire d'un jeune informaticien qui a monté son entreprise, Neuronnexion, dans un état d'esprit associatif, avec une démarche de réseau. Tout cela a créé une dynamique forte sur la région.

#### L'évolution

Aujourd'hui, la ville s'efforce de renforcer l'utilité du site. Il est de plus en plus conçu comme un site non limité à de la simple délivrance d'informations.

Progressivement, le site proposera également des services : ex : délivrance de fiches d'état civil.

Par ailleurs, le site fait déjà des liens avec d'autres sites ayant trait à Amiens sur le plan culturel, associatif ou économique. Il n'est pas conçu comme un site fermé sur lui-même.

Le contenu

Le site est très institutionnel avec une forte vocation pratique (infos sur la ville ou la vie municipale, services d'urgence, menu des écoles). Rubriques : Pratique, Tourisme, Forums, Vie économique

Les forums de discussion sont animés par deux personnes à la mairie. Dans la plupart des cas, les questions sont posées par des Amiénois (il existe un noyau dur d'habités), mais il arrive que des non-Amiénois et même des étrangers y participent, notamment des Australiens qui ont des liens familiaux dans la Somme.

Il s'agit de forums thématiques qui ont toujours trait à une préoccupation locale : un aménagement de la ville (au moment où la ville décide l'extension de la piétonisation par exemple), une actualité locale (ex : l'éclipse), etc. La plupart du temps, les questions sont adressées au maire et les réponses signées par Gilles de Robien qui, de cette manière, souligne son engagement dans un multimédia citoyen.

Le JDA (journal municipal) en ligne permet de toucher une population ne vivant pas à Amiens. Les Amiénois, quant à eux, reçoivent tous le JDA par la poste. Le JDA a plutôt une fonction de service. C'est un journal de proximité. Il existe deux rubriques sur le site qui entendent avoir une réelle fonction d'expression citoyenne :

1) " Allô Monsieur le maire ", une discussion sur le Net avec le maire. Cette discussion à bâtons rompus a été mise en place il y a plusieurs années déjà où elle se faisait uniquement par téléphone. Le maire a maintenu la version téléphonique qui se tient tous les quinze jours ou toutes les trois semaines : il répond à environ 200 appels. La formule a, dernièrement, été étendue sur internet. Il est trop tôt pour fournir des statistiques mais la dernière séance (qui s'est tenue au début de l'été) a duré environ deux heures, une vingtaine de personnes ont adressé des messages. Le téléphone demeure donc toujours l'outil privilégié des habitants pour s'adresser à leur représentant.

2) le conseil municipal en direct : l'intégralité du conseil municipal est filmée. Pour cela, la mairie s'est dotée d'une caméra et d'un caméraman qui se déplace pendant tout le conseil municipal. C'est la régie interne de la mairie qui redistribue le film sur le site internet. Les Amiénois et non Amiénois peuvent ainsi suivre le conseil en direct et intervenir en posant des questions. Il y a entre 100 et 400 connexions par conseil. Au total, entre 50 et 70 questions sont posées. Une sélection de 5 à 6 questions est faite en fonction de deux critères principaux : leur lien avec l'actualité locale et leur lien éventuel avec une délibération votée lors du conseil municipal du jour. Le maire lit lui-même les questions posées à la fin du conseil. Il y répond en direct ou bien, le cas échéant, sollicite l'élu concerné pour y répondre.

Les mises à jour

Une personne est en charge des mises à jour à la mairie. Des mises à jour partielles sont effectuées quotidiennement et le site propose au moins une actualité hebdomadaire nouvelle.

A cela il faut ajouter des opérations ponctuelles et exceptionnelles. Ex : cet été, un contact permanent a été instauré avec le skippeur Jean-Luc Van Den Heede dans le cadre du Global Challenge (course maritime autour du monde).

### Les développements futurs

La municipalité entend en faire un outil quotidien pour les Amiénois. Par exemple : offrir rapidement un extranet aux habitants, qui soit orienté service public (fourniture de fiches d'état civil, par exemple). Cet extranet serait une sorte d'intranet ouvert à toute la population : il diffuserait, vers l'extérieur, de l'information entièrement maîtrisée par la ville.

### Les connexions

La municipalité annonce le chiffre de 7500 connexions par mois sur le site Internet d'Amiens.

### L'hébergement de pages personnelles

La municipalité ne fait pas d'hébergement et a opté pour une autre pratique : faire des liens vers d'autres sites ou d'autres pages, qu'il s'agisse de sites d'associations ou même de particuliers, à partir du moment où ils ont un rapport avec Amiens. Par exemple : un lien est fait avec le site de la chambre de commerce, ou avec celui de la Maison du Temps Libre (association amiénoise). La ville n'exclut pas de faire des liens avec des sites privés ou de particuliers.

## 7/Les services publics et municipaux

### *Budget*

Un budget d'investissement de 4,5 millions de francs a été lancé pour équiper tous les espaces multimédia. Le budget de fonctionnement est estimé à 3 millions de francs mais ce chiffre n'a pas été confirmé.

### *Intranet*

Un intranet municipal (et districale) a été mis en place en juin 99. Il a été baptisé Passepartout, du nom du personnage de Jules Verne, compère de Philéas. Philéas, c'est aussi le nom d'un réseau à très haut débit qui dessert un grand nombre d'établissements publics sur le territoire du District du Grand Amiens. Objectif de cet intranet : mettre en réseau tous les services de la ville, en lien avec les services du District (l'intranet se situe dans une structure intercommunale). Il s'agit de permettre aux élus d'avoir accès à tous les documents dans tous les services : tous les débats du conseil municipal ont été numérisés, ainsi que toutes les pièces administratives, les arrêtés du maire, etc. Tous les services de la ville (le personnel) et les élus devront s'en servir. Ils vont tous bénéficier d'une formation prochainement.

Objectif à court terme : ouvrir certaines de ses rubriques aux administrés, avec la mise en place d'un extranet habitants.

Les e-mails

A partir de l'automne 99, tous les élus disposeront d'une adresse électronique. Début 2000, tous les habitants qui en font la demande se verront attribuer gratuitement une adresse. La municipalité table sur une démarche volontaire : les amiénois devront se faire référencés à la mairie s'ils veulent un e-mail.

La ville réfléchit aussi à la manière dont les gens vont pouvoir consulter leur e-mail. Selon notre interlocuteur, le minitel peut retrouver une nouvelle utilité et devenir un véritable outil de démocratie locale.

L'équipe

Elle est constituée d'une personne en charge du site et de Jean-Bernard Grubis, élu chargé des ntic. Sa mission est transversale, elle concerne tous les services (éducation, affaires culturelles, sportives, topographie, etc.).

## **8/L'évaluation**

Aucune enquête d'évaluation spécifique au multimédia n'a été effectuée. La ville ne pratique pas d'enquêtes ponctuelles ou ciblées sur tel ou tel point. Elle sonde les habitants une fois par an, dans le cadre d'une enquête de satisfaction globale sur la ville et les actions menées par la municipalité. Cette enquête dure entre trois et quatre mois. Elle se fait à la fois par le biais de questionnaires, de réunions en tours de table et de campagnes téléphoniques.

En matière de multimédia, la ville estime qu'elle a d'autres outils de mesure tout aussi pertinents que les enquêtes : elle est convaincue que son projet NTIC intéresse les gens car le Conseil Municipal en direct et la Fête de l'Internet ont rencontré un réel succès auprès des habitants. En matière de multimédia, la logique de la ville n'est pas de répondre à la demande des habitants mais de proposer : " Nous n'attendons pas que telle ou telle demande soit exprimée par les habitants. Chaque fois que nous pouvons, techniquement, proposer de nouveaux services, nous le faisons. Nous ne sondons pas les habitants a priori sur leur souhait vis-à-vis de ces nouveaux services. En revanche, nous testons leur intérêt a posteriori : nous regardons s'ils les utilisent ou non ", explique Jean-Bernard Grubis.

Les freins

" Les gens ont du mal à se servir des NTIC comme d'un outil quotidien. Ils ont du mal à appréhender l'outil en tant que tel ", souligne Jean-Bernard Grubis. Mis à part ce constat d'ordre général (il n'est pas spécifique à Amiens), aucun frein n'a été exprimé.

## **9/L'information**

Le principal support de communication de la ville, c'est son hebdomadaire, JDA. Il est diffusé en boîtes à lettres et est en accès libre à la mairie et dans les lieux publics. Le site y est régulièrement mis en avant. Chaque conseil

municipal (un par mois) est annoncé dans le JDA, ainsi qu'au travers de campagnes de communication sur des " sucettes Decaux " et en abribus : les campagnes rappellent systématiquement le conseil municipal en direct sur <http://www.amiens.com/>. La population la plus intéressée : les jeunes 20-30 ans ; la plus engagée : les associations.

Les services et les rubriques proposés en ligne qui contribuent au développement de la démocratie locale : le conseil municipal en direct sur le net ; les discussions en direct avec le maire (comme " Allô Monsieur le maire ") ; les forums de discussions.

## **10/ Débats**

La ville n'organise pas de débats avec la population. En revanche, de nombreux débats ont lieu en interne, à la mairie. Les NTIC sont devenues une préoccupation transversale : tous les élus s'en préoccupent, quelle que soit leur délégation.

## **11/ La participation des habitants**

La ville fait participer les habitants à sa politique au travers du Conseil municipal des jeunes, des comités de quartier et des réunions publiques avec les habitants.

A mi-mandat (il y a un an), une enquête auprès des Amiénois a été réalisée. Elle a duré un peu plus de trois mois. L'enquête a été effectuée par le biais de questionnaires auprès de chaque foyer amiénois et de tables rondes thématiques. Il s'agissait de mesurer la satisfaction et les attentes des habitants concernant leur ville (tous les aspects ont été abordés : aménagement de la ville, équipements, fonctionnement des services, etc.). Le service communication de la ville n'a pu nous la procurer. A priori, cette enquête ne sera pas renouvelée.

Elle a débouché sur deux actions :

- l'édition d'un livre, le Plan d'Action Municipal (PAM) qui contient un programme d'engagement vis-à-vis de la population. Le PAM a été diffusé auprès de l'ensemble des Amiénois, il est également disponible sur le site internet.

- chaque foyer en ayant manifesté la demande dans le questionnaire qu'il a rempli, a reçu la visite d'un élu à son domicile. Une cinquantaine d'élus ont été mobilisés pendant plus d'un mois pour ces visites à domicile : chaque élu a visité entre 80 et 100 foyers durant cette période. Les visites avaient lieu le soir, le samedi matin ou le midi. " La plupart du temps, les gens nous demandaient de venir sans but précis. Ils cherchaient surtout à savoir si les élus étaient effectivement capables de se déplacer au domicile des gens. Finalement, les discussions s'amorçaient et chaque visite durait en moyenne une heure. ", raconte Jean-Bernard Grubis.

Enfin, le tissu associatif de la ville est l'un des publics moteurs pour les NTIC. La ville les aide à financer leur équipement. Ex : la Maison du Temps Libre, dans les quartiers nord, qui dispense des formations au multimédia, notamment auprès de populations défavorisées. La ville finance le fonctionnement comme l'équipement mais les formations sont prises en charge par le conseil général et le conseil régional

## Particularités

Amiens fait partie des villes pour lesquelles le multimédia est un choix politique stratégique. En la matière, le maire, principal moteur de cette politique, semble privilégier la mise en place d'actions "visibles" (par exemple : le conseil municipal en direct ou " Allô Monsieur le maire ") qui lui permettent d'avoir un fort impact d'image sur sa ville.

L'interviewé n'a fait aucune référence, en revanche, à des comités de réflexion comme ceux mis en en place par d'autres villes .

Au final, cette politique a le mérite de déboucher sur des réalisations très concrètes : le conseil municipal en direct, " Allô Monsieur le maire ", les visites des élus au domicile des Amiénois

Le site Internet, très institutionnel, est pratique et clair.

A noter, enfin, une volonté de maîtrise sous-jacente et permanente de la part de la mairie : par exemple, le site municipal fait des liens vers d'autres sites mais n'héberge pas de "pages extérieures" (créées par des associations ou des personnes privées, par exemple).

## Strasbourg

### 1/ Informations générales

Interlocuteur : Jean-Claude Bournez, Responsable du service Education Populaire à la mairie

Virginie Galez, Chargée de la gestion du site internet de la ville au service Communication externe.

Maire : Roland Ries (PS)

Nombre d'habitants : 263 000

Localisation : Bas-Rhin (67)

Contrat de Ville inter communal

Partenaires : Etat, Fond d'action social, CAF, conseil régional, conseil général du Bas Rhin

Contacts : Jean-claude Bournez : 03 88 60 93 97 - jcbournez@cus.sdv.fr

### 2/ Les moyens techniques

Si l'on ne peut pas chiffrer le parc informatique de la ville, il est possible de quantifier le nombre d'ordinateurs (PC) mis à la disposition des agents de la mairie : 3 000. La bureautique de ces ordinateurs étant sur le point de changer (de Windows 2 à NT), les agents auront droit à deux jours de formation.

La ville de Strasbourg est câblée (La Lyonnaise) ; c'est du reste l'une des premières villes à avoir bénéficié d'un haut débit. A ce jour, 900 abonnés privés ont accès à Internet par ce biais. Mais, en raison de problèmes techniques, les abonnements sont bloqués jusqu'en octobre 1999. Les 100 ordinateurs (sur 3000) connectés à Internet utilisés par les agents municipaux sont également câblés : leur nombre varie selon les services. A l'Education populaire, 6 d'entre eux permettent un accès au Net. Dans les cyber centres, les connexions au net se font par câble mais aussi par Numéris.

### **3/La politique municipale a l'égard des NTIC**

Le programme " Education Populaire " a été mis en place il y a trois ans : l'objectif politique est d'expérimenter les usages sociaux autour des nouvelles technologies. Catherine Trautmann a voulu placer son deuxième mandat à la mairie de Strasbourg sous le signe de la démocratie participative. Deux programmes ont alors été mis en place : " l'Education populaire " et " démocratie participative et de proximité " (mise en place d'adjoints de quartiers, d'une direction d'action territoriale, volonté de "territorialiser" les approches en fonction des quartiers sans pour autant les stigmatiser en zone franche, ZEP, etc.). Strasbourg, c'est, en effet, un centre riche et des quartiers populaires où l'on note une dérive dans l'exercice de la démocratie : taux d'abstention élevé aux élections, vote front national important, repli communautaire, etc. Le programme Education populaire consiste donc à remettre de la citoyenneté dans ses quartiers, à revaloriser " le populaire " ; l'utilisation des nouvelles technologies apporte de la modernité à ce programme. Elle évite également que se développe une nouvelle fracture entre ceux qui ont accès et ceux qui n'ont pas accès à internet. De plus, le multimédia participe d'un changement de société ; ses ressources peuvent contribuer à réduire les écarts sociaux.

### **4/L'accès a Internet**

Dans ce domaine, la politique de la ville est claire : à moins de 400 mètres, quelque soit l'endroit où il se trouve, un strasbourgeois doit pouvoir trouver un accès à internet.

Ainsi, 16 centres socioculturels ont signé avec la mairie, en juin dernier, un accord cadre instaurant l'ouverture d'un espace Internet au public (gratuit ou payant) dans leurs locaux à partir de septembre ou octobre 1999. Deux postes au minimum et une imprimante seront mis à disposition du public dans chaque centre ; un emploi-jeune a été recruté pour animer chaque espace et initier le public au multimédia. Les financeurs du projet sont l'Etat (dans le cadre des contrats de villes), le FAS, la CAF et la ville. Une convention a été signée avec le département et la région mais sans financement. La formation des animateurs est toutefois financée par la région. Le coût en investissement pour chaque structure revient à 70 000 F pour l'achat de mobilier et d'ordinateurs. L'accent est mis sur la volonté de former, pendant deux mois, les initiateurs qui sont tous de niveau bac et presque tous issus des quartiers d'habitat social. Grâce à l'AFPA, une action de professionnalisation sera mise en oeuvre.

Par ailleurs, la ville a ouvert quatre cyber centres : deux dans le quartier de la gare, un au Neuhof et un quatrième au Meinau (tous deux des quartiers populaires). Chaque cyber centre est doté d'une dizaine de postes en moyenne mais tous ne servent pas à l'utilisation d'Internet (visualisation de CD-Roms, bureautique, Musique Assistée par Ordinateur (MAO), Dessin Assisté par ordinateur et PAO).

Une équipe de 12 initiateurs - formés préalablement pendant deux mois et embauchés en contrat emploi-jeune - tous issus des quartiers populaires et possédant un niveau bac – est mis en place, à laquelle il faut ajouter un coordinateur et un technicien qui " tourne " dans les quatre centres.

Un accès au Net a également été mis en place dans les locaux du Centre Informations Jeunesse Alsace ainsi que dans les 15 antennes de la mission locale : chacune possède deux postes et a engagé un initiateur multimédia. En tout, plus d'une centaine de postes sont connectés dans la ville en accès gratuit ou payant selon les structures. Ces antennes de la mission locale sont financés par la ville et l'Etat dans le cadre des contrats de ville. La formation des animateurs est ici encore financée par la région.

La ville réfléchit à la mise en place d'équipements informatiques connectés dans les bibliothèques, les centres médico-sociaux, les mairies de quartier. Les élus semblent convaincus du bien-fondé du développement des accès à Internet notamment dans les structures municipales.

## **5/le public ciblé**

En ouvrant des cyber centres, la ville a mis en place un accès pour tous au Net. Mais le public prioritairement ciblé, ce sont les jeunes de 15-25 ans hors temps scolaire. La raison à cela ? La société étant en marche forcée vers les nouvelles technologies, ceux qui ont le moins de bagage économique risquent d'être écartés de cette révolution. Il faut qu'ils acquièrent des compétences afin que l'ensemble des citoyens puissent accéder à ces nouveaux outils. A ce jour, les cyber centres comptent 5000 inscrits.

Au cyber centre du Neuhof, les jeunes inscrits à l'ANPE, à la mission locale et dans des centres de formation ont des accès privilégiés : outre la gratuité de la connexion, ils bénéficient de tranches horaires plus importantes pour accéder aux ordinateurs. Ils disposent du cyber centre en semaine, pendant la journée jusqu'à 16 heures et sont accompagnés par une association qui fait de la formation : l'ANEF – association neuhof emploi formation.

A la Meinau, ce sont les enseignants et les écoliers ; un atelier MAO a également été ouvert. Celui de la gare à un caractère plus généraliste avec cependant une spécialisation dans les logiciels de création artistique. Enfin, la Maison de l'image, le quatrième cyber centre, a une vocation particulière : formation spécifique à l'image et au son grâce à des ateliers vidéo, de création de films, de clips et d'utilisation du Web dans la création d'images animées. Depuis septembre, sur le canal de la ville, les jeunes ont 1/2 heures de programmation. Parallèlement, la ville s'engage dans une expérimentation de Web télé en partenariat notamment avec l'école de journalisme de Strasbourg.

Chaque cyber centre est doté d'initiateurs bénéficiant de 6 heures par semaine d'auto formation. Ils doivent notamment créer des pages Web.

Au cyber centre de la gare, le club des internautes (les membres doivent payer 60 francs par an) se réunit pour créer des pages. Pour le public, la ville a profité de différents événements afin de communiquer sur ses actions et sa politique : les Netdays, pl@ces Net dans le cadre de la fête de l'Internet. Mais la meilleure communication dans ce domaine reste le bouche à oreille. Le choix des lieux n'a pas été fait au hasard : le cyber centre du Neuhof est situé dans la Maison de l'insertion et du développement économique. Celui de la gare, situé dans une galerie marchande, attire, lui, davantage d'adultes. Par ailleurs, une politique de communication importante a été menée auprès des associations, lors des différentes Universités hors les murs, du colloque annuel portant notamment sur les nouvelles technologies et de l'opération Cité Jeunes au Printemps. Concernant les écoles, le service Education ouvre à l'automne 16 sites pilotes comprenant une salle multimédia avec ordinateurs connectés dans 16 écoles situées dans des zones prioritaires. La Région a, par ailleurs, le projet d'acheter des PC pour les lycées et de mettre tous les établissements scolaires d'Alsace en réseau.

**6/Le site Internet :** [www.mairie-strasbourg.fr](http://www.mairie-strasbourg.fr)

### L'historique

La première version du site a été ouverte en mars 1996. C'était un site vitrine qui présentait Strasbourg. La motivation principale était touristique : il s'agissait de faire découvrir la ville et d'être présent sur le Net. L'initiative émanait conjointement du service de communication externe et du cabinet du maire. La deuxième version date de mars 1997 : des informations locales et pratiques y sont ajoutées comprenant notamment un service interactif (commande de fiches d'Etat civil). En avril 1998 - date de la mise en ligne de la troisième version -, ce service est enrichi d'un plan interactif de la Communauté urbaine. L'aspect "vitrine" du premier site est alors mis de côté ; l'aspect pratique est favorisé afin que le site devienne un outil au quotidien pour les habitants. A noter que depuis 1997, le contenu du magazine de la ville est mis en ligne.

### *Le fonctionnement*

Les mises à jour sont quotidiennes depuis avril 1998 notamment en ce qui concerne les rubriques événements et communiqués de presse. La création de nouvelles rubriques est une décision prise par le service de communication externe (mise en ligne récemment des comptes-rendus et des ordres du jour des conseils municipaux et communautaires) mais elle peut également émaner d'autres services. En septembre, ouverture d'un site indépendant dédié au vélo (plan des pistes sur la ville, location, etc.) sur la demande du service Transports et déplacements (c'est du reste ce service qui a payé sa création, la communication externe prenant en charge les mises à jours et l'hébergement). Même cas de figure pour les sites conseils des jeunes et cyber centres qui dépendent du service Education populaire mais qui sont, eux, intégrés au site de la ville. Cela fait partie de l'initiation des

emplois-jeunes : ce sont eux qui mettent en place les pages des sites ainsi que les quelques pages persos des usagers des cyber centres.

Un site indépendant existe également pour les musées mais comme pour celui de la ville, c'est le service communication externe qui le prend en charge financièrement.

A chaque création de site comme ceux décrit ci-dessus, la question de faire un site indépendant ou de l'associer au site de la ville se pose. Aujourd'hui, le souci majeur reste, cependant, la cohérence générale. Ainsi, le site de la communauté urbaine est intégré à celui de la ville. La prochaine étape sera celle de la mise en place d'un portail : à partir du site de la ville, il sera possible d'avoir accès à tous les autres sites concernant la vie strasbourgeoise (sites des cyber centres, de la communauté urbaine, du vélo à Strasbourg, conseil consultatif des étrangers, musée, conseil municipal des jeunes, etc.). L'objectif politique est de faciliter l'accès des citoyens aux services et aux informations.

Prochainement, de nouvelles rubriques réalisées en collaboration avec les services concernés seront mises en ligne : troisième âge, l'eau sur la communauté urbaine, etc. Aujourd'hui, c'est la communication externe qui prend en charge les mises à jour. A terme, il est prévu que chaque service le fasse.

Le site enregistre 900 connexions par jour et ce chiffre est en constante augmentation notamment depuis la mise en place des services locaux.

Le contenu

Le site est axé sur l'actualité de la ville (festival, etc.), la découverte de la ville (patrimoine, tradition, grands projets, etc.), la vie quotidienne (action sociale, commande d'actes civils, quartiers, etc.), la vie municipale (conseils municipaux et offres d'emploi). Le portail permettra de développer des liens vers les sites des cyber centres, du conseil des jeunes, des musées de Strasbourg, de Cigogne net, etc. Un site de la Communauté Urbaine de Strasbourg est en construction. Il sera accessible par le biais du site de la ville qui présente déjà un plan interactif de la communauté urbaine de Strasbourg. Par ailleurs, l'internaute a accès à un agenda culturel ainsi qu'aux journaux d'information municipale et communautaire, le Strasbourg magazine et au CUS magazine dont la forme est légèrement retravaillée pour être adaptée à internet. L'ensemble a été pensé pour se télécharger rapidement, ce qui s'avère être le cas mais au prix d'un graphisme inexistant. Quelques liens vers des pages personnelles existent également: il s'agit avant tout de liens vers des sites d'associations ; la ville ne propose pas d'hébergements. Elle ne fournit pas non plus d'adresses e-mails.

Le site existe en version française, anglaise et allemande mais les deux dernières proposent un aspect fort édulcoré du site. Le webmaster reçoit une dizaine d'Email par jour : ceux-ci sont soit traités en direct par le service communication soit dispatchés dans les services concernés notamment quand il s'agit de questions. Les agents sont censés y répondre mais quand ils le font les délais peuvent être de deux mois. A noter que le site a obtenu deux prix : prix de l'ergonomie au salon Multi Médiaville et le troisième prix pour les informations à destination des jeunes décerné par le magazine Phosphore.

Le budget

Budget du site (hébergement et mises à jour, hors ressources humaines) :  
130 000 francs par an.

## **7/Les services publics et municipaux**

### *Les projets*

Différentes études sont menées pour moderniser les services publics. L'une d'entre elle consiste, dans un premier temps, à repérer les possibilités telles que la mise en place d'un service d'informations graphiques pour le cadastre. Par ailleurs, une étude sur le commerce électronique a été lancée afin de mettre en place une carte de paiement électronique permettant aux habitants de prépayer les tickets de bus, la cantine de leurs enfants, les activités sportives, les spectacles, etc.

### *Le budget*

Le budget nouvelles technologies du service Education Populaire s'élève à 2 millions de francs par an (hors salaires). Il couvre les frais de fonctionnement, la gestion des cyber centres (chaque centre, à l'ouverture, coûte 200 000 francs en frais de matériel, de second œuvre et de câblage) et des subventions accordées à des associations qui œuvrent pour le développement des nouvelles technologies.

Le budget global de la ville s'élève à 2,3 milliards de francs, celui de la communauté urbaine est de 3 milliards de francs.

### *L'utilisation du Net en interne*

Chaque agent a accès à une messagerie interne permettant d'envoyer des mails, des fichiers, de travailler en réseau et de consulter un agenda électronique mais peu l'utilisent. C'est en effet le bouleversement de pratiques quotidiennes pour quelques 500 agents. Certains le découvrent même par hasard et apprennent sur le tas. Il n'y a pas eu de formation spécifique dans ce domaine au sein de la municipalité. Les élus ne figurent pas sur la messagerie : ils doivent passer par leur secrétariat. Un seul élu, à ce jour, est directement connecté à internet.

### *Les e-mails*

La ville n'a pas donné d'adresses e-mails aux habitants : selon la municipalité, ce n'est pas un bon moyen pour développer l'usage des nouvelles technologies. Aujourd'hui, la ville veut aller plus loin que ce type d'initiative en hébergeant des sites associatifs ou personnels et en multipliant les lieux d'accès.

### *L'équipe*

Outre les trente personnes qui composent le service Education populaire, un webmaster appartenant au service Communication externe est chargé de mettre à jour le site de la ville.

A terme, chaque service devra mettre à jour la rubrique le concernant.

### **8/Evaluation**

D'ici la fin de l'année une étude consacrée aux usages de nouvelles technologies dans les cyber centres sera rendue publique. Aujourd'hui, la ville peut déjà donner quelques indications : le nombre d'utilisateurs (4 000 inscrits dans les cyber centres à ce jour) et ce qu'ils viennent faire (prioritairement la création d'Email, la connexion à des chats le surf sur Internet et enfin l'utilisation des outils de bureautique).

Mais, pour optimiser le contenu pédagogique des centres (limiter l'utilisation de l'IRC ou l'orienter vers un aspect plus pédagogique tel que la mise en place de " chat " avec les habitants de villes jumelées, le service souhaite réaliser cette étude.

### *Les freins*

Les difficultés rencontrées pour mettre en place ces différentes initiatives et, ce, malgré une forte volonté politique, s'expliquent par certaines lourdeurs administratives : le service informatique ne souhaite pas gérer les différentes installations dans des configurations différentes et qui n'entrent pas dans le schéma directeur. Les règles de la comptabilité publique et des marchés publics rendent les procédures longues et sont difficilement compatibles avec la nécessaire réactivité, adaptabilité et souplesse du réseau Internet qui évolue en permanence tant sur l'aspect technique que dans les usages. Le budget à débloquer pour la concrétisation du projet n'a pas, en revanche, été un problème : la volonté politique de Catherine Trautmann d'axer son second mandat sur la démocratie participative n'est pas étranger à cet état de fait. La clé de la réussite : avoir parié sur les jeunes qui sont en phase avec cette révolution technologique. L'embauche de plusieurs dizaines de jeunes (45 exactement) a eu un impact important.

Enfin, l'aspect pragmatique et empirique de la démarche laisse un droit à l'erreur indispensable à l'amélioration.

### **9/Les débats**

Lors du " forum de la démocratie locale ", tenu en juin 99, au cours duquel un bilan de trois ans de fonctionnement des comités de quartier a été dressé avec les différents acteurs de ces comités, des forums de discussion ont été ouverts sur le site de la ville ; ils ont eu peu de succès.

Même constatation lors des discussions sur le projet d'agglomération ou de la fête de l'Internet pendant laquelle le maire pouvait être interpellé en direct. Le conseil municipal des jeunes a également tenté d'ouvrir des forums sur leurs actions et cela n'a pas non plus été couronné de succès. La démocratie participative ne passe pas prioritairement par ce type d'initiatives et la volonté

politique de développer l'usage des NTIC ne met pas l'accent sur ce type de pratique. L'accent est mis sur la création de contenus. Du reste, le site de la ville s'oriente vers une vocation de site portail. Reste que les délibérations des conseils municipaux vont être mis en ligne : si les habitants réagissent, la ville, soucieuse de garder une approche empirique des choses, évoluera. Toutefois, des débats autour des nouvelles technologies ont lieu régulièrement dans la ville à l'occasion de l'Université hors les murs et dans les cyber centres où une fois par mois, des petites conférences baptisées "Mise au net" et ouvertes à tous, sont organisées. En septembre 99, le thème en sera les forums de discussion.

## Particularités

La ville de Strasbourg est en pointe en matière d'accès à internet. Un travail particulier est également fait sur l'aspect pédagogique de l'utilisation des nouvelles technologies notamment en ce qui concerne la création de contenu. L'emploi de plusieurs jeunes initiateurs (45 au total) issus des quartiers populaires est également un message fort de la municipalité qui, en revanche, ne souhaite pas développer à ce jour toute forme de démocratie participative par le biais de ces technologies, leurs usages n'étant pas encore suffisamment généralisés. La priorité reste dans ce domaine à la consolidation des organes de cette démocratie participative et de proximité (concertation, comités de quartiers, conseils des jeunes, conseil consultatif des étrangers, conseil consultatif de la jeunesse). La première étape dans la démocratisation de l'usage d'Internet se concentre sur la multiplication des accès et sur le développement du contenu. Par manque de volonté politique et après plusieurs tentatives de mises en place de forums peu couronnés de succès, la ville ne souhaite donc pas, pour l'instant, utiliser les NTIC comme outil de communication entre élus et citoyens. La future mise en ligne des délibérations des conseils municipaux pourrait les faire changer d'avis si les habitants réagissent en nombre suffisant à ces débats par le biais du site.

# Hérouville-Saint-Clair

## 1/Informations générales

**Interlocuteurs** : Frédéric Aumont, Webmaster du site municipal d'Hérouville-Saint-Clair

Laurent Defrocourt, Directeur du service Communication de la mairie

**Maire** : François Geindre (PS)

**Nombre d'habitants** : 24 000

**Localisation** : Calvados (14)

**Contrat de ville intercommunal**

**Partenaires** : Etat, Conseil général du Calvados, Conseil régional de Basse-Normandie, Feder(objectif 2 - Education), DATAR.

**Contact** : Frédéric Aumont : 02 31 45 32 11 - faumont@herouville.net  
Laurent Defrocourt : 02 31 45 32 11 - ldefrocourt@herouville.net

## 2/ Les moyens techniques

- 200 PC/Windows 95-98
- 15 serveurs NT4

Réseau câblé à haut débit : La ville dispose d'un réseau qui peut intégrer tout type de données. Ce réseau HFC (Hybride Fibre - Coaxial) couvre la totalité du territoire urbain. Une boucle locale à très haut débit dessert l'ensemble des établissements de la zone d'activité d'Hérouville. Ce "réseau fédérateur urbain à très haut débit" est l'un des premiers en France à couvrir l'ensemble du territoire urbain. Il est opérationnel depuis le mois d'octobre 1998, date de lancement du programme "Internet Citoyen".

## 3/ la politique municipale à l'égard des NTIC

La ville d'Hérouville-Saint-Clair a lancé un vaste programme, baptisé "Internet Citoyen", qui, selon la direction de la communication, " vise à généraliser une communication interactive entre les citoyens, les associations, les entreprises et les services publics (mairies, écoles) et culturels ". Lancé en octobre 1998, ce programme se traduit par la volonté non seulement d'offrir un accès Internet aux meilleures conditions mais aussi d'inciter les acteurs locaux à s'approprier les NTIC dans leur vie quotidienne. Selon Frédéric Aumont, en charge des NTIC à la mairie d'Hérouville, "la ville a choisi de placer la population au cœur d'un projet destiné à favoriser l'appropriation des nouvelles technologies". L'objectif affiché par le maire de la ville est de partir des pratiques sociales existantes. Cinq pôles ont été privilégiés : le pôle "éducation" (raccorder les écoles et intégrer les outils multimédia au savoir), le pôle "culture" (faire découvrir et améliorer l'accès à Internet dans les centres culturels), le pôle "économique" (relier les entreprises aux autoroutes de l'information grâce au réseau câblé et constituer un parc d'activités technologiques et tertiaires dénommé Citis ; développer l'emploi), le pôle "associatif" (offrir aux 170 associations hérouvillaises des pages web dans le cadre d'un projet baptisé "Internet Associations" pour les inciter à s'emparer du réseau) et, enfin, le pôle "information municipale en ligne" (faire du site Internet municipal une banque de données et d'informations sur la ville).

## 4/L'accès à Internet

L'application du programme municipal "Internet Citoyen" a permis de doter la ville de points d'accès à Internet. Afin de démocratiser l'accès au réseau et de lever les obstacles économiques et financiers liés aux usages des NTIC, la municipalité a mis en place quatre principaux points d'accès libres dans la ville : la Bibliothèque/Médiathèque (la bibliothèque offre deux postes en libre accès. Des animateurs multimédias sont aux côtés des utilisateurs pour les initier et les accompagner dans leur recherche documentaire), le Café des Idées/cyberespace (5 postes sont à la disposition des internautes apprentis

ou confirmés pour créer leurs boîtes aux lettres, envoyer leurs messages électroniques, naviguer sur leurs sites préférés, aidés de deux animateurs multimédia du mardi au samedi de 12h00 à 20h00), la maison des associations (les associations ont à leur disposition un point d'accès ouvert tous les jours de 9h00 à 19h00), et enfin, la structure Accueil et solidarités (antenne de services publics et associatifs, cet espace offre un poste informatique relié à Internet).

Par ailleurs d'autres espaces multimédias se sont ouverts, gérés par les associations elles-mêmes ou par la société Lyonnaise Câble. STARTER, une association d'aide aux chômeurs, a intégré les nouvelles perspectives qu'offre Internet dans ce domaine. La Lyonnaise câble met également à la disposition de la population un espace multimédia dans le centre commercial de la ville. D'autres projets sont également en cours de réalisation : l'ARDI, une association spécialisée dans la photographie, mettra en place dans le courant de l'année un espace multimédia au sein même de sa galerie d'exposition.

## **5/Le public ciblé**

La politique municipale Internet Citoyen est orientée vers l'ensemble des acteurs de la vie locale (entreprises, associations, centres publics) et vers la population hérouvillaise. Selon Frédéric Aumont, "à chaque secteur de la vie locale correspondent des services en ligne et des usages Internet. Quel que soit le secteur d'activité, une même approche a prévalu : partir des caractéristiques de la ville, des pratiques sociales existantes pour faire naître des applications Internet pertinentes".

Pour le réseau associatif (170 associations) confronté aux problèmes liés à l'information, les services Internet peuvent représenter un outil de communication et de développement adapté et renforcer sur Hérouville les liens de solidarités. L'idée centrale est ici de "faciliter l'accès des associations à Internet en leur proposant d'être éditeurs de leurs propres pages web". Pour l'instant, seulement une vingtaine d'associations sont présentes sur le serveur de la ville, les autres se contentant d'utiliser Internet. L'appropriation des NTIC par les associations hérouvillaises se fait progressivement.

La bibliothèque, le Cinéma Café des Images, le théâtre, le centre d'Art Contemporain sont autant de lieux pour lesquels Internet peut offrir à l'utilisateur une valeur ajoutée dans sa recherche d'information.

Les écoles sont également privilégiées par la ville. Aujourd'hui, les 11 écoles de la ville sont connectées, représentant un parc informatique de 90 ordinateurs.

## **6/Le site Internet : [www.mairie.herouville.net](http://www.mairie.herouville.net)**

### *Les motivations de départ*

Le site a été ouvert en octobre 1998 au moment du lancement de programme Internet Citoyen. Le site Internet de la ville d'Hérouville constitue le prolongement du programme et a été conçu "comme une banque de données au service du "citoyen-usager" (Annuaire des acteurs locaux, Agenda des

événements locaux, Guide pratique). Le serveur de la mairie propose un service baptisé "Hérouville Associations" qui offre aux 170 associations hérouvillaises la possibilité de créer leurs propres pages web ce qui permet aux acteurs associatifs d'être présents sur Internet.

### *Le contenu*

Les rubriques du site Internet sont classiques (information municipale, services pratiques, actualités de la ville). En revanche, le site n'offre pas de procédures administratives électroniques ou de services de téléchargement de formulaires, mais la prochaine version du site envisage de prendre en compte ces services pratiques. L'évolution du site Internet sera, selon le webmaster, de "se rapprocher d'un portail d'accueil de proximité à destination des Hérouvillais". Le webmaster ne dispose pas d'outil statistique sur le site, mais la deuxième version prévoit cet aménagement.

### *Les mises à jour*

La mise à jour du site est quotidienne, et la mairie dispose d'un webmaster à temps complet pour animer et réactualiser le site internet.

## **7/ Les services publics et municipaux**

L'équipe municipale prévoit, pour la fin de l'année, la création d'"espaces de télé procédures administratives".

### *Budget*

Le budget municipal s'élève à 218 millions de francs pour 1999. Le développement du site Internet de la ville a coûté 300 000 francs. Les ajustements et les prestations techniques sont assurés par une entreprise extérieure à la municipalité.

### *Intranet*

Un intranet municipal a été mis en place pour les employés municipaux et les élus. Il comprend notamment un annuaire de l'ensemble des documents présents sur les serveurs de la ville avec des liens hypertextes vers Internet, un agenda municipal et des dossiers de travail partagés. Ces outils permettent, par exemple, aux fonctionnaires d'amender des textes municipaux à plusieurs, de faire des corrections successives sur des documents du conseil municipal. En résumé, l'intranet municipal facilite le processus d'élaboration collective des textes municipaux et simplifie la procédure administrative.

### *Les e-mails*

L'offre d'adresses e-mails aux habitants est considérée comme étant trop lourde en terme de maintenance et n'est donc pas développée par la municipalité.

### *L'équipe*

Un webmaster est chargé de la collecte des informations administratives et de l'actualisation du site internet. Quant à l'intranet, il est géré directement par le service informatique de la ville. Selon la Direction de la communication, les informations municipales à destination du webmaster circulent assez bien au même titre que l'information à destination des services traditionnels de communication de la mairie. Le site Internet permet également aux associations hérouvillaises de faire remonter l'information locale de manière autonome.

Les agents municipaux se forment "sur le tas" et peuvent poser leurs questions au service informatique de la ville. En externe, dans le cadre de l'Internet Citoyen à destination du secteur éducatif, des formations multimédias sont prévues dans les écoles et pour les instituteurs, mais ces formations dépendent de l'inspection académique et non de la mairie.

### **8/Évaluation**

Eu égard à sa récente mise en oeuvre, la mairie n'a pas encore organisé d'évaluation du programme d'Internet Citoyen. Cependant, selon le service de communication, l'intérêt des associations pour le service "Hérouville associations" représente un signe encourageant pour l'appropriation citoyenne des NTIC.

### **9/Les débats**

A l'heure actuelle, la municipalité d'Hérouville n'offre pas la possibilité de dialoguer avec les élus. Malgré une communication active sur les nouvelles technologies, aucun débat n'a été organisé avec les citoyens hérouvillais. La mairie écoute et donne la parole aux citoyens via son journal municipal mensuel, une télévision locale, des commissions extra-municipales, et un espace d'information permanente sur les projets urbains au sein de la mairie. Le journal municipal mensuel d'Hérouville-Saint-Clair n'est pas mis en ligne dans son intégralité, seuls quelques articles sont sélectionnés et basculés sur le site municipal. La télévision locale hérouvillaise, "Citizen télé", dispose d'un site Internet spécifique et a l'intention de diffuser ses programmes locaux sur Internet (projet de web diffusion). Les Commissions extra-municipales sont thématiques (immigrés, câble, tramway et collectif "cadre de vie") et réunissent conseillers municipaux et acteurs de la vie locale. La commission "câble" pourrait intégrer prochainement la dimension "nouvelles technologies". Enfin, l'espace d'information permanente, installé dans une salle de la mairie, est un lieu d'exposition qui comprend aussi un "cyberespace" gratuit à destination des Hérouvillais.

Une rubrique de présentation des projets hérouvillais accompagnée de forums de débat sera présente sur le site web de la ville fin 99.

## Particularités

Le programme Internet Citoyen d'Hérouville-Saint-Clair est prioritairement axé sur les pôles associatif et éducatif. Dans le tissu associatif, l'utilisation des nouvelles technologies est facilitée par la procédure d'hébergement des sites associatifs (Hérouville Association). Dans le secteur éducatif, toutes les écoles primaires (11 établissements) ont été équipées et connectées à Internet. L'autre point fort de l'Internet Citoyen, c'est le nombre d'accès à Internet disponibles dans une ville de cette taille.

# Brest

## 1/Informations générales

### Interlocuteurs :

Gabrielle KUBLER, Responsable NTIC à la Direction Organisation Ville et Communauté Urbaine de Brest (SIC/NTIC)

Florence Morvan, Coordinatrice à la Mission " Démocratie locale et Citoyenneté "

**Maire** : Pierre MAILLE (PS)

**Nombre d'habitants** : 153 000 habitants pour la ville, 230 000 pour la Communauté Urbaine de Brest (CUB)

**Localisation** : Finistère (29)

**Contrat de ville mono communal**

**Partenaires** : Etat (emploi jeunes), Conseil régional de Bretagne (dispositif "Cyber communes"), Conseil général du Finistère, partenaires privés pour la formation (France Télécom).

**Contacts** : Gabrielle Kubler : 02 98 33 50 63 - Florence Morvan : 02 98 00 82 12

## 2/Les moyens techniques

La ville de Brest est dotée d'un parc informatique de 1100 micros entre Ville et Communauté Urbaine de Brest et d'un réseau télévision du plan câble, avec mise à niveau de la voie retour exploitée par NC Numéricâble, filiale de France Telecom.

## 3/La politique municipale à l'égard des NTIC

Elle est marquée par la détermination et la volonté politique de l'adjoint au Maire, Michel Briand, chargé de la Démocratie Locale et des nouvelles technologies. L'adjoint au maire a mis en place un groupe de travail municipal

sur " Citoyenneté et nouvelles technologies ". Ce groupe, regroupant un certain nombre d'acteurs locaux et ouvert à tous, est " un lieu d'échange et d'actions sur les nouvelles technologies dans la Cité " qui fonctionne sous forme de " cercles " depuis octobre 1997. Afin de faciliter l'expression individuelle et l'émergence d'initiatives, plusieurs "cercles" de travail ont été créés : le cercle " Education ", le cercle " Associations et action sociale ", et le cercle " Points d'Accès Publics à Internet ". L'approche municipale à l'égard des NTIC se caractérise donc par la mise en place de cercles de réflexion ouverts aux citoyens et aux élus. A travers ces réunions " citoyennes ", la ville de Brest cherche à mettre l'accent sur l'appropriation progressive des nouvelles technologies. Ces différents cercles ont pour but de susciter la réflexion sur les usages sociaux et citoyens des NTIC, d'évaluer les besoins des utilisateurs et l'impact de la politique municipale.

Par ailleurs, deux cercles (Education et Association) disposent d'un forum de discussion sur Internet qui permet de prolonger les débats et qui favorise la circulation des informations et des opinions. Cependant, la fréquentation de ces forums est encore faible.

A la rentrée 99, les responsables municipaux en charge de la citoyenneté et de la démocratie locale envisagent la mise en place d'un nouveau cercle ou d'un nouveau groupe de travail sur " l'accès à Internet, accès à l'emploi et accès aux droits " ainsi qu'un groupe de travail dont le domaine d'intervention porterait sur " les animateurs et l'accès à Internet ". La démarche de la municipalité de Brest est donc de prendre en compte les besoins des " citoyens-usagers " en partant des pratiques sociales existantes dans l'utilisation des nouvelles technologies.

#### **4/L'accès à Internet**

Un premier volet concerne le réseau éducatif local qui a permis d'équiper progressivement et à leur demande, les écoles : un micro par classe (début 99), un accès Internet par école (septembre 99).

Brest a développé un programme d'accès de proximité à travers les PAPIs (Points d'Accès Public à Internet). Situés dans les associations, les structures pour personnes âgées, les bibliothèques (au nombre de 10) et les équipements de quartiers, 18 PAPIs sont aujourd'hui en fonctionnement. Certains sont gratuits, d'autres sont payants. L'objectif affiché par la municipalité est d'atteindre 30 PAPIs à la fin de l'année 1999. L'intégration des PAPIs dans les quartiers répond au souci de proximité de la municipalité avec ses habitants (un point à moins de 500 mètres pour 90% de la population), d'accès avec un médiateur et d'implication des NTIC dans le fonctionnement ordinaire de la vie de la commune. La création de ces nombreux points d'accès a permis d'initier une vague de recrutement d'animateurs en emplois jeunes (une quinzaine au total). Selon Florence Morvan, la mairie subventionne chaque point d'accès public à Internet " à hauteur de 6 000 à 7000 francs pour l'achat du matériel informatique en plus de l'aide financière apportée par les pouvoirs publics pour la création des emplois jeunes ".

## 5/ Le public ciblé

Pour éviter de nouvelles exclusions, la ville développe une politique d'accès public à Internet qui touche le public scolaire, puis le tout public de la ville. Pour ce faire, la ville a équipé toutes les écoles de PC connectés à Internet (34 sur 36 écoles primaires ont maintenant un accès), ainsi que des PAPIs. Le nombre estimé d'internautes à Brest est de 18 000 à la mi 99 selon la Direction Organisation Ville et Communauté Urbaine de Brest (DOV-CUB). Mais environ les deux tiers de ces internautes sont des utilisateurs professionnels.

## 6/Le site Internet : [www.mairie-brest.fr](http://www.mairie-brest.fr)

La ville de Brest ne dispose pas de site municipal classique comme les autres villes étudiées. En revanche, la mairie héberge plusieurs sites " fonctionnels " ou "événementiels" depuis 1997 (Citoyenneté et Nouvelles Technologies, Bibliothèques, Jeudis du port, Sciences en Fête, colloque Amoco Cadiz), ainsi que des sites liés à la ville (Centre de Congrès " Le Quartz ", Bureau d'Information Jeunesse, Brest 2000). Le site global de la ville de Brest, à l'initiative d'un groupe du service Communication, est en cours d'ouverture. Le groupe " Citoyenneté - Nouvelles Technologies " dispose déjà de forums de discussions ouverts sur les cercles " éducation " et " associations " dont l'idée sera reprise et approfondie dans le site de la ville de Brest.

### *Les motivations de départ*

A Brest, l'existence de l'actuel site fédérateur d'autres sites Internet est perçue par les responsables du groupe de travail municipal sur la " citoyenneté et les nouvelles technologies " comme un outil de partage et d'échange sur les thèmes de réflexion de chaque cercle (forums de discussion, comptes-rendus de réunions). Il a été créé il y a plus d'un an et demi.

### *Les mises à jour*

En ce qui concerne l'actualisation du site actuel, les modifications se font au fur et à mesure. Il n'y a pas de mises à jour régulières. Par ailleurs, certaines pages sont créées directement par les habitants, principalement pour les sites scolaires, et par le biais du site <http://www-brestecoles.enst-bretagne.fr>.

### *Les connexions*

Le nombre estimé de connexions est de 2 800 par mois : les internautes consultent les différents sites présents sur le serveur de la ville.

### *Les rubriques les plus visitées*

Les statistiques révèlent que le site relatif aux bibliothèques et celui du groupe " Citoyenneté et nouvelles technologies " sont les plus visités.

" Le serveur des bibliothèques de Brest " permet aux lecteurs des bibliothèques municipales d'accéder aux dernières informations, de poser

leurs questions directement aux animateurs des bibliothèques municipales via un forum de discussion et de faire une recherche directe sur les fonds documentaires (écrits, audiovisuels et sonores) des bibliothèques reliées au réseau.

Le site " Citoyenneté et nouvelles technologies " présente les grandes lignes du groupe de travail municipal (missions, objectifs, membres) mais permet surtout de participer aux réflexions grâce aux forums installés. On peut aussi y consulter le calendrier des réunions, les comptes-rendus des différents cercles et l'historique des forums de discussion.

Malgré cet effort de " participation en ligne " initiée par la mairie, les contributions dans les forums ne sont pas très nombreuses.

### *Le contenu*

Le site présent actuellement sur le serveur de la mairie renvoie sur des mini-sites événementiels (Les Jeudis du port, La science en Fête, Isope, Osates et Technomer, la semaine de l'offshore à Brest, Brest 2000, Colloque Scientifique International " 20 Ans après l'Amoco-Cadiz ", Rencontres autour de l'emploi et de la formation, " Inforem 98 ", Semaine des Droits de l'Enfant du 16 au 21 Novembre 1998) et liés à la ville de Brest (Le réseau Brest-écoles, le groupe brestois "Citoyenneté et nouvelles technologies" ainsi que le Bureau Information Jeunesse).

La volonté affichée par la municipalité est de faire du futur site municipal un carrefour de tous les mini-sites réalisés jusqu'à présent, qu'ils soient porteurs d'informations municipales, d'événements dans la ville, de discussions thématiques, etc. L'objectif est de tendre vers un site portail municipal fédérant les activités du groupe de travail municipal, les événements brestois, l'actualité municipale et les informations pratiques.

## **7/Les services publics et municipaux**

### *Les services en ligne :*

Un groupe de pilotage est actuellement en cours de réflexion sur la modernisation des services publics par les NTIC. Il en définit les priorités et la faisabilité. Tous les services ont été sollicités et ont fait des propositions sur le contenu du site.

### *Budget*

Le budget municipal est de 1,3 milliards de francs dont 295 millions de francs d'investissement global. Les dépenses en multimédia s'élèvent à 400 000 francs, hors personnel, pour les PAPIs. A ces dépenses s'ajoutent 800 000 francs d'investissement pour les écoles.

### *L'intranet municipal*

Un intranet municipal est envisagé pour la diffusion d'un annuaire interne, un "qui fait quoi ?", un tableau de bord et autres services. Aujourd'hui, il existe

uniquement sous forme de maquette (liens vers des sites externes, modèles de documents).

En théorie, tout poste connecté au réseau devrait pouvoir accéder à cet intranet mais ce projet dépend d'un investissement en formation et information au sein de la mairie. Aucune formation du personnel municipal et des élus n'a encore été réalisée et elle n'est pas envisagée.

### *Les e-mails*

La ville de Brest n'a pas de projet en ce sens.

### *L'équipe*

Chaque service intègre les NTIC dans son activité. Un groupe de suivi NTIC, piloté par Michel Briand, procède à l'évaluation des utilisations multimédia et offre une vision d'ensemble de l'activité. Il se charge ainsi de partager les préoccupations, répondre aux appels à projets, et de répartir les tâches : postes de travail des écoles, organisations de cercles Citoyenneté Nouvelles Technologies, de séances de formation "les mardis des NTIC " assurées par des entreprises bénévoles.

## **8/Evaluation**

Deux enquêtes ont été réalisées :

- la première sur l'usage des PAPIs en mai 1999 qui a révélé qu'un tiers des usagers était à la recherche d'un emploi ou d'un job d'été, ou se connectait pour demander des adresses supplémentaires, ou des formations sur la création de pages.
- la seconde sur les usages associatifs des NTIC en juin 1999 qui montre que sur un échantillon de 65 associations sur 1500 recensées, seulement 22 % des associations disposent d'Internet .

Gabrielle Kubler voit dans la création du site de Brest une opportunité d'élargir l'accès à l'emploi, en offrant par exemple une adresse électronique aux demandeurs d'emploi. Un groupe de travail " NTIC - Accès aux Droits - Accès à l'emploi" est prévu pour septembre 1999 et devrait permettre d'éclaircir les besoins en terme de demande et de recherche d'emploi sur internet.

### *Les freins ou difficultés rencontrés*

Les freins sont à la fois économiques (coûts de l'accès à Internet) et humains (manque de formation des animateurs).

Les succès se traduisent par la création de 22 emplois jeunes NTIC pour accompagner les utilisateurs et la mise en place d'un groupe de travail "animateurs de PAPIs".

## 9/L'information

L'information sur la politique municipale passe par l'organisation de conférences de presse et les réunions publiques.

## 10/Les débats et la participation des citoyens

La ville de Brest souhaite développer une citoyenneté active et la participation des habitants par la mise en place des différents cercles "Citoyenneté et nouvelles technologies" ouverts à tous.

Un dialogue en ligne avec les élus n'est toujours pas possible. Les populations les plus engagées à Brest sont les entreprises et les associations. Des initiatives locales d'écoute des habitants, de démocratie participative sont mises en oeuvre par quelques élus et ont fait l'objet d'un échange avec les villes de l'ouest. Un élargissement des initiatives est discuté dans le cadre de la préparation du contrat de ville.

A noter aussi que la municipalité brestoise affecte ses micro-ordinateurs "déclassés" dans les associations et à partir de septembre 99, un emploi jeune sera chargé de mettre à disposition ces micro ordinateurs ainsi que des logiciels libres et d'assurer une formation de base.

Chaque année, un forum " Internet pour les associations " présente au tissu associatif les réalisations existantes. Une association " infini " héberge de nombreux sites associatifs et accompagne les associations et les quartiers dans leur appropriation des NTIC. Enfin, une association " finix " diffuse la culture et les usages du logiciel libre (" install party ", réseau de " la rue de l'Internet " ).

### Particularités

Brest se distingue par son approche davantage axée sur la réflexion et la prise en compte des aspirations des " citoyens usagers " à travers la mise en place de trois cercles de réflexion dans le cadre du groupe de travail " Citoyenneté et Nouvelles Technologies ". C'est également une des seules villes à avoir engagé un processus d'évaluation.

# Faches-Thumesnil

## 1/Informations générales

### Interlocuteurs :

Pascal Messelier, Attaché territorial à la culture

Jean-Jacques Derieppe, Adjoint au maire à la citoyenneté, à la vie associative et aux associations, vice-président du comité de jumelage

**Maire** : Jean-Claude Gosselin (PS)

**Nombre d'habitants** : 16 000

**Localisation** : Nord (59)

### Pas de contrat de ville

**Partenaires** : Etat-Préfecture de la région Nord-Pas-de-Calais, Conseil régional Nord-Pas-de-Calais, Conseil Général du département du Nord, Ministère de la culture, Drire Nord Pas de Calais, Feder, Iris Technologies, NordNet, TSB Computer

**Contacts** : Pascal Messelier : 03 20 62 96 91 - [pmesselier@ville-fachesthumesnil.fr](mailto:pmesselier@ville-fachesthumesnil.fr)

Jean-Jacques Derieppe : 03 20 62 61 61-[jjderieppe@ville-fachesthumesnil.fr](mailto:jjderieppe@ville-fachesthumesnil.fr)

## 2/Les moyens techniques

La région est entièrement câblée.

## 3/La politique municipale à l'égard des NTIC

La ville est pilote, pour le Nord-Pas-de-Calais, d'un programme de développement culturel, social, économique et citoyen à partir des nouvelles technologies, baptisé Cité Interactive. A ce titre, elle a bénéficié d'un financement européen qui lui a permis d'acquérir une centaine de machines et d'embaucher 5 emplois-jeunes (montant du financement non communiqué). Ce programme globale décline en 5 grands objectifs :

- 1) développer les pôles forts de la ville (culture, éducation, jeunesse notamment) et donner l'égalité d'accès et d'usage aux nouvelles technologies de l'information à tous les citoyens ;
- 2) développer les usages dans l'ensemble de la population avec une priorité donnée aux publics jeunes et aux publics en difficulté;
- 3) développer l'activité des acteurs locaux, associatifs et économiques et la démocratie locale au travers de 8 comités de quartier;
- 4) améliorer la communication entre les services municipaux et leurs partenaires;
- 5) développer les activités et l'emploi autour des NTIC.

Ce programme a été initié principalement par Pascal Messelier, attaché territorial à la culture, qui a constitué une petite équipe autour de lui (l'adjoint à la culture et le secrétaire général de mairie notamment) pour convaincre le maire et l'ensemble des élus du bien-fondé de ce programme. Le projet a finalement obtenu la reconnaissance des élus qui l'ont voté au conseil municipal il y a un an et demi.

La ville répond aujourd'hui à un second appel d'offre européen (septembre-décembre 1999) pour pouvoir poursuivre son programme. L'objectif de cette seconde phase du programme est de créer un intranet large, avec le site de la ville comme porte d'entrée. Cet intranet sera un réseau de communication reliant les différentes institutions de la commune (mairie, médiathèque, centre culturel, centre social, etc). Il sera ouvert aux habitants de la commune. Pascal Messelier regrette que les élus ne soient pas plus moteurs dans le projet.

#### **4/L'accès à Internet**

La ville compte plus de 100 ordinateurs dont 5 connectés dans chaque espace multimédia.

La commune a ouvert 4 espaces multimédia accessibles au public (médiathèque, centre culturel, Maison de la Jeunesse, office intercommunal de formation) et installé 24 points de connexion réservés à des usages plus spécifiques (14 écoles dont 7 primaires et 7 maternelles, 2 collèges, plusieurs services extérieurs comme le centre social, le centre de prévention de la toxicomanie, ou le foyer de personnes âgées).

Les 4 espaces multimédia ont chacun leur spécificité ; celle-ci est fonction du profil de la population qui fréquente le lieu : la médiathèque est ciblée PAO, écriture, etc., la Maison d'Activités pour la Jeunesse est ciblée vidéo et le centre culturel (centre musical Arcades) est ciblé son/musique. La Maison Intercommunale d'Education Permanente n'a pas de spécificité particulière. L'accès aux espaces multimédia est gratuit. La commune réalise en ce moment une étude de marché afin de définir le coût occasionné par cette gratuité. Les résultats de l'étude seront disponibles en octobre : " En fonction des résultats obtenus, nous déciderons de maintenir ou non la gratuité. Nous pourrions nous orienter vers une utilisation payante à l'heure, par exemple ", explique J-J Derieppe.

#### **5/Le public ciblé**

Le programme NTIC de la ville est global : l'objectif est de toucher le grand public. Mais les écoles sont une cible prioritaire ainsi que le public fidèle de la médiathèque qui a déjà bénéficié de stages en multimédia.

La ville prévoit de sensibiliser et de toucher le grand public par le biais du câble : " Les gens n'auront pas besoin de s'équiper d'un ordinateur. Il leur suffit d'acquérir un modem et de le brancher sur leur téléviseur ", estime J.J. Derieppe.

Autre cible : les PME et les commerçants de la région. Dans la seconde tranche du programme, la ville prévoit la mise en place d'une pépinière d'activités qui regrouperait des activités marchandes mais aussi associatives.

#### **6/Le site Internet : [www.ville-fachesthumesnil.fr](http://www.ville-fachesthumesnil.fr)**

*L'historique*

Le site a été ouvert en mars 1999, à l'occasion de la fête de l'internet. Pascal Messelier et son équipe (adjoint à la culture, secrétaire général...) en ont été les principaux initiateurs.

### *Les motivations*

Re dynamiser la ville : cette motivation existe toujours, elle a même été renforcée. En créant un nouvel outil de communication à destination de la population, la ville veut permettre aux habitants d'avoir plus d'ouverture vers l'extérieur.

Les objectifs généraux du site sont exprimés de la manière suivante : diffuser des informations de service public et de promotion de la ville, faciliter l'accès aux services administratifs, contribuer à renforcer la démocratie locale et participative. L'accent est mis sur la nécessité d'offrir l'égalité d'accès à tous les citoyens face aux risques d'exclusion des populations.

### *Les mises à jour*

Elles sont hebdomadaires. Une personne (1 des 5 emplois-jeunes de l'équipe constituée) en a la charge. Les pages sont toutes créées en interne : aucune page n'est créée par les habitants ou les associations.

### *Les connexions*

Le site bénéficie d'une centaine de connexions par jour.

### *Les rubriques les plus visitées*

Certaines rubriques sont plus visitées que d'autres comme la partie studio/musique (450 connexions par mois environ). Le site héberge, en effet, l'un des rares studios d'enregistrement existant dans la région.

Le site diffuse des morceaux d'émissions de la télévision locale également très regardés.

La jeunesse du site explique l'absence de statistiques approfondies à l'heure actuelle.

### *Le contenu*

La page d'accueil est constituée de morceaux de puzzle sur lesquels on clique pour arriver à chaque rubrique. Les entrées sont chaleureuses : " ville solidaire " (consacrée à l'emploi, la toxicomanie), " ville accueillante " (population, histoire de la ville, tourisme), " ville citoyenne " (vie politique locale, présentation des conseillers de quartier), etc.

Un certain nombre de pages sont encore vierges. Elles sont remplies au fur et à mesure par l'équipe de la mairie. Il n'existe pas d'autres sites Internet de la ville portés par d'autres acteurs.

## 7/Les services publics et municipaux

### *Les services en ligne*

Pour l'instant, seul le service e-mail entre habitants et élus fonctionne. Les habitants peuvent interroger les élus via les e-mails (principe du question/réponse). Mais les élus, qui sont tous connectés, sont encore très réticents à utiliser leur e-mail. Seulement 2 ou 3 élus le font de façon quotidienne. Quant aux habitants, ils sont encore peu nombreux à interroger les élus par ce biais.

A l'avenir (2000-2001), la ville veut développer " la mairie à domicile " c'est-à-dire permettre aux habitants de faire part de leurs demandes d'informations ou de documents administratifs via le site.

Dans un avenir plus proche (fin 1999), elle pense aussi développer la mise en ligne de certains documents officiels, une base documentaire sur les écoles (une liste des fournitures nécessaires par exemple) ainsi que le paiement de la cantine scolaire.

### *Budget*

Le budget municipal est de 1,1 million de francs en fonctionnement (formation, communication, frais de personnel...).

560 000 F ont été investis dans le multimédia. Un budget d'investissement de base modeste a été attribué au site : 25 000 F pour la création de 10 pages. Toutes les autres pages sont créées et installées par l'équipe municipale qui gère le site.

### *Intranet municipal*

L'intranet fait partie de la seconde tranche du programme Cité Interactive, programme qui fait actuellement l'objet d'un appel d'offre. Il reliera les principales institutions culturelles et administratives de la commune (mairie, centre culturel, médiathèque, etc.) et sera ouvert au public.

### *Les e-mail*

Chaque personne qui en fait la demande se voit attribuer gratuitement une adresse. Aujourd'hui, il existe 180 e-mails de particuliers.

### *L'équipe*

- 5 emplois-jeunes (3 animateurs développeurs, 2 techniciens);
- Pascal Messelier, Attaché territorial, chargé de la culture et du multimédia;
- 30 correspondants opérationnels dans tous les services de la ville : dans chaque service, une personne est responsable de faire remonter l'information de son service auprès de l'équipe multimédia. Pour remplir cette fonction supplémentaire, les 30 personnes ont été préalablement formées, à trois niveaux : bureautique, navigation-recherche, édition de pages web.

## 8/Evaluation

### *Enquête*

La ville effectue tous les mois des statistiques en lieu et place de ses espaces multimédia. Une quinzaine de personnes sont interviewées à chaque fois. Cela a fait l'objet d'un enregistrement vidéo qui permet de visualiser les espaces - plutôt vastes - et la population qui les fréquente : des scolaires, des personnes âgées, des demandeurs d'emploi, des responsables d'associations et des particuliers qui souhaitent s'initier à internet.

### *Les freins ou difficultés rencontrés*

Pascal Messelier et J-J Derieppe évoquent surtout la réticence des élus à utiliser personnellement l'outil internet. Question de culture et de génération, estiment-ils : les élus ne sont pas coutumiers du multimédia, ni même de l'ordinateur.

Autre frein évoqué, l'équation " multimédia = cher ". Certains élus, mais également des habitants, préjugent d'un niveau de coûts trop élevé.

## 9/L'information

L'information sur la politique NTIC de la ville passe beaucoup par les écoles qui utilisent quotidiennement le multimédia.

Elle se fait également au travers de la revue municipale, " La gazette ", qui est trimestrielle (" La gazette " n'est pas sur le site).

Une plaquette de présentation sous-titrée " Les nouvelles technologies pour tous " a aussi été éditée : elle est diffusée dans les boîtes à lettres et sur les sites multimédia. Elle présente les points de connexion existants, les espaces multimédia et le contexte de la " Cité Interactive ".

La ville envoie également des courriers ciblés à l'occasion de certaines opérations évènementielles.

Le bouche-à-oreille fonctionne très bien et attire de nouveaux visiteurs dans les espaces multimédia.

Une grosse campagne de communication sur le câble est programmée fin 1999-début 2000. Objectif : sensibiliser la population à Internet via le câble.

En octobre 1999, à l'occasion du Forum des associations qui se déroule sur deux jours, la ville va inciter les associations à se présenter sur le site municipal. Elle va offrir une page web gratuite à celles qui en feront la demande. Quelques-unes de ces associations y sont déjà présentes, mais elles sont venues spontanément. La ville n'avait pas encore fait de démarche particulière à leur encontre.

Jusqu'à présent, les quelques forums de discussion qui ont été organisés auraient bien fonctionné, selon Pascal Messelier. Mais il s'agit-là d'une appréciation empirique : aucune statistique n'a été évaluée. Toujours selon

notre interlocuteur, les échanges d'e-mails fonctionnent bien. Reste la même réserve : l'appréciation est empirique, et aucune statistique n'est disponible pour l'instant.

## **10/Les débats**

Le programme Cité Interactive a été préparé à partir d'ateliers de réflexion qui ont fonctionné pendant un an. Ces 4 ateliers thématiques (Culture, Education Jeunesse, Economie, Administration-Communication) fonctionnaient sur la base du volontariat et réunissaient chacun entre 10 et 15 personnes (des élus et des acteurs locaux, enseignants et associations notamment). Ils ont organisé plusieurs débats. Un débat sur les enjeux sociaux du multimédia a eu lieu dans le cadre de l'atelier Economie qui réunissait PME et commerçants.

Pour assurer le suivi du projet Cité Interactive, un comité d'organisation regroupant ces 4 ateliers thématiques a été créé. Il a pour mission d'assurer la mise en œuvre coordonnée des objectifs, des programmes et de l'évaluation. Il regroupe les principaux acteurs locaux (municipalité, associations, écoles, entreprises).

Le dialogue on-line en directe (chat) avec les élus n'est pas possible, en l'état actuel des choses et il n'est pas prévu pour l'instant. Un seul dialogue on-line a déjà eu lieu, pendant la fête de l'Internet, dans le cadre du jumelage avec le Mali. Seul l'échange d'e-mails entre élus et habitants est possible.

## **11/La participation des habitants**

La commune est divisée en 8 comités de quartier. Ils sont traditionnellement consultés sur les grandes questions touchant à la vie de la commune et particulièrement sensibilisés aux questions d'environnement. La ville organise systématiquement des réunions de quartier pour présenter ses nouveaux projets aux habitants et les inciter à prendre part à un débat. Tous les habitants peuvent y prendre part. Ceux en ayant manifesté la demande lors de la toute première réunion sont conviés à titre individuel par courrier. Les autres sont informés par la gazette municipale.

La ville de Faches-Thumesnil compte 100 associations (sportives, culturelles, festives...) qui travaillent régulièrement avec le service animation de la ville. Les associations sont hébergées sur le site de la ville si elles le souhaitent. Elles bénéficient d'aides financières ou matérielles (partage de photocopieurs, prêts de véhicules, de salles, de matériel en tout genre).

## **Particularités**

Le programme de la Cité Interactive a été initié suite à une longue réflexion menée par la ville, un certain nombre d'associations, d'entreprises et de commerçants. Cette réflexion a été conduite sous la forme d'ateliers - au nombre de 4 - durant un an. Les ateliers ont permis de faire mûrir le projet, ils ont servi de phase préparatoire.

Le programme de Cité Interactive est ambitieux mais très récent. Il ne s'est écoulé qu'un peu plus d'un an depuis son approbation politique et que quelques mois depuis sa mise en œuvre. Ceci explique l'aspect

embryonnaire du site municipal dans certaines de ses rubriques, et qu'il soit encore en pleine évolution. On peut tout de même noter, qu'entre mars et juillet, la ville est allée très vite dans la mise en place de son infrastructure multimédia. Rien n'existait avant le mois de mars : aujourd'hui toutes les écoles sont équipées en multimédia, un site et plusieurs espaces multimédia fonctionnent. Il serait judicieux de faire un nouveau bilan à la fin de l'année pour vérifier si la politique très volontariste qui est affichée s'est concrétisée sur le terrain notamment le projet d'intranet.

Le programme multimédia a été principalement initié par un salarié de la mairie, attaché territorial à la culture. Ni le maire ni les élus ne se sont montrés moteurs dans ce programme. Cela peut aussi expliquer le décalage entre la politique très volontariste qui est affichée et le retard manifeste dans la pratique de certains élus.

La ville, qui abrite 100 associations, s'appuie beaucoup sur le tissu associatif traditionnel pour faire avancer son programme multimédia. Du fait de leur dynamisme, les associations constituent, pour elle, un enjeu important. Grâce à son infrastructure multimédia, la commune espère créer de nouveaux emplois, notamment au sein du milieu associatif.

### **Six expérimentations en développement**

## Schiltigheim

### 1/Informations générales

**Interlocuteur** : David Bensadoun, Responsable de la programmation de la Maison du jeune citoyen

**Maire** : Alfred Muller (DVG)

**Nombre d'habitants** : 30 000

**Localisation** : Bas-Rhin (67)

**Contrat de ville intercommunal**

**Partenaires** : Etat, Fond d'action social (rénovation immobilière), Fédération des oeuvres laïques

**Contact** : David Bensadoun : 03 88 83 84 80

### 2/Les moyens techniques

La ville de Schiltigheim a opté pour le câble : une politique de développement du réseau câblé est en place, en lien notamment avec le canal local présentant infographie et reportages. Les accès à Internet dépendant de la ville sont donc reliés au câble.

Le parc informatique de la municipalité riche de 40 postes mis en réseau Ethernet a été récemment renouvelé; l'utilisation du réseau se limite aujourd'hui à mandater des sommes d'argent sur le budget.

Ce système ne donne pas accès à Internet et n'est pas encore utilisé pour envoyer des fichiers exception faite de la Maison du jeune citoyen qui abrite

les bureaux du service enfants/jeunesse et qui a, à sa disposition, deux postes connectés à Internet.

### **3/La politique municipale à l'égard des NTIC**

Il n'y a pas encore de politique municipale réelle dans ce domaine même si la ville s'est engagée à rendre le Net accessible à un plus grand nombre. En revanche, Schiltigheim est reconnue pour avoir été la première ville de France - en 1979 - à instaurer de façon permanente un conseil municipal d'enfants. En créant un conseil municipal de jeunes en 1989 et en ouvrant la Maison du jeune citoyen en 1998, la municipalité s'engage toujours davantage dans une politique de dialogue avec la jeunesse de la ville et de démocratie participative puisque ces conseils travaillent, en collaboration avec le maire, sur des projets concrets tels que la mise en place de terrains de jeux ou sur la lutte contre le racisme.

Le souci de la ville est avant tout de pérenniser un dialogue déjà instauré à travers l'organisation de forums de discussion dans les collèges : deux fois par an, des intervenants (élus, artistes, policiers, etc.) se rendent dans ces établissements scolaires pendant deux jours afin de débattre d'un thème précis. La ville souhaite instaurer des manifestations identiques dans les lycées.

En attendant, l'ouverture de la Maison du jeune citoyen permet d'entretenir la réflexion et le débat de façon permanente entre jeunes mais aussi entre jeunes et adultes. Le public peut en effet s'y informer sur son orientation, les métiers, etc., au Point Information Jeunesse mis en place par le Centre d'informations jeunesse d'Alsace mais aussi, surfer sur Internet grâce à la mise à disposition de deux bornes au cybercafé de la Maison, organiser des débats et autres manifestations dans la salle forum, visiter des expositions (à la rentrée, la MJC reçoit une exposition de la Cité des sciences, " Cité citoyenneté ", qui traite, à travers 10 bornes interactives, de thèmes de la vie quotidienne tels que le travail, l'identité, la sexualité, etc.). Une salle réservée aux commissions des conseils municipaux d'enfants et de jeunes a également été installée ainsi qu'un centre de ressources comprenant livres, vidéos, cassettes audio, mallette pédagogique sur la participation et la citoyenneté des enfants et des jeunes. L'objectif est de faire bénéficier d'autres villes de ce travail quotidien engagé par la municipalité en faveur de la participation sociale de tous les enfants et les jeunes de la ville .

### **4/L'accès à Internet**

A la Maison du jeune citoyen, dans le cybercafé " Le Transat ", deux bornes reliées à Internet ont été installées. Les dix premières heures de connexion sont gratuites. Celles-ci peuvent être accompagnées par un initiateur qui apprend à utiliser internet. Le jeune internaute doit prendre des rendez-vous afin d'instaurer un minimum de règles dans l'utilisation des bornes. Après les dix heures, le jeune peut continuer à utiliser les bornes moyennant 50 francs pour 75 heures de connexion. Cette inscription est valable un an : l'utilisateur peut surfer seul ou se faire accompagner. La plupart des internautes viennent au Transat pour créer un e-mail, utiliser le chat, jouer et visiter des sites de personnalités. Les adultes viennent également surfer en particulier pour

rechercher un emploi. Le Transat est animé par un emploi-jeune ; l'accompagnement Internet est assuré par une personne embauchée en CDI : ses deux salariés sont rémunérés par la Fédération des œuvres laïques dans le cadre d'une convention Mairie/FOL. La gestion du lieu (accueil des jeunes, aide à l'émanation de projets...) est assurée par la municipalité. A noter que 80 à 85% des " clients " du Transat ont entre 10 et 25 ans.

Par ailleurs, la Mission locale a ouvert un espace d'accès au Net par le câble comprenant quatre postes : leurs accès gratuits sont réservés aux jeunes entrant dans le dispositif de la Mission locale et utilisant le Net pour rechercher un emploi.

L'Association des jeunes sportifs du quartier des écrivains va prochainement mettre en place, dans son local, un poste connecté au Net.

Grâce à des dons et à des financements de la ville, toutes les écoles de Schiltigheim sont équipées en matériel informatique. Leur connexion à Internet est envisagée.

## **5/Le public ciblé**

Le public ciblé, ce sont les jeunes car, dans ce domaine, Internet peut répondre à certaines problématiques. L'installation des bornes dans la MJC répond à la volonté de ne pas créer une société inégalitaire par rapport au développement des nouvelles technologies comprenant deux franges de la population : ceux qui y ont accès et les autres. Le fait de faire payer 50 francs un accès aux bornes relève d'une volonté de former des citoyens avertis qui doivent réaliser que tout à un coût : c'est une façon de marquer l'engagement. L'accompagnement a été mis en place afin que derrière l'aspect ludique du Net, les jeunes réalisent que le multimédia est devenu un outil et que cela fait partie de leur apprentissage de jeune citoyen de le maîtriser. A noter qu'un atelier "création de pages persos" sera prochainement mis en place.

## **6/Le site Internet**

Schiltigheim n'a pas de site Internet mais une personne du service communication de la ville a été chargée de travailler à sa mise en place. Par rapport à la politique générale de la ville en matière de nouvelles technologies, l'ouverture du Transat a fait avancer la réflexion et à donner envie aux élus de progresser dans ce domaine. Il en va de même pour la participation de la ville à "places Net" et l'organisation, au moment de l'inauguration de la MJC, de la semaine du multimédia (initiation des jeunes à Internet - surf et jeux - grâce à la mise à disposition d'une quinzaine d'ordinateurs connectés). Ces deux événements ont été de bons déclencheurs. Par ailleurs, le "@ d'encouragement" que la ville a obtenu dans le cadre du label ville Internet lors de la fête de l'Internet 99 a également poussé les élus à continuer dans cette voie. Reste que certains d'entre eux ne semblent toujours pas comprendre l'intérêt des nouvelles technologies pour la ville.

A ce jour, il est prévu que le site de la ville propose des informations municipales, une rubrique " commande de fiches d'état civil " afin de développer l'aspect interactif du site. Pour aller plus loin dans ce domaine, les différents lieux de la ville proposant des accès au Net pourraient être mis en

lien : un forum de discussion entre les différents quartiers de la ville pourrait être ouvert dans le but de créer du lien entre des habitants issus de quartiers différents. Cela va dans le sens de la création de la Maison : rapprocher les gens et favoriser la solidarité, la rencontre et le dialogue. Il n'est pas prévu d'instaurer une participation des habitants aux décisions municipales mais de leur demander comment ils vivent la politique menée par la ville au quotidien.

### Particularités

Si Schiltigheim n'est pas particulièrement en pointe dans l'utilisation des nouvelles technologies, sa politique en faveur de la participation sociale de tous les enfants et les jeunes de la ville l'est incontestablement. Avant d'ajouter les nouvelles technologies aux outils déjà mis à la disposition des jeunes pour s'engager dans la vie locale et prendre des décisions, la ville a mis l'accent sur le débat, le dialogue permanent entre jeunes et entre jeunes et adultes, la prise d'initiatives, etc. Le développement des nouvelles technologies viendra compléter ce processus déjà bien engagé.

## Montreuil

### 1/Informations générales

**Source :** [www.mairie-montreuil93.fr](http://www.mairie-montreuil93.fr)

**Maire :** Jean-Pierre Brard (Communiste critique)

**Nombre d'habitants :** 100 000

**Localisation :** Seine-Saint-Denis (93)

**Contrat de ville mono communal**

### 2/Les moyens techniques

Le site Internet indique qu'un nouvel élan de la démocratie locale a été donné grâce au développement du câble. Par ailleurs, un canal d'informations locales " Montreuil Info 7 " a été mis en place.

### 3/La politique municipale à l'égard des NTIC

Lors des deuxièmes Assises de la citoyenneté qui se sont tenues en mai 1999, un forum a été ouvert sur le site de la ville. Des ateliers de discussion y ont été organisés notamment sur le thème de l'information, la communication citoyenne et les nouvelles technologies dans la ville. Il est précisé, sur le site, qu'une bonne information et une communication en temps réel entre les citoyens et entre les citoyens et la municipalité est une condition nécessaire au développement de la démocratie participative et de l'action citoyenne dans la ville.

#### **4/L'accès à Internet**

A Montreuil, il y a trois lieux publics d'accès à Internet : les connexions y sont gratuites. Il s'agit du Pôle information multiservices (PIMS), du café jeunes et de la bibliothèque/discothèque Robert Desnos. Un accès est également mis à la disposition du public au cybercafé [Entr@site](#) mais il est payant. L'espace multimédia des trois premiers lieux cités est pris en charge par des animateurs de la ville de Montreuil.

#### **5/Le public ciblé**

La ville souhaite impliquer la totalité des Montreuillois dans l'apprentissage des nouvelles technologies, élément de plus en plus important dans la mise en place d'une politique de démocratie participative.

#### **6/Le site Internet : [www.mairie-montreuil93.fr](http://www.mairie-montreuil93.fr)**

Il comprend trois grandes rubriques : la ville, l'événement et "Découvrez en priorité". Dans le premier cas, l'internaute a accès à des informations concernant la municipalité (conseil municipal, député-maire, délégation des élus, charte municipale, budget 99 et bilan mi-mandat), la vie des quartiers, l'histoire, etc. Dans le second, l'accent est mis sur le premier prix qu'a obtenu le site pour son contenu au salon MultiMédiaville et sur le plan interactif facilitant l'accès à tous les lieux de la ville (équipements sportifs, culturels, scolaires, etc.). Enfin, la priorité est donnée à l'agenda, la liste des lieux d'accès publics à Internet et à l'annuaire des internautes : chaque Montreuillois possédant une adresse électronique peut s'y inscrire. A noter qu'une école et un collège de la ville seront prochainement dotés de leur propre adresse électronique.

#### **7/Les services publics et municipaux**

Le Pôle Information Multi-Services répond au concept " Des services publics près de chez vous ". Situé dans un quartier éloigné du centre-ville et, manquant d'équipements, il constitue la première expérimentation sur la ville de guichet unique. Des services publics sont proposés aux habitants (Affaires générales, Etat civil, Education-enfance, Social, Environnement, Culture, etc.) ; une permanence d'agents municipaux est également assurée. Enfin, des partenariats se sont engagés avec différents organes administratifs tels que l'ANPE, la CAF, la poste, l'EDF, la RATP et la police.

#### **8/La participation des habitants**

Le site met l'accent sur l'importance de la démocratie locale : ainsi, les Montreuillois sont amenés à participer à l'élaboration de la politique de la ville. Du reste, dans les objectifs de l'équipe municipale, il est clairement signalé que la démocratie participative inspirera le fonctionnement du conseil municipal. Par ailleurs, un élu sera mandaté dans chaque quartier et des commissions extra-municipales seront développées. Une tribune ouverte sera

mise en place par le biais de dépêches. Aujourd'hui, les Assises locales de la citoyenneté, organisées tous les deux ans, permettent déjà d'établir un bilan critique des actions menées et de procéder à leur évaluation. Par ailleurs, les conseils de quartier sont d'ores et déjà consultés avant chaque Conseil municipal et peuvent l'interroger. A noter que le projet politique de la ville est animé par le maire sur la base de la charte municipale (1995-2001) élaborée avec près de 500 habitants participants et les acteurs locaux. Ces derniers bénéficient d'une formation au multimédia dans le Centre de ressources multimédia situé à la Maison des associations. Celle-ci bénéficiera à terme de son propre site internet.

## Particularités

La municipalité de Montreuil s'est clairement engagée dans une politique de démocratie participative. Plusieurs initiatives ont été prises (ou le seront) pour concrétiser cette démarche : Assises de la citoyenneté, conseils de quartier, etc. Les nouvelles technologies sont parties prenantes de ce projet aussi bien sur le plan du développement des accès gratuits au Net que sur son utilisation qui permet une communication en temps réel entre les citoyens et la municipalité et favorise les débats.

# Colmar

## 1/Informations générales

**Interlocuteur** : Sylvain Ducret, Chargé de mission au sein du service communication

**Maire** : Gilbert Meyer (RPR)

**Nombre d'habitants** : 66 500

**Localisation** : Haut-Rhin (68)

**Pas de contrat de ville**

**Contact** : Sylvain Ducret : 03 89 20 68 68 (poste 13 87)

## 2/Les moyens techniques

La ville est câblée grâce à RMC (Régie municipale de Colmar), câble-opérateur, développeur et hébergeur local. La mairie bénéficie de ce système ainsi que les habitants qui souhaitent par ce biais s'abonner à internet. Cependant, les agents municipaux n'en n'ont pas encore une grande utilité puisque, dans les services administratifs et techniques, seuls six postes sont connectés. Reste que, même si l'utilisation du Net est encore timide, la demande dans ce domaine qui émane des chefs de service en majorité est de plus en plus forte. Par ailleurs, ne disposant pas encore de site Internet, la municipalité s'est dotée d'une adresse électronique depuis deux ans.

### **3/La politique municipale à l'égard des NTIC**

La ville de Colmar a été très en pointe en ce qui concerne l'intranet collectivité locale, le développement du câble ou la mise en place d'une réflexion régulière sur les autoroutes de l'information notamment en matière économique. Aujourd'hui, la priorité est donnée à la création du site Internet, dans un premier temps, au développement des points d'accès, dans un second.

### **4/L'accès à Internet**

La Chambre de commerce et d'industrie a ouvert un cyber centre proposant 15 postes connectés à Internet. Les accès sont payants et s'adressent avant tout aux chefs d'entreprise et aux demandeurs d'emploi.

L'association Rezo Zéro, subventionnée par la ville, propose des initiations au Net, de la création de sites, de la formation grand public mais pas d'accès libre.

L'amicale des Cybernautes située dans la Maison des associations propose, moyennant une participation, des accès au Net, des formations, etc.

### **5/Le public ciblé**

Même si aucun public ne semble particulièrement ciblé, l'approche de la ville en matière des nouvelles technologies est axé sur l'économique, chefs d'entreprise notamment.

### **6/Le site Internet : [www.ville-colmar.fr](http://www.ville-colmar.fr)**

Le site, fruit d'un partenariat entre la ville et la régie municipale de Colmar, ouvrira avant la fin de l'année 1999. Il comprendra un aspect interactif (commande de fiches d'état civil, réservation d'hôtels, etc.) et s'adressera à différents publics : les habitants et l'extérieur notamment les chefs d'entreprise souhaitant s'installer à Colmar ou les personnes amenées à travailler; on y trouvera les formations dispensées, les moyens de transports, etc.

La création du site a été décidée par les élus sur une idée de l'adjoint en charge de la communication qui pensait ainsi répondre à une attente de la population.

L'objectif du site est de devenir un site portail auquel viendront se greffer des pages de différents organismes locaux (petits musées, associations, clubs de sport, écoles, etc.). Ces sites pourront être hébergés par la RMC.

### **7/Les services publics et municipaux**

Depuis trois ans, la ville de Colmar ainsi que les principales villes alsaciennes, la Région, le Département, etc. bénéficient d'un intranet collectivités locales et territoriales baptisé Récital. Il a été mis en place par Telal, société d'économie mixte qui exploite le réseau. Celui-ci permet aux secrétaires généraux, aux élus et aux maires de participer à des forums de discussion, à accéder à un fonds documentaire, à obtenir divers

renseignements, etc. Colmar a été un site pilote en la matière et a aidé à la mise en place de ce réseau.

### **8/Les débats**

Colmar est également une ville pilote concernant la mise en place d'un cercle de réflexion sur les nouvelles technologies : le groupe OASICE (Observation et autoroutes de l'information de Colmar et environs). Issu d'une collaboration entre la CCI, l'université Haute-Alsace et la RMC, ce groupe organise des conférences de chefs d'entreprise notamment retransmises en visioconférences sur le câble et sur internet. La finalité de ce travail est avant tout pédagogique et économique.

### **Particularités**

En matière de NTIC, Colmar est à la fois très en avance (intranet collectivité locale, câble, groupe de réflexion) et très en retard sur des points aussi importants que l'ouverture d'un site ou le développement des points d'accès. Son intérêt pour les nouvelles technologies qui se retrouve dans le projet de site ou dans OASICE est très axé sur l'économique. Les nouvelles technologies sont avant tout utilisées pour dynamiser la région dans ce domaine.

## **Les Andelys**

### **1/Informations générales**

**Interlocuteur** : Jean-Christophe Barreau

Directeur d'Objectif Services

**Maire** : Franck Gilard (RPR)

**Nombre d'habitants** : 9 000

**Localisation** : Eure (27)

**Pas de contrat de ville**

**Contacts** : Jean-Christophe Barreau, directeur d'Objectif Services: 02 32 27 28 29

Pascale Caillère, service communication de la mairie : 02 31 30 41 24

### **2/Les moyens techniques**

Parc informatique de la ville et usages du multimédia :

- 4 PC dans les écoles.

- 2 ou 3 PC dans les services sociaux de la ville, en consultation gratuite.

Objectif : services aux citoyens (recherche d'emplois, par ex.).

- un club informatique payant (100F/an), A l'Heure d'Internet, qui regroupe 250 membres et dispense des formations aux NTIC toute l'année.

### **3/ Le site Internet : [www.heure.net](http://www.heure.net)**

Ce site départemental et non municipal a ouvert en février 1999. Il reçoit 150 connexions/jour.

Sa vocation : rassembler toutes les bonnes volontés associatives du département et collecter toutes les infos culturelles, économiques, touristiques, etc. Les associations qui en font la demande peuvent bénéficier d'une page gratuite pour se faire connaître : aujourd'hui, elles sont une bonne dizaine à être en ligne. Ces pages gratuites sont conçues par le club informatique, dans le cadre des formations qu'il dispense.

Son contenu : " Vie associative " (présentation des associations locales et de leurs activités, espaces de rencontre pour les acteurs locaux en matière de musique, agenda des spectacles et concerts) ;

" Boutique " (pour une recherche bibliographique on-line)

" Villes et villages " (le tourisme normand avec des adresses utiles en matière d'hébergement, sport, etc., présentation de la ville des Andelys)

" Évènements " (les fêtes et autres manifestations locales)

Le site a été conçu par un prestataire extérieur, Objectif Services, qui s'occupe aussi des mises à jour et du club informatique A l'Heure d'Internet

Développements futurs : Objectif Services est en train de créer un site municipal, à la demande de la ville. Le lancement de ce site est prévu pour octobre ou novembre 1999. Sa vocation : touristique (se faire connaître à l'international) et économique (trouver des entreprises qui viendraient s'installer dans le département). Son but premier est donc de permettre à la ville de rayonner vers l'extérieur, plutôt que de cibler les internautes locaux qui sont encore peu nombreux (une partie du site leur sera néanmoins consacrée).

### **3/Le public ciblé**

A la fois les associations, les citoyens et les chefs d'entreprise mais aussi les scolaires : chaque année, 250 élèves de la ville participent à une cyberclasse pour apprendre à surfer.

### **4/Evaluation**

Une enquête a été effectuée auprès de 1 000 personnes (citoyens, passants sur le marché, etc.). Conclusion : Internet est encore loin des préoccupations des habitants de la ville

### **Particularités**

Toute petite cité normande (9 000 hab seulement), Les Andelys affiche un intérêt pour le multimédia et Internet que ne manifestent pas, parfois, certaines villes beaucoup plus grandes.

Apparemment, il existe un double enjeu derrière cet engagement dans le multimédia : un objectif touristique d'une part (se faire connaître au plan international), un objectif économique d'autre part (attirer des entreprises nouvelles sur la région et créer des emplois).

Dans son contenu, le site est largement alimenté grâce au partenariat étroit entretenu avec les associations locales : elles fournissent une bonne partie de l'information, ce qui leur permet de disposer gratuitement de pages web pour se présenter.

L'équipement des écoles a été une priorité : 4 PC ont été installés et une cyberclasse fonctionne chaque année ; 250 élèves sont concernés.

# Caen

## 1/Informations générales

**Source :** [www.ville-caen.fr](http://www.ville-caen.fr)

**Maire :** Jean-Marie Girault (UDF-PR-RPR)

**Nombre d'habitants :** 116 000

**Localisation :** Calvados (14)

**Contrat de ville intercommunal**

## 2/ L'accès à Internet

Des bornes informatiques sont en consultation libre toute l'année dans 8 lieux différents, apparentés à des espaces multimédia : accueil de l'hôtel de Ville, accueil de l'Etat Civil à l'hôtel de Ville, bibliothèque centrale municipale (2 postes d'accès Internet, 2 postes CD-Rom, 5 postes vidéo), cyberspace de la bibliothèque de la Guérinière (2 points d'accès à Internet, 1 poste équipé en PAO et bureautique, 4 postes CD Rom), Conservatoire national de région, IUT, FNAC, Zénith.

## 3/Le site Internet: [www.ville-caen.fr](http://www.ville-caen.fr)

Le site a été ouvert en septembre 1998 et reçoit 1 000 connexions/mois. Il en existe une vision simplifiée pour les personnes à déficience visuelle ([www.ville-caen.fr/dv/](http://www.ville-caen.fr/dv/))

Il a été baptisé le Net Métropolitain de Caen. Sa principale caractéristique : il est très axé sur les services. Sa vocation est d'ailleurs clairement affichée : proposer un large panorama de services en matière de loisirs, culture, sports... C'est le site de référence pour disposer d'infos utiles et de renseignements sur les activités à Caen.

Son contenu :

" Informations pratiques " : Vivre à Caen (démarches administratives, logement, emploi), Se déplacer (horaires bus, SNCF, plan, Bus Verts), Où pratiquer une activité sportive ou culturelle, Adresses utiles (les organismes dont les citoyens ont le plus souvent besoin) ;

" Agenda " : programmation par mois et par thème ; les cinémas ; la vie à l'université ;

" Les livres en ville " : les bibliothèques, leurs collections, leurs coups de cœur, leurs animations et expos ;

" Arts " : par ordre alphabétique, les artistes vivant ou travaillant à Caen ;

" Mémoire " : histoire de la ville, itinéraires, musées ;

" Environnement " : espaces verts, initiatives (élevage de coccinelles, cimetières de petits animaux domestiques), cadre de vie (aires de jeux, pistes cyclables, chemins de randonnée), le tri des déchets ménagers

" Economie et commerce " : rubrique ouverte aux commerçants et entreprises de la ville ;

" Ecoles sur le Net " : comment s'inscrire, liste des maternelles, primaires, collèges, lycées, enseignement supérieur ;

" Les quartiers " : les services offerts dans chaque quartier, espaces réservés à l'expression des quartiers ;

" L'info au quotidien " : une revue de presse, les prévisions de Météo France, des extraits du magazine de la ville, le point sur la qualité de l'air ;

Le site, mis à jour quotidiennement, est aussi une porte d'accès aux autres sites locaux (Mémorial, cinémas, université).

Les structures associatives et de quartier peuvent y créer leur propre page web pour présenter leurs activités.

Développements futurs : la ville entend poursuivre l'équipement des quartiers en postes d'accès Internet, installer de nouvelles bornes de consultation dans les lieux publics (musée, office de tourisme, théâtre), ainsi que des postes informatiques dans les écoles.

#### **4/Le public ciblé**

Tous les citoyens caennais.

#### **Particularités**

La ville de Caen a opté pour un site Internet municipal très orienté sur le service aux habitants de la ville, ainsi qu'à l'utilisateur citoyen : le site est avant tout un outil pratique d'informations sur la ville (actualités culturelles, sportives, etc., horaires des transports en commun, ...) et d'informations pratiques à destination du citoyen (démarches administratives, comment s'inscrire à l'école, qualité de l'air...)

Le site est, par ailleurs, très ouvert aux associations : elles peuvent créer leur propre page web pour y être présentes.

## **Joinville -le-Pont**

#### **1/Informations générales**

**Source** : [www.ville-joinville-le-pont.fr](http://www.ville-joinville-le-pont.fr)

**Maire** : Pierre Aubry (app. RPR)

**Nombre d'habitants** : 17 000

**Localisation** : Val-de-Marne (94)

**Pas de contrat de ville**

**Contact** : Sylvie Mercier, conseillère municipale déléguée aux NTIC: 01 49 76 6013

#### **2/Les moyens techniques**

La ville est équipée de 90 ordinateurs dont 50 reliés en réseau, et de 50 imprimantes.

Toutes les écoles primaires sont équipées de postes multimédia avec accès à internet. Les maternelles et les collèges doivent l'être à partir de septembre 1999.

La bibliothèque municipale est équipée d'un poste multimédia depuis juin 1998.

Agora Joinville Emploi (service d'aide à la recherche d'emploi) est équipé de postes informatiques depuis 1994 et connecté à Internet depuis avril 1997. Les demandeurs d'emploi peuvent s'y initier aux logiciels bureautiques (Word, Excel, Publisher, Windows), utiliser Internet, consulter les offres, répondre en adressant directement leur CV sur le web via l'adresse électronique d'Agora Joinville Emploi.

### **3/ L'accès à Internet**

La ville a ouvert son premier espace multimédia en 1999. Elle a investi dans cette opération un budget de 1,6 million de francs (travaux d'aménagement compris). Parallèlement, la ville a embauché 4 emplois jeunes dédiés à l'initiation des Joinvillais aux nouvelles technologies. L'espace dispose de 15 postes, tous connectés à internet. L'accès est payant (20 F/heure), gratuit pour certains publics (groupes, demandeurs d'emploi...).

Les centres de loisirs de la ville proposent une activité multimédia pendant les vacances aux enfants des maternelles et primaires.

Développement futur : développer le multimédia dans les grandes sections de maternelle et ouvrir un Espace Culture Multimédia pour diffuser les ntic auprès de l'ensemble de la population.

### **4/ Le site Internet : [www.ville-joinville-le-pont.fr](http://www.ville-joinville-le-pont.fr)**

Le site a ouvert en octobre 1998

Son contenu :

" Histoire de la ville " ; " Edito du maire " ; " L'équipe municipale " (présentation) ; " Mairie " (infos pratiques, horaires, etc.) ; " Economie " (présentation des entreprises et des commerces locaux ; Agora Joinville Emploi ; une convertisseuse de francs en euro) ; " Dossiers " (bilan de la collecte sélective des déchets ; le POS) ; " Agenda " (manifestations locales, spectacles, expos) ; " Actualités " (le salon Cyberjoinville).

### **5/Le public ciblé**

Particuliers, étudiants, demandeurs d'emploi

#### **Particularité**

L'intérêt de la ville pour les nouvelles technologies n'est pas récent. En 1984, elle avait déjà équipé chaque école primaire d'ordinateurs Apple 2.

La ville a abordé la question du multimédia par le biais de l'emploi. En 1994, la cellule emploi de Joinville a créé un mini-atelier informatique qui fonctionnait à partir de dons de matériel. L'atelier a évolué vers une structure plus moderne : la ville s'est équipée de matériel multimédia (plus scanner, imprimantes couleur, etc.) et a embauché un emploi-jeune chargé de délivrer une initiation au multimédia. Aujourd'hui, le service d'aide municipal à la recherche d'emploi (Agora Joinville Emploi) bénéficie d'un équipement performant ; il est présent sur le site Internet municipal et les demandeurs d'emploi - qui sont une cible privilégiée par la ville - l'utilisent pour répondre à des annonces.

Autre cible prioritaire : les jeunes et les enfants. Toutes les écoles primaires sont équipées en multimédia, les centres de loisirs proposent des animations multimédia, les écoles maternelles doivent être équipées prochainement. Joinville a organisé un salon local sur l'utilisation des technologies du futur, Cyberjoinville, en juin 1998 (40 exposants, institutionnels et entreprises spécialisées dans le multimédia). Le salon a accueilli 3 000 visiteurs, un beau score compte tenu de la taille de Joinville.

## Synthèse

Par son travail d'observation et de capitalisation d'expériences, Vecam a pu dresser une première typologie des étapes d'appropriation de l'Internet et plus largement des NTIC par les villes. L'enquête a permis de tirer certains enseignements tant sur l'importance d'un choix politique municipal, sur l'existence de freins culturels et structurels que sur le développement spécifique et inégal des projets.

### Typologie

Etape 1 : la création d'un site Internet de la ville

Le plus souvent pour répondre à une image de modernité, la ville va utiliser le réseau comme outil de communication, soit pour valoriser le travail de l'équipe municipale et du maire en particulier, soit pour promouvoir la ville en général et très souvent, son potentiel touristique ou économique.

Etape 2 : l'accès à l'Internet et l'offre de services

La deuxième étape consiste pour les villes à " faire descendre Internet dans la rue " ; la ville va financer et multiplier les points d'accès publics en particulier dans les lieux publics : bibliothèques, mairies, centres culturels, écoles - et fournir une offre de services tant pratiques qu'administratifs. C'est également à ce stade que sont développés des intranet au sein de l'administration communale.

Etape 3 : évaluation et définition d'une politique

La ville procède à des évaluations ou des enquêtes sur les usages des infrastructures et services proposés et constate trop souvent une sous-utilisation des postes connectés ou des bornes d'information et de services. Elle peut alors entreprendre une démarche active pour identifier les attentes de la population et les besoins non satisfaits.

A ce stade, deux orientations semblent le plus souvent être prises :

Soit une orientation sectorielle de la politique municipale dans l'usage de ces technologies au service de l'emploi, des scolaires ou des entreprises ;

Soit une démarche beaucoup plus globale d'implication des habitants dans l'appropriation de ces technologies par la collectivité.

On peut imaginer une quatrième étape : celle d'un réel débat politique au sein de la ville entre pouvoir local et habitants donnant naissance à une nouvelle organisation et pratique du pouvoir local. Aucune des villes observées et, à notre connaissance, aucune ville française n'a atteint la quatrième étape. Ce qui s'explique principalement, non par l'absence de volonté politique ou citoyenne, mais par le caractère encore trop récent de l'appropriation des NTIC par les villes françaises et ses habitants. Si la réelle maîtrise d'un nouvel outil de communication nécessite plusieurs mois, la transformation de

nos pratiques politiques et de l'exercice même du pouvoir s'étalera sur plusieurs générations.

## **1 Le reflet d'un choix politique municipal**

### **1a / La nécessité d'une volonté politique**

Dans tous les cas, seule la volonté politique a permis de mener à bien le développement des NTIC dans les villes même si les initiateurs des différents projets ne sont pas nécessairement des élus. Ainsi, outre Amiens, Strasbourg et Hérouville, villes où le maire a été déterminant dans la mise en place d'un site, de points d'accès, etc., l'impulsion peut émaner d'un adjoint au maire (Brest), d'un attaché territorial chargé de la culture (Faches-Thumesnil) ou même d'un prestataire extérieur (Les Andelys). Mais, sans vote de budget spécifique entériné par le conseil municipal, et sans partenaires extérieurs à la ville (Etat, Régions, Département) aucun des projets n'aurait vu le jour. A noter, cependant, que tous les interlocuteurs ont mis en avant leur conviction de l'aspect incontournable du développement des NTIC dans leur ville. La motivation et la conviction des maîtres d'ouvrage est complémentaire de la volonté politique des élus.

### **1b / la multiplicité des approches**

Concernant les cinq villes " pionnières " inscrites dans notre premier groupe d'étude, les objectifs prioritaires sont très divers : Strasbourg insiste sur l'accès à Internet et son utilisation notamment dans la création de contenu ; Brest et Faches-Thumesnil mettent en avant la réflexion et le dialogue ; Amiens a développé, à travers son site, le dialogue en direct entre habitants et élus. Enfin, Hérouville développe la mise en ligne des activités des associations de la ville.

Malgré une prise de conscience récente - les actions décrites ont entre trois et un an - les NTIC sont considérées comme partie prenante de la politique municipale même si la concrétisation de cette politique prend des formes différentes. Ainsi, à Amiens et Hérouville, c'est l'image de marque de la ville qui est mis en exergue ; à Strasbourg, les NTIC sont considérées comme l'un des outils d'action en faveur des jeunes des quartiers populaires aussi bien dans le développement des accès à Internet que sur le plan de la création d'emplois ; à Brest ou à Montreuil, les nouvelles technologies sont employées comme un outil de dialogue rendant possible une meilleure communication entre la municipalité et les habitants ; à Colmar, Faches-Thumesnil ou Joinville-le-Pont, les NTIC sont mises au service de la vie économique en direction des chefs d'entreprises désireux de s'installer dans les villes concernées et des demandeurs d'emplois. Enfin, tous nos interlocuteurs ont, dans leurs discours, mis l'accent sur la nécessaire démocratisation de l'accès à Internet : c'est l'enjeu social des NTIC qui est alors mis en avant.

### **1c / La diversité des publics ciblés**

A Caen ou Hérouville, ce sont les habitants dans leur ensemble qui sont ciblés. A Strasbourg, ce sont les jeunes des quartiers populaires. A Schiltigheim, le développement des NTIC s'inscrit dans une volonté de dialogue permanent entre élus et jeunes de la ville. A Amiens, l'accent est

également mis sur les enfants, considérés comme de bons vecteurs pour intéresser les adultes au NTIC. A Brest et Joinville-le-Pont, les demandeurs d'emploi constituent une cible prioritaire. Enfin, à Colmar et Les Andelys, ce sont les chefs d'entreprise. Pour faire passer le message au sein de la population, les villes utilisent le journal municipal, des campagnes de communication dans les lieux d'accès, sur le site Internet, par voie d'affiche ou, encore, à l'occasion de manifestations ponctuelles (Fête de l'Internet, Net days, etc.). Dans certains cas (à Hérouville notamment), le milieu associatif se fait le relais auprès des habitants de la politique municipale. L'importance des relais d'informations (acteurs locaux, travailleurs sociaux, animateurs, etc.) est donc avérée même si le bouche à oreille semble également bien fonctionner.

## **2 L'existence de freins culturels et structurels**

### **2a / La réticence des élus**

Tous nos interlocuteurs ont constaté une certaine réticence de la plupart des élus à s'intéresser et surtout à utiliser les NTIC. Le poids des habitudes, le manque de formation ou de perception de l'intérêt pour la ville à développer leur usage peuvent expliquer cette attitude. Dans certains cas (Amiens ou Strasbourg) les élus n'ont pas de messagerie à disposition alors que la plupart des agents municipaux commencent à utiliser ce nouveau mode de communication. Cette réticence est considérée comme un frein important par l'ensemble des interrogés.

### **2b / Un processus lent et empirique**

Même dans les villes les plus en pointe en matière de développement des NTIC, nous constatons un décalage entre le discours et la pratique : il semble que la définition des priorités (le public ciblé, le mode d'utilisation des NTIC, etc.) freine le développement "tout azimut" des NTIC.

Les cadres traditionnels de la décision politique et l'organisation des services municipaux, les règles des marchés et de la comptabilité publique rendent les procédures longues et sont difficilement compatibles avec la nécessaire réactivité, adaptabilité et souplesse du réseau Internet qui évolue en permanence tant sur l'aspect technique que dans les usages.

Le processus est échelonné, hiérarchisé mais également souvent très empirique : à Brest et à Strasbourg par exemple, le développement (ou l'abandon) de certaines pratiques ne se décide qu'après un constat effectif d'un certain type de demandes, de besoins ou de l'absence de besoins. En revanche, à Amiens, cette demande est anticipée : la municipalité ne se préoccupe pas de vérifier auprès de la population si ses choix correspondent à une attente réelle. Par ailleurs, certaines villes comme Colmar qui ont été très en avance dans l'installation du câble et la mise en place d'un intranet reliant les collectivités locales et territoriales de la région, n'ont pas encore de site ni d'accès publics à Internet. A l'inverse, à Strasbourg, la ville multiplie les points d'accès mais une certaine lenteur dans le processus d'appropriation des NTIC dans le travail quotidien des agents municipaux est constatée.

### **3• Des orientations spécifiques et des réalisations inégales**

#### **3a / Les points d'accès à Internet**

Si l'on en juge par leur nombre, les trois villes les plus en pointe en matière de points d'accès sont Brest, Strasbourg et Amiens qui ont toutes trois mis en place des lieux d'accès spécifiques (PAPI, cyber centre, espaces multimédia) et engagé des emplois-jeunes pour les animer. Leur accès est gratuit ou payant selon les cas. Il est intéressant de noter que les villes ont mis en place ces structures de façon autonome le plus souvent sans l'aide d'opérateurs de télécommunications notamment.

Si l'on en juge par le ratio nombre d'espaces multimédia par habitants ce sont les petites villes de Faches-Thumesnil et d'Hérouville qui offrent le service le plus intéressant puisqu'elles proposent un lieu d'accueil pour 4000 habitants. Ce ratio est de 1 pour 7300 à Strasbourg, 1 pour 7000 à Amiens et 1 pour 8500 à Brest. Le ratio nombre d'ordinateurs connectés par habitants est également intéressant (cf. tableau comparatif ci-après). A noter que la majorité des villes mettent en place des accès dans les lieux publics (bibliothèques, missions locales, médiathèques, etc) et souhaitent développer ces pratiques. Le choix des lieux est souvent fonction du public ciblé (mission locale pour les demandeurs d'emploi, maisons des associations pour les associations, etc.). A noter que les écoles font l'objet d'une attention particulière : la plupart sont équipées ou sur le point de l'être en matériel informatique et connectées à internet. A Hérouville, c'est une mise en réseau de toutes les écoles de la ville qui est préconisée.

#### **3b / Les sites Internet : élément majeur dans le développement des NTIC**

Sur les 11 villes observées, 9 disposent d'un site internet. Leur mise en place est relativement récente. Par ailleurs, toutes ne disposent pas d'un site municipal : à Brest, il s'agit d'un site "patchwork" qui abrite des mini-sites sur la ville : sur les événements locaux ou encore sur le groupe de travail nouvelles technologies et citoyenneté ; aux Andelys, il s'agit d'un site départemental. Les deux villes (Colmar et Schiltigheim) qui ne disposent d'aucun site prévoient son ouverture avant la fin de l'année. Si la plupart des sites ont d'abord été des sites vitrines, ils évoluent tous vers des sites à vocation pratique car tel semble être le souhait des habitants. Outre des informations sur les services municipaux, certaines villes proposent de télécharger des fiches d'état civil et prévoient de mettre en place un système de pré-paiement de places de spectacles, de tickets de cantine scolaire, etc. A Faches-Thumesnil, l'objectif affiché est de mettre en place un système de "Mairie à domicile" via le site. A Hérouville, l'aspect pratique du site se développe surtout en direction des associations qui peuvent présenter leurs activités sur des sites reliés au site municipal par des liens hypertexte. Dans la plupart des cas, la vocation des sites municipaux semble s'orienter vers le développement d'un site portail : porte d'entrée des différents sites concernant la ville (musée, communauté urbaine, associations, etc.). En général, les mises à jour du site (quotidiennes ou hebdomadaires) sont confiées à un webmaster.

### **3c / Les infrastructures réseaux**

Toutes les villes étudiées ont opté pour le câble : situation préalable à leurs yeux au développement de l'usage des NTIC dans la ville en direction des habitants ou des agents municipaux. Deux raisons à cela : d'une part, le coût des connexions est beaucoup plus faible (200 Frs par mois environ pour une connexion illimitée) sans frais de communications téléphoniques supplémentaires et, d'autre part, un débit beaucoup plus rapide. Le système Numéris qui propose également un débit important est peu adopté par les villes à l'exception de Strasbourg qui l'a installé dans ses cyber centres en parallèle au câble. A noter que le câble est préconisé en raison également de la possibilité qu'il offre d'ouvrir une chaîne de télévision locale diffusant des informations de proximité. La plupart des villes étudiées développent ce mode de communication. Certaines s'orientent même vers une retransmission des programmes de la chaîne locale sur internet. Le développement de la télévision numérique intégrant l'accès à Internet sera une évolution majeure dans les années à venir et doit être totalement intégré dans une politique d'appropriation des NTIC par les habitants.

Enfin, les logiques de marché qui peuvent orienter les choix municipaux en matière d'infrastructures réseaux ne doivent pas être sous estimées. Elles peuvent s'avérer contraire à une politique publique qui entend favoriser l'accès aux réseaux pour des publics non solvables.

### **3d / L'intranet, un moyen de sensibiliser les agents municipaux**

La mise en place d'un intranet (système existant dans la plupart des villes étudiées ou en projet) semble le moyen le plus simple pour sensibiliser les agents à ces pratiques. Même si le processus est lent notamment quand l'utilisation s'apprend "sur le tas", il semble peu à peu rentrer dans les moeurs. Ses différentes utilisations sont la messagerie, le partage de fichiers, l'accès rapide à l'ensemble des documents présents sur le serveur, un annuaire des agents municipaux, etc. Une session de formation des agents municipaux a été organisée à Brest et Hérouville ; elle est en projet à Amiens.

### **3e / Le dialogue mairie/habitants en ligne**

A Strasbourg, Brest et Faches-Thumesnil, les habitants peuvent poser des questions aux agents municipaux par mail : celles-ci ne sont pas toujours traitées. Quand elles le sont, le temps de réponse est parfois très lent. Des dialogues en direct (chats) et des forums de discussion ont parfois été mis en place, soit de façon permanente (Brest, Amiens) soit à l'occasion de manifestations particulières (Assises de la citoyenneté à Montreuil ; forum de la démocratie à Strasbourg ; fête de l'Internet à Faches-Thumesnil) ou d'événements majeurs pour la vie municipale (vote du projet d'agglomération à Strasbourg). Selon nos interlocuteurs, ces forums ne semblent pas, pour l'instant, remporter un grand succès. Cependant, pour certains (Faches-Thumesnil notamment), le manque de recul par rapport à l'instauration de ces pratiques rend l'évaluation difficile. D'autres (Strasbourg notamment) jugent que ce manque de succès est une indication quant à la politique à mener en matière des NTIC: privilégier une culture de la participation avant d'y intégrer comme une priorité le processus de développement des ntic. A noter, enfin, qu'Amiens est la ville qui a le plus développé le dialogue élus/habitants ou

plus exactement maire/habitants : la participation des habitants passe par une relation très personnelle avec le maire.

### **3f / Evaluation et débats publics**

Outre le dialogue en ligne, les réunions publiques où les habitants, les agents, les acteurs locaux, etc. peuvent débattre de la vie municipale en général et des NTIC en particulier ne sont pas négligées : c'est notamment le cas à Strasbourg, Montreuil, Hérouville, Brest et Faches-Thumesnil qui a organisé des ateliers de réflexion avec les habitants avant de mettre en place sa politique de développement des NTIC. Cela permet parfois de mesurer la demande ou les besoins des habitants et, parfois, de les prendre en compte dans l'orientation de la politique municipale à l'égard des NTIC. Il en va de même pour les enquêtes réalisées auprès des utilisateurs des points d'accès notamment : Brest et Faches-Thumesnil sont particulièrement en pointe dans ce domaine. Cependant, d'une façon générale, la plupart des interlocuteurs jugent la mise en place du dispositif trop récente pour pouvoir procéder à une évaluation intéressante.

**TABLEAU RÉCAPITULATIF DES CINQ VILLES PIONNIÈRES \***

<b>Strasbourg</b>	<b>Amiens</b>	<b>Hérouville</b>	<b>Brest</b>		
<b>Saint Clair</b>	<b>Faches-Thumesnil</b>				
<b>Population</b>	263 000	140 000	24 000	16 000	153 000
Nbre d'espaces multimédia					
Espaces /hab	36				
1/7300	20				
1/7000	6				
1/4000	12				
1/1300	18				
1/8500					
<b>Moyens techniques</b>	Câble oui oui oui oui oui				
Nbre de postes					
en accès libre					
Postes/hab	100				
1/2630	300				
1/467	10				
1/2400	28				
1/571	22				
1/6955					
<b>Site internet</b>	Date de création	mars 96	1997	octobre 98	
	mars 99	nov-97			
Nbre de connexions	900/jour	7500/mois	NC	100/jour	
	2800/mois				
<b>Intranet municipal</b>	ethernet	oui	oui	en projet	en projet
Municipal	2,3 milliards	1,2 milliards	218 MF	1,1 MF	1,3
milliards F					
<b>Budget</b>	Multimédia	2 MF/an	4,5 MF	NC	560 KF
	400 KF				
Site Internet	130 KF	NC	300 KF	25 KF	NC
<b>Nombre d'emplois créés</b>	45 emplois-jeunes	40 emplois jeunes	1 emploi-jeune	5 emplois-jeunes	22 emplois-jeunes

\*ces données, parfois approximatives, nous ont été communiquées par nos interlocuteurs et doivent être appréciées avec la prudence qui s'impose