LE PROGRAMME RÉGIONAL D'IMPLANTATION DES CENTRES DE VISIONCONFÉRENCES EN BRETAGNE

Réussites et limites d'une politique de valorisation des outils de communication numérique

Rapport de recherche M@rsouin 2015

Daniel THIERRY
ONTICM/CRAPE-CNRS/UMR 6051
Université Rennes 1

Mai 2016

LE PROGRAMME RÉGIONAL D'IMPLANTATION DES CENTRES DE VISIONCONFÉRENCES EN BRETAGNE

Réussites et limites d'une politique de valorisation des outils de communication numérique

Programme M@rsouin réalisé avec le soutien du conseil régional de Bretagne

Responsable du programme : Daniel THIERRY
Chercheur à l'ONTICM/CRAPE-CNRS/UMR 6051

Avril 2015 à Avril 2016

Table des matières

LE PROGRAMME RÉGIONAL D'IMPLANTATION DES CENTRES DE VISIONCONFÉRENCES EN BRETAGNE 1

I. L'offre de visioconférences en région Bretagne 1

I.1 Le programme de visioconférences de la Région Bretagne 1

I.1.1 L'origine 1

I.1.2 Quels sont les bénéficiaires ? 2

I.1.3 Quelles sont les conditions requises pour bénéficier de l'aide ? 3

I.1.4 Le choix des sites 4

I.2 les acteurs 4

I.2.1 Le partenariat avec Mégalis Bretagne 4

I.2.2 Les prestataires techniques 5

I.3 La nature de l'offre 5

I.3.1 L'offre technologique 5

I.3.2 L'offre économique et politique 6

II. L'étude 7

II.1 Les hypothèses de recherche 7

II.2 Méthodologie 8

II.3 Les entretiens 10

II.4. Cadre théorique de référence 12

III. Restitution des résultats 13

III.1. Les commentaires collectés portant sur l'ensemble du programme de visioconférences 14

III.1.1 L'origine du projet 15

La concomitance avec la construction de nouveaux bâtiments 16

Quelle réflexion accompagna l'origine du projet ? 18

L'analyse préalable des attentes 22

L'action des élus 23

Des expériences antérieures 25

Des réseaux d'acteurs 28

III.1.2 La communication autour des équipements 30

III.1.3 Les équipements 34

III.1.4 Les usages 38

III.1.5 Les usagers 47

III.2 Questionnements sur les usages 54

III.3 Que pense-t-on de la visioconférence ? De l'action de *Mégalis Bretagne* ? De la conciergerie ? 67

III.4 Le cas des métropoles de Rennes et Brest 71

IV Analyse des résultats 74

IV.1 Les réseaux d'acteurs 75

IV.2 La décision de s'équiper 75

IV.3 Les sites d'implantation 76

IV.4 La fiabilité technique 76

IV.5 La fréquentation des équipements 77

IV.6 La nature des interactions 77

IV.7 L'offre publique 78

IV.8 La poule et l'œuf 78

IV.9 Ce qu'apporte la visioconférence aux organisations 78

IV.10 Les appréhensions face à la technologie 79

IV.11 Le coût de la visioconférence pour les collectivités 79

En conclusion, il y a une opinion très majoritairement positive vis-à-vis du programme de visioconférences 80

Bibliographie..... 81

ANNEXES..... 83

Annexe 1 : Dossier de candidature auprès du conseil régional 84

Annexe 2 : Liste des sites d'EPCI étudiés 94

LE PROGRAMME RÉGIONAL D'IMPLANTATION DES CENTRES DE VISIONCONFÉRENCES EN BRETAGNE

Le conseil régional de Bretagne a initié en 2011 un programme d'aide au développement des technologies qui permet de recourir aux visioconférences dans les meilleures conditions : « *Pour offrir un service d'échanges accessible au public, la Région Bretagne participe au financement d'un point visioconférence sur chaque territoire intercommunal de Bretagne* » [1] . Le programme « Visioconférences » fait suite à d'autres programmes destinés à promouvoir les technologies d'information et de communication (TIC) sur la région Bretagne afin de pallier un certain isolement dû au caractère très rural et excentré par rapport au reste du territoire français. Ce programme est déployé en s'appuyant sur les compétences du Syndicat Mixte de Coopération Territoriale *Mégalis Bretagne*. Il s'agit, dans le cas présent, d'aller plus loin dans la volonté politique de la région de réduire cette « fracture rurale » déjà stigmatisée lors du programme « *Cybercommunes* » initié en 1998[2] et qui favorisa l'équipement informatique des collectivités territoriales au début des années 2000. Une décennie s'est écoulée depuis ce dernier programme et nous ferons ici le point sur les changements observables à la fois dans la proposition de l'offre technique, mais aussi sur les mobilisations d'acteurs locaux qui ont initié l'implantation des centres d'accès à la visioconférence sur leurs territoires. Nous développerons ici l'analyse menée durant l'année 2015 sur les lieux d'implantation de ces points d'accès à la visioconférence. Mais au préalable nous décrirons l'offre qui était faite aux Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) par la Région Bretagne en nous attardant en particulier sur la place accordée aux usages projetés et à la prise en compte des freins habituellement observés quand une telle offre technologique est déployée.

I. L'offre de visioconférences en région Bretagne

I.1 Le programme de visioconférences de la Région Bretagne

La Région Bretagne a initié depuis janvier 2011 un programme de développement des visioconférences sur son territoire. Connaissant les freins à l'usage et les problèmes techniques qui rebutent souvent les utilisateurs des TIC, le programme s'appuie sur les compétences de *Mégalis Bretagne* qui gère et promeut les services aux collectivités grâce aux TIC.

I.1.1 L'origine

La politique du conseil régional de Bretagne favorise les usages des technologies numériques sur le territoire suivant deux axes principaux.

1 http://www.bretagne.fr/internet/jcms/preprod_110876/la-visioconference-au-service-de-tous

2 « Le projet de Cybercommunes a démarré en 1998. Les élus bretons, face à un constat de fracture numérique sur le territoire, proposent d'aider les communes et les communautés de communes à créer des Cybercommunes. L'objectif de ce programme, qui s'est développé de 1998 à 2004, était de sensibiliser le public le plus large possible à internet et au multimédia et de permettre aux habitants de s'approprier ces nouveaux outils de communication. »
source : http://www.bretagne.bzh/jcms/TF071112_5070/fr/tic

Le premier consiste à fournir aux citoyens et aux acteurs économiques, culturels et administratifs de la région un accès égalitaire aux technologies numériques. Partant du constat selon lequel la Bretagne subit un vrai déficit d'usages lié au faible taux d'équipement et aux lacunes des infrastructures publiques le conseil régional s'est concentré prioritairement sur les équipements des réseaux dans un premier temps. Puis, dans un second temps, s'est posée la question de la construction et de l'accompagnement des usages de ces techniques. Le premier temps fort de cette politique a conduit à la mise en place du programme « *Cybercommunes* » (1998) qui consistait à équiper tous les points du territoire afin qu'aucun breton ne se trouve à plus de 20 kilomètres d'un point d'accès public à Internet. Mais surtout cette politique d'équipement était assortie de la création d'emploi d'animateurs multimédias répartis sur l'ensemble des sites équipés. L'objectif était d'accompagner des utilisateurs novices et de leur faire découvrir de nouveaux usages de l'informatique en réseau ou tout simplement de favoriser un premier contact avec des matériels informatiques. Si ce programme a connu un succès relatif en fonction de l'implication des acteurs locaux, il marque une volonté très visible de ne pas s'intéresser aux seules technologies, mais aussi de créer les conditions de l'émergence d'usages.

Le second axe, bien qu'implicitement inclus dans le premier, prend en compte les spécificités péninsulaires de la Bretagne et la multitude de déplacements internes que suppose la situation excentrée de la capitale régionale. La situation géographique de la région sur le territoire français conduit au même constat sur la nécessité de se doter de moyens de communication numérique afin de compléter les voies de communications classiques. Il s'agissait aussi d'inclure le territoire dans un cyberespace devenu omniprésent. Cette situation particulière couplée aux exigences de l'agenda XXI a ouvert la réflexion sur la nécessité de penser le développement économique tout en réduisant les impacts des déplacements sur l'environnement. Bon nombre de téléactivités ont été initiées lors du programme *Cybercommunes*, mais cela est souvent resté très localisé et embryonnaire. Dans une logique similaire, les technologies de visioconférences ont été logiquement retenues par le programme politique de la Région initié en 2011.

Impulsé par le vice-président Gwenegan Gui le programme favorisant l'implantation de sites de visioconférences sur le territoire régional a été lancé en janvier 2011 avec un fort soutien de l'assemblée territoriale et avec l'appui logistique et technique de *Mégalis Bretagne*. Ceci a conduit à la mise en place des premiers programmes dès l'automne de la même année. Tirant profit d'expériences antérieures ce programme met en avant les usages et laisse de côté les aspects techniques de l'offre. Il est indiqué très clairement que les utilisateurs n'auront pas à se soucier de la logistique de l'installation car ces problèmes sont pris en charge à la fois par *Mégalis Bretagne* et par les sociétés associées au projet afin de fournir des équipements labellisés et une assistance à l'usage grâce à la conciergerie gérée par la société Arkadin De fait, le dossier à compléter par les postulants à l'aide du conseil régional est très allégé. M. Flamand en charge du dossier au Conseil Régional souligne que « *80% de l'action vise à sensibiliser aux usages* » et que les questions formulées dans le dossier de candidature incitent plus à se poser des questions sur ce que l'on va faire avec la visioconférence qu'à discriminer certains dossiers (cf. Annexe 1). Cette particularité a aussi comme corolaire d'écourter l'instruction des dossiers et c'est ainsi qu'il suffit de quelques semaines pour passer d'une proposition d'équipement à la validation du dossier et à la mise en place des infrastructures. Et, en effet, dès le mois de novembre 2011 des sites de visioconférences issus de ces dispositifs commencent à fonctionner en Bretagne.

I.1.2 Quels sont les bénéficiaires ?

Afin de privilégier les sites pouvant répondre aux critères de taille et de mutualisation des besoins locaux, le conseil régional a fait le choix d'équiper les EPCI, qui par ailleurs adhèrent déjà à *Mégalis Bretagne*. Quelques collectivités spécifiques, tels des conseils généraux, ont fait l'objet d'un équipement similaire et de façon très marginale et expérimentale l'association brestoise des *Petits débrouillards »*. Entre 2011 et 2015 toutes les demandes formulées auprès du conseil régional sont validées et l'installation suit rapidement indique M. Flamand.

Le protocole de mise en œuvre suppose que la structure bénéficiaire soit un EPCI, or les îles bretonnes a priori fortement concernées par cette offre ne sont pas éligibles au dispositif à ce titre. L'association des îles du ponant (AIP) devient à cette occasion l'interlocuteur du conseil régional de Bretagne afin de pouvoir postuler à une demande d'aide au financement.
Les bénéficiaires ont le choix de privilégier des utilisateurs, ainsi certains équipements sont exclusivement dédiés à des usages internes, que ce soit entre les services ou pour les relations de ces services avec des entités extérieures. D'autres sont plus étroitement liés à des pôles de développement économique de type « pépinières d'entreprises » et construisent une offre de services clairement destinés aux entreprises locales qui souhaitent en faire un usage occasionnel ou régulier[3]. Si cette dernière catégorie est la plus importante elle n'exclut pas pour autant systématiquement des usagers extérieurs à cette activité, mais la demande est de toute façon très ténue.
Quelques équipements ont des usages moins définis ce qui est souvent lié à leur implantation dans un lieu non dédié à cette fonction de type salle communautaire polyvalente. Ou bien encore une implantation excentrée révèle une impréparation de la structure accueillant l'équipement. Dans tous ces derniers cas nous découvrons une importante sous-fréquentation du site.

I.1.3 Quelles sont les conditions requises pour bénéficier de l'aide ?

On l'a vu ces conditions sont plutôt souples et n'ont pas pour but de disqualifier des communautés candidates. Néanmoins il faut à minima disposer d'une salle de dimensions suffisantes, sécurisée, accessible en dehors des horaires de présence des personnels (dans la mesure du possible) et offrant aussi de bonnes conditions phoniques et d'éclairage. En réalité ces conditions, ne sont parfois que partiellement remplies. Nous notons aussi que l'implantation de l'équipement de visioconférences accompagne souvent la création de nouveaux locaux à usage public en considérant que cette fonctionnalité est un bien partageable à offrir sur un territoire de vie. Outre une réflexion sur les qualités architecturales attendues pour le bâtiment, la prise en compte de pratiques émergentes comme les télé-activités occupe une bonne place dans les projets élaborés sur les territoires en quête d'une nouvelle dynamique économique.
Plusieurs de ces structures ont ainsi bénéficié de l'effet d'aubaine de l'offre publique au moment où elles définissaient l'offre des services à apporter aux jeunes entreprises. Pour certaines d'entre elles la décision d'équipement était déjà prise les 6.000€ octroyés au projet au titre des 50% de dépenses éligibles[4] étaient alors facilement atteints.

Outre les coûts inhérents à la mise en œuvre du local dédié, l'implantation du système de visioconférence représente aussi un coût de fonctionnement non négligeable. Si la part des salaires des personnels dédiés à la maintenance et à la surveillance se confond avec d'autres fonctions assurées par ces personnes, des coûts d'abonnement doivent être anticipés. Ainsi le tarif en vigueur depuis le 1er janvier 2015, même s'il a baissé depuis cette date, reste élevé. L'abonnement au service de conciergerie assuré par RETIS, au tarif négocié pour *Mégalis,Bretagne* s'élève à 60 € mensuel pour un seul poste connecté et à 80 € pour 2 à 7 postes. A ce coût d'abonnement à la conciergerie s'ajoute la location d'une ligne fixe exclusivement dédiée aux usages de la visioconférence, ce qui s'élève par exemple à 184€/mois chez Orange. L'animateur d'un des sites équipés fait, par exemple, état d'une facture annuelle d'un montant supérieur à 3.000 €, si l'on ramène ce montant aux vingt connexions annuelles enregistrées, cela donne un coût de 150 € par visioconférence ce qui est loin d'être négligeable. L'intérêt est alors d'augmenter le nombre de communications au sein de ce forfait au montant inchangé. Quelques rares installations facturent l'usage du dispositif sans pour autant couvrir les frais de connexion réels.

[3] Dans ce cas la prestation « visioconférences » peut être incluse dans le forfait d'utilisation proposé aux entreprises adhérentes au même titre que l'usage d'un photocopieur, ou que la mise à disposition d'une salle de réunion.
[4] Il s'agit des dépenses d'équipements de la station de visioconférence et des dépenses d'équipements d'aménagements du Point de Visioconférence.

I.1.4 Le choix des sites

Bien évidemment les services rendus par les Visioconférences concernent n'importe quel point du territoire breton, mais plus particulièrement encore les zones rurales qui peuvent ainsi pallier un éloignement géographique des ressources des pôles urbains. C'est pour cette raison que nous nous intéresserons particulièrement ici aux espaces ruraux, malgré les recours fréquents aux visioconférences effectués sur la Métropole rennaise qui adhère au dispositif régional ou bien encore sur Brest Métropole Océane qui a déployé beaucoup d'activités à partir de cette technologie.[5] La question qui nous intéresse est d'essayer de comprendre quels sont les critères qui ont prévalu au choix de cette technologie par les décideurs locaux concernés. Nous étudions ici en priorité les EPCI qui ont fait l'objet d'un accompagnement par *Mégalis Bretagne*, même si la dynamique interne de certains d'entre eux est parfois peu perceptible. Toutefois les besoins de l'étude nous ont conduits à nous intéresser ponctuellement à des espaces qui ont eu une pratique parallèle à celle accompagnée par le conseil régional de Bretagne, c'est notamment le cas pour les initiatives conduites par le Catel[6] de Vannes ou bien encore l'association des îles du ponant.

I.2 les acteurs

I.2.1 Le partenariat avec *Mégalis Bretagne*

Créé en 1999, le Syndicat mixte de coopération territoriale *Mégalis Bretagne* s'est vu confier par les collectivités territoriales bretonnes, en mars 2013, de nouvelles compétences visant à animer et gérer le projet « Bretagne très haut débit » ainsi qu'à encourager le développement des usages des réseaux de communication électronique et favoriser le développement de l'administration électronique. Pour cela *Mégalis Bretagne* propose un accompagnement pour *« construire votre territoire numérique »,* ce qui inclut le diagnostic des besoins et des ressources jusqu'à l'évaluation finale des résultats. Une grande partie de l'offre consiste à fournir des prestations de services dans un cadre sécurisant pour les administrations ou collectivités qui n'ont pas en interne les ressources pour mener à bien le recours aux TIC.
Mégalis Bretagne est donc le partenaire naturel du programme de Visioconférences . En effet au sein de *Mégalis Bretagne* plusieurs personnes dont Jean-Yves Vern avaient déjà eu l'opportunité de développer des projets de visioconférences. Ce fut le cas pour lui dans le cadre de l'association Mégalis Pays de Loire dans le domaine médical. Les multiples expérimentations ont permis de mieux connaître les pièges à éviter. Ultérieurement plusieurs expérimentations se sont poursuivies en collaboration avec la société RETIS créée en 1993 à Montauban de Bretagne (35).
Mégalis Bretagne, outre sa fonction institutionnelle dans le dispositif d'accompagnement du Numérique en Bretagne, a une excellente connaissance du réseau d'acteurs potentiels du développement des visioconférences auprès des EPCI qui sont adhérentes à cet organisme. Ce lien a permis à ces EPCI de tester la fiabilité de *Mégalis Bretagne* en matière d'accompagnement logistique et présentait donc un gage de confiance. De fait l'accompagnement a commencé dès la rédaction des premiers éléments du cahier des charges en s'appuyant sur des expériences de terrain. Par ailleurs, la connaissance de ce domaine par certains de ses membres, la proximité avec les prestataires de services bretons constituaient d'autres atouts qui allaient être mobilisés par le conseil régional pour faciliter la pénétration des espaces réceptifs à ce type d'offres.
Les entretiens, menés lors de notre étude, montrent que la référence à *Mégalis Bretagne* est un véritable gage de sécurité pour les collectivités souhaitant s'engager dans le programme des visioconférences. En effet le conseil et l'accompagnement technique sont les bienvenus pour des élus prêts à s'engager dans cette expérimentation sans disposer des ressources techniques internes indispensables au lancement du projet. On peut sans aucun doute affirmer que le choix de ce partenariat a largement contribué au succès de la mise en œuvre du programme dans de nombreux espaces.

---

[5] http://wiki.a-brest.net/index.php/Portail:Visioconf%C3%A9rence
[6] Club des Acteurs de la TÉLémédecine.

I.2.2 Les prestataires techniques

La société RETIS implantée à Montauban de Bretagne a, elle aussi, une longue expérience de sites de visioconférence. Son expertise commence très en amont de la prestation technique comme le souligne justement Cedric Orjevo responsable avant-vente de cette entreprise, il ne s'agit pas de vendre n'importe quel équipement à n'importe quel prix, mais d'apporter une expertise pour définir l'amplitude réelle des besoins. Partant de ce point, la définition de l'offre s'appuie sur une connaissance des pratiques réelles et attendues par les futurs usagers ce qui permettra de trouver le meilleur lieu d'implantation, de prendre en compte des contraintes externes de lumières, d'environnement sonore, etc. Ce travail se fait pour le compte des utilisateurs finaux avec la médiation du tiers de confiance qu'est *Mégalis Bretagne*.
Pour Arnaud Leraille (Responsable opérationnel de comptes, chez RETIS) l'offre se décline globalement selon trois volets. Le premier est celui de l'analyse des besoins et de la prescription adéquate, le second consiste à offrir une gamme de matériel fiable assorti d'un contrat de maintenance préventive et curative et enfin à fournir l'assistance d'une conciergerie offrant une très grande fiabilité et réactivité en cas de problèmes lors d'une séance de travail à distance. La prestation de conciergerie est assurée par RETIS avec le service "*Sit'n'Start*".
Si RETIS est à nouveau depuis janvier 2015 le partenaire industriel de *Mégalis Bretagne*, le premier appel d'offre avait retenu la société Nexes-visio pour l'offre de Hardware et Arkadin pour la fonction de conciergerie. L'avantage était, là aussi, d'avoir affaire à une société implantée sur le territoire régional. Même si cette proximité géographique a davantage une fonction symbolique qu'un impact direct sur le fonctionnement d'un service purement dématérialisé, son déplacement vers Paris a sans doute joué un rôle dans la non-reconduction du marché public.

I.3 La nature de l'offre

I.3.1 L'offre technologique

Alors qu'il existe une multitude de solutions permettant de communiquer *de visu* via Internet , à commencer par l'usage très répandu de *Skype* sur les PC, *Mégalis Bretagne* a sélectionné une solution technique relativement aisée à mettre en œuvre et surtout fiable aujourd'hui apportée par la société RETIS. Cette entreprise met en place les équipements depuis le poste individuel de type PC, voire *Smartphone*, (à moins de 5.000€), jusqu'à la « salle de conférence/plénière » (30.000€ et bien au-delà pour des équipements plus sophistiqués) pouvant accueillir plusieurs dizaines de personnes. L'intégration de ces équipements dans les locaux et en fonction des besoins de chaque client, fait également partie de ses services.
Lorsque l'on déploie une technologie de télécommunication qui a pour vocation d'être inter-opérationnelle la difficulté du prestataire technique est de choisir le compromis qui offre le plus d'ouvertures vers d'autres systèmes. C'est pour cette raison que les prestataires développent des offres quasiment construites sur mesure plutôt que de recourir à des plateformes davantage standardisées voire même des solutions propriétaires de type « *hangup* de *Google* » *« facetime* d'Apple » ou encore « *Skype* de Microsoft ». Ces dernières applications qui ont l'avantage d'être très répandues ne permettent, par définition, aucune inter-opérabilité.

Le choix des matériels équipant les salles implique de sélectionner des produits à la fiabilité éprouvée, d'autant plus que les contrat de maintenance peuvent prévoir une très grande réactivité pour venir changer sur site un élément défectueux. C'est ainsi que s'effectue le choix des moniteurs, des caméras, des micros, etc. Pour RETIS le choix d'un équipement dépend en grande partie de son apparence. En effet connaissant la réticence à utiliser les TIC exprimée par de nombreux usagers potentiels il importe que le premier contact donne une impression de simplicité. C'est ainsi que sont proscrits les branchements multiples, et apparents, autour des matériels, mais aussi les interfaces qui demandent une manipulation peu intuitive. A défaut de parvenir à offrir une interface de commande à bouton

unique, la tendance actuelle est de supprimer les deux, voire trois, télécommandes qui attendent l'utilisateur au profit d'une tablette tactile regroupant de façon claire toutes les fonctionnalités utiles.

Télécommande unique RETIS utilisée par Rennes Métropole.

Le prestataire se soucie aussi de la question des réseaux et du débit nécessaire à la fluidité de l'interaction. Il répète souvent que l'impératif d'un débit élevé est parfois infondé. En se basant sur les études d'usages on sait depuis longtemps que dans une visioconférence le son prime très largement sur l'image[7]. On peut accepter une image dégradée dans bien des cas sans que l'interaction n'en pâtisse alors que les décalages de son sont insupportables et rendent certaines réunions improductives. C'est ce travail, conduit par un spécialiste de la visioconférence qui doit déboucher sur des spécifications en termes de débits. Sauf à avoir un réel impératif de définition des images transmises (en imagerie médicale par exemple), on se contentera souvent d'un débit plus faible en attendant le très haut débit qui se met en place en Bretagne. On sera toutefois attentif, selon les fournisseurs d'équipement à bien prendre en compte le débit effectif sur le poste de visio, c'est pourquoi une ligne dédiée s'impose pour ne pas être en concurrence avec les autres usagers du site d'utilisation.

Il est important de souligner qu'en dépit de l'accompagnement technique proposé, l'assistance d'un conseiller technique au sein de l'établissement offrant un service de visioconférence s'avère souvent nécessaire. Les problèmes inattendus, en dépit des précautions prises en amont, reviennent souvent comme un frein à l'usage spontané de la visioconférence malgré le recours au service de conciergerie. Toutefois il conviendrait peut-être de faire la part entre les inquiétudes plus ou moins fondées et les problèmes réellement rencontrés. Dans l'absolu ces derniers semblent très rares.

I.3.2 L'offre économique et politique

L'autre volet de proposition du conseil régional répond à une forte volonté politique de renforcer le désenclavement des territoires de la Bretagne grâce à des ressources technologiques nouvelles. Le recours aux réseaux de télécommunication est pratiqué de longue date et doit à présent s'accompagner des outils qui vont avec. Mais, au-delà de cette orientation stratégique, il s'agit aussi d'offrir les moyens d'impulser de véritables pratiques et, plus encore, de les stabiliser dans la durée. Ce programme ne constitue pas une expérimentation d'une technologie en phase d'évolution, mais bel et bien un équipement pérenne qui s'inscrit dans une politique de développement économique de la Région. À la différence d'un programme tel que celui des « *Cybercommunes* » il ne s'agit plus de

[7] Chateau Noël, *La place de l'image dans les réunions à distance,* in Thierry Daniel (textes réunis par), *Nouvelles technologies de communication, nouveaux usages ? Nouveaux métiers* ", 2000, pp 25-46, Paris, l'Harmattan, coll. Communication et civilisation.

sensibiliser et de faire découvrir les ressources des technologies numériques, mais bel et bien de fournir un outil opérationnel. Bien évidemment l'investissement en termes d'images d'une Bretagne dynamique et ouverte aux TIC n'est pas négligeable non plus dans le cas présent.
Toutefois, en dépit de ces enjeux, on soulignera que l'aide financière reste assez limitée puisque celle-ci plafonne à un maximum de 6.000 € TTC. Elle est ainsi largement inférieure à celle du plan « *Cybercommunes* » qui proposait, lui, une offre d'achat de matériel jusqu'à la hauteur de 100.000 F accompagnée d'une aide au recrutement d'animateurs sous le statut « d'emplois jeunes ». Dans le dossier de candidature remis aux établissements susceptibles d'accueillir un site de visioconférence (cf. annexe 1), le conseil régional développe l'argumentaire du projet en insistant sur « *le maillage de points de visioconférences sur le territoire breton ouverts au public* ». Il n'est pas sûr que l'incitation financière permette seule d'atteindre un tel résultat. Si on la compare, par exemple, à celle de la Région Franche-Comté qui prend en charge 80% de l'investissement lié à la mise en place de sites de visioconférences. D'après M. Flamand, ce choix du conseil régional de Bretagne est délibéré car il s'agit surtout de s'intéresser à construire et à accompagner des usages plutôt que de financer des matériels dont l'utilisation n'est pas maîtrisée ou n'est pas associée à un véritable projet d'usage.

II. L'étude

Il s'agit, dans le cadre de cette étude, de rendre compte des dynamiques locales qui favorisent la reprise d'une offre d'accompagnement favorisant l'utilisation des technologies de visioconférences en direction des acteurs économiques bretons en zones rurales. Ces dynamiques locales n'apparaissent pas *ex Nihilo* et nous cherchons à comprendre par quels relais ou réseaux passe la décision d'équipement des sites. Nous essayons également de percevoir la sensibilité des promoteurs et utilisateurs de la visioconférence vis-vis d'usages qui évoluent très rapidement tout en continuant à faire l'objet de nombreux freins à l'usage.

II.1 Les hypothèses de recherche

L'hypothèse première est que ce nouveau programme d'équipement public impulsé par le conseil régional de Bretagne bénéfice d'antériorités significatives. En effet c'est une politique à long terme que poursuit la Région en accompagnant positivement l'essor des réseaux numériques dans un territoire dont la péninsularité limite les communications internes et externes. Les réseaux numériques constituent une nouvelle donne pour penser le désenclavement économique de la région et l'on perçoit aujourd'hui des effets positifs de la politique mise en œuvre depuis deux décennies pour promouvoir ces technologies.
Le point central de ces hypothèses est qu'au fil des années s'est constitué un réseau d'acteurs qui maîtrisent les techniques d'implantation de nouveaux services en s'appuyant sur les ressources existantes. Que ce soit l'interconnaissance des acteurs régionaux ou l'efficacité des réseaux d'implantation des outils techniques, la Bretagne semble bien pourvue en ressources mobilisables pour assurer le succès d'un nouveau programme d'équipement technologique. Mais nous sommes conscients de la portée relative de cette explication et notamment du risque qu'il y aurait à la surestimer en reproduisant un discours irénique à propos des TIC. Nous retrouvons en effet ici les déclinaisons d'un nombre impressionnant de représentations très positives de ces technologies qui auraient une action décisive sur l'organisation sociale et économique d'un territoire. Nous nous attacherons à mettre les discours enchantés des nouveaux promoteurs de ces technologies en perspective avec les réalités du terrain.

Le second point favorisant la réussite d'un nouveau programme est la présence de réseaux de personnes ressources sur les territoires qui seront des vecteurs d'accompagnement du projet. Dans la logique des cyber-animateurs formés à l'occasion de programmes d'équipements antérieurs on peut s'attendre à retrouver les mêmes compétences dans des espaces élargis aux communautés qui ont accueilli précédemment des *cyberbases, Cybercommunes, Points d'Accès Publics à Internet,* etc. On s'efforcera de retrouver des liens potentiels entre des actions antérieures et leurs artisans et les situations rencontrées sur le terrain des collectivités équipées de visioconférences.

Et, enfin, ainsi que le montrent les enquêtes d'utilisations des TIC par les entreprises, mais aussi des collectivités territoriales cette technologie commence à être mieux connue. Notamment la dernière version de l'étude « PME 2015 » (M@rsouin- conseil régional) conduite par Nicolas Delporte en 2015[8] prenait en compte la sensibilisation aux visioconférences parmi les ressources des technologies numériques.[9]

II.2 Méthodologie

La méthodologie découlant des ces hypothèses privilégiait donc l'analyse des réseaux d'acteurs, à la fois en tant que structuration politique efficiente dans l'espace public breton, mais aussi l'analyse des ressources existantes pour comprendre comment se déploie le réseau des sites de visioconférences.
Pour conduire cette étude la méthodologie a été élaborée de la façon suivante en plusieurs étapes. Tout d'abord un travail préparatoire fondé sur l'analyse des travaux conduits au sein du M@rsouin autour de la politique de l'innovation technologique sur le territoire breton. Il s'agissait de préparer une mise en perspective des modalités d'expérimentation et d'aide au déploiement du programme « visioconférences » avec des initiatives antérieures. Ce travail nous a conduit à privilégier la mise en parallèle avec le programme des *Cybercommunes* (cf. *supra*) où la Région Bretagne avait déjà déployé un important équipement informatique et consacré une part significative du budget du programme à la formation des acteurs et à l'accompagnement des usages. Les évaluations du programme menées par le M@rsouin[10] avait alors montré que l'impréparation des acteurs destinataires du programme avait considérablement réduit l'efficacité du programme. Le programme « Visioconférences », au contraire, s'appuie sur l'expertise technique de *Mégalis Bretagne*, mais aussi sur la connaissance des acteurs au sein de EPCI ; quelles sont les différences entre ces deux approches à une décennie d'écart ?

La seconde étape consistait à rencontrer les acteurs principaux du programme aussi bien à la Région où Laurent Flamand a été l'artisan principal d'un projet auquel il croyait fortement, et qu'il a accompagné jusqu'à sa mise en place effective. Mais aussi auprès de *Mégalis Bretagne* où l'expérience de ce type de programmes accumulée par Nicolas Viel (responsable de mission promotion et accompagnement) et par Jean-Yves Vern (adjoint au directeur général) a permis d'éviter des écueils qu'ils connaissent bien. Les discussions avec Mathilde Maglia (chargée de mission promotion et accompagnement) nous ont permis de mieux connaître les acteurs à rencontrer sur le terrain et à pressentir les éléments qui mériteraient d'être approfondis lors des entretiens. C'est notamment *Mégalis-Bretagne* qui a fourni le listing des EPCI équipées (au printemps 2015) a partir duquel fut construit le corpus final de l'étude.

Le troisième élément méthodologique fondant l'étude consistait à analyser les dossier de demandes de subventions adressées au Conseil Régional. L'analyse de ces dossiers avait plusieurs objectifs, tout d'abord celui d'identifier nommément les porteurs de projets au sein des EPCI en sachant que les

[8] http://www.marsouin.org/article776.html
[9] Sur un corpus de 1550 PME bretonnes enquêtées, on découvre que 14% d'entre elles déclarent être équipées de visioconférence en 2015 contre 8% en 2012. Les entreprises ont procédé à l'acquisition de leur équipement entre 2010 pour 74% d'entre elles.
[10] Cf. http://www.marsouin.org/mot188.html

changements de bureau électifs survenus depuis l'équipement rendrait problématique leur identification. Et de fait il nous a été difficile dans la plupart des cas d'obtenir les coordonnées de ces personnes sorties des exécutifs qui ont pris les décisions de l'équipement et plus encore de parvenir à les interroger sur leurs motivations d'alors. Le second objectif de l'examen de ces dossiers consistait à construire l'argumentaire idéaltypique prévalant à l'installation d'un centre de ressources en visioconférences sur le territoire. En s'appuyant sur les réponses apportées aux questions du dossier il était possible de mesurer ensuite les écarts entre ce déclaratif et la réalité des usages. Le point 2 de ce dossier « *Raisons motivant la mise en œuvre du projet* » appelait une réponse ouverte et constituait un matériau essentiel pour notre analyse[11] afin de mesurer la nature des écarts entre les fonctions idéalisées et les réalités observables. L'importance de cette étape imposait de travailler sur ces points en priorité. Les premières demandes de ces dossiers auprès du conseil régional furent formulées dès le mois de mars 2015 dans la phase d'étude exploratoire de l'OPSIS sur les usages conduite par Marine Cariou-Dourmap. Elles furent réitérées lors d'entretiens avec M. Flamant qui s'est engagé à les fournir au plus vite, mais en dépit de demandes multiples il fut impossible de les obtenir. L'absence de cette pièce capitale allait modifier la suite du déroulement de l'étude.

Durant cette même période le questionnaire M@rsouin 2015 en direction des PME bretonnes a incorporé un certain nombre d'items relatifs aux usages de la visioconférence dans leur activité. Nous y avons introduit un item sur le taux d'équipement interne en salle de visioconférences afin de comparer ultérieurement cette réponse avec la sollicitation des équipements publics. La fréquence d'utilisation des salles de visioconférence en interne est une information qui permet également de la comparer avec la fréquence des usages sur les sites publics. Une question portant sur les intentions de s'équiper de façon autonome montre que la visioconférence est considérée comme « peu importante » pour 71% des répondants et seulement 9% la considèrent comme « très importante ».

La quatrième phase de la méthodologie consistait à connaître l'état de l'offre en visioconférence sur l'ensemble du territoire breton. Il ne s'agissait pas de lister de façon exhaustive les ressources privées qui localement pouvaient s'opposer au déploiement d'une offre publique pour des raisons de concurrence déloyale, mais il était utile de la connaître pour comprendre éventuellement pourquoi certaines zones ne s'étaient pas, ou tardivement, équipées en systèmes de visioconférence. De la même manière nous avons pris connaissance d'offres publiques existantes proposées soit par des Chambres de Commerce et d'Industrie ou par des Chambres d'agriculture, soit par des conseils départementaux ou des mairies et, dans certains cas, notamment pour les îles du ponant par des équipement scolaires plus ou moins ouverts sur l'extérieur. Suite aux observations faites lors de l'étude préparatoire sur les usages de Marine Cariou-Dourmap nous avons considéré que la Métropole de Rennes n'entrait pas dans le cadre de l'étude car ses usages sont d'emblés centrés sur les besoins internes de la communauté. L'ouverture d'une seconde salle à l'hôtel de la Métropole en novembre 2015 ne prévoit pas à moyen terme d'ouverture vers un public élargi selon son responsable M. Marinier.
Brest Métropole Océane a également fait l'objet d'une investigation particulière car ses caractéristiques ne nous permettaient pas de la traiter de façon similaire aux sites des EPC.
C'est auprès d'un autre acteur institutionnel que nous avons approfondi un certain nombre de points préalables à l'étude. En échangeant avec des membres du CATEL[12] de Vannes nous avons fait le point sur leurs opérations antérieures dans le cadre du programme *ECONOTIC* qui visait à mettre en place des ressources publiques de visioconférences au-delà du monde médical et hospitalier. L'ADEME et le FEDER soutenaient ce programme concernant 17 entreprises bretonnes utilisatrices de visioconférence. La réflexion de son président, Pierre Traineau, en 2012 « *La visioconférence est un outil qui impacte la l'organisation de l'entreprise de façon conséquente* » ainsi qu'un entretien avec M. Guillaume Jan (chef de projet du réseau CATEL) nous ont convaincus de l'importance de procéder, préalablement à l'étude de terrain, à un approfondissement de ce point avec des responsables d'entreprises ayant fait le choix de la visioconférence et notamment avec l'entreprise SOCOMORE de Vannes.

[11] Cf. Annexe N° 1
[12] Le CATEL est un réseau multidisciplinaire d'acteurs de la télésanté créé en 1997. Sa mission est de contribuer au développement de la télésanté et de la télémédecine dans tous ses champs d'applications. Il rassemble près de 20.000 acteurs des secteurs de la santé, institutionnels, collectivités territoriales, industriels, réseaux associatifs, chercheurs, étudiants…

Même si cette question n'interfère pas avec notre étude, nous avons essayé de repérer des projets similaires dans les régions proches de la Bretagne, en Mayenne, en Vendée et aussi plus particulièrement auprès du département de la Manche. Cette dernière communauté particulièrement impliquée dans le développement des usages du numérique avec son programme *Manche Numérique* n'a pas, à ce jour, développé de projets incluant activement l'usage des visioconférences.

L'étude de terrain débuta au début du mois de mai 2015, et comme expliqué plus haut, l'absence d'éléments objectifs sur les acteurs ayant initié le programme nous a conduit à réorganiser la méthodologie de cette phase. Il devenait difficile de limiter le corpus à quelques ECPI comme prévu car les sources disponibles s'avéraient trop ténues. Nous avons donc opté pour une méthodologie élargissant l'approche de terrain afin d'essayer de reconstituer des éléments de réponse à la question : *qui sont les vrais acteurs de l'implantation du site de visioconférences sur ce territoire ?* La seule rencontre avec les élus ne pouvait nous satisfaire car ceux-ci n'étaient souvent pas à l'origine des programmes et manifestaient une certaine réticence à communiquer des informations objectives sur les équipes qu'ils avaient remplacées. Donc nous avons choisi de nous rendre sur chacun des 39 EPCI de la liste que nous avait communiqué *Mégalis Bretagne* afin d'y rencontrer de multiples acteurs locaux, y compris des personnels d'accueil qui avaient souvent une connaissance de l'origine des programmes plus précises que les élus. Il devint rapidement patent qu'il fallait aussi travailler auprès des responsables informatiques et animateurs locaux qui pouvaient inscrire cette démarche dans le cadre de leurs réseaux d'animateurs souvent issus de l'expérimentation des *Cybercommunes* et *Cyberbases*. Face à l'ampleur de ce programme nous avons fait le choix de nous intéresser prioritairement aux lieux dont l'historique est peu connu et de mettre de côté le déploiement sur la Métropole brestoise qui est très atypique de par l'antériorité des nombreuses actions qui y furent menées et étudiées au sein du M@rsouin. Les îles d'Houat et Groix n'étaient pas, ou n'étaient plus équipées au moment de l'étude, en raison de l'investissement que demande l'étude de terrain sur ces territoires nous nous sommes contentés d'entretiens téléphoniques avec nos interlocuteurs.
Chaque site demandait donc plusieurs rencontres à la fois pour essayer de cerner le tissu économique de son environnement, pour en comprendre l'historique, mais aussi les spécificités locales liées à l'action d'un animateur actif, d'un membre de l'équipe élue particulièrement actif. Mais voir les lieux où l'équipement est implanté, ainsi que sa disposition au sein des bâtiments, sa taille, sa signalétique, etc. constituent des éléments nécessaires à la compréhension de la singularité de chacun d'eux. Cette démarche a considérablement alourdi le travail de terrain, mais cela nous est apparu indispensable pour mieux saisir la complexité des situations. Le paradoxe de ce choix est que la visioconférence fut très rarement utilisée pour ces rencontres pour des raisons de perte d'information par rapport à un contact en présentiel. Cette option a notamment permis de collecter des informations auprès de personnes qui n'auraient pas été spontanément consultées car jugées trop éloignées du processus de décision. Nous avons d'ailleurs fait le choix dans le processus de restitution de ne pas faire mention systématiquement des titres et fonctions des interlocuteurs lorsque cela n'apporte pas de clé de lecture pertinente.

II.3 Les entretiens

Après avoir tenté de connaître les éléments et les personnes qui furent à l'origine de la demande d'aide du conseil régional, nous avons essayé dans nos grilles d'entretien de connaître les éventuels réseaux dans lesquels ces acteurs sont plus ou moins impliqués. Qu'il s'agisse de recourir aux actions propres à *Mégalis Bretagne*, des partages d'expériences avec des pairs ou bien encore des réseaux d'animateurs plus ou moins formalisés, toutes ces expériences sont importantes à consigner pour répondre à notre première question. Nous avons aussi systématiquement cherché à repérer d'éventuelles filiations avec des actions antérieures, notamment dans le cadre des *Cybercommunes*. Cette question centrale dans l'étude ne donnait pas toujours immédiatement de résultats exploitables c'est pourquoi nous avons complété cette approche en travaillant les points suivants.

Dans un second temps, nous essayons de comprendre comment s'est effectuée la mise en place opérationnelle du dispositif. Il y a certes des considérations purement matérielles liées aux infrastructures disponibles ou non, aux ressources techniques locales plus ou moins sollicitées, mais il est aussi important de repérer qui furent les individus ou les services qui ont pu entraîner la mise en œuvre du service et en élargir les usages.

Puis viennent des questionnements sur la transformation d'une offre matérielle en offre d'usages au sein des communautés équipées. Les visites sur les lieux nous conduisirent à affiner notre méthodologie en pratiquant une grille d'observation de l'implantation du dispositif complétée aussi souvent que possible par des photos du lieu. Et d'autre part le questionnaire incluait des questions relatives aux incidences de l'implantation (situation du site, horaires d'ouverture, accessibilité, signalétique), à la communication sur l'offre (communication auprès des réseaux de professionnels au moyen de lettres professionnelles et/ou de bulletins communautaires, information sur le site Internet de la communauté, actions médiatiques, mais aussi communication en interne dans la structure équipée).

Dans un quatrième temps nous interrogions les usages en regardant quelle fut la politique mise en œuvre pour favoriser l'ouverture des sites équipés vers de nouveaux publics. Nous comptions à l'origine croiser ce point avec les intentions d'utilisations exprimées dans le dossier de demande de subvention déposé à la Région. Pour mieux cerner les attentes des publics visés nous avons distingué les catégories d'usagers entre les grandes entreprises, les PME, les artisans d'une part et, d'autre part, des usagers de type associations ainsi que les usages plus spécifiquement réservés aux membres et personnels de la communauté.
A cette question ont été ajouté des items sur la nature et la destination des communications effectuées en visioconférence, il s'agissait de percevoir si l'aire d'utilisation variait selon les EPCI ou si les attentes étaient plus ou moins constantes.

Profitant de l'opportunité de rencontrer des intervenants très variés dans le processus de mise en œuvre des dispositifs nous avons essayé de repérer quelques éléments de satisfaction et d'insatisfaction exprimés par ces personnes et aussi par les usagers. Il s'agissait, entre autres, de savoir si la technologie constituait ou non un frein aux usages et dans quelle mesure cela se manifestait. Les discussions avec les techniciens permirent aussi de repérer des dysfonctionnements éventuels notamment en termes de connexions, d'usage de la conciergerie, mais aussi de connaître leur appréciation sur le choix technique proposé par la Région. Un point de discussion à propos des avantages comparés de la solution Polycom et des formes de vidéo légère (ou webconférence) voire de simples audioconférences revenait spontanément.

Ces éléments conduisaient naturellement à évoquer les tendances observées sur le terrain depuis la mise en œuvre du programme, car entre les représentations initiales des usages par les promoteurs des projets et les pratiques effectives de nombreux écarts peuvent être observés. Nous avons rapidement été amenés à constater que parfois l'équipement dont disposaient les collectivités étaient à présent repensé dans des cadres parfois plus proches du développement économique d'un secteur, de l'orientation d'un bassin d'activité vers des pratiques plus dématérialisées ou bien encore des projets culturels, pédagogiques voire de télémédecine. Tous ces points ont été consignés car ils révèlent des influences d'acteurs exogènes au projet et concourent à l'explication de la formation des usages locaux.

Enfin, l'occasion se présentait d'obtenir une appréciation à propos des choix mis en œuvre par la région et sur l'efficacité reconnue à *Mégalis Bretagne* ou encore aux prestataires de matériel ou de conciergerie. La question des coûts de fonctionnement est ainsi apparue à plusieurs reprises et a été intégrée dans les entretiens.

Ajoutons aussi que des entretiens ont été également conduits auprès des potentiels promoteurs de programmes de visioconférences dans d'autres régions. Mais pour des raisons de logistique ces

entretiens ont été limités aux départements les plus proches de la Bretagne, à savoir la Mayenne, la Manche et la Vendée.

Les entretiens avec les principaux acteurs ont fait l'objet d'enregistrements systématiques qui ont été transcrits intégralement afin de récupérer le verbatim de ces entretiens. Par contre les très nombreuses discussions opérées sur le terrain avec des personnes plus ou moins proches de ces acteurs n'ont été que partiellement retranscrites. Mais elles figurent souvent dans les propos rapportés dans ce rapport. D'un point de vue pratique pour la lecture du document les principaux éléments de ces entretiens ont été consignés exhaustivement en se référant à chacune des EPCI ayant fait l'objet d'une étude, auxquelles s'ajoute une analyse portant sur le Pays de Ploërmel.

II.4. Cadre théorique de référence

Cette étude de la mise en place d'un réseau de points d'accès à des terminaux numériques destinés à développer l'activité socio-économique de la Bretagne, s'inscrit dans le prolongement de travaux antérieurs. Si le cadre général est celui de la sociologie des usages des technologies, nous nous inscrivons davantage ici dans une analyse des politiques publiques de promotion des TIC. L'orientation de cette étude prolonge de ce fait des travaux constitutifs de la création du M@rsouin tels qu'ils furent développés de 1997 à 1999 lors des séminaires de Pleumeur-Bodou[13]. La question du développement des réseaux locaux de nouvelles technologies était présentée par Jean le Trahon comme une nouvelle fonction dévolue aux collectivités territoriales[14]. La question était alors nouvelle et Alain Busson (délégué général de l'Observatoire des Télécommunications dans la Ville) exposait les problématiques de ces nouvelles initiatives comme étant l'entrée dans une nouvelle ère[15]. Les initiatives se sont renouvelées et nous avons assisté sur le territoire breton à de multiples expérimentations visant à passer des expérimentations technologiques aux applications autour d'usages facilitant la vie des citoyens. Ces expérimentations à plus ou moins grande échelle ont souvent fait l'objet d'études conduites au sein des laboratoires du M@rsouin. Nous avons déjà cité celles qui évaluèrent le programme des *Cybercommunes* (Daniel. Thierry, Myriam le Goff-Pronost, Nicolas Julien, 2003)[16] et Myriam le Goff-Pronost, (2004)[17]. Un intérêt spécifique a été porté aux PME bretonnes à travers plusieurs études (Jocelyne Trémenbert, Nicolas julien, Virigine le Thiais, Nicolas Deporte, François Deltour, Émilie Huiban), mais aussi aux services publics (Jocelyne Trémenbert, 2011)[18].Mais on peut aussi mentionner le programme « e-inclusion » piloté par Pascal Plantard & Isabelle Boutet qui s'intéressait aux limites de l'appropriation des TIC par des populations socialement exclues. Ce dernier exemple reflète l'évolution des approches des chercheurs où l'on passe d'une considération macro sur les infrastructures techniques à une approche micro-centrée sur des usages, ou non-usages, périphérique aux interrogations sur les enjeux économiques du numérique. Au fil des études, nous repérons que les méthodologies de mise en œuvre des programmes s'affinent, notamment parce que la question des usages n'apparait plus secondairement dans les offres. Mais nous retrouvons de fortes similarités dans la conduite des projets exposant des logiques similaires, des objectifs similaires, des moyens similaires. Il semble que les acteurs régionaux tout en affinant leurs offres adoptent des stratégies partagées qui renforcent leur efficacité sur le terrain. D'une certaine manière les travaux de recherches du M@rsouin exposés ci-dessus à titre d'exemple, car ils reflètent des

[13] Thierry Daniel (textes réunis par), Nouvelles technologies de communication, nouveaux usages ? Impact sur les métiers?, Paris, l'Harmattan, coll "Communication", 1998, 252p et 2000, 267p.
[14] Le Trahon Jean, « Décentralisation et télécommunications, réseaux métropolitains et action des collectivités locales », in Thierry, Nouvelles technologies de communication, l'Harmattan, 2000, pp 89-93.
[15] Busson Alain, « Réseaux métropolitains, décentralisation et télécommunications. Les paradoxes des réseaux métropolitains » in Thierry, Nouvelles technologies de communication, l'Harmattan, 2000 pp 95-103.
[16] http://www.marsouin.org/article14.html
[17] http://www.marsouin.org/article39.html
[18] http://www.marsouin.org/article413.html

préoccupations largement partagées, semblent montrer que les acteurs économiques et politiques suivent une dynamique assez semblable.

Des réseaux d'acteurs

Le constat de ces similarités nous conduit à imaginer qu'il y ait des interactions plus ou moins fortes entre les acteurs en jeux. En empruntant partiellement les approches de Michel Callon [19] et Bruno Latour [20] la construction de l'offre actuelle de visioconférences semble bien résulter d'un réseau en forte interaction sur le territoire. Qu'il s'agisse des acteurs politiques de la Région cherchant à doter l'économie régionale d'outils permettant de réduire un déficit de communication lié à la péninsularité de la Bretagne et à son absence de « centre ». Qu'il s'agisse des acteurs économiques qui se saisissent bien évidemment des opportunités offertes par l'entrée dans un paradigme numérique décliné en matériels, réseaux et services. Les élus locaux, eux aussi, trouvent là une réponse à des problématiques d'enclavement pour certains et de sous équipement technologique pour tous, bien que celui-ci ne soit pas plus prégnant en Bretagne que dans d'autres régions comme le montrent depuis 2004 les études successives du M@rsouin conduites par Nicolas Julien et Jocelyne Trémenbert sur l'équipement des collectivités bretonnes. Ajoutons à cela une dynamique propre aux acteurs de la numérisation en Bretagne que ce soit le syndicat mixte *Mégalis-Bretagne,* ou des acteurs industriels comme ARKEA ou RETIS. Il résulte que nous pouvons regarder le programme de visioconférences de la Région Bretagne comme la *traduction* (au sens de la théorie de l'acteur système) consensuelle des réponses à une foule d'interrogations émanant des acteurs mentionnés plus haut. L'objet premier de la présente étude était de reconstruire ce parcours des hésitations, des controverses et des actions politiques à partir de leur expression dans les dossiers de demandes d'équipement déposés auprès du conseil régional de Bretagne. À défaut d'avoir pu approcher le sujet de la sorte nous nous sommes plus particulièrement intéressés à la compréhension des facteurs locaux pouvant favoriser ou freiner l'adoption de cette technique. Ce qui nous a ramenés basiquement aux fondements historiques de cette discipline avec Everett Rogers, bien sûr, mais tout autant aux traditionnelles approches sociotechniques de Turns & Stalker, (1961)[21], largement reprises par les non moins classiques travaux de Patrice Flichy (1995). Nous voyons ainsi se dessiner des clivages entre des entreprises positionnées sur des secteurs d'activités novatrices et dans un univers concurrentiel qui sont utilisatrices de Visioconférences et d'autres dans des domaines plus stables et traditionnels qui se tiennent à l'écart de l'innovation. Les « cadres d'usage » définissent aussi très nettement les espaces publics qui s'emparent de l'offre technologique et l'inscrivent dans des cadres plus larges comme ceux de la mobilité, des téléactivités, de la dématérialisation des process de productions et d'administrations, etc.

III. Restitution des résultats

Nous présenterons ici dans un premier temps les résultats découlant des entretiens de terrain en les organisant selon 7 grands items. Puis dans une seconde partie nous reviendrons sur l'ensemble de ces points afin de porter un éclairage plus distancié sur ces déclarations de niveau très inégal quant à « l'expertise » de leurs auteurs.

[19] Callon Michel, « Les réseaux sociaux à l'aune de la théorie de l'acteur-réseau », *Sociologies pratiques, PUF, N° 13, pp 37-44.*
[20] Latour Bruno, Aramis ou l'amour des techniques,, Paris, La Découverte, 1992.
[21] T. Burns et G.M. Stalker, «*The Management of Innovation »*, 1961.

III.1. Les commentaires collectés portant sur l'ensemble du programme de visioconférences

Nous regroupons dans cette présentation le *verbatim* collecté en l'organisant autour de sept grands items qui sont :

L'origine du projet : qui l'a pensé ? Dans quel contexte ? Y a-t-il eu des antécédents à l'usage des TIC sur le territoire ? Dans quelle perspective ? L'importance des réseaux à cette étape ? Quel fut le poids des élus ? Et, bien sûr, qu'elle fut la place de l'action conjointe du conseil régional de Bretagne et de *Mégalis Bretagne* ?

La communication autour du projet : Y a-t-il eu une communication autour du projet ? Autour de l'offre ? Quel canal fut privilégié ? Y a-t-il eu une communication autour des usages ?

Les équipements : Leur situation et leur accès sont-ils aisés ? Ont-ils connu des problèmes de fonctionnement ? Sont-ils fiables ? Que pense-t-on de leur qualité ?

Les usages : Quelle est leur fréquence ? Connaissent-ils un essor ? Une régression ? Les usages nomades sont-ils fréquents ? Que fait-on lors des visioconférences ? Où se situent les interlocuteurs ?

Les usagers : Quelle est la place des entreprises ? La demande est-elle conforme aux attentes initiales ? Quelle est la place des usages internes des EPCI ? D'autres secteurs sont-ils demandeurs de visioconférences ?

Questionnements sur les usages : Existe-t-il des filiations d'usages ? L'ergonomie suffit-elle à faire oublier l'appréhension face à la technologie ? Les visioconférences menacent-elles la convivialité des relations interpersonnelles ? La fracture générationnelle est-elle une variable observable dans les usages ? La visioconférence conduit-elle à penser le territoire en d'autres termes ? Quels sont les autres freins à l'usage ?

Que pense-t-on de la visioconférence ? De l'action de *Mégalis Bretagne* ? De la conciergerie ? : Que dit-on à propos des usages sociaux en cours de formation ? Les prestations de Mégalis Bretagne sont-elles jugées positivement ? La conciergerie est-elle efficace ? Le matériel fourni et entretenu par RETIS est-il satisfaisant ?

Précisons encore qu'il s'agit là d'un choix de présentation des entretiens et non d'une grille d'entretien présentée sous cette forme.

III.1.1 L'origine du projet

En l'absence d'éléments objectifs sur l'origine du projet et de sa formulation, nous avons systématiquement demandé quel fut l'élément déclencheur du dépôt de dossier. Avant même d'entrer dans d'autres considérations la réponse qui intervenait en premier lieu était la référence à l'aide financière apportée par le conseil régional.

Le financement du conseil régional

> *6) [22]« Je me suis dit tant pis c'est quand même dommage de passer à côté de 50% de subvention pour du matériel qui coûte aussi cher »,*
> *12) « L'aide de la Région a été l'élément déterminant pour s'équiper. »,*
> *38) « Quand je suis arrivée, en 2011, c'était déjà dans les tuyaux. C'est sans doute l'effet d'aubaine du conseil régional qui a suscité la demande. »,*
> *10) « Bien honnêtement c'est d'abord une opportunité de s'équiper avec un subventionnement car je ne suis pas sûr qu'on l'aurait fait sinon. »,*
> *37) « Comme il y avait une conjoncture de subventions qui était intéressante et du coup pratiquement tous les EPCI sont partis dans ce sens la. Sachant qu'il y avait des subventions européennes à l'époque, du Leader, et du coup ça permettait d'avoir un subventionnement à hauteur de 50% ce qui était intéressant. Si on prend notre cas, le produit matériel il a coûté 8.000 € en gros eh bien ça nous est revenu en autofinancement à 4.000 €. Je ne sais plus comment ça s'est initié au niveau du Pays, je pense qu'il y a dû y avoir une proposition liée à la conjoncture de subvention… »,*
> *20) « C'est la communication de la Région sur la mise en place de leur subvention qui a relancé le questionnement sur l'intérêt d'équiper le territoire. »,*
> *40) « L'équipement en visio s'est fait au regard des différentes discussions qu'il y a eu sur le mandat précédent, dont la décision d'accompagner financièrement, notamment via la Région Bretagne, l'équipement de visio. »*

Parfois l'opportunité financière a influencé la mise en place du dispositif :

> *30) « Il y a aussi la politique régionale qui y est pour beaucoup, sans l'aide de la Région on l'aurait fait quand même mais pas tout de suite.»*
> *35) « C'est la Région qui a communiqué sur le dispositif, les élus ont été sensibles à ces enjeux là et on répondu de par l'aide financière et aussi de par les enjeux pour le territoire, mais il n'y pas de fondement… Ca aurait pu se faire deux ans avant ou deux ans après, il n'y a pas vraiment de logique. »*
> *15) « Car la Région proposait une subvention pour la mise en place du système de visioconférence pour 50% du coût total. C'est l'offre de la Région qui a fait que la Cocopaq a décidé de mettre cela en place car cela représentait un avantage pour les entreprises et pour la Cocopaq. »,*
> *18) « On l'a installé au tout début 2013, l'aide de la Région existait depuis un moment, mais on ne l'avait pas demandée car il restait quand même 6.000 € à notre charge ce qui est important pour une collectivité comme la nôtre. Mais c'est arrivé au bon moment.»,*
> *35) « On nous a lancé dans le truc, il fallait que ça aille vite, parce qu'il n'y aurait plus les fonds régionaux. »,*

[22] Ce N° renvoie à la liste des sites étudiés qui figure en Annexe N°2

36) « Nous n'étions pas totalement convaincus à ce moment-là de l'utilité de la visio pour leur communauté de communes, c'était plus une question d'opportunité et de prix très attractif. »

De façon répétée, nous voyons que *Mégalis Bretagne* est clairement perçu comme étant le médiateur qui a permis de connaître cette offre de la Région. L'offre financière est parfois confondue avec la prestation plus large apportée aux EPCI adhérant au syndicat mixte :

17) « Le quatrième élément fut l'offre de Mégalis Bretagne. »,
26) « Il s'est trouvé que Mégalis proposait une offre intéressante puisqu'il y avait une subvention de 50% du montant global de l'équipement, donc on n'a pas hésité. »

Mais c'est l'intégralité de l'accompagnement de *Mégalis Bretagne* qui revient le plus souvent dans les éléments décisifs mis en avant :

4) « C'était notamment par le fait qu'on ait adhéré à Mégalis, il y avait la possibilité d'être soutenu par le conseil régional si on mettait en place une visioconférence.
23) « La prise de décision a été effectuée quand Mégalis a proposé un groupement de commandes et que la Région Bretagne a proposé une subvention de 50% ce qui fait que l'on est amené à promouvoir ce service sur notre territoire et d'installer pour le moment un point de visioconférence. »,
39) « Les derniers élus de la précédente mandature ont voulu développer cela un peu plus et c'est vrai qu'on entendait parler de visioconférences et on a saisi l'opportunité proposée par la région et par Mégalis pour équiper un point de visioconférence qui serait ouvert aussi bien aux entreprises, aux associations ou à tout partenaire ou tout organisme qui souhaiterait utiliser ce point de visioconférence. »,
23) « L'offre du conseil régional était concomitante, mais c'était après qu'on a su qu'il y a avait des subventions et comme on est en relation avec Mégalis, c'est comme ça qu'ils nous ont développé leurs outils et qu'on a su qu'il y avait des possibilités d'aides du conseil régional. On était sur notre projet, on avait prévu de mettre de la visio et bien on est rentrés dans le projet, quoiqu'il arrivait on avait déjà la réflexion seulement on a utilisé l'offre régionale pour bénéficier de subventions. On est allé au plafond des 6.000€ qu'apportait la Région. »,
2) « L'équipement en visioconférence est dû exclusivement à l'opportunité de l'offre du conseil régional qui nous est parvenue par l'intermédiaire de Mégalis Bretagne. »,
9) « la Visioconférence était dans le catalogue de Mégalis et en plus bien évidemment il y avait l'offre du conseil régional, « sans cela on ne l'aurait pas fait. »,
8) « comme Mégalis proposait la visioconférence, c'est pour ça qu'on l'a prise. »

La concomitance avec la construction de nouveaux bâtiments

En lien évidemment avec l'aide du conseil régional, de très nombreux interlocuteurs insistent sur le fait que la réflexion à propos de la visioconférence s'est opérée lors de la réflexion sur la mise en place de nouvelles structures immobilières.

On souligne parfois la conjonction de ce projet avec l'aide du conseil régional :

4) « Et comme nous on avait notre nouveau bâtiment communautaire avec une salle de réunion on souhaitait l'équiper d'un système de visioconférences. C'était la construction de notre bâtiment communautaire et il y avait parallèlement l'opération qui était faite par Mégalis et le conseil régional. »,
36) « Nous avions prévu de déménager et à ce moment-là nous avions les offres régionales pour la visio. C'était vraiment une opportunité d'investissement. »,
5) « Et il y avait l'effet d'aubaine du financement qui accompagnait l'équipement et ça permettait dans le cadre de la construction d'un bâtiment comme ça de dédier un espace et de l'équiper de manière importante et il est vrai qu'on a un bel outil de visioconférences aujourd'hui, une salle dédiée et bien identifiée. »,
21) « Au moment où l'on a fait notre dossier de subventions au niveau de la Région on a eu un contact avec un responsable de la Région qui nous a proposé la mise en place de cette visioconférence qui était subventionnée à hauteur de 50% sur le matériel si on l'installait avec leurs moyens. Donc du coup l'idée a émergé et est arrivée comme une évidence, car on n'avait pas à ce moment-là de service de mis à disposition pour les entreprises. »,
20 « À l'époque où on a eu l'information sur la subvention de la Région on menait une réflexion sur la création de bâtiments d'entreprises. »
24) « A l'origine, il y avait une Cybercommune en 2002 à Redon, mais le nouveau bâtiment de la communauté de communes de Redon a été l'occasion d'y ajouter un espace de visioconférences et on peut dire que c'est l'offre du conseil régional qui nous a décidés. »,

Parfois la création de ce nouveau bâtiment a suffit, à elle seule, à faire émerger une réflexion sur l'opportunité d'implanter un système de visioconférence :

18) « Sans aide on l'aurait probablement fait quand même car on avait un projet de bâtiment à 200.000 €, rajouter 6.000 € n'était pas un problème. »,
3) « C'est arrivé avec l'ouverture d'un nouveau bâtiment de Lamballe Communauté et du coup ça a été l'occasion de réserver une salle pour ça. On s'est dit « on met en place en même temps cet outil là », il y a eu toute une synergie qui a permis de le mettre en place en 3 mois. »,
5) « À l'époque, c'était en 2011, nous avions engagé l'étude d'un pôle Enfance-Jeunesse en extension du siège de la communauté de communes ici à Lanvollon et initialement dans le programme il n'était pas prévu de visioconférences. »,
5) « Ça permettait, dans le cadre de la construction d'un bâtiment comme ça, de dédier un espace et de l'équiper de manière importante. »,
21) « Au départ au niveau de la Com Com, nous on avait un projet de bâtiment à Noyal-sur-Vilaine, mutualisé avec une partie de salle de conférences, séminaires en semaine et le week-end pour une salle destinée aux événements familiaux. »,
22) « On a un nouveau siège communautaire, c'est lié à la construction du bâtiment. »,
37) « Dans la continuité de cette livraison de nouveaux bâtiments, la visio a été installée dans ce nouveau bâtiment et la Cyberbase est toujours restée avec la médiathèque. »,
36) « On a mis en place le système de visioconférences lorsqu'on a ouvert le pôle communautaire il y a deux ans, en décembre 2012. »,
38) « Nous on s'est inscrit dedans car on a un bâtiment qui répond. »,
25) « Ca s'est argumenté un petit peu à la fois sur les modalités du bâtiment donc proposer des outils internes au bâtiment. »,
18) « C'est arrivé au bon moment car on avait un projet de pépinière d'entreprises et quand on s'est interrogé sur les services qu'on voulait y mettre, on a fait le tour

des pépinières dans le coin et la plupart d'entre elles l'avait, c'est devenu banal comme service dans une pépinière. C'est dans ce cadre là qu'on l'a installé. »,
9) « Après on ouvre une pépinière d'entreprises à côté de notre bâtiment alors on aura peut-être plus de monde à l'utiliser. »,
7) « La mise en place de l'équipement a eu lieu en même temps que l'inauguration de la pépinière d'entreprises, c'était en mars ou avril 2013. »

Quelle réflexion accompagna l'origine du projet ?

Nous soulignons particulièrement les deux points précédents, parce qu'ils sont revenus comme des leitmotivs lors des entretiens, mais ils ne résument bien évidemment pas toute la dynamique de réflexion autour des projets. Ces réflexions s'organisent autours de plusieurs thèmes, parfois complémentaires mais qui sont assez différents toutefois d'un espace à l'autre.
On repérera ainsi une thématique visant à limiter les déplacements qui est formulée selon plus plusieurs entrées :

La sécurité des personnes par la limitation des déplacements :

1) *« À l'origine il y avait une réflexion sur la façon de réduire les risques d'accidents de la circulation, mais ceci n'a pas été déterminant. »*

Une attitude plus éco-responsable :

15) « Le projet, c'était de fournir pour les entreprises de la pépinière une salle avec la visioconférence pour éviter aussi les déplacements pour faire quelque chose d'un peu plus écologique. »,
17) « Et en plus ça avait un impact sur l'environnement pour nous c'est un peu cet aspect-là qui a primé pour l'installation de la visio. »,
23) « Ca fait partie des outils qui permettent de développer vu l'évolution des usages. Ca contribue aussi à réduire le bilan carbone, il y a toute une démarche de développement durable qui était derrière. »,
25) « On s'inscrit clairement dans une volonté d'éco-transport, dans une volonté d'ouverture culturelle et économique. »,
27) « Ca fait longtemps que nous utilisons la visioconférence, nous on a mis cela en place dans le cadre de l'agenda XXI dans le plan de déplacement urbain, dans le Plan de Déplacement Entreprise (PDE). Il nous paraissait pertinent d'utiliser la visioconférence pour limiter les déplacements de nos agents et pour limiter les effets de serre dans le cadre de l'agenda XXI. C'est dans cet esprit là que cela s'est fait. »,
25) « On affiche clairement que moins de dépenses de transport, un gain de fonctionnement, un gain de temps, un gain de déplacement, c'est une économie d'argent, une réduction de la production de CO2, ça va aussi favoriser le bien être des collaborateurs. »

Le plus souvent, sans entrer dans ces détails, c'est simplement la question des distances entre les pôles de discussions et de travail collaboratif qui se pose. Nous verrons plus loin quelles autres problématiques viennent se greffer sur cette question.

3).« Les arguments c'était si on met un point de visioconf' ici, cela va éviter des déplacements, économiser du carburant, mais en plus de mettre à disposition ce point à des entreprises, à des communautés, à des personnes qui pourraient en avoir besoin sur notre territoire. »,

22) « On est à l'extrémité du département et on est souvent contraints d'aller à Rennes pour des réunions, et ça a été associé au fait qu'on souhaitait mettre un point de visioconférence pour les entreprises sur le territoire. »,
20) « C'était de permettre aux acteurs du territoire de bénéficier d'un équipement de visioconférence pour éviter les déplacements et favoriser la communication avec les structures éloignées. »,
23) « C'était la volonté de dire, on met aussi de la visioconférence, si on veut que ça puisse servir aux entreprises, il y avait l'offre sur Rennes, mais essentiellement de l'offre privée, sur St Malo, c'était la CCI, mais pas accessible puisque c'était à côté du bureau du Président le CCI, et la seule disponible c'était sur Fougères en 2011 et ouverte aux entreprises, à la CCI. C'était la seule sur le Nord de l'Ile et Vilaine qui correspondait à des usages ouverts en mode public et autrement sur Rennes c'était de l'offre privée. »,
26) « On a cherché à mettre en place un service de visioconférences à la disposition des services de Lorient agglomération pour éviter les déplacements. »,
10) « Au moment du dépôt du projet, en 2011, j'avais établi une note présentant le gain que l'on pouvait espérer, et l'amortissement que l'on pouvait espérer. Ne serait-ce qu'en économies en trajets ou en choses comme ça. Ça a marché pour qu'on obtienne l'acquisition de l'outil, mais pour le moment je ne suis pas sûr qu'on l'amortisse. »,
22) « A l'époque il ne devait plus y avoir de subventions sur les outils visioconférences. Et la plus proche était à Lamballe vu qu'il n'y en avait pas à St Malo et à Dinan, l'autre était à Bretagne Romantique. »,
23) Vu l'évolution si on veut dynamiser un territoire, il faut mettre des outils qui soient accessibles en plus, on a un parking, un cadre. Il y a des gens qui plutôt que d'aller sur Rennes préfèrent venir ici, ils disent : « plutôt que d'aller dans Rennes, trouver à me garer, là j'ai un cadre et pas de problèmes…»,
25) « Implanter un point visioconférence c'est garantir moins de transports, un développement économique à d'autres niveaux, c'est à dire que l'entreprise implantée sur le territoire investissant moins de frais de transports pour ses collaborateurs c'est aussi une économie importante que l'on pourrait injecter dans d'autres projets. »,
36) « On est dans un territoire rural, éloigné des pôles urbains et la plupart des prestataires qui ont des compétences assez larges sont sur les pôles urbains donc ça nous permet de rentrer en contact avec eux. »,
35) « On s'en est équipé car on considérait qu'en tant que presqu'île on avait un besoin de s'ouvrir aux autres territoires et c'est vrai que pour les entreprises du territoire qui ont un besoin de contact avec Paris, plutôt que de faire le déplacement, c'était plus respectueux pour l'environnement d'utiliser le matériel de visioconférence. »

La problématique des transports a une résonnance toute particulière lorsqu'il s'agit des îles du Ponant :

12) « L'idée qui a prévalu à l'équipement des îles d'une façon générale dans le cadre de l'AIP était de mettre en place un lien physique entre toutes les iles de l'association. »,
13) « C'était pour faire moins de voyages et pouvoir se consacrer davantage à la vie locale. »,
13) « En hiver quand il faut partir, on passe autant de temps sur le continent mais après il faut pouvoir rentrer sur l'île, il faut quand même gérer les affaires courantes c'est beaucoup plus facile. Mon successeur apparemment il préfère être à l'extérieur et moi je préférais être à l'intérieur et de suivre quand même tous les dossiers. »,

13) « Le maire ou les conseillers qui doivent se déplacer c'est sur leurs propres deniers car nous on n'a pas de budget à Molène, donc ça fait une économie ; deux nuits à l'hôtel plus deux ou trois repas pour une réunion d'une heure et demie. »,
,13) « Car on a 3 voire 4 réunions par mois à communauté de Commune, ça fait 8 nuits et plus parfois en hiver si le bateau ne rentre pas. »

Pour aller un peu plus loin la question des coûts d'équipement que l'on souhaite mettre à disposition des acteurs économiques du territoire revient souvent. La décision est prise comme un choix stratégique d'aide au développement.

19) « Cela a permis à cette entreprise là, puis à d'autres, de disposer d'un système de visioconférence à l'époque où les systèmes étaient encore assez coûteux. C'était le moyen de mettre à disposition des entreprises ce service ; c'est un peu de cela que c'est parti. »,
5) « Il n'y a pas eu de réflexion importante par rapport à la décision de créer une salle de visioconférences, on a tout de suite vue l'intérêt pour les entreprises, et pour les associations et pour les particuliers. »

Une logique qui s'inscrit dans une stratégie de marketing territorial exprimée dès le départ dans certains cas :

36) « Dans une réunion les élus ont souhaité s'adresser plus aux entreprises par le biais de la mise à disposition d'équipements matériels et la visioconférence également. »
36) « Il y avait cette réflexion de lancée pour savoir quel outil amener en plus aux entreprises. »,
39) « Notre idée était de la mettre dans une pépinière d'entreprises, ce qui est fait, en nous disant que potentiellement il pourrait y avoir sur le territoire de Ploërmel des succursales de sièges principaux et qui permettaient de faire des rencontres avec le siège social. »
40) « Il y avait la question du réseau, mais aussi la question de l'outil et il a été travaillé la question de l'équipement, ça passait par les Cybercommunes dans chaque EPCI, et l'équipement de visioconférences pour notamment commencer à travailler sur la question du télétravail, mais aussi offrir aux entreprises du territoire un outil supplémentaire en leur disant : « En venant sur notre territoire, on vous met à disposition un outil de visioconférences pour des rencontres, pour des réunions à distance, etc. »,
7) « Il nous a paru opportun d'avoir un outil de visioconférence sur le territoire et on l'a mis à cet endroit là, à l'hôtel d'entreprises. »,
15) « On est une pépinière d'entreprises. Le projet, c'était de fournir pour les entreprises de la pépinière une salle avec la visioconférence. »,
22) « La zone d'activité où l'on est, est en train de se construire, il y a un centre d'affaires qui se construit à côté du siège de la Communauté de Communes. On voulait avoir un centre qui soit opérationnel à côté. »,
23) « Il y a eu le politique qui a été l'élément moteur, parce que lorsque l'on a réalisé cet hémicycle du siège communautaire il y a eu cette volonté de mettre des outils aussi pas seulement pour les élus, et les communes, mais aussi pour les entreprises du territoire. C'était la volonté de dire, on met aussi de la visioconférence, si on veut que ça puisse servir aux entreprises. »
40) « C'était un équipement pour avoir une valeur ajoutée par rapport à d'autres territoires pour avoir un jeu un petit peu concurrentiel d'accueil aux arrivants. »

La communication d'une image *new-tech* de la collectivité, apparaît parfois aussi :

30) « On montre un peu qu'on est à la pointe de la technologie aussi. »

Parfois la question des déplacements évités est d'emblée pensée en direction des utilisations internes de l'EPCI :

32) « Il y avait une volonté au sein des services de moderniser un petit peu nos accès puis de nous faciliter la vie en termes de communication. Notamment avec certains bureaux d'études qui étaient loin et pour des questions pratiques et financières. »,
32) « C'est parti de 2 choses. La première qui a été déterminante pour la suite des choses pour ce type d'outils a été le besoin intrinsèque d'un élu pour faire des réunions qui se situaient à Rennes. »

Même si ces propos ne reflètent pas une orientation forte des sites visités, on note parfois des réflexions initiales un peu décalées par rapport aux attentes du cahier des charges du conseil régional, sans toutefois être en contradiction avec elles :

1) « On voulait faire un maillage cohérent donc on a mis par exemple un système pour les personnes qui sont en demande d'emploi. »,
6) « j'ai également pensé à la médecine pour des relations entre médecins, ou avec des spécialistes. »
6) « L'idée était de pouvoir présenter à notre public rural des pièces de théâtre se déroulant à Paris, donc par visioconférence et notre projet à pris du retard et c'était autour des années 2000. »

Les entretiens et discussions informelles sur le terrain laissent aussi apparaître des divergences dans l'origine de la prise de décision qui montrent des degrés disparates d'investissement dans le projet :

25) « Quand j'ai proposé le dossier, les élus ont dit « Banco », je regarde, c'est presque le hasard, je regarde Mégalis parce que j'avais en charge aussi les dossiers sur la fibre optique et là je vois le dossier « Visioconférence » et là je me dis « qui tente rien n'a rien, on y va» et ça c'est passé comme ça parce que la décision d'investissement était prise. »,
31) « Les élus sont quand même très intéressés par tout ce qui touche aux technologies car on a un projet pour un centre de télétravail. C'est une volonté des élus d'initier et de travailler sur les usages du numérique. »,
10) « Je n'ai pas ressenti une vraie volonté politique de développer ce type d'outils, par contre de faire en sorte qu'on tende à le développer par la force des choses, oui… En tout cas ce ne serait pas très honnête de ma part de dire qu'il y a une vraie volonté politique de le développer. »

La conviction quant au succès potentiel du projet est aussi exprimée avec un peu de réserve :

1) « Notre réflexion c'était « On met en place et après on va communiquer sur les usages. »,
6) « Donc, malgré l'avis plus ou moins défavorable des entreprises, nous l'avons mis en place et on espère que l'outil créera le besoin. »,
23) « C'est d'abord l'effet d'aubaine et c'est ensuite qu'on a créé des plaquettes et qu'on a eu une stratégie de communication envers les entreprises du territoire. »,
8) « On n'avait pas eu de réflexion là-dessus à ce moment là, c'est pour ça qu'on l'a pris. C'était notre président avec le conseil régional qui a mis ça en place en 2013»,
9) « On a le service et puis on le propose après aux entreprises en tant que service, les entreprises peuvent maintenant l'utiliser, même si ce n'est pas encore

très utilisé. On a dit « On s'équipe » et dans l'accord avec Mégalis on doit faire la promotion de l'outil de visioconférence. »,
37) « C'est parti d'une réflexion à l'échelle du Pays de Ploërmel qui regroupe 6 EPCI, par effet boule de neige il y a sûrement un président qui en a exprimé le besoin et, par effet de cascade les autres se sont dit « Eh bien pourquoi pas moi ? »
17) « Nous on est une petite collectivité en zone rurale et on savait qu'on allait pas crever les plafonds, mais il y avait quand même une bonne subvention et des gens intéressés. »

L'analyse préalable des attentes

Les réponses précédentes laissent penser que l'effet d'aubaine de l'accompagnement financier du conseil régional a précipité les demandes de subventions d'équipement et que la réflexion reposait peu sur l'analyse des attentes de potentiels usagers. Les entretiens confirment le plus souvent cette première impression, même si certaines évoquent une relative demande préalable souvent très limitée :

6) « J'ai aussitôt fait une enquête au niveau des entreprises locales et il s'est avéré que très peu étaient concernées, je me suis dit tant pis c'est quand même dommage de passer à côté de 50% de subvention. »,
17) « Avec le service éco, on s'est renseigné pour savoir s'il y avait un potentiel pour faire marcher ça sur le territoire. On a fait un petit questionnaire pour les entreprises et il y avait un intérêt pour cet outil. On a donc lancé le dossier de subvention. »,
17) « A la base, c'est une demande forte de deux entreprises de l'agro-alimentaire (Socoba et Bigar) avaient des gros besoins de communication et cela faisait partie de la fonction de la communauté de les accompagner. Leur demande portait surtout sur de la formation et des réunions sur le territoire breton. »,
32) « Mon collègue, avait un petit peu questionné les entreprises puisqu'il est chargé de mission « économie » pour la collectivité, justement autour de ces besoins en visioconférences une fois qu'on avait enclenché le mécanisme avec notre élu pour nos besoins internes. Il les a questionnés pour connaître l'état de l'art et surtout l'état de leurs besoins au sein du territoire. »,
19) « Il y a eu la conjonction d'un besoin manifesté par une entreprise et puis l'offre du conseil régional »,
10) « Il y avait une entreprise qui était demandeuse. »,
19) « Au niveau de la pépinière d'entreprise au tout début on avait un problème avec une entreprise implantée ici sur la zone et il n'y avait pas d'équipement TIC. Il y avait aussi sur la zone une demande de visioconférence avec une entreprise car il y avait ces problèmes de débit et comme on ne pouvait l'apporter tout de suite [le débit], on a essayé de répondre au moins sur le volet qui portait sur l'aspect visioconférences. »,
5) « Avec les discussions que nous pouvions avoir avec nos interlocuteurs est apparue l'idée, puis l'opportunité, de créer une salle de visioconférences dans le cadre du pôle jeunesse. »

Plusieurs de nos interlocuteurs disent clairement que la décision de l'équipement résulte de leur seule volonté :

7) « Moi je n'étais pas là au début, mais je n'ai pas l'impression qu'il y a eu des contacts avec les entreprises avant l'équipement. »,

24) « C'est lié à la volonté de la Région d'avoir impulsé un subventionnement et un accompagnement financier des collectivités. Il n'y a pas eu de demandes d'entreprises, le projet n'est pas venu du besoin, mais vraiment d'une offre financière et technique, par le biais de Mégalis. »,
24) « Au départ j'ai été force de proposition, on ne devrait pas fonctionner de cette manière là, le besoin ne devrait pas naître, d'une volonté, mais au final c'est ce qui s'est passé quand même. »,
37) « Il n'y pas eu de demandes d'entreprises. »,
38) « On a un territoire qui a pas mal d'entreprises qui pouvaient avoir des besoins, mais elles n'étaient pas forcément demandeuses. »,
6) « Donc malgré l'avis plus ou moins défavorable des entreprises nous l'avons mis en place et on espère que l'outil créera le besoin. »,
18) « C'est dans ce cadre là qu'on l'a installé, mais on n'avait pas été sollicités par les entreprises. »,
39) « Les entreprises n'ont pas fait d'appel dans ce sens là. »

Pour certains, cette absence d'étude des besoins expliquerait la sous-utilisation du dispositif :

23) « Quand on avait interrogé certaines entreprises, ils nous avaient répondu « Ah oui, ça peut être intéressant ». Mais on n'avait pas eu de demandes expresses. Nous on avait identifié qu'il fallait qu'on en mette déjà pour notre propre usage, donc autant le mettre à disposition. »,
30) « Les entreprises n'avaient pas fait de sollicitations et on communique aujourd'hui vers elles et comme on a beaucoup de toutes petites entreprises, elles sont assez peu demandeuses, aujourd'hui en tout cas. »,
4) « Pourtant au début quand on a mis ça en place on a eu des personnes qui disaient qu'elles pouvaient être intéressées, notamment des banques, des cabinets comptables, on avait le collège qui disait qu'il pouvait être intéressé, mais en fait ils ne l'utilisent pas, ou peut-être plus tard, mais pour l'instant non. »,
39 « Du fait que la démarche n'avait pas été faite vers les entreprises au préalable, on s'est rendu compte après que les grosses entreprises qui pourraient en avoir besoin étaient déjà équipées bien sûr. »

L'action des élus

A l'origine de ce programme de recherche nous avions fait l'hypothèse qu'il pourrait y avoir un certain nombre d'élus impliqué dans des dispositifs de déploiement des TIC ou, à défaut, très fortement sensibilisés par ces questions, qui auraient favorisé l'implantation des centres de visioconférences. Parmi les premières questions de notre grille d'entretien nous avons essayé de percevoir sur le terrain comment cette place était perçue. Nous avons d'ailleurs repéré des différences entre des élus *lambda* qui esquivaient plutôt les entretiens et d'autres, plus impliqués, qui s'y prêtaient plus volontiers. Ces élus sont souvent évoqués de façon quasi mythique comme s'ils appartenaient à une ère révolue…

1) « Ici il y avait M. Stephan qui était délégué au numérique, il n'y est plus car il y a eu les élections entre temps, qui portait réellement toutes ces choses là. »,
5) « Donc ça a été une décision politique je dirais du président de l'époque, Thierry Burlot, qui était vice-président du conseil régional et qui avait donc une attention particulière au déploiement du numérique en Bretagne. C'est donc lui qui a été l'initiateur entre guillemets. »,
25) « L'homme qui a pensé ce produit, c'est Gérard Salarden, le président communautaire de l'époque et assisté fortement par le vice-président en charge du développement économique. »,

9) « C'est l'ancien Président M. Jean-Claude Sacré [maire honoraire de Tregunc] qui a dû s'occuper de monter le dossier »,
17) « L'autre élément est plus politique, il s'agit de l'engagement personnel du président de la Communauté à l'époque [M. Jean-René Joncourt] et du Vice-président [M. Jean Allanou] qui ont fait avancer cette idée sans difficulté au sein de la commission informatique avant qu'elle ne vienne en bureau. »,
30) « Chez nous la visioconférence a été plutôt portée par le Président dans le cadre d'un nouveau siège communautaire. Un Président qui n'a pas été réélu, mais qui était assez porteur en matière de nouvelles technologies. C'est un ancien universitaire de Vannes et il souhaitait développer la visioconférence en se disant que pour le territoire c'était une belle opportunité pour développer de la formation en ligne, etc. »,
30) « À l'origine il y a eu une approbation, on avait aussi une conseillère régionale qui portait cela, et puis ça a aussi été porté par Mégalis, le syndicat inter-communautés auquel on adhère depuis très longtemps. »
35) Le Président de la communauté de communes de l'époque considérait que la Visioconférence était importante pour le territoire et les élus du conseil communautaire ont été dans ce sens aussi. Il n'y a vraiment pas eu de dissensions, c'était unanime. La commission économie avait aussi un avis très positif sur ce dispositif. Ça a été validé comme ça et on a acheté le matériel. »,
36) « On avait un chef d'entreprise du territoire qui était élu communautaire qui était utilisateur pour son travail et il a vraiment vanté les mérites de la visioconférence. Et il y avait cette réflexion de lancée pour savoir quel outil amener en plus aux entreprises. Il s'agit de Loïc Balac, aujourd'hui le mandat est passé et il n'est plus délégué communautaire. »
7) « La décision a été prise par la communauté de communes du Pays rochois qui a fusionné avec la communauté de communes des 3 rivières. Malheureusement il serait difficile de retrouver qui furent les instigateurs du projet, car, d'une part il y a eu fusion des communautés et, en plus, il y a eu un changement de personnes lors du nouveau mandat. »,
24) « J'ai fait une veille sur cet équipement-là et après j'ai fait une proposition auprès de mes précédents élus, j'avais un président et un vice-président, que vous ne pourrez plus interviewer, qui ont dit « Pourquoi pas ?»,
39) « Les derniers élus de la précédente mandature ont voulu développer cela un peu plus. »,
39) « L'intérêt des élus était partagé. Et là, quand les élus ont changé, l'intérêt était toujours le même ».

Le choix politique est, lui aussi, plus ou moins nettement affirmé :

14) « Il s'agit d'une volonté politique des élus qui avaient engagé une recherche d'équipement avant l'offre Mégalis. »,
3) « C'est parce qu'un jour le président est revenu d'une réunion qu'il avait eu à l'université de Rennes en disant « Ah c'est génial, il nous faut ça ! ». Donc voilà c'est une demande politique »,
21) « Les élus ont tous été unanimes car les décisions comme celles-ci se prennent en bureau communautaire. Les 8 maires de la Communauté de communes et Françoise Gatel, notre présidente, ont tout de suite vu l'intérêt de la visioconférence et, au regard de la subvention qui était apportée par la Région, ça aurait été idiot de passer à côté. Tout le monde était unanime et c'est lié à la communication que la Région a pu nous faire. »,
22) « Il n'y a pas eu trop de discussions avec les élus vu qu'on avait une opportunité et que la subvention allait se terminer. À l'époque il ne devait plus y avoir de subventions sur les outils visioconférences. »,

23) « Le président, André Lefeuvre, qui est aussi vice-président du conseil départemental, était hypermotivé et les élus ont suivi derrière sans problème, il n'y a pas eu de résistance. Il souhaite développer son territoire, et pour lui ça fait partie des outils qui permettent de le développer au vu de l'évolution des usages. »
31) « C'est une volonté des élus d'initier et de travailler sur les usages du numérique. »,
35) Le président de la communauté de communes de l'époque considérait que la visioconférence était importante pour le territoire et les élus du conseil communautaire ont été dans ce sens aussi, il n'y a vraiment pas eu de dissensions, c'était unanime. La commission économie avait aussi un avis très positif sur ce dispositif. Ca a été validé comme ça et on a acheté le matériel. »,
37) « C'est parti d'une réflexion à l'échelle du Pays de Ploërmel qui regroupe 6 EPCI, par effet boule de neige il y a sûrement un président qui en a exprimé le besoin. »,
10) « Je n'ai pas ressenti une vraie volonté politique de développer ce type d'outil […]. En tout cas ce ne serait pas très honnête de ma part de dire qu'il y a une vraie volonté politique de le développer. »

Le succès de l'implantation dépend en premier lieu des élus qui votent ou non la décision de l'équipement, mais le poids des administratifs et techniciens de l'EPCI concourt aussi largement au succès d'opérations où ils coopèrent.

23) « La volonté des nouveaux élus ça a été de dire « Ce serait bien que l'on mette de nouveaux outils » et après cela ce sont les techniciens qui ont été les éléments moteurs derrière. »,
38) [Animatrice du Cyberespace] « La visioconférence a été installée fin 2013, moi j'ai repris un dossier qui avait été monté par l'ancienne responsable du service. J'ai accompagné les dossiers de demande de subvention. »,
25) «Ici c'est passé par l'agent qui a été force de stratégie et a fait la rédaction de la stratégie du produit synergie 8 qu'est la pépinière d'entreprise, donc l'agent en question je peux en parler, c'est moi… »,
7) « L'initiative vient de M. Le Mazeau [le DGS] qui a développé le projet d'hôtel d'entreprises. »,
10) « J'ai porté le projet, maintenant je ne suis pas le décideur final. » [Responsable informatique],
22) « J'ai proposé à mon directeur, on avait le bâtiment, on l'a proposé aux élus et c'est passé en Bureau. Il n'y pas eu de remarques particulières. »,
23) « L'envie de la direction et des décideurs politiques était de bénéficier de cette offre en interne et dans les services c'est redescendu et c'est moi [DGI] qui ai un peu piloté. »,
36) « C'était ici une prise en main des techniciens, mais aussi des élus. »

Après avoir pris connaissance de ces éléments à l'origine de la décision et du rôle des acteurs de l'implantation du dispositif de visioconférences on peut naturellement se demander quels sont les facteurs déterminants en amont. Outre le rôle des acteurs politiques, quels sont les éléments explicatifs locaux du succès ou du rejet de l'offre ? On peut approcher une partie de la réponse en s'intéressant à des expériences antérieures. Ces expériences antérieures peuvent avoir été importées par des élus ou des techniciens.

Des expériences antérieures

Le cadre essentiel des expérimentations antérieures en Bretagne est celui des *Cybercommunes*, labellisées *Cyberbases* dans un certain nombre de cas. Elles sont très intéressantes à repérer car elles

ont permis d'organiser un cadre de travail coopératif entre les acteurs, de renforcer la coopération via *Mégalis Bretagne*, mais aussi de former des animateurs de terrain. Ce sont ces principales fonctions que nous recherchons dans les entretiens, même si d'autres formes d'antériorité apparaissent ponctuellement

La formation des contrats jeunes dans le cadre des *Cybercommunes* a permis de consolider un certain nombre d'emplois où nous retrouvons aujourd'hui des acteurs des centres de visioconférences.

> *6) « À l'origine, nous avions ici une Cybercommune, également rattachée au réseau des Cyberbases. Ici on a été au-delà de la découverte des fonctions élémentaires de l'informatique car on peut dire que tout le monde est passé à la Cybercommune et sait à présent s'en servir, mais on a maintenant davantage une activité d'animation autour de l'outil. »,*
> *13) « La Cybercommune et la visio ont été faites en parallèle »,*
> *17) « Le troisième élément est l'existence ancienne de Cybercommunes dynamiques sur notre territoire, animées par M. Lalouette. Les Cybercommunes sont très actives [5 Cybercommunes sur 11 communes de la communauté]. »,*
> *17) « C'est la Région qui avait proposé une subvention pour les points visio dans des zones on va dire « un peu campagne » pour éviter aux gens d'avoir à se déplacer, à Brest, à Rennes ou même plus loin pour faire une réunion. »,*
> *21) « Les 8 communes possèdent un Cyber et ça fonctionne très bien avec une mise en réseau à la fois des médiathèques et des Cybers qui sont souvent dans les médiathèques et dans deux Pôles Emploi qui sont sur un volet totalement différent mais qui peuvent permettre un accès Internet à des usagers qui en auraient besoin. »,*
> *24) « À l'origine, il y avait une Cybercommune en 2002 à Redon, mais le nouveau bâtiment de la communauté de communes de Redon a été l'occasion d'y ajouter un espace de visioconférences. »,*
> *31) « Il y a eu depuis plusieurs années une Cybercommune sur chaque commune du territoire et maintenant tout le territoire est maillé en Cybercommunes depuis le début. C'est le service Cyber avec nous [économie et développement] qui gérons la visioconférence. […] Mais il n'y a pas de visioconférence dans les sites de la Cybercommune. »,*
> *36) « On a aussi un animateur Cyber qui est très impliqué et surtout connaît bien ce domaine et qui est venu compléter les avantages de la visio et puis sur tout ce que pouvait apporter la visio au territoire. C'est lui qui a suivi le dossier et je pense que ça a été rapide. »*

Mais il y a aussi des expériences extérieures sans liens avec ces programmes *Cybercommunes* :

> *5) « Nous on avait déjà expérimenté la visioconférence sur une commune voisine, c'était à l'époque où on élaborait un schéma numérique d'aménagement de notre territoire donc on travaillait avec un cabinet parisien et on avait fait ça dans le cadre d'un groupement avec une communauté de communes voisine, Paimpol-Goëlo. Eux étaient déjà équipés d'un système de visioconférence et donc on connaissait déjà un peu l'outil et on y a vu l'intérêt pour nous. »,*
> *6) « D'autant plus qu'en 92 j'avais déjà goûté à l'événement visioconférence. Il y avait à l'époque un prof d'anglais de Rennes 1, je crois qu'il s'agit d'un certain M. Henry qui concevait, avec l'ENSSAT de Lannion je crois, un laboratoire de langues qui utilisait en même temps l'ordinateur. Pour nous montrer ce que valait ce système là, il en avait déjà installé un à Château du Loir. Il m'avait dit « Moi je vais vous faire une proposition, vous allez rencontrer les enseignants et la*

direction de château du loir, il n'y aura pas de déplacement, je vous amène le matériel chez vous et vous pourrez converser. »,
6) « Donc j'avais goûté un petit peu à la visioconférence et j'avais trouvé que c'était une expérience intéressante. J'avais déjà un petit a priori favorable à cette découverte. »,
9) « La visio existait déjà dans les anciens locaux avant notre déménagement ici voici 2 ans, mais c'était moins performant et plus confidentiel. »,
26) « On participe à des réunions organisées avec la Région, avant nous utilisions le matériel de Quimper pour faire nos réunions, car c'était plus rapide que d'aller à Rennes et nous avons profité de l'offre du conseil régional, pour réduire les temps de déplacements qui restaient encore significatifs »,
27) « Moi dans le privé j'avais déjà expérimenté, en faisant du Skype avec des agences à l'international avant 2010. C'était le début des échanges avec la vidéo et pour moi cela me paraissait tellement évident que plutôt que de faire 3 heures aller-retour pour une réunion sur Rennes de la faire en visio c'est beaucoup plus pratique »,
32) « J'ai vécu, entre guillemets, des expériences de visioconférences car dans ma première vie professionnelle j'étais plutôt Pays de la Loire. J'ai cette expérience avec Mégalis, mais du côté Pays de la Loire et notamment le projet Cybercentres. La promotion a pu être faite de l'outil de visioconférence au travers des chambres consulaires qui étaient la chambre d'agriculture et la chambre des métiers. J'ai pu bénéficier de cette expérience. En l'occurrence on proposait des réunions de formation ou d'information aux artisans et aux agriculteurs, des réunions qui répondaient aux questions qu'ils se posaient dans leur métier et la technique utilisée n'était pas le but de ces réunions»
37) « Il y a eu un élément annexe qui a été un petit peu générateur de cette dynamique, c'est que le département du Morbihan était département pilote au niveau des services de l'Etat pour compenser la raréfaction des services publics en milieu rural. Ils avaient créé ce que l'on appelle les Relais de Services Publics. Donc c'est ce qu'a repris, a priori le gouvernement actuel, ce qu'il est en train de développer sous l'appellation de Maisons de Services Publics. Au niveau du Morbihan, il y avait peut-être deux ou trois départements pilotes au niveau de la France, cela consistait à associer sous le pilotage de la préfecture différents organismes comme la CPAM, la CAF, la CARSAT, Pôle Emploi, la MSA, la SNCF. Tous ces organismes sont rentrés dans la démarche et certaines collectivités ont conventionné avec ces organismes pour mettre en place ces fameux RSP qui sont destinés à éviter que les gens aillent sur Vannes où je ne sais pas trop où, parce que ces services ne sont pas présents localement. Pour la CAF, entre autres, il y avait la possibilité d'avoir des rendez-vous par visioconférences avec des antennes sur Vannes et autres. »,
39) On a, en 2005, engagé un équipement des écoles en numérique et en espace Cyberbase, c'est à dire qu'aujourd'hui la Communauté de communes qui a la compétence informatique des écoles privées et publiques a équipé toutes les classes de tableaux numériques interactifs. Dans un projet de numérisation des territoires. A côté de cela il y a eu en 2005 la mise en place des espaces Cyberbases avec des ateliers sur chaque commune de la communauté de communes avec de équipements numériques et également des tableaux numériques interactifs. L'idée c'était que d'un côté par le bais des écoles d'initier les jeunes et par le biais des Cyberbases de sensibiliser la population senior à ces outils. »

Nous soulignerons ici, la particularité des îles du Ponant qui, bien qu'étant faiblement représentées dans le dispositif actuel des visioconférences ont fait l'objet des nombreuses expérimentations antérieures :

28) « Nous on a toujours été expérimentateurs et les 3 dernières visioconférences qu'on a installées n'ont jamais servi à personne alors on a décidé de faire un trait là-dessus. »,
28) « On avait eu une dotation, il y a très longtemps, c'était il y a une dizaine d'années dans le cadre du Cybercentre de l'Ile de Groix car c'était un projet de la Région aussi et il avait pour but d'aider les personnes autour de l'informatique. C'était aussi pour avoir un endroit où il y ait un référent informatique car quand on avait un problème informatique il fallait prendre une demie journée pour aller sur le continent. C'était aussi un moyen de voir comment amener les professionnels à utiliser plus ces outils. Il n'y avait pas d'ADSL à l'époque et on a eu une première visioconférence qui était sur du numérique qui ne pouvait, en fait, appeler que les équipements identiques… Donc ça n'a pas du tout marché. »,
29) « Au début quand la Région a développé la visioconférence on était sur des standards qui étaient très fermés et on avait 3 ou 4 postes dans toute la Bretagne dont l'hôpital de Belle-Isle. Mais on n'avait pas matière à l'utiliser. »,
12) « L'île d'Ouessant fait figure de pionnière dans l'usage de la Visioconférence dans un contexte scolaire avec l'équipement dans le cadre de l'Association des îles du Ponant [AIP]. Cet équipement, mis en place pour permettre aux collégiens insulaires de bénéficier des mêmes services scolaires que leurs homologues continentaux, a démontré les intérêts que peut fournir cette technologie. »,
13) « On a travaillé beaucoup par visioconférence. Ouessant et Molène s'y sont mis, Sein avait déjà ça dans le collège des les du ponant, mais les horaires ne correspondaient pas toujours. On n'allait pas demander aux élèves d'arrêter les cours quand on avait besoin de faire une visioconférence. »

La somme des expériences décrite dans ces entretiens pourrait laisser penser qu'il existe vraiment une culture partagée des usages des TIC dans les collectivités territoriales. Pour le vérifier nous avons aussi posé la question de l'existence de réseaux entre les communautés équipées en visioconférence, ou tout au moins entre leurs animateurs.
Ceci constitue le dernier élément de notre hypothèse portant sur la place possible des réseaux d'acteurs et devait être vérifié lors des entretiens. Nous essayons donc de savoir qu'est-ce qui aurait pu permettre la coordination des centres et de leurs animateurs en dehors du cadre central de *Mégalis Bretagne*.

Des réseaux d'acteurs

Naturellement les acteurs de terrains travaillant dans les *Cybercommunes* et Cyberbases ont pu favoriser des réseaux d'échange souvent informels :

17) « Au début des Cybercommunes nous avions des groupes d'échange et des réunions et c'est vrai qu'on en a de moins en moins, la Région a un peu laissé tomber, enfin s'en occupe moins et nous n'avons plus trop de réunions entre animateurs. Et c'est vrai qu'on n'a pas eu beaucoup d'échanges avec d'autres animateurs sur ce point-là en tout cas. Ici j'ai un peu la double casquette entre la Cybercommune et le point visio et je sais que dans d'autres communes c'est un peu pareil. »,
33) « Le matériel est opérationnel et on l'utilise pour des réunions d'animateurs multimédias » « on fait une réunion en visio une fois tous les 6 mois et finalement on ne se rencontre pas. »

Des coordinations, ou de simples échanges, ont pu avoir lieu hors de toute relation via les *Cybercommunes* :

> *1) « Avant d'installer le système de visio, j'avais appelé toutes les collectivités qui en avaient installé un, mais en fait ça sert peu. »,*
> *6) « En ce qui concerne la Visio, j'ai eu peu d'occasions d'échanger sur ce sujet avec mes homologues via la visio ou autrement, les seuls contacts que j'ai eus sont avec Lamballe et Morlaix principalement. »,*
> *22) « J'ai des contacts à Bretagne Romantique car on travaille souvent avec eux. Ils sont assez en avance sur la partie informatique, elle nous sert souvent de référence car elle est à proximité, et elle correspond à peu près en termes de taille de collectivité. »*
> *23) « Sur ces questions-là on réseaute, il y a un club inter-co qui existe en Ile et Vilaine entre directeurs généraux de service et entre différentes inter-communautés, il y a les développeurs économiques qui se retrouvent avec leurs réseaux. »,*
> *36) « J'étais dans le comité de pilotage Bretagne Très Haut Débit avant que ce soit Mégalis qui reprenne et on allait aux points visio de Rennes, de Brest de Lorient. Nous avions aussi de grandes salles de visio de Rennes1 notamment. »*

Comme nous venons de le voir, si quelques animateurs, ça et là, signalent leurs échanges autour de visioconférences, la perception d'un réseau organisé est davantage visible au Pays de Ploërmel :

> *33) « C'est un réseau de 6 animateurs sur les communautés de communes du Pays de Ploërmel, de Questembert à la Trinité Porhoët. [Pas de relations avec d'autres centres bretons]*
> *36) « Nous on a plutôt été un stimulant pour donner envie à nos homologues d'utiliser la visio. C'était le cas à Ploërmel qui ne l'utilisait quasiment pas. Guer, par contre, en a vu un peu plus l'intérêt. Et du coup ça a mis le pied à l'étrier à Porhoët et à Josselin. Après je n'ai pas eu de retours non plus sur ce qu'ils en ont fait. »,*
> *38) « On ne fait pas directement partie du Pays de Ploërmel, mais on travaille un peu en réseau quand même, et là il y a eu quelqu'un qui s'est dit qu'il allait fédérer. Mais il n'y a rien pour fédérer les animations multimédias, et donc on s'est dit qu'on allait se réunir et parler de ça. Mais à part cela on ne se rencontre pas entre nous pour, on ne se rencontre sur rien. C'est un manque de temps, mais on n'a rien pour nous fédérer non plus, on n'a pas d'entités qui diraient « Eh bien tiens, vous vous réunissez», à part entre nous. On se connaît mais on ne se fréquente pas professionnellement. Le Pays de Ploërmel a pris cette fonction-là car d'une certaine manière on en fait partie, mais juste parce qu'il nous a présenté le projet Leader qui pouvait nous concerner. Mais hormis ça, il n'y a rien qui nous réunit. Enfin, si, on l'a testé entre nous car on se connaît mine de rien, mais c'était vraiment des tests. Il y a des communautés de communes qui n'ont pas adhéré au projet. »,*
> *36) « J'ai essayé d'initier un réseau sur Ploërmel, on a eu deux ou trois réunions, mais à chaque fois certains se déplaçaient pour mutualiser aussi, mais ça n'a pas pris. »,*
> *39) « On s'est rencontrés avec les différents responsables informatique ou animateurs TIC du Pays de Ploërmel et avec deux ou trois élus. »*

Le rôle institutionnel de *Mégalis Bretagne* est bien repéré et largement cité dans les discussions informelles et dans les entretiens. Il apparaît comme un vecteur de coordination entre les utilisateurs

professionnels des ressources informatiques de leurs réseaux d'adhérents. On retrouve les références à ces réseaux tout au long des entretiens et par exemple :

> *23) il y a aussi le réseau Mégalis qui fédère, un peu par métier, les usagers. »,*
> *36) « Il y a eu cette petite rencontre déclenchée par Mégalis Bretagne au Pays de Ploermel qui nous a permis de prendre conscience que nous n'étions pas en retard contrairement à ce que l'on croyait. On s'est donné là une ou deux sessions de rencontres. On va encore se retrouver, cette fois-ci entre animateurs sur le sujet la visio et les écoles. »,*
> *36) « D'ailleurs Mégalis nous avait identifiés et on avait fait une session à Lorient on avait la salle du conseil où on peut mettre 200 personnes et on avait une dizaine de personnes, ça ne passionne pas les foules non plus. »,*
> *23) « Comme on est en relation avec Mégalis, c'est comme ça qu'ils nous ont développé leurs outils et qu'on a su qu'il y avait des possibilités d'aides du conseil régional. »,*
> *40) « On a eu une réunion il n'y a pas très longtemps avec Mégalis sur l'animation des visioconférences, notre rôle était de dire, « Mégalis ne va pas venir dans chaque Com Com, il y en 6 chez nous et on va faire une réunion à notre niveau autour de la visioconférence qui est plutôt un outil peu utilisé dans les services aujourd'hui. »,*
> *9) « C'est plutôt parce qu'il y avait un organisme porteur qui faisait la promotion de la visioconférence, c'était Mégalis, du coup on a profité de cette opération-là pour nous équiper. »*

Et, finalement le réseau d'acteurs n'est pas forcément attendu par tous, dans la crainte d'être davantage investi dans un programme qui menace d'être chronophage pour eux :

> *36) « Mais encore une fois cela suppose une animation locale, que quelqu'un le prenne en main. Nous on a pris ça à cœur et on a eu du résultat, mais je ne vais pas faire comme à certains endroits où des collègues créent des applications spécifiques pour que la visio soit utilisée. Moi je ne vois l'intérêt de dépenser de l'énergie pour un truc qui doit nous en faire gagner. Soit ça répond à un besoin, mais je ne vais pas m'amuser à broder un usage autour pour que ça serve.»*

III.1.2 La communication autour des équipements

Il apparaît dans les entretiens rapportés ci-dessus que l'usage des espaces de visioconférences dépend essentiellement de la façon dont les communautés s'approprient les dispositifs et surtout de la façon dont elles en font la promotion. Les moyens de communication mis en œuvre étaient laissés à la discrétion des collectivités et de fait il n'y a pas de logiques partagées sur ce point.

> *34) « Il faut communiquer, parce que le problème est que l'on a peut-être pas encore conscience de ce que peut être l'intérêt d'un tel outil. On le fait connaître par le site internet, par le bulletin intercommunal aussi. On connaît la visioconférence par le bouche-à-oreille, avec les entreprises qui l'ont utilisée. »,*
> *37) « D'un point de vue communication, la collectivité vient de mettre en place un périodique donc c'était un gros manque car l'administré de base il ne sait pas faire la différence entre une Communauté de Communes et une mairie. Cela va permettre de communiquer et d'expliquer un petit peu. Donc par ce canal-là on va être en mesure de promouvoir nos équipements. »,*

20) « Je pense qu'il serait intéressant de communiquer à nouveau sur l'équipement afin d'essayer de développer les usages, certains nouveaux acteurs ayant pu arriver sur le territoire et pouvant de ce fait ne pas connaître l'existence du point visio. »,
9) « On pense peut-être relancer une petite communication prochainement notamment aux entreprises qui vont venir dans la pépinière à côté pour leur rappeler qu'ils peuvent avoir accès à cet outil et un petit plus global au niveau des entreprises du territoire pour leur rappeler qu'ils peuvent l'utiliser. »,
1) « On a fait de l'information sur la salle, sans doute pas assez, mais ça n'a pas grand succès. On n'a pas beaucoup de demandes »

Cette dernière remarque souligne combien une forme de pensée magique entoure encore la communication. On se contente souvent de dire que l'exorcisme par la communication a échoué… :

20) « On a communiqué de façon un peu générale et ce n'est pas venu. »,
7) « On a beau faire de la communication pour l'utilisation, ça ne marche pas plus. Ce sont toujours les mêmes entreprises qui l'utilisent. »,
13) « On avait fait passer le message comme quoi tout le monde pouvait s'en servir ; mais c'est vrai qu'il n'y a pas eu beaucoup de demandes. »,
14) « On a mis l'information sur le site de la communauté de communes, on arrive à voir directement qu'il y a une salle de visio gratuite. Au niveau de la communication je pense que c'est pas mal, après est-ce qu'il y a besoin de plus ? Ça je ne pourrais pas vous dire… »,
19) « On a communiqué aussi dans la presse sur le service, ça n'a pas pour autant été un rush d'utilisation en fait. »,
38) « On s'est aperçu qu'avec de la communication ça allait bien mieux marcher que ça ne marche actuellement. Mais avant d'en faire la promotion il faut évidement aussi que je m'assure que cela fonctionne. »,
39) « Bon alors, après quel est le moyen pour sensibiliser plus à cela ? Aujourd'hui je n'ai pas la réponse… »

Parfois le déficit de communication est clairement désigné comme un cause de sous-utilisation :

37) [agent d'accueil] « On n'a fait aucune communication dessus, donc personne ne sait que ça existe. C'est pour cela qu'on n'a personne. »,
35) « Pour l'instant on est encore très mal organisés car on n'a pas encore fait de communication sur ces dispositifs-là. »,
25) « La communication ? On n'a sans doute pas encore assez fait savoir que ça existe et ça peut paraître compliqué de faire la démarche pour venir s'en servir ici. »

Notons aussi que sur cette question de la communication, nous repérons un grief concernant le manque de moyens et de temps disponible dans les services pour promouvoir cet outil :

23) « Nous il faut qu'on prenne bien le temps de rappeler régulièrement que nous mettons à disposition ce service et là c'est plus par manque de temps humain comme partout. »,
19) « Nous n'avons pas fait d'action de com pour cela, mais c'est aussi dû à l'entrée de nouvelles entreprises en pépinière. »,
23) « les EPCI n'ont pas beaucoup de moyens de communication. »,
20) « Je pense qu'il faudrait que l'on communique peut-être plus sur les usages, mais c'est vrai que là-dessus si on pouvait être aidés ça pourrait être intéressant. »

Le canal privilégié est le plus souvent le bulletin intercommunal :

> *4) « On a communiqué dans le bulletin communautaire et on a fait une plaquette qu'on a envoyée à toutes les personnes susceptibles d'utiliser la visioconférence : les partenaires institutionnels, les entreprises et les assos qui seraient susceptibles de l'utiliser. »,*
> *4) « On a relancé de la communication dans notre bulletin communautaire.»,*
> *8) « On l'a mis dans le bulletin communautaire, mais on n'a pas eu de retours. Mais il faudrait peut-être relancer un peu pour les entreprises.»*

Le canal est parfois choisi de façon plus sélective

> *5) « On communique déjà à travers le site de la Région puisqu'on est dessus et puis on a communiqué aussi par rapport aux entreprises parce qu'on avait des journaux sur notre site. »,*
> *2) La communication s'est faite par voie de presse, mais aussi par le bulletin adressé aux adhérents du développement économique. »,*
> *23) « J'ai créé une page Internet spéciale sur le service et avec la Communication nous avons créé une brochure qu'on a adressée aux entreprises, on a promu le service une fois qu'on a eu l'équipement. »,*
> *23) « C'est plus par le bouche-à-oreille que ça passe ou par quelques informations que l'on refait régulièrement auprès de quelques entreprises ou auprès d'institutionnels. »,*
> *23) « On a une petite plaquette papier qu'on avait faite, et qu'il faut refaire car des informations, comme les N° de réservation ont changé et nous joignons la feuille des tarifs de location. »,*
> *30) « On a un manque de communication vers l'extérieur malgré une journée « portes ouvertes » et communication média à cette occasion. »,*
> *31) « Pour la communication on a informé les membres du club d'entreprises on a également envoyé un courrier à toutes les entreprises qui pouvaient potentiellement être intéressées. Et à chaque fois qu'on diffuse notre journal communautaire, on fait un petit article en disant « N'oubliez pas il y a la salle de visio donc vous pouvez nous contacter si vous avez besoin de l'utiliser. » On a tout fait en solo sans le soutien de E-Mégalis »,*
> *36) « On s'est adressé à l'ensemble des services, on leur a présenté le système de visioconférences […] On a fait en sorte que les élus aient aussi cet élément à leur connaissance. Les élus ont pu voir comment ça fonctionnait. »,*
> *36) « On a aussi fait une communication vers la presse au moment de l'inauguration du bâtiment. »,*
> *36) « On a édité il y a peu de temps une plaquette à l'intention des entreprises, des administrations, collectivités, élus, écoles et associations du territoire »,*
> *36) « On a diffusé par internet la plaquette auprès des acteurs économiques. Et puis on a diffusé en papier aussi largement au sein des différents sites de la communauté de communes. »*

Là encore, le seul petit réseau organisé perceptible existait sur le pays de Ploërmel, mais sans grande efficacité semble-t-il :

> *39) « À partir du moment où avons été équipés en visioconférences, on a organisé un petit déjeuner éco ou toutes les entreprises ont été invitées, mais également les chambres consulaires pour pouvoir présenter l'outil et voir comment il pouvait*

être utilisé. […] On a fait la présentation en autonomie [sans Mégalis Bretagne]. »,
39) « On s'est rencontrés avec les différents responsables informatique ou animateurs TIC du Pays de Ploërmel et avec deux ou trois élus et on a souhaité essayer de « dédiaboliser » la visioconférence donc on a émis le souhait que ce soit évoqué en bureau de Pays où l'on a tous les présidents de Communautés de Communes qui sont là pour les sensibiliser à cet outil. »,
39) « C'est coordonné par le Pays, après il est vrai que…, on a dû faire une réunion en février ou quelque chose comme ça, et il n'y a pas eu encore de retour en bureau de Pays. On se dit que si déjà au niveau du Pays, le bureau du Pays plutôt que de faire venir tout le monde en un point, se lançait sur la visioconférence, cela permettrait d'enclencher les choses quoi. En fait ce que l'on cherche c'est vraiment l'élément déclencheur. »

La communication sur les usages est perçue comme étant nécessaire :

6) « On va communiquer dessus en trouvant des usages parlants pour illustrer ce que l'on peut faire avec. Cela fera l'objet d'un point presse avec les trois correspondants locaux de presse. »,
8) « On va faire des petites démonstrations avec Mégalis, maintenant. Ils vont nous proposer les solutions qu'elle nous offre et va nous faire des démonstrations en visioconférence. »,
17) « On comptait faire une petite campagne en début d'année pour relancer et s'appuyer sur ce qui a été fait chez les autres. »,
35) « Le jour où on communiquera sur le service à mon avis on pourrait en avoir une tous les 15 jours ou une par semaine. »,
38) « Elle n'est pas encore utilisée car on n'a pas encore assez communiqué dessus, je pense. »

Nous observons qu'il y a assez fréquemment une communication segmentée autour de certaines activités, de certains destinataires.

5) « On réfléchit à la façon de développer l'activité dans le cadre du service économique et on réfléchit aussi car on a un Point d'Information Jeunesse et ils ont commencé un travail aussi pour utiliser la visioconférence et faire connaître aussi l'outil aux jeunes qui sont en recherche d'emploi pour éviter des déplacements. »,
25) « Sur les 742 entreprises, j'arrive à en toucher 5%, mais quand on a fait l'inauguration il y avait des artisans, il y en avait de tous types. On a fait deux séances et on a fait six présentations. »,
25) « On ne négocie pas avec un allemand comme on négocie avec un japonais, donc on met en place une « scéno de présentation » que l'on peut faire avec ce point visio et que l'on ne peut pas faire avec un ordinateur. »,
31) « Aujourd'hui on a deux équipement, un au siège de la Communauté de Communes et également au sein d'un pôle 3R, un pôle dédié à la chauve-souris et là on a également un point cyber sur une commune rurale [Kervascleden]. Les usages sont dédiés à la gestion du pôle 3R. »,
32) « Pour les usages à développer, on est sur des modèles de conférence plus pointus, très ciblés pour des publics assez restreints car notre salle de visioconférences n'a pas une jauge importante. On va faire des choses plus pointues en termes d'apport métiers et de problématiques. »
32) « Pour essayer de développer les usages on a 3 projets :

- Nous on est en train de créer une plaquette un peu commerciale présentant le produit, ses caractéristiques en direction des entreprises. Elle sera accessible sur notre site Internet. Et on a la compétence développement économique donc nous sommes proches de nos entreprises et nous allons leur diffuser soit par mail soit par courrier ou soit lors des événements qu'on organise, afin déjà de les sensibiliser à l'existence de cette salle de visioconférences.
- Et nous avons l'idée d'organiser une conférence de presse en septembre 2015 pour qu'il y ait une démonstration de l'outil aux journalistes afin qu'il puisse y avoir un retour assez large en termes de communication. Et puis une diffusion de bouche-à-oreille entre les relations, les réseaux. On n'a pas encore calé ça, ce sera soit avec e-Mégalis soit avec un autre interlocuteur éventuellement une entreprise ou une collectivité.
- On va aussi accueillir une formation universitaire, c'est un peu particulier, mais en formation continue dans nos locaux. Ce sont des cadres en formation dans l'entreprise qui seraient susceptibles de l'utiliser dans un cadre universitaire pour des besoins ponctuels. Suivre, par exemple, l'intervention d'un expert qui ne peut pas forcément se déplacer à Pontivy. C'est encore un peu embryonnaire, mais ça va prendre forme. »,
34) « On est en train de voir aussi, comment faire pour que les écoles participent. On a décidé de favoriser le développement de la visio et là c'est en train de prendre et c'est pas mal. »,
20) « On avait voulu faire un test en réel devant les élus avec une autre collectivité, mais finalement c'est tombé à l'eau pour des soucis de concordance d'agendas avec l'autre collectivité. C'est dommage parce que je pense que ça aurait pu, au moins auprès des élus, lancer un peu la dynamique. »
23) « Moi je me disais « Est-ce que certains mois on ne pas faire une visio gratuite, pour essayer de dynamiser l'usage et le rendre accessible. »

III.1.3 Les équipements

Ces entretiens ayant lieu dans la majorité des cas sur les lieux même d'utilisation du dispositif, les animateurs ou techniciens que nous avons rencontrés ont souvent fait des commentaires sur les aménagements de la salle, sur les problèmes techniques rencontrés. Nous les rapportons ici car ils concourent aussi à expliquer des insatisfactions éventuelles de leur part. Parfois même, ils évoquent des causes de sous-utilisations qu'il serait aisé de corriger.

La situation et l'accès peuvent être problématiques :

1) « La salle est située dans les locaux de Saint Brieuc Agglomération qui est difficile d'accès et de stationnement. Les entreprises et les particuliers n'utilisent pas la salle sans doute pour cette raison. »,
34) « La visioconférence, là par exemple, on l'a installée à la pépinière. Après je pense que l'outil a été installé en fonction de chaque collectivité dans un endroit stratégique. »,
20) « La décision a finalement été prise de positionner l'équipement dans l'agglo car il n'y a pas de personnel d'accueil dans la pépinière. »,
28) « Je peux vous dire que la nôtre était installée au port et on l'a démontée parce que ça craignait l'humidité et que pour l'instant elle est stockée dans une salle. »,
35) « Le matériel a été installé dans la salle de théâtre où il y a beaucoup d'activités et finalement l'accès est restreint par cela. »,
38) « On est en réservation gratuite, mais en dehors des horaires de bureau sauf s'il y en a besoin. Parce qu'ici il y a d'autres réunions. »

La disponibilité n'est pas toujours celle qui était annoncée et espérée à l'origine du projet :

> *16) « Il n'y a jamais eu d'utilisation nocturne et cela poserait problème car le site n'est pas accessible en dehors des horaires d'ouverture de la pépinière d'entreprise. »,*
> *18) « Le problème de l'installation dans un bâtiment différent arrive sur Briec car l'équipement est dans une salle où l'on n'a pas d'employé sur site. Dans une salle partagée comme ça c'est compliqué pour les associations, ou les écoles d'arriver comme ça dans un milieu d'entreprises. Mais la réflexion se fait pour en mettre un à la mairie, ce serait plus facile d'accès. »,*
> *20) Le problème principal est que l'agglo n'a que deux salles de réunions, dont celle équipée par la visio, et c'est parfois compliqué de trouver des créneaux de réservations car la salle peut être occupée pour autre chose. »,*
> *35) « En fait c'est la salle de théâtre, il y a des cours et c'est difficile de trouver des créneaux. On n'avait pas d'autres choix. On est un peu bloqué là-dessus, on a mis le matériel de visioconférences là où on avait de la place, là où ça correspondait le mieux en termes de dimensions et tout ça, mais la salle est déjà utilisée. Mais de toute façon ça ne peut pas être à temps plein la visioconférence, dans une petite collectivité comme la nôtre, on n'aura jamais de sollicitations quotidiennes pour la visio, c'est de façon ponctuelle, on n'envisage pas de dédier une salle de façon exclusive à la visio. »,*
> *35) « La salle est dans l'espace culturel c'est donc le service culture qui s'occupe de sa mise à disposition et nous on a du mal à dégager des créneaux pour le service économique et l'utilisation de la visioconférence. C'est pour les animations culturelles, les cours de musique, le théâtre et certaines réunions aussi, donc pour trouver les créneaux c'est assez compliqué quoi… »,*
> *38) « Nous on a un problème, c'est que nous mettons à disposition les salles pour les associations et c'est pas du tout une demande de nos associations et ça nous sert plus d'outil de projection que de visioconférences. »*

La structure physique de l'équipement pose parfois problèmes :

> *38) « Il n'y a pas d'utilisations vers les entreprises, mais ça impliquerait une modification de la salle, il faudrait qu'on y réfléchisse. On n'a pas eu de demande des entreprises, mais cela permettrait quand même d'élargir la cible en tout cas. »,*
> *30) « L'inconvénient de cette salle là c'est qu'elle est grande. Pour une visioconférence ce n'est pas forcément un avantage. Il faut mieux avoir une visio qui fonctionne bien dans une petite salle que finalement dans une grande salle. Les personnes ne nous voient pas forcément bien. On peut zoomer avec la caméra mais c'est plus de réglages, c'est un peu plus compliqué peut-être que si ça avait été installé dans la petite salle où ça serait peut-être plus convivial. »,*
> *36) « On a une grande salle avec une cloison mobile, en plus il est déplaçable dans la salle car il est sur roulette. On aurait bien aimé à un moment donné avoir une plus petite salle ça aurait plus convivial. »,*
> *36) « Le matériel n'est pas déplaçable. On avait quand même prévu de pouvoir utiliser la visio ailleurs dans le bâtiment donc du coup on est un peu limités. C'est un peu dommage. La salle est grande et peut accueillir jusqu'à 80 personnes. C'est pratique dans certains cas mais ne permet pas un cadre plus intimiste pour des visios avec 3 ou 4 personnes par exemple. C'est un entre deux qui nous convient parce que c'est vrai que c'est très flexible, ça permet beaucoup de choses, l'inconvénient c'est que ce n'est pas déplaçable. »*

A côté de ces difficultés on s'aperçoit qu'une grande attention a aussi été accordée à optimiser l'utilisation de ces équipements :

> *36) « Le point visio est ouvert de 9h à 17h30 et accessible aux personnes à mobilité réduite. Après, sur une demande spécifique d'entreprise, il y a toujours moyen de s'arranger. »,*
> *30) « Le point visio est situé dans la salle du conseil de l'agglo qui est facilement accessible dans le bâtiment. »,*
> *5) « C'est une salle qu'on peut utiliser de façon indépendante par rapport à tout le reste du bâtiment. »,*
> *14) « Nous avons pensé cette salle pour qu'elle soit accessible en permanence indépendamment de l'accès aux locaux de la communauté, ce qui facilite les vidéos »,*
> *34) « On n'a pas eu de demande de location de nuit. Après il faut voir avec les élus, mais je ne pense pas qu'il y aurait de contraintes particulières, de toute façon c'est le même tarif pour tout le monde. »,*
> *19) « Les horaires ne sont pas trop un problème car on l'utilise dans des horaires classiques, mais on donne une clé car on a confiance en les entreprises que l'on connaît. »,*
> *20) « Pour les personnes extérieures elle est accessible sur les horaires de bureau, en revanche pour tous les agents et les élus il y a des réunions le soir donc elle est accessible le soir. »,*
> *21) « Nous on essaie d'être le plus souple possible car on a des personnes qui occupent le bâtiment où l'on propose les visioconférences. Pour l'instant on est sur des amplitudes de 9h à 18h, mais bon si on a besoin on est en mesure de le proposer jusqu'à minuit ou de le démarrer à 5h, il n'y pas de problèmes. Jusqu'à présent on a réussi à rentrer dans le créneau 9h-18h. »,*
> *23) « On l'implante dans l'extension parce que cela permettait de faire des usages totalement indépendants ; si une entreprise a besoin de faire une visio à 10 heures du soir, elle peut. Ca veut dire qu'on passe par un système de location, de mise à disposition de clés, de réservation, sur un planning, mais c'est totalement indépendant. Donc c'était volontaire de faire en sorte que ce soit ouvert à tout le monde, même le week-end. »*

L'organisation de la salle et l'exploitation de ses ressources sont aussi mises en avant :

> *1) « Cette salle-là n'est pas un problème particulier, c'est une salle comme une autre en fait pour la communauté. Ça permet de fonctionner en visioconférence pour 8 à 10 personnes. »,*
> *22) « Nous avons une salle de 20 personnes qui pourra être ouverte au-delà, si besoin, car elle est modulable. Mais pour l'instant nous n'avons pas la place pour ouvrir cet espace élargi. »,*
> *25) « On peut mettre jusqu'à 12 personnes devant les écrans. »,*
> *26) « On a changé d'environnement il y a environ un an, avec une salle qui est une vraie salle de visio. Au niveau sonorité, lumière, etc. ; on est un peu plus à l'aise. »,*
> *6) « On a une petite salle où on peut respecter une certaine intimité et comme le matériel est sur roulettes on peut le sortir dans une salle de 50 personnes. Tout cela c'est au niveau du Cybercentre. »,*
> *9) « « La salle est équipée pour une douzaine de personnes avec 2 écrans de 42 pouces je crois. Mais elle est modulable et on pourrait accueillir jusqu'à 120 personnes je crois »,*
> *12) « Le dispositif, mobile, est installé dans la salle du conseil de la mairie et peut être utilisé par d'un public d'une vingtaine de personnes. Il sert à des réunions*

extra insulaires, mais aussi pour visionner des documents lors des séances du Conseil Municipal. »

Des problèmes technologiques s'ajoutent parfois aux difficultés propres à l'implantation des dispositifs sur le site.

26) « Quelquefois, certains sont obligés de participer en audio uniquement car leur système ne fonctionne pas. »,
30) « La caméra est excentrée par rapport aux participants ce qui est une aberration, de plus le micro plafond ne permet pas une autre organisation de la salle sans perte de qualité sonore. »,
30) « On imaginait un système de visio qui puisse être déplaçable d'une salle à l'autre, et ça n'a pas été mis en place par notre prestataire visioconférences. Dans le projet il y avait un écran TV déplaçable sur meuble. Ça a été mal prévu visiblement puisqu'ils nous ont vendu à la fois le micro de plafond et l'écran alors que ce n'était pas compatible. »,
31) « On a des soucis pour la mise en place du multisites car on n'a pas assez de puissance à l'arrivée. Mais sur Gourin on a la fibre qui arrive l'année prochaine et on n'aura plus ces soucis-là. Les gros comme Ardo demandent du multisites et quand il y a de la transmission de données cela peut-être une difficulté du côté du flux. On a un téléphone en plus. »,
38) « On a eu quelques soucis d'écran qui devenaient psychédéliques, mais c'est parce qu'il y a des petits malins qui s'étaient amusés à le déplacer et du coup on avait des problèmes de calibrage avec le puits de lumière [situé au dessus du moniteur dans ce cas]. Par contre nous avons été arrêtés quelques mois et on a mis le projet en stand by parce qu'on a revu tout notre système internet et on n'avait plus d'adresse IP fixe pour elle. Cela nous a pris plusieurs mois le temps de faire marcher tout cela. On a refait l'installation avec une ligne dédiée. »

Parfois ces incidents ont contribué, selon nos interlocuteurs, à freiner les utilisations :

4) « On a eu des problèmes de fonctionnement au départ. On n'a pas eu de chance car on a eu les premières demandes d'utilisation et ça ne marchait pas. La connexion ne se faisait pas, on avait le son et pas l'image, on a eu beaucoup de problèmes et on nous a changé la visioconférence au bout d'un an, un an et demi. »,
20) « Il y a eu un petit problème technique parce qu'il y avait une incohérence entre nos écrans et le dispositif. Ça a pris plusieurs mois pour qu'on comprenne ce qui n'allait pas et qu'on relance la demande. »,
30 « J'avais une image par seconde. Qualité assez dégradée. Finalement on n'a même pas utilisé le système de visio, on a utilisé Skype, c'était un peu dommage. »,
30) « Une grosse limite à l'usage est l'absence de fiabilité. Une fois une enseignante a voulu faire un échange par visio avec une école de Guinée tout était bien organisé, mais la connexion n'a pas fonctionné au moment de l'utilisation. Sur 12 utilisations je dois dire que cela n'a pas marché 10 fois, ce qui n'incité pas à revenir. »,
36) « C'était un entretien pour la DGS et là-bas ils avaient un système qui est tombé en panne et l'entretien s'est fait par Skype et on a eu une qualité d'entretien au moins équivalente à ce que l'on pouvait espérer avec la visio et sans les complications. Un Skype à 4 offre une qualité d'échange assez irréprochable et ça ne coûte rien. »

Certains aussi font la part des choses en reconnaissant que les problèmes ne sont pas imputables à la technique de la visioconférence en elle-même :

> *39) « Le problème c'est qu'on s'est retrouvés coincés parce que dans l'entreprise, leur service informatique n'était pas disponible pour ouvrir leur point visioconférence au nôtre, ce qui fait que cela n'a pas pu se faire. On s'est retrouvé devant un problème technique qui n'était pas de notre fait. »,*
> *21) « On n'a jamais de soucis techniques. La seule difficulté que l'on ait eu c'était un correspondant à l'autre bout du monde et qui n'était pas au rendez-vous, mais ce n'était pas lié à la technique ».*

Et d'ailleurs très souvent la qualité et la fiabilité de la technologie sont mentionnées spontanément :

> *38) « C'est un matériel super efficace. »,*
> *31) « On n'a pas de problèmes techniques car on a créé un dossier de réservation qu'il faut remplir 48h avant l'utilisation et nous on fait un test en direct parfois car ce n'est pas très compliqué. »,*
> *27) « « On n'a pas de problèmes techniques, que ce soit avant avec NovaSight ou Retis, les deux sont bien »,*
> *23) « Ca marche bien. On a une conciergerie qui est capable d'allumer à distance et de nous mettre en relation a distance. Donc on n'a pratiquement pas à toucher à une commande ou à un bouton. »,*
> *20) « Je suis satisfaite en tout cas de la qualité du matériel, parce que je trouve que le son et l'image sont plutôt performants et agréables. Je trouve qu'il est plutôt simple d'utilisation. »,*
> *21) « On revoit les personnes après la session, pour la remise des clés tout simplement et il n'y a rien à signaler de particulier, l'échange se passe bien, on n'a pas de retour sur le matériel, pas de retour sur la connexion, donc, à priori, c'est que tout se passe plutôt bien. »,*
> *10) « On n'a pas eu de soucis techniques depuis qu'on a l'équipement »,*
> *4) « La prise en main a été assez simple aussi. Il faut dire qu'on avait tout intégré, la problématique des réseaux, la prise ADSL à la construction du bâtiment, du coup c'était assez simple.»*

Nous reviendrons plus loin sur ces questions techniques en demandant l'avis des utilisateurs sur l'impression qu'ils ont vis-à-vis de la performance de l'offre technique proposée via *Mégalis-Bretagne.*

III.1.4 Les usages

Après avoir discuté des conditions d'implantation des dispositifs, la question qui arrive logiquement est celle des usages. D'abord de leur fréquence où, sans entrer dans une approche quantitative on est obligé de borner de ce que signifie « pas mal » ou « assez peu ». Mais il faut aussi aller au-delà du dénombrement pour essayer de comprendre ce que l'on fait avec la visioconférence, encore une fois pour saisir l'adéquation entre le projet formulé initialement et la réalité des usages.

Les désabusés
Certains de nos interlocuteurs expriment ouvertement leur déception par rapport au volume d'utilisation d'un outil qu'ils jugent utile et performant, même s'ils ne sont pas personnellement à l'origine du projet. Que pensent-ils de l'usage effectif ? :

4) « Quasiment nul ! »,
28) « On ne s'en est pas servi et on a décrété qu'on la démontait et on s'est dit que peut-être qu'un jour on va la remettre en place. Mais pour l'instant on ne s'en est pas occupé depuis qu'on l'a démontée l'année dernière en 2014. »,
7) « Aujourd'hui il est sous-utilisé… Il est vraiment sous-utilisé… Il sert à deux ou trois entreprises. »,
8) « La fréquentation est très faible. On a dû l'utiliser 3 fois depuis un an et demi ou deux ans. »,
22) « On en est entre 10 et 15 utilisations, sachant que le projet n'est pas abouti par rapport à ce qu'il devrait être, notamment envers les entreprises. »,
37) « Aucun usage, ou presque en tout cas, en interne personne ne l'utilise et il n'y a pas d'entreprises concernées. »,
37) « Eh bien c'est simple, personne ne l'a jamais utilisé depuis qu'il est là, ni en interne, ni pour la CAF, ni pour autre chose ». [Agent d'accueil],
38) « Aujourd'hui c'est très, très peu utilisé pour ne pas dire pas du tout. On a dû en faire, allez, 3 depuis que c'est installé. »,
39) « On a des utilisations, pour être honnête avec vous, assez ponctuelles.»

Ce dernier euphémisme sert souvent à cacher la même déception vis-à-vis de la sous-utilisation des systèmes :

35) « Il y a quelques utilisations tant en interne qu'en externe, mais cela ne fait guère qu'une dizaine par an. »,
35) «Pour l'instant on a une demande par mois. »,
36) « Je ne sais même pas en 2015 combien en on a eu, mais c'est très peu. »,
36) « Depuis le début de l'année on a dû faire 2 ou 3 visios maximum quoi. »,
27) « On a à peu près 2 ou 3 utilisation par mois, c'est pas énorme. »,
20) « Je dirais que l'on a entre 1 et 2 utilisations par mois, mais vraiment pas plus. »,
20) « On n'en a pas beaucoup. Ça ne s'est pas beaucoup développé. »
21) « Aujourd'hui on est en démarrage car cela ne fait qu'un an que la visio est installée et aujourd'hui on va dire qu'on a une quinzaine d'usages. Et en gros on va dire qu'on est sur 5 ou 6 usagers récurrents »,
22) « On s'est équipé en 2014 avec un système actuel qui est encore en stand by du fait qu'on a encore des travaux à réaliser dans notre bâtiment. »,
10) « Mais ce n'est pas non plus énorme, on a une à deux visios par mois. »,
12) « Le dispositif est utilisé 4 ou 5 fois dans l'année. »,
4) « Cela représente 5 ou 6 utilisations sur l'année »,
36) «On va continuer, on va avoir une liaison fibre d'ici deux ans, alors on va tenir jusque là. Peut-être qu'il faut relancer, re-communiquer, on pensait que çà avait décollé, mais ça n'a pas du tout pris cette année. »

Sans être radicalement différents, certains taux de fréquentation sont présentés de façon plus positive :

13) « [Plus tard] Il y aura bien 4 à 5 utilisations par mois et aujourd'hui cela représente une, voire deux, connexions dans le mois. »,
26) « Ca a bien mordu, on est à peu près à deux visioconférences par semaine. On a des usages cycliques, une fois par mois ces entreprises ont leur visio. »

Il est vrai, ainsi que de nombreux entretiens le soulignent, qu'il est difficile de donner un chiffre qui serait représentatif des usages car les utilisations varient en fonction des besoins propres à chaque entreprise :

17) « On a un utilisateur tous les 15 jours minimum, on va dire à peu près 3 par mois. Il y a des cycles ; j'ai une entreprise qui a fait ça pendant 6 mois ou un an parce qu'elle avait un besoin. Au lieu de se déplacer tous les mois pour faire leur réunion eh bien pendant 3 mois ils vont faire leurs réunions ici et après on les voit moins. »,
23) « C'est très variable, ça va peut-être être 2 ou 3 de suite et après on va être deux mois sans demandes. »,
23) « Les usages sont en dents de scie, c'est par séries. Pour ceux qui l'ont déjà utilisé ils n'hésitent pas, au contraire. C'est en fonction de leur planning »,
31) « La fréquentation c'est fluctuant, maintenant c'est une fois tous les 15 jours à peu près. »

Et, enfin certains interlocuteurs font état de résultats satisfaisants par rapport à leurs espérances initiales :

2) « Pour 2014, il y a eu 69 utilisations dont 30 pour Lannion Trégor Communauté, 19 pour l'ADIT [Association pour le Développement Industriel du Trégor], mais aussi un étudiant qui est entré en relation avec l'entreprise suédoise dans laquelle il avait son stage et un demandeur d'emploi. Pour 2015, bien que je n'ai pas fait de comptage, je pense qu'il y a eu encore plus d'utilisations. »

D'autres également se satisfont de constater une utilisation grandissante. Ceci est d'ailleurs un phénomène particulier à la fin de l'année 2015 que nous n'avions pas enregistré avant l'été de la même année :

9) « On a de plus en plus de demandes, surtout depuis l'été on en est à présent à 5 ou 6 utilisations depuis et vous voyez, là on m'en demande encore une pour demain. »,
19) « Nous sommes actuellement à environ une dizaine de consultations par mois. »,
10) « Ça se développe. J'en vois de plus en plus des visios, ce n'est pas quotidien, mais ça se développe. »,
17) « Il est indéniable que la demande croît auprès des utilisateurs, mais le problème est que la situation n'est pas identique sur tout le territoire. »,
34) « Jusqu'à l'année dernière on avait très peu de demandes. Là ça commence un petit peu, ça peut monter à une dizaine de personnes par an qui se disent que ça peut-être intéressant d'avoir ça sur le territoire. »

Mais on note au moins un contre-exemple flagrant :

36) [En mai 2015] « Petit à petit on voit quand même qu'il y a de plus en plus de demandes. »,
36) [6 mois plus tard] «Cette année, contrairement aux années précédentes, on a une nette régression de la visio parce que je pense que depuis le début de l'année on a dû faire 2 ou 3 visios maximum quoi. Alors qu'on avait quand même une vingtaine de visios sur 2014 et une petite quinzaine sur 2013. »

Ces réflexions spontanées nous conduisent au point suivant de notre grille n'entretien qui porte sur le développement des usages. Entre les usages projetés à l'origine et à présent, on peut imaginer que beaucoup de choses ont été repensées et que la nature de ces usages a, elle aussi, fortement évolué.

14) « On commence à avoir de nouveaux usages. »,
9) « Les usages externes se sont vraiment développés. »,
19) « Les utilisations ont beaucoup augmenté ces derniers temps. »,
10) « Ce ne sont pas forcément les mêmes personnes et ça s'ouvre de plus en plus »,
32) « On pense quand même qu'il y a quelque usages ou quelques besoins qui peuvent être créés. Pas les grosses entreprises qui sont déjà équipées, mais par des PME, des entrepreneurs, des porteurs de projets qui peuvent avoir un intérêt à utiliser cette salle. »,
26) « Depuis le début de l'année ils s'organisent en visioconférence, eh bien c'est nettement plus facile. Tout le monde a adopté ce mode de fonctionnement. »,
26) « Pour l'instant on n'a pas poussé à l'usage de la visio car on vient d'installer de la téléphonie à usage avancé et on a la possibilité de faire de la visio de point à point à partir de nos postes de travail et éventuellement de s'intégrer dans le système de visioconférences. »,
31) « Les gens sont plus attentifs en tout cas à l'utilisation de la procédure, on a surtout beaucoup de demandes depuis le début de l'année, alors que l'année dernière c'était très très calme et on a vraiment monté en puissance cette année. Mais je n'ai pas assez de retours pour vous apporter plus de précisions. »,
20) « Bien sûr j'en espérais plus, mais je trouve tout de même que ce n'a pas été un investissement inutile et qu'il ne peut y avoir qu'une évolution positive. On l'utilise, ce n'est pas non plus un outil qui a été complètement mis dans un placard. On l'utilise, mais c'est quelque chose à développer petit à petit. »,
32) « Il y a un phénomène que je constate de par mes fonctions et de par mon réseau de connaissances, c'est que l'on est de plus en plus à utiliser ce type d'outils, non pas forcément par notre intermédiaire parce que l'on n'en a pas fait encore la promotion particulièrement. Mais de plus en plus d'établissements commencent à se mettre à ce type de relations. »

La multitude de remarques enregistrées à propos des évolutions observées nous a conduit à repérer quelques points forts :

Les usages nomades et la webconférence sur le pont visio reviennent souvent dans les propos :

12) « Si des personnes utilisent la visioconférence, elles le font probablement depuis leur domicile avec des équipements légers. »,
18) « On pensait qu'il n'y aurait pas tant d'usages nomades, ou de multisites avec quelqu'un qui est sur son ordinateur. »,
32) « Ce sont des solutions sur micro-ordinateurs ou des solutions qui sont commercialisées par des tiers sur le territoire. »,
29) « Autant la visioconférence telle qu'elle a été vue par la Région Bretagne ne marche pas car c'est une usine à gaz, autant il y a des gens qui font du Skype ici. »,
3) « Mais c'est vrai qu'avec cette démocratisation de l'outil on peut se connecter à partir de n'importe quel « device » en fait.»,
19) « Pour la maison de l'emploi, la visio pour ces publics-là n'a pas été utilisée. Peut-être que le face-à-face pour un entretien suffit avec un ordinateur équipé de Skype. Pour une formation ou une réunion pour plusieurs demandeurs d'emplois ça pourrait à la limite être utile, mais sinon sur un ordinateur ça ne coûte pas cher. »,
26) « On peut très bien participer à une visioconférence à partir d'un plug-in qu'on installe sur une tablette et être connecté depuis son bureau. »,
26) « On vient d'installer de la téléphonie à usage avancé et on a la possibilité de faire de la visio de point à point à partir de nos postes de travail et éventuellement de s'intégrer dans le système de visioconférences. »,

26) « Si c'est une ou deux personnes qui ont besoin de faire de la visio avec l'extérieur on peut très bien passer par le service de communication téléphonique avancée sans passer par la salle de visio. »,
27) « On ne peut pas se connecter par Skype à nos réunions, sur un mail ils ont un lien qui leur permet de télécharger une application qui est gratuite et ça permet d'être mis en relation avec notre pont de visio pour le temps de la visio. On a des collègues, inscrits sur Mégalis qui n'ont pas de système disponible qui font de la visio entre eux comme ça. »,
29) « Souvent les rendez-vous ça se fait par Skype, c'est un système ouvert, ça se met sur n'importe quel ordinateur, c'est sécurisé, tout le monde l'utilise. On peut avoir une qualité de service un peu plus haute en payant ou pas. »

En soulignant toutefois les limites de ces technologies de webconférence :

25) « Quand un chef d'entreprise vient nous voir et dit « Vous êtes bien sympa, mais il faut que je rentre en négo de patron à patron », là on le renvoie vers des ponts virtuels et les conciergeries qui existent. On a effectivement tous Skype ou la possibilité d'utiliser Skype, mais il existe des prestataires intermédiaires à moindre coût qui permettent à un chef d'entreprise, via un logiciel qui est transmis par cette entreprise de conciergerie d'établir un pont virtuel entre son entreprise et l'autre entreprise à l'autre bout du monde. Et la visio, même si elle est de PC à PC est vraiment très qualitative. Mais on sait pertinemment que lorsqu'il aura besoin de mettre autour d'une table son directeur financier, son directeur export, son directeur RH il ne pourra pas le faire autour de son petit ordinateur. »,
25) « Quand il est tout seul il utilise un pont virtuel, mais quand il est en débat et en concertation avec le comité de pilotage, il utilise le point visio. »,
27) « Sur le pont viennent se connecter des gens avec leurs portables, ce qui a des avantages et des inconvénients, l'inconvénient c'est que la qualité n'est pas toujours bonne et on a du mal à suivre »

Avant de nous intéresser aux usagers, nous allons voir ce que font les utilisateurs des visioconférences. Bien entendu les propos recueillis sont largement empreints de subjectivité car leurs auteurs n'assistent pas aux réunions par eux-mêmes. Mais ils constituent souvent des indications à la fois sur la destination, sur l'urgence, sur les destinataires et même sur l'objet des discussions. La collecte d'informations sur la nature des vidéoconférences est plus aisée quand il s'agit de réunions internes aux collectivités.

Les entretiens nous donnent des indications sur ce qui constitue l'objet des réunions en visioconférence. Nous retrouvons souvent des références à des applications commerciales ou techniques qui bénéficient des atouts de cette technologie :

2) « Cela a permis à des sociétés locales de faire de présentations commerciales auprès de prospects situés notamment dans le sud de la France. Une autre entreprise a utilisé le dispositif pour communiquer avec l'île de la Réunion. Cela permet aussi de faire des formations et démonstrations auprès de clients distants. »,
3) « Il y a des démos de logiciels qui ont été faites comme ça. »,
7) « Elles travaillent avec la DCNS et elle est très très pointue et c'est pour cela qu'elle l'utilise. Et l'autre fait de l'achat-revente de menuiseries en Pologne et au Portugal et fait le montage dans les côtes d'Armor. »,
20 » Des audits de prestataires pour des marchés. »,

22) « On l'a eu aussi dans le cadre de la réflexion sur l'acquisition d'un logiciel, souvent c'est des liens avec des entreprises. On a régulièrement des réunions avec la Région étant donné qu'on est à Géo Bretagne. »,
25) « Pour suivre un projet avec un cabinet sur Nantes. »,
26) « Ces entreprises ont leur visio, en général c'est sur des projets d'envergure comme la création sur les voies de bus sur Lorient. »,
27) « La visio est dans les locaux. C'est utilisé essentiellement par l'informatique car on a beaucoup de prestataires en informatique qui se sont occupés de ces outils là. Les bureaux d'études, les transports, la présidence l'utilisent ; on en fait beaucoup avec la Région et avec Mégalis évidemment. »,
32) « Moi je suis plutôt utilisateur pour mes missions au sein de la collectivité, j'ai mon collègue qui est au sein du système d'information géographique qui en profite pour proposer des réunions commerciales pour des présentations de solutions logicielles, etc. On est plutôt dans un cadre de routine quoi »,
30) « Nous, nous l'utilisons souvent par rapport à des bureaux d'études. »,
10) « Nous c'est plus des visioréunions pour nos services. Par exemple on a notre service transport, ou travaux ou, c'est arrivé, pour des entretiens d'embauche ce qui permet aux personnes d'éviter de se déplacer… »,
9) « La salle a aussi été utilisée pour un entretien plus technique avec un prestataire extérieur. »,
32) « Pour la démonstration d'un logiciel par une entreprise extérieure. Et pour une réunion avec un cabinet d'études pour le service « Eau et assainissement. »,
38) « Nous on s'en est servi pour une réunion de restitution d'une étude avec une entreprise venant du Sud de la France, ça a évité un déplacement. »,
39) « Par exemple depuis un petit moment on le met à disposition de l'office HLM qui a son siège à Vannes et qui ont une réunion d'attribution tous les jeudis après-midi. »,
39) « J'ai été confronté à des présentations de logiciels ou ce genre de choses. »

Sont également assez fréquemment mentionnés des usages à l'occasion de recrutement de personnel et parfois aussi afin d'offrir un outil de présentation pour des demandeurs d'emploi.

27) « On a expérimenté aussi les recrutements par visio, pas pour des postes à enjeux, mais on pourrait le faire également… Les premiers entretiens sont souvent un peu génériques et ça permet d'entendre des gens sans qu'ils aient à se déplacer. »,
32) « On l'a utilisé pour le recrutement à distance du directeur de l'association « L'art dans les chapelles. »,
17) « Une des associations de la Communauté a recruté son directeur via la visio. »,
30) « Le dispositif a été utilisé pour des recrutements en interne. »,
26) « Il y a eu aussi un peu d'international pour du recrutement, je crois que c'était au Grand Théâtre de Lorient pour recruter un mexicain. »,
23) « On a fait un recrutement, une fois, pour un agent qui ne pouvait pas se déplacer et qu'on voulait auditionner. »,
9) « On a eu parfois des entretiens d'embauche. »,
10) « C'est arrivé, pour des entretiens d'embauche ce qui permet aux personnes d'éviter de se déplacer… »,
5) « Au service jeunesse ils étaient en recrutement et ils ont proposé au candidat de faire une visioconférence plutôt que de faire le déplacement. »,
24) « […] pour des recrutements, pour faire venir des personnels soignants sur le territoire. »,
17) « Certaines autres ont pu recourir aux moyens partagés pour des entretiens d'embauches, des formations à distance de type CNED. »,

Des réunions de coordination bénéficient aussi des dispositifs :

25) « Un chef d'entreprise qui est membre d'une association située à moins de 50km d'un point visio, si cela lui évite de prendre l'avion ou de prendre le train peut parfaitement prétendre à en bénéficier et à la réserver. »,
25) «Vous êtes sur un projet, c'est un projet international ou européen, ou inter-régional, qui vous demande d'être sur un point visio de qualité avec la possibilité d'être 12 personnes autour, bien évidemment vous dites « Est-ce que l'on peut venir jusqu'à chez vous ? Ca nous évite de faire 800 km et on peut travailler toute une journée en visioconférence ». On est sur un élément sécurisé qualitatif, et on peut mettre jusqu'à 12 personnes devant les écrans. »,
26) « Il y a pas mal de visios avec la Région, le Département sur plusieurs thématiques. Je pense que dans tous les services il y a déjà eu une visio en rapport avec leur activité. Pour l'essentiel c'est de la coordination régionale, mais une fois on a eu aussi une visio avec toutes les villes de tous les coins de France. »,
22) « On fait de temps en temps des visioconférences avec Mégalis. »,
13) « On s'en sert aussi entre les mairies avec l'île de Sein »,
36) « Au niveau du démarrage ça s'est plutôt bien passé, on a fait des sessions de visio avec les collègues du Pays de Ploërmel on a essayé de se rapprocher déjà au niveau local pour éviter des déplacements qui pourraient nous prendre plus d'une heure à chaque fois. On l'a proposé à d'autres services et on a rapidement eu des retours assez positifs. »

D'autres usages plus spécifiques sont mentionnés :

38) « J'ai un élu qui est venu personnellement s'en servir car c'est un professeur de l'Université de Marnes la vallée, il avait besoin de discuter tranquillement avec le conseil d'administration. »,
40) « Monsieur le Maire l'utilise toutes les semaines pour des réunions avec un mouvement social, des réunions qui se font systématiquement par visio.»,
32) « Une session à distance de la Cité des métiers de St Brieuc qui a été suivie à Pontivy par 16 participants. De plus cette réunion se tenait sur 3 sites. »,
29) « Les seules fois où on a fait des trucs rigolos, on a discuté avec nos collègues des Cybercentres de Ouessant parce qu'ils se sentent peut-être un peu seuls. Et aussi avec les collèges des iles du Ponant de Ouessant, Molène, Houat et Hoedic qui sont équipés avec ces éléments là et je crois que ça marche quand même pas mal pour eux. »,
17) « La visioconférence peut être utilisée en lien avec des Cybercommunes, ou bien pour les besoins des animateurs. Les écoles de musique sont aussi demandeuses de cette ressource. »,
22) « On fait de temps en temps des visioconférences avec Mégalis. »,
7) « On l'utilise en interne quand on a des échanges, je pense par exemple avec Mégalis. »,
13) « En revanche cela marche très bien avec la mission Parc Marin, le Conseil général du Finistère et la mairie de Ouessant. Lorsque la Communauté de Communes du Pays d'Iroise. »,
13) « On l'a fait aussi avec l'ADEM à Rennes. »,
12) « Il a été utilisé pour une conférence en parallèle avec l'île de St Pierre et Miquelon à l'occasion d'un festival du livre insulaire et cela a donné entière satisfaction. »,
12) « Un médecin ilien a pu témoigner via le dispositif de visioconférences lors d'une session de cour d'assises. »,

12) « Le dispositif du collège permet pour sa part à un élève de Molène de suivre les cours au collège d'Ouessant sans avoir à se déplacer, toutefois, il est le seul à assister à ces cours. »
20) « Moi par contre j'attendais en fait des demandes de la part des écoles, éventuellement des bibliothèques et là, c'est vrai que je suis un peu déçue. »,
17) « L'antenne locale de la CCI de Morlaix utilise aussi ponctuellement cet équipement, notamment pour des petits déjeuners thématiques. »,
5) « Il y avait un projet de méthanisation et il y avait des interlocuteurs un peu éloignés donc ils ont utilisé une fois la salle. »,
24) « L'hôpital se sert de notre système de visioconférences pour échanger avec des praticiens, quand il n'y a pas la spécialité d'un point de vue local. »

Lors de cette partie des entretiens, il est parfois fait allusion à des usages de formation :

9) « On eu deux fois un prestataire qui faisait de la formation à distance avec un groupe d'étudiants. »,
17) « Leur demande portait surtout sur de la formation et des réunions sur le territoire breton. »,
30) « On pourrait envisager de développer les usages notamment en permettant l'accès à des formations des personnels avec le CNFPT »,
30) « Nous l'utilisons aussi pour des formations avec la DCF de temps en temps, mais l'usage est encore trop modéré. »,
36) « En interne pour certains dossiers on est amené à faire de la formation à distance, ce genre de choses. »,
38) « Elle peut aussi être utilisée en formation. »

Nous avons aussi noté des cas de détournement d'usage assez intéressants. Même si cela n'est pas mentionné dans les usages, il apparaît que le dispositif est assez souvent utilisé uniquement pour visualiser sur grand écran des documents destinés à être projetés lors d'une réunion :

38) « C'est une salle de réunion qui est utilisée notamment par les élus, mais pas forcément en visioconférence, mais en projection. Ça nous sert plus d'outil de projection que de visioconférences. »

ou encore :

32) « Nous avons utilisé la salle pour projeter une visio faite en webconférence. »

Il s'agissait dans ce dernier cas de projeter sur un grand écran l'image d'une webconférence qui se tenait dans la salle équipée de visioconférence. Cet usage mixte de la visioconférence et de la webconférence souligne toute l'ambiguïté d'un choix de technologie unique.

Quelles sont les destinations des visioconférences ? On répond souvent par avance à cette question en évoquant des contacts très éloignés. Or, comme nous le verrons, ces derniers existent, mais les responsables des équipements confirment que ce n'est pas là la principale utilisation des points de visioconférence.

Ici encore, on ne peut connaître avec précision les répartitions des destinations, ni même les localisations car beaucoup d'animateurs ne tiennent pas à jour l'inventaire des usages et ils expriment ici surtout ce qu'ils ont retenu… (*34) « Leurs échanges sont en Bretagne, mais je me demande s'il n'y en a pas une qui a une entité en Asie. »*). Globalement les zones territoriales des destinataires peuvent-

être scindées en trois grandes entités. Tout d'abord les communications hors métropole que celles-ci se fassent sur un territoire français ou non :

> *2) « Un utilisateur était en relation avec l'entreprise suédoise où il a fait un stage »,*
> *2) « Un de nos usagers s'en sert pour communiquer avec l'île de la Réunion. »,*
> *7) « Les entreprises qui l'utilisent régulièrement, ça va être des entreprises qui ont des partenaires dans les pays de l'Est ou au Portugal. »,*
> *9) « On avait des candidats, à la Martinique, ou à la Réunion. »,*
> *16 « Un cabinet de recrutement utilise le site et notamment, pour un recrutement outremer. »,*
> *17) « Une de ces personnes utilisait le dispositif pour ses relations avec les USA. »,*
> *21) « Les interlocuteurs des usagers sont souvent dans les DOM-TOM. »,*
> *26) « Il y a eu aussi un peu d'international pour du recrutement, je crois que c'était au Grand Théâtre de Lorient pour recruter un mexicain. »,*
> *31) « Les usagers sont des grosses entreprises qui communiquent à l'échelle européenne, la Belgique, l'Angleterre et à Bruxelles aussi car on a également quelqu'un qui est à la commission européenne. »,*
> *36) « On a été amené, dans le cadre d'un appel d'offre, à travailler avec un cabinet québécois,*

Des communications sur le territoire français en général :

> *32) « L'outil nous a permis de faire des conférences avec des gens de la région de Toulouse, de Paris, de la région PACA aussi. On apprécie, même si un petit voyage en PACA n'est pas forcément désagréable. Ce n'est pas que sur le territoire breton. »,*
> *36) « On a eu des échanges avec Bergerac dans le sud pour un projet de développement TIC et tourisme. »,*
> *26) « Quand des gens de Cherbourg, de Dunkerque, de Toulon […],*
> *39) « C'était des entreprises qui étaient sur Paris ou dans le sud de la France. »,*
> *21) « On en a un qui l'utilise fréquemment vers Marseille. »,*
> *18) « C'est nos services qui l'ont utilisé pour l'entretien d'embauche d'une personne qui était en Corse. »,*
> *17) « l'association de musique qui a fait deux visios avec l'Alsace »,*
> *36) « On a été amené à travailler avec un cabinet parisien. »,*
> *3) « Quand on a un projet avec des gens qui sont à Nantes, à Lyon […] »,*
> *5) « Notre dispositif a été utilisé pendant 3 jours par le Pays de Guingamp qui en avait besoin pour travailler avec Marseille. »*

Des communications infra bretonnes :

> *7) « Des entreprises qui l'utilisent régulièrement ont besoin d'échanger régulièrement avec Brest. »,*
> *13) « Nous on en a fait avec la sous-préfecture, la préfecture, les îles du Ponant aussi. Mais là c'était beaucoup plus vaste parce que l'on avait Ouessant, Molène, Sein, Groix, Belle-Isle, Auray et les îles de la Madeleine au Canada. »,*
> *14) «Il y a aussi une entreprise locale qui a son C.A à Paris et qui travaille de la sorte. Avant ils devaient aller à Quimper. »,*
> *17) « On l'a déjà utilisé avec le CDG 29, pour des entretiens par visio aussi. »,*
> *26) « C'est régional, il peut y avoir Quimper, Brest qui participent régulièrement. »,*

29) « On a discuté avec nos collègues des Cybercentres de Ouessant parce qu'ils se sentent peut-être un peu seuls. Et aussi avec les collèges des îles du Ponant de Ouessant, Molène, Houat et Hoedic. »,
34) « Leurs échanges sont en Bretagne, mais je me demande s'il n'y en a pas une qui a une entité en Asie. »,
40) « C'est le cas avec des cabinets d'études à Nantes, à Rennes, j'étais encore cette semaine en visioconférence avec un cabinet lorientais. »

III.1.5 Les usagers

Ainsi que le laissaient présager les réponses aux questions portant sur la construction préparatoire de l'offre, les usagers des équipements sont assez rarement ciblés. Nous verrons quand même que les entreprises sont souvent pensées comme des destinataires privilégiés des visioconférences :

31) « Les usagers sont des grosses entreprises. On a la société Ardo [alimentaire surgelé] qui est sur Gourin, les volailles de Kérenna sur Guiscriff, le groupe Jacquet qui est sur Langonnet, à elles trois ce sont les utilisateurs principaux et après c'est nous. »,
34) « Ce sont des entreprises qui ont d'autres structures ailleurs et qui échangent donc avec l'intérieur de l'entreprise, sinon ce sont plus des clients on va dire. »
34) « Il y a le groupe JPA [Intermarché] qui a loué le matériel plusieurs fois. Ils ont repris l'entreprise GAD l'année dernière et l'ont utilisé plusieurs fois depuis. »,
27) « On sait que les entreprises sont attirées par les visioconférences car quand la leur est en panne ils nous la demandent. »,
7) « Il sert à deux ou trois entreprises, ça les dépanne bien. »,
17) « J'ai une entreprise qui a fait ça pendant 6 mois ou un an parce qu'elle avait un besoin. Au lieu de se déplacer tous les mois pour faire leur réunion. Eh bien pendant 3 mois ils vont faire leurs réunions ici et après on les voit moins. »,
10) « J'ai des entreprises qui viennent. On l'a ouvert à nos partenaires privilégiés, les entreprises de la pépinière par exemple ou à fort potentiel économique. On a des entreprises en nouvelles technologies qui utilisent de temps en temps la salle. »,
19) « On est souvent sur des entreprises d'une certaine taille qui, avant de réaliser des investissements par eux-mêmes, profitent du service que l'on met à disposition gratuitement. »,
19) « « On est pas sur un volume d'utilisation hyper important, on est sur un volume de deux ou trois entreprises qui s'en servent régulièrement. »,
19) « Les utilisations ont beaucoup augmenté ces derniers temps [novembre 2015]. Ainsi « Les moulins de la Marche » utilisent le dispositif plusieurs fois par mois, ainsi que l'entreprise ATMOS [Groupe Intermarché] qui l'utilise, elle aussi, plusieurs fois par mois pour communiquer avec son siège qui est à Angers. Mais l'entreprise Kerhis l'utilise elle aussi assez fréquemment, ainsi que l'association RAM [Relais des assistantes maternelles]. L'entreprise de transport Salaün l'utilise aussi ponctuellement. Ceci fait que nous sommes actuellement à environ une dizaine de consultations par mois. »

Peut-être que certains offreurs de visioconférences découvrent ce que l'absence d'études préalables à l'équipement ne leur a pas permis d'anticiper :

4) « On pas eu du tout de demandes privées, pas d'entreprises. »,

38) « On n'a pas eu de demandes des entreprises, mais cela permettrait quand même d'élargir la cible en tout cas. »,
10) « C'est assez rarement les entreprises. »,
36) « Au niveau des entreprises on peut dire que c'est un petit peu mou… »,
20) « On a une ou deux grosses entreprises sur le territoire, mais elles ont déjà des systèmes de visioconférence et donc ne sont pas intéressées. »,
21) « On ne cible pas les très gros points pour l'instant, on cible les moyens qui ont besoin de se développer et qui ont besoin d'échanger avec leurs partenaires que ce soit en France ou à l'étranger, mais les très gros sont équipés de leurs systèmes de visioconférence. »,
36) « Les entreprises qui en ont réellement besoin sont déjà équipées. Celles qui pourraient en avoir besoin souvent s'équipent s'ils en ont les moyens. Elles en ont besoin maintenant, sans contraintes, sans avoir besoin de réserver deux jours à l'avance. »,
14) « On n'a pas beaucoup d'usages, on a une entreprise qui vient beaucoup, c'est à dire à peu près une fois par mois. »,
14) « Il n'y a que 2 entreprises seulement alors que nous pensions qu'elles seraient plus nombreuses a être intéressées. »,
15) « Les entreprises ne l'utilisent pas très souvent, c'est de l'ordre d'une fois par mois. Il y a plusieurs entreprises qui l'utilisent.»,
16) « Le site est bien utilisé et les publics se partagent entre 6 ou 7 gros utilisateurs qui, en moyenne, l'utilisent 1 fois par mois et d'autres usagers plus irréguliers, ou à usage unique. »,
23) « On a quelques réservations d'entreprises, ce n'est pas chaque semaine, ce n'est pas quotidien non plus. Je dirais qu'on en a une par mois. »,
13) « ERDF et France Télécom ont fait quelques réunions comme ça, quand ils étaient sur l'île. »,
25) « On est en moyenne à 4 utilisations du site par mois, on peut monter à 8, là je parle de l'entreprenariat. »

Les réflexions ci-dessus montrent que l'on n'a pas pris en compte les capacités d'auto équipement des entreprises de taille suffisante. Mais certains font part aussi du décalage qui peut exister entre l'offre technique et les besoins des petites entreprises locales :

23) « Même si on a un tissu de plus de 450 entreprises, on est surtout des PME, TPE, donc ce sont plus des entreprises artisanales. Les gros utilisent plus des » FaceSkyp » ou des équivalents. Mais certains peuvent préférer utiliser ponctuellement nos équipements plutôt que de faire un investissement qui va dormir. AES l'a ainsi utilisé plusieurs fois. »,
24) « Il y a certaines entreprises qui s'en servent vraiment. Nous à la base, quand on l'a déployé, on a communiqué à l'attention des entités publiques et des grosses entreprises locales, on n'a pas communiqué auprès des artisans. Certaines de ces grosses entreprises s'en sont saisi et consomment régulièrement le service de visioconférencse pour leurs besoins de réunions. »,
19) « Aujourd'hui ce sont des entreprises qui ont des besoins spécifiques qui l'utilisent, mais le reste ce sont de très petites entreprises de type artisanal et l'artisan, il n'en a pas besoin ! Le besoin on va le retrouver sur des entreprises un peu spécifiques. Soit qu'elles appartiennent à un groupe d'entreprises, soit elles ont des clients éloignés ; ce sont des entreprises d'un certain niveau., C'est du moins comme ça que cela a l'air de fonctionner. Après il y a une très grande majorité d'entreprises qui ne sont pas utilisatrices et qui, objectivement n'en ont pas besoin et n'en voient pas le besoin. »,
21) « Les entreprises qui sont demandeuses aujourd'hui sont celles qui sont tournées vers l'informatique. Ce sont des sociétés avec des commerciaux qui sont

jeunes et dynamiques, qui sont baignés dans ce genre de systèmes et de matériaux. Après, on ne cible pas les artisans, c'est évident. On va cibler les jeunes entreprises et essentiellement, dans un premier temps, les entreprises liées à l'informatique. »,
17) « Ce sont des petites et moyennes entreprises principalement, mais on a une exception la SOCOPA qui a 800 salariés et qui a des problèmes de débit Internet. Mais les 80 à 90% autres sont des PME. »,
7) « Je crois vraiment que ce n'est pas entré dans les mœurs des gens parce qu'on a fait de la com autour de cet outil dans le bulletin communautaire, on leur a dit que c'était à leur disposition, mais non ça ne les intéresse pas. Peut-être que c'est le type d'entreprises qui n'est pas intéressé ; trop petites et pas assez à l'export. »

On perçoit souvent un vrai décalage entre les attentes (ou les non-attentes) des EPCI et la réalité observée. On constate que l'usage destiné aux entreprises ne semble pas être une évidence :

1) « C'est ouvert aussi aux entreprises aussi, mais ce n'était pas trop notre secteur. »,
3) « Il y a même des entreprises qui sont venues nous demander de prendre la salle pour faire des visioconf pour des réunions, c'est la COOPERL par exemple. Les associations aussi je crois, »,
35) « Bientôt on va faire un programme de communication avec les entreprises et on va mettre à disposition la salle dans le cadre de ce qui avait été prévu avec le conseil régional. »

Ce qui ressort d'un certain nombre de ces entretiens est que l'équipement en visioconférences a surtout été pensé pour les besoins propres de la communauté qui s'en est équipée :

18) « Un peu comme partout, c'est plutôt l'usage interne. Des élus qui vont l'utiliser pour éviter un déplacement à Rennes ou à Paris, c'est nos services qui l'ont utilisé pour l'entretien d'embauche d'une personne qui était en Corse, et on a fait une formation de la CCI en visioconférences. »,
4) « Nous, dans notre service communautaire, ça fonctionne, mais bon c'est pas la finalité. »,
5) « Nous les services, on utilise la visio à plusieurs reprises, Thierry Burlot l'a utilisée pour des réunions. »,
26) « On a essayé de développer ce service pour nos agents et essayé de faire des économies de déplacements. »,
32) « Notre équipement est uniquement utilisé en interne, mais faiblement car il n'a été mis en œuvre que récemment, fin 2014. »,
34) « Je sais que la semaine prochaine il y a un conseil communautaire et les élus ont réservé la viso car il y a un intervenant de Rennes. »,
38) « On l'a utilisée, notamment avec les élus et ça c'est très très bien passé. »,
23) « Cette visio elle est utilisée régulièrement pour nos propres usages de plus en plus. Une à deux fois par mois en interne. »

Néanmoins, même à l'interne, on déplore que les usages restent assez modérés :

1) « Quelques personnes l'utilisent en Interne. »,
20) « Pour le moment les utilisations de la visio restent faibles et viennent principalement des élus. »,
9) « Pour l'instant c'est plus de l'interne, nos services, nos élus font des réunions avec la Région, etc. On a un élu qui l'utilise à peu près une fois par mois.»,

10) « C'est utilisé parfois par des élus aussi, on a communiqué à ce sujet, on a fait des notes, sur les communes de l'ensemble du territoire au niveau des associations. »,
21) « En interne on a eu l'occasion pour un séminaire notamment. On le propose à nos élus qui, pour le moment, ne sont pas vraiment dans cette dynamique-là. Ils savent qu'elle existe, ils savent que s'ils ont vraiment une urgence, ils peuvent l'exploiter. C'est vrai que pour le moment c'est assez peu mis en œuvre au niveau communautaire. »,
12) « Le dispositif existe depuis deux ans et il est surtout utilisé pour les usages de la municipalité en favorisant des relations avec des instances continentales. Malgré tout, les usages dans l'espace de la mairie restent très marginaux.»,
13) « On a fait aussi des réunions avec le parc marin. On s'en sert toujours, pour l'AIP on fait toujours des réunions par visioconférences, ils ont une salle de visioconférences dans leurs locaux à Auray.»,
14) « On a des visio en interne, c'est moins fréquent mais ça arrive. Je crois qu'il y a peu de demandes par rapport à la mise en place. »,
16) « Le personnel de la Communauté de Communes l'utilise pour sa part en moyenne une fois tous les mois. Il y a 3 ou 4 personnes en particulier qui l'utilisent »,
26) « Mais dans l'usage, si ce sont deux réunions par semaine, on retrouve quand même les mêmes personnes donc ça reste quand même marginal. Par rapport aux 300 agents qui sont dans ce bâtiment, il y a peut être 10% des agents qui ont eu l'occasion de passer dans la salle, il n'y en a pas plus. »,
35) « On l'a fait plusieurs fois mais assez rarement quand même, mais c'est pas encore devenu un réflexe. »,
7) « En interne on l'utilise entre 10 ou 15 fois par an peut-être, c'est pas facile à dire car souvent ce sont 3 ou 4 réunions rapprochées. »,
36) « Le personnel intercommunal ne s'en sert pas tant que ça, les élus davantage. »,
19) « En interne on ne l'utilise pas, je crois que cela a été utilisé un petit peu pour des réunions avec la Région. Mais quand c'est au niveau du département les gens se déplacent encore. »,
36) « C'était essentiellement interne, on a dû avoir un ou deux usages externes au maximum. »,
*10) « En interne on essaie, autant que faire se peut, de communiquer dessus et de faire en sorte que ce soit utilisé et ça tend à l'être de plus en plus. »***,**
39) « En interne il y avait des utilisations, mais il y en a beaucoup moins. La maire de Ploërmel précédente, qui n'a pas été réélue en 2014 et qui été également conseiller régional avait pris l'habitude d'en faire régulièrement. Mais elle, elle n'est plus maire actuellement et c'est beaucoup moins utilisé en fait. Mais il n'y pas de besoins non plus ou de demandes. »,
17) « On l'utilise nous aussi en interne, mais on ne le compte pas dans les statistiques. »,
3) « Il y a plein de gens qui n'en ont pas besoin en interne. »

En dehors des usages par certains élus, les entretiens mentionnent un certain nombre d'utilisations par les agents des collectivités territoriales :

16) « Le personnel de la Communauté de Communes l'utilise pour sa part en moyenne une fois tous les mois. Il y a 3 ou 4 personnes en particulier qui l'utilisent. »,
36) « Nous on l'utilise en interne avec les cabinets avec qui on travaille. »,

25) « Très souvent les rencontres avec les cabinets ça se passe en visio. On a des élus qui commencent à rentrer là-dedans qui se rendent compte que c'est quand même sacrément agréable de ne pas être toujours dans les transports, de ne pas être dans les réunions pour ne rien se dire. »,
26) [Une chargée de mission] «Je participe à des réunions sur les transports avec la Région, l'Université de Rennes1 et Rennes2 »,
27) « C'est un usage purement interne, c'est pour nos agents, mais on la prête pour nos communes. »,
33) « C'est très limité aux usages internes pour les moyens de coordination des animateurs multimédias en réseau. »,
22) « En interne on l'utilise souvent pour des bureaux d'études ça évite de les faire venir. On l'a eu aussi dans le cadre de la réflexion sur l'acquisition d'un logiciel, souvent ce sont des liens avec des entreprises. On a régulièrement des réunions avec la Région étant donné qu'on est à Géo Bretagne. »,
23) « Pour les usages internes ce serait plutôt un tous les 2 mois. Et principalement de mon service informatique et numérique qui va s'en servir un peu plus. »,
4) « Nous on l'utilise, nos services enfance-jeunesse qui travaillent avec le Pays centre Bretagne. »,
3) « Là quand on a un projet avec des gens qui sont à Nantes, à Lyon eh bien on essaie de faire cela en visioconf. On l'a fait plusieurs fois. »,
7) « Nous on l'utilise en interne quand on a des échanges, je pense par exemple avec Mégalis, on n'hésite pas à l'utiliser. Mais, même les élus ont du mal à l'utiliser. »,
25) « Les cadres sup du service du territoire eux aussi l'utilisent et sont un peu moins fatigués quand même, ils se déplacent une fois par mois, ce n'est plus une fois par semaine. Donc ils ont un suivi de projet. »

Outre les usages au profit des entreprises et des services internes des communautés ou de leurs adhérents, les EPCI disent chercher à s'ouvrir vers de potentiels utilisateurs institutionnels ou associatifs :

31) « La visioconférence est destinée aux entreprises, associations, aux porteurs de projets ; toute personne qui peut en avoir besoin. »,
30) « On met à disposition gratuitement le système aux usagers du territoire, entreprises et particuliers. »,
26) « Il peut y avoir aussi, c'est un petit peu plus rare, le monde associatif ou un partenaire de Lorient Agglomération qui vont potentiellement en profiter. »,
4) « On a eu surtout des demandes de partenaires institutionnels. »,
5) « On a eu l'occasion d'avoir des associations, mais ponctuellement. Ca reste à développer. »,
5) « 0n a eu un privé qui l'a utilisé aussi. »,
10) « Par exemple on a eu le Pays, de Morlaix qui a fait une visioconférence. »,
25) « C'est une offre faite aux chefs d'entreprises, aux membres d'une association ou de l'Université. »,
26) « Quand je dis usage interne pas forcément, il va par exemple y avoir un service de Lorient Agglomération qui va être concerné par une thématique et qui va permettre à un bureau d'études ou à un autre organisme, ou à une autre entité institutionnelle de participer à une visioconférence. »,
27) « Si une commune a besoin de faire de la visio, ils viennent chez nous et c'est déjà arrivé qu'on dépanne une association ou une entreprise quand elle n'avait plus de visio »,
25) « Si c'est une association qui est en jumelage, voire même si elle est partenaire de la communauté de communes du Pays de Dol de Bretagne, ou avec une des 8

mairies de la communauté, là c'est gratuit. Demain si une association X a besoin d'une visioconférence, on lui octroie. Vis-à-vis des associations nos élus sont plus tolérants du moment où ça rentre dans cette dynamique culturelle-là. »,
33) « C'est à disposition des associations des entreprises, mais il y a besoin de communiquer davantage. »

Nos interlocuteurs signalent quelques autres usagers :

34) « On a des utilisateurs variés depuis un agriculteur dans le cadre d'une association d'agriculteurs jusqu'au groupe JPA [Intermarché]. »,
31) « J'ai eu des porteurs de projets aussi pour se mettre en relation avec des centres de formation. »,
18) « C'est une animatrice qui fait des formations pour les entreprises et on diffuse au-delà quand il y a des places pour la formation. Dans ce cas il y avait une dizaine de personnes, pour elle c'était un test pour voir si elle peut proposer des formations à moins cher en les faisant en visio en n'ayant pas les coûts de déplacement. Et elle est partante pour en faire d'autres. »,
29) « C'était des cours mis en ligne et les profs n'avaient pas du tout le savoir-faire pour manipuler les machines et restaient très accrochés sur le présentiel, donc ça n'a pas du tout marché. »,
21) « Les associations ne sont pas mobilisées sur ce projet. Nous on communique beaucoup et le tissu économique local sait que l'on a ce type d'équipement à disposition. »,
5) « Le club d'entreprises se réunit dans ces locaux, mais cela n'a pas créé d'usages du système de visioconférences pour l'instant. »,
6) « Je pense à des banques en particulier qui ont déjà utilisé les salles pour des grandes réunions ; donc ce matériel pourrait peut-être les intéresser. »,
16) « Un cabinet de recrutement utilise le site et notamment, pour un recrutement outremer. »,
17) « Un architecte du territoire qui a utilisé cette ressource pour son travail, ou bien encore des chefs d'entreprises dont la résidence secondaire se situe sur la Communauté et qui utilisent la salle pour travailler avec leurs partenaires. »,
2) « Un étudiant qui est entré en relation avec l'entreprise suédoise dans laquelle il avait son stage et un demandeur d'emploi. »,
17) « On a aussi une asso et une agence de voyages qui ont fait une visio pour un voyage et l'association de musique qui a fait deux visios avec l'Alsace car l'animatrice était partie. »,
18) « Nous avons 700 entreprises dont 250 exploitations agricoles. Mais les agriculteurs sont très connectés, ils n'ont pas peur d'être en visioconférence j'en suis sûre. Ici ce sont des éleveurs, ils ont des batteries de connexion derrière eux. Ils ne surveillent pas leurs bêtes en allant les voir dans les champs, enfin si bien sûr il y en a… Mais sinon ils sont fortement équipés, bien davantage que moi, bien davantage que des gens Lambda. »

Et plus particulièrement quelques ouvertures vers des applications en télémédecine :

24) « Nous sommes en convention avec l'hôpital de Redon qui peut utiliser nos services en sachant qu'il ne peut y avoir qu'un financement de visioconférence par EPCI. »,
23) « On a le côté médical qu'il faut qu'on explore, car il peut y avoir des besoins d'échanges, mais là on n'a pas encore exploré cette partie-là. »,
12) « D'autres projets d'utilisation sont à l'étude, notamment dans une maison de retraite où des psychologues pourraient faire des consultations à distance. »

13) « L'engagement probable de Molène dans le projet de télémédecine, pourrait redonner de nouveaux usages pour la visioconférence, mais il s'agirait sans doute dans ce cas d'y adjoindre un poste dédié aux usages médicaux. Ceci permettrait, par exemple, aux médecins du continent de décider de l'urgence d'un transport héliporté en prenant connaissance de la situation du patient. »,
13) « Et dans un certain nombre de mois, il y aura le procédé de télémédecine entre l'association l'Archipel, l'AD29 qui siège à Brest et le cabinet médical du Conquet et l'ARS.»

Mais d'une façon générale on observe que les premières approches en termes d'utilisation ne sont pas particulièrement ouvertes. Dans un premier temps la communication sur l'offre reste parfois confidentielle :

10) « Mais, vous voyez, comme la salle est au milieu de nos services on l'utilise surtout pour nos besoins internes et on n'a pas trop envie de faire de la communication dessus pour augmenter la demande. »,
18) « Et ça nous contraint à modérer la communication sur l'outil, on le fait quand même sur les bulletins municipaux et communautaires, mais on pourrait l'ouvrir beaucoup plus, je ne sais pas si cela générerait des usages. »,
22) « Pour l'instant on ne communique pas trop dessus tant que le bâtiment n'est pas nickel. On a programmé un règlement de salle, on a des choses qui sont en cours. »,
35) « Il n'est pas encore à disposition des entreprises du territoire, ou il ne l'est que ponctuellement. »

L'ouverture s'opère plutôt par niches d'usages soit en fonction des activités, soit en fonction du lieu d'implantation du dispositif :

26) « C'est nous qui avons créé le besoin finalement, c'est parti du service informatique, on a essayé de développer ce service pour nos agents et essayé de faire des économies de déplacements. »,
21) « Car aujourd'hui cette visioconférence elle est mise uniquement à disposition des entreprises, mais si un jour on a besoin de dépanner un usager particulier on le fera, il n'y a pas de soucis, mais aujourd'hui on ne communique pas dessus. »,
23) « On fait un prix particulier, pour les associations et les professionnels du territoire et un prix plus élevé pour les gens extérieurs au territoire.»,
7) « À l'origine c'était uniquement pour les entreprises de l'hôtel d'entreprises, mais de par la sous-utilisation de l'outil, on a ouvert petit à petit et aujourd'hui toutes les entreprises qui sont sur le territoire peuvent en bénéficier gratuitement. Mais ça c'est pas écrit, dans les règlements c'est écrit qu'ils doivent payer, mais officieusement on fait participer tout le monde parce que nous on considère qu'il faut mieux l'utiliser. »,
26) « Aujourd'hui on n'a pas fait d'ouverture directe au monde priv. Cela dépend si la thématique est en relation avec un projet sur lequel se positionne Lorient Agglomération. Il n'y a pas d'autre offre, sauf bien sûr l'UBS qui a aussi sa propre salle sur Lorient et puis la ville qui a son propre équipement interne. »,
10) « Il y a eu une question au niveau de la pépinière d'entreprise de mettre une salle. Mais on a décidé de mutualiser tout cela et de le faire ici au siège. »

III.2 Questionnements sur les usages

Cette étude n'est pas une étude sur les usages c'est pourquoi de nombreuses questions propres à cette problématique ne sont pas abordées ici. Toutefois la multiplicité des points de vue et des cultures de nos interlocuteurs nous semblait tout à fait propice à une collecte d'opinions sur l'usage, exprimées depuis ces différents points de vue. Nous avons limité ce questionnement à la perception d'éventuels freins aux usages que percevraient ces différents acteurs. Nous prenons la précaution d'indiquer d'emblée que ces points de vue ne sont pas hiérarchisés en fonction du domaine d'expertise ou de la pertinence du regard de ceux qui émettent ces opinions. Nous les livrons en l'état, mais ils recouvrent des pistes de réflexion sans doute utiles à des investigations ultérieures sur les usages.

Dans le contexte de notre étude nous sommes en présence d'une offre de télé-services destinés à compenser les disparités territoriales des zones rurales, mais aussi à permettre d'ouvrir des communications avec des zones géographiquement très éloignées. Se rencontrent alors deux problématiques parfois difficiles à concilier. D'une part valoriser une technologie qui mette en valeur l'image d'un territoire et d'autre part la mettre en adéquation avec les pratiques et représentations des acteurs de ce même espace. Nous avons régulièrement entendu lors de ces entretiens que le volume des usages restait en deçà de ce qu'espéraient les initiateurs des programmes. Dans cette partie des entretiens nous essayons de voir quels sont les éléments identifiés comme des freins aux usages, mais aussi les signes d'évolution des pratiques et représentations.

Beaucoup rappellent d'abord que nous sommes en présence de technologies pas si nouvelles que cela. Nous avons vu que dans un certain nombre de cas les Cyberbases sont fréquentés depuis de nombreuses années. La visioconférence n'est pas perçue comme une véritable innovation :

> *13) « C'est pareil, nous on a connu l'arrivée de l'Internet sur la commune, il y avait un point Cybercommune qui a stoppé puisque maintenant tous les gens ont une connexion Internet chez eux. La visioconférence quand ça va rentrer dans les mœurs ça a déjà été discuté qu'on mette à disposition des associations, ou des particuliers ou même des petites PME. »,*
> *25) « Le point visioconférence est un principe de modernité. Mais il faut aussi l'implanter comme étant un véritable outil approprié par toutes les entreprises du territoire, mais aussi par tout acteur économique œuvrant ou souhaitant œuvrer sur le territoire. »*

Néanmoins, il s'agit d'un usage qui n'est pas immédiatement accessible, il nécessite encore une maîtrise technique minimale qui, selon beaucoup, explique bon nombre de réticences à recourir à une salle de visioconférences :

> *17) « Il y a encore la peur de l'appareillage à mettre en œuvre. »,*
> *20) « Je crois que les collègues ont un peu peur de la technique, tout simplement. »,*
> *18) « Cela reste encore assez méconnu comme technologie »,*
> *9) « Il y a toujours des problèmes. C'est pas comme une communication téléphonique, souvent la visio démarre avec un problème de son. Le problème c'est que les utilisateurs qui sont devant n'ont pas forcément de compétences et ne sont pas capables de dépanner ou de diagnostiquer et quelque fois ça ne marche pas. C'est un peu plus compliqué qu'une communication téléphonique donc il arrive que les utilisateurs ne sachent pas régler. »,*

1) « C'est toujours un peu complexe à mettre en œuvre et ici on n'a pas d'informaticien de disponible, même si la conciergerie est bien pratique, il y a toujours une forme d'appréhension de la technique. »,
18) « Moi, je fais partie des gens qui ont peur si je n'ai pas mon collègue technicien derrière. Oui, j'appréhenderais car je ne peux pas garantir que je trouverais la panne et là, la conciergerie n'est pas utile, pas pour ça. »,
4) « Techniquement c'est quand même relativement compliqué. On a la conciergerie ça simplifie les choses, mais on a quand même deux télécommandes et il y a plein de boutons dessus. Il suffit qu'on appuie sur un bouton et ça bloque tout le système et après on ne sait pas comment on peut revenir. Voilà, c'est assez compliqué. »,
32) « Pour l'instant il y a une petite appréhension à l'usage. Ce petit côté technique d'interconnexion à plusieurs utilisateurs et il y a le processus de réservation qui est un petit peu contraignant à leurs yeux, et puis le pilotage de l'outil lui même ne leur semble pas très aisé. »,
32) « Il y a une appréhension vis-à-vis de la technologie, même chez nous en interne. C'est une question de génération, je pense que les plus jeunes générations sont plus enclines à se lancer. »,
37) « On continue à avoir un peu peur de ces outils, je crois que les gens n'ont pas envie d'essayer autre chose tant que ce qu'ils ont leur convient bien. »,
18) « On espère tomber sur des personnes qui maîtrisent un petit peu l'outil et qui n'auront pas besoin du technicien… »,
35) « Comme on ne l'utilise pas souvent, on a aussi l'appréhension de savoir si ça va marcher, c'est un peu compliqué à lancer, c'est pas vrai mais bon… On a un peu peur de la technique. Par manque de temps on n'a pas ce réflexe-là. On aurait un référent dédié à la communication et aux nouvelles technologies on s'en servirait beaucoup plus je pense. »,
19) « On a beau dire que c'est facile, que c'est simple, tant que l'entreprise n'a pas fait l'effort du premier pas, du premier essai, ça aura du mal à prendre sauf s'il y a un besoin fort. »,
20) « Pour dépasser la peur de l'outil, de la complexité d'utilisation, le meilleur moyen est de pratiquer. Il faut pratiquer, il faut le faire une fois ou deux et après on se sent capable. Il faut enclencher un cercle vertueux. »

L'ergonomie du dispositif doit faire oublier la technologie :

26) « Quand on est en réunion on doit se libérer de la technique, ne plus y penser du tout. On règle nos appareils une fois pour toute au début. Soit il faut un technicien mobilisé pour toute la durée de la réunion, soit il faut trouver un matériel automatisé. »,
19) « Quand on veut l'ouvrir aux entreprises, il faut des systèmes de réservation très souples avec des réservations en ligne par exemple. Chez nous ça marche un petit peu car on a mis cela en place, mais je vois sur d'autres points du territoire, c'est loin d'exister partout. Il faut vraiment que les choses soient claires et faciles et le plus confortable possible si l'on veut vraiment voir le service utilisé »
32) « On développera les usages quand on aura vraiment assis la méthodologie de connexion pour essayer de simplifier l'accès qui n'est pas forcément très simple de prime abord, au niveau outil. Juste pour vous donner une idée, on a une salle de bureau communautaire, de conseil, qui est passablement automatisée ; on va avoir une sorte de tablette tactile, vous appuyez sur un bouton et il y a tout un programme qui se déroule, cela vous fait descendre les écrans, cela vous allume les projecteurs, ça vous met le son, ça se fait tout seul… C'est ce que mes utilisateurs attendent d'une visioconférence, il n'ont pas envie d'avoir 15 télécommandes pour piloter un outil. »,

39) « « Il y a automatiquement de l'appréhension. Chez nous voilà ce qui est fait. On a d'abord un système de réservation par le bais de Mégalis. Quand quelqu'un qui nous sollicite on fait en sorte qu'il y ait une personne du service informatique qui soit présente pour les premières fois, pour leur donner des explications. Ils ont le N° de téléphone du service et nous sommes toujours présents pour les dépanner en cas de besoins. On est à disposition pour les accompagner et les aider. De toute façon quand ça a été fait, je dirais au pire deux fois, après ça roule quoi ! »

Des techniciens jugent que cette technologie est sur-dimensionnée par rapport aux utilisations qui en sont faites :

36) « Quand on est quelques techniciens, que le dossier est très technique et que l'on n'a pas forcément de contenu à diffuser, L'audioconf est même préférée par certains, parce que je pense que la visio peut intimider. Ça peut aussi devenir cacophonique et difficile à gérer. »,
18) « On a eu une réservation juste dans la semaine qui a suivi l'inauguration et là gros bug !!! On a fait ça juste avec de l'audio, ça leur a suffi… »,
6) « Peut-être qu'ils utilisent Skype et ne le disent pas ou qu'ils préfèrent le contact direct. »,
18) « Ici on a un assez bon débit et donc les gens ne ressentent pas le besoin d'avoir un haut débit et il y a des gens qui font tous les jours de la visio sur leur ordinateurs. Ce qui leur pose problème en visioconférence c'est de ne pas disposer de leurs dossiers, ils ont seulement leurs dossiers numériques. »,
19) « La plupart des entreprises du tissu économique travaillent en local. Et pour une bonne partie d'entre elles le téléphone ça suffit. »,
19) « La visioconférence concerne des entreprises d'une certaine taille où il y a vraiment un besoin de vraies réunions qui vont durer une heure, deux heures ou il y a besoin de transmettre des documents. »

Le travail des prescripteurs et animateurs souffre de cette appréhension face à une technologie qui semble encore opaque :

18) « Si à chaque fois il faut y aller pour leur expliquer en amont et être disponible au cas où, le jour où ils l'utilisent car c'est souvent le soir ou en week-end… Chez nous il y a des freins techniques car on ne maîtrise pas toujours l'outil. Les toutes dernières visio ont été bonnes, mais pendant la première année on a fait plusieurs tests en interne et des réunions entre nous pour le présenter aux agents, aux élus et à chaque fois ça ne marchait pas. Quand on ne s'y connaît pas !!! Moi-même j'avais du mal à en parler. »,
14) « On a ici un système de visioconférences assez poussé et le mode de visioconférences n'est pas compatible avec tous les intermédiaires. Ça demande une réservation au préalable donc une organisation un peu plus longue. Il faut un délai de 48h et les gens ne le mettent pas en place… La semaine dernière on devait avoir une visioconf et finalement ça a été annulé car on n'a pas eu de contact technique et c'était plus simple de le faire par téléphone. Pour cette réunion on n'a jamais eu le contact technique et on ne savait pas si on pourrait la faire, s'il fallait passer par la conciergerie et finalement elle n'a jamais été effectuée.»,
2) « On a eu des demandes au départ. Mais les pannes les ont un peu refroidis. Ils venaient ici au lieu d'aller en réunion à St Brieuc, à Rennes… Mais au bout de deux ou trois fois comme il y avait des échecs, ils n'ont pas redemandé. »

On rapporte aussi parfois des aversions fortes vis-à-vis de la visioconférence :

12) « il y a une personne qui demande systématiquement à ce que l'on désactive l'écran de retour car elle ne supporte pas de se voir sur celui-ci. »,
26) « Il y a des gens qui aiment se voir ou non, et ça, ça peut déranger. Mais globalement personne n'a dit « non je ne veux pas participer ».

Mais cela n'a rien de systématique :

32) « Ce qui m'a surpris les premières fois c'est qu'il n'y a pas de gène à l'utilisation de l'écran, au contraire alors que ce sont des personnes qui n'étaient pas forcément familiarisées à ça. »

Le second frein cité est lié au décalage entre cette technologie et les besoins, mais aussi avec la culture des utilisateurs potentiels. Cela semble être vrai en premier lieu pour tout type d'utilisateur craignant parfois que cette technologie n'entraîne la disparition des liens directs entre les individus :

39) « Les gens ils ont peur de perdre du relationnel. »,
1) « Mais tout le monde, moi la première, préfère les contacts humains. C'est sympa de temps en temps de ne pas lâcher le fait de se voir. »,
14) « Je crois que les gens ils ont encore besoin de concret, et peut-être aussi qu'ils ne savent pas comment ça se passe. »,
33) « Mes collègues sont habitués, ils préfèrent rencontrer leurs homologues sur le territoire plutôt que d'éviter un déplacement, disons que les réunions en visioconférences manquent un peu de… convivialité. »,
15) « Ce sont de petites entreprises et ils rencontrent probablement leurs clients car ils ne sont pas hors région ou hors département et c'est plus simple de les voir en face à face. où l'on préfère se rencontrer que d'utiliser ces moyens-là »,
40) « Nous on l'utilise pour les réunions en dehors du Pays, je n'ai pas fait une seule réunion en visioconférence avec mes interlocuteurs des EPCI. On préfère se déplacer car on est sur un territoire grand et petit à la fois, malgré tout. Ou bien on va avoir un échange téléphonique, même pas par Skype qu'on utilise assez peu. Si on a besoin de se voir, à l'échelle Pays on va se déplacer, mais on n'aura pas le réflexe visioconférence, on l'a quand la distance/temps est rédhibitoire et qu'on veut se voir. »,
19) « Pour ce qui est des interactions en visio en interne, le pli n'est pas pris car les gens préfèrent se voir, c'est sans doute lié à la proximité physique aussi. »,
19) « Nos prestataires de service, architectes ou autres ce sont des gens du département et, bien concrètement, c'est encore beaucoup en face à face que se font les réunions. »,
38) « c'est aussi un problème d'habitude je pense. Nous, pour les services on pourrait très bien supprimer certains déplacements pour organiser des réunions comme ça, mais c'est un changement dans nos pratiques qu'on n'a pas encore assez développé. »,
39) « Je pense que l'on est plus devant un frein à l'utilisation, je vous donne mon sentiment, car les fois qu'on les a mis devant cela s'est bien passé et les gens en ont vu l'intérêt. Mais il reste l'habitude de faire des rendez-vous physiques avec les gens qu'il est difficile de surmonter […] puis il y a aussi un problème de culture tout simplement, donc les gens ne sont pas prêts à ça. »

La perte d'informations lors de ces réunions en visioconférence, identifiée de longue date par des travaux de recherche, est aussi mentionnée et plus particulièrement dans la fonction des élus qui sera abordée plus loin :

20) « L'autre frein qui me paraît aussi important c'est que la visio ne permet pas de bénéficier de tous les à-côtés d'une réunion, à savoir rencontrer des personnes et pouvoir dialoguer à la sortie de la réunion. »,
23) « Sur un recrutement c'est quand même pas pareil, le comportement à travers une image et quand la personne est en face de vous dans la salle, le ressenti n'est pas le même. »,
35) « Dans le développement on a besoin du contact humain et on aime bien se retrouver, se voir, discuter, faire du réseau. La visioconférence c'est quand on est dans une démarche sur le long terme qu'on s'est déjà vu une fois et lors de petites réunions de travail et qu'on a pas besoin de se voir pendant des heures. Pour moi c'est un complément la visioconférence. »,
39) « Et puis on voit les gens on est avec eux » [en présentiel]. »,

Selon cette même logique, il semble préférable de se déplacer pour rencontrer ses interlocuteurs :

6) « Et moi-même souvent je me déplace plutôt que de proposer une visio.»,
19) « Quand c'est au niveau du département les gens se déplacent encore. C'est une question de temps de route, pour un finistérien, aller à Rennes c'est un peu rédhibitoire du fait du temps de route et cela flingue la journée d'avoir deux heures de route. Mais au niveau du département une demie heure ou une heure maximum dans le département, les gens préfèrent encore se déplacer.»,
7) « Ces entreprises-là qui ont des échanges réguliers, elles l'utilisent aisément, mais les autres quand elles ont un déplacement à faire, elles le font en fait. »,
10) « C'est plus de l'habitude, beaucoup n'imaginent pas faire une réunion à travers une caméra et n'y pensent même pas, certains sont prêts à faire 4 heures de route pour une demie journée de réunion, ça ne les dérange pas. La visio c'est pas un réflexe. »,
9) « Les freins, c'est le mode de communication qui n'est pas forcément évident. Je trouve qu'on ne parle pas librement comme en face à face quoi. Il y a toujours un décalage entre le discours, la réponse, quoi, on est plutôt spectateur que participant sur les visios. »,
40) « C'est pas dans la culture, parce que globalement l'interlocuteur n'est pas forcément demandeur. »

Mais le constat est un peu plus précis en ce qui concerne les élus, auprès de qui travaillent les animateurs des espaces équipés en visioconférences :

39) « Peut-être justement que les élus n'ont pas ce réflexe là de se dire il faudrait essayer la visio. »,
39) « Dans leur idée cela va servir, cela va éviter de se déplacer. On a toujours un écart entre la théorie et la pratique. Notre problématique c'est qu'on n'est pas assez loin, on est à une heure de Rennes. »,
40) « Mais les élus sont peu demandeurs, ils préfèrent prendre leur voiture et se déplacer. Il y a un petit réflexe à avoir, il faut organiser la salle, etc. Globalement on n'y pense pas trop.»,
10) « Nos élus n'y sont pas encore trop sensibles et nos dirigeants non plus, pour moi ils n'y pensent même pas quoi. »,
30) « En interne il n'y a pas d'échos défavorables, je dirais qu'il n'y a pas d'intérêt, sauf pour quelques élus qui l'utilisent pour des réunions sur Paris, par exemple, et qui eux, voient l'intérêt.»,

36) « On n'a jamais fait de conseil en visio car on est encore sur un périmètre pas très étendu et c'est encore l'occasion pour que les délégués communautaires se rencontrent. Il y a le temps d'échanges pendant la réunion, mais il y a aussi le temps d'échange après, il est important en fait. »

Si ce dernier argument a déjà été mentionné à plusieurs reprises concernant la nature des rencontres entre les élus, qu'on ne saurait ramener à un simple échange de données techniques, une autre explication est mentionnée à plusieurs reprises. C'est celui d'une « fracture générationnelle » qui est aisément plaquée sur cette situation en soulignant que les élus incarneraient une génération plus ancienne et donc obligatoirement inadaptée au monde numérique…

7) « Les élus disent « c'est super » et trois jours après ils ont oublié… Je pense que le frein tient aux habitudes. Et bizarrement les entreprises qui utilisent la visio, c'est des jeunes, tous ont moins de 40 ans et en interne on a une Communauté de Communes où les techniciens ont quasiment tous moins de 40 ans je pense et nous on l'utilise dès qu'on en a besoin. Par contre les élus, qui sont plus âgés, ont du mal à l'utiliser. »,
37) « Il y a une petite déconnexion entre les avancées technologiques et les réalités du quotidien des entreprises. Qui se déplace ? Bon au niveau du personnel on n'est pas 36.000 à participer à des réunions à l'extérieur ; après ce sont les élus qui sont d'une génération qui n'est pas vraiment en phase avec les technologies. Donc je crois qu'il faudra attendre encore un mandat pour avoir une nouvelle génération qui soit plus en adéquation avec les nouvelles technologies. »

Toutefois cette référence à une fracture générationnelle est également projetée au-delà du cercle des élus :

26) « Quand ils existent ces freins sont surtout liés à la génération. »,
26) « Je pense que c'est générationnel. En fonction de la population, si vous avez des jeunes ils ont une approche assez simple, ils s'adaptent assez facilement. »,
39) « Moi je pense que c'est vraiment culturel et je vois même dans les chefs de services qui sont de ma génération, je vais avoir 40 ans, il n'y a pas le réflexe, non ça ne prend pas »,
23) « Pour le tissu PME, ça aura sans doute plus de mal à se développer, ce sont des générations qui ne sont pas habituées, c'est plus pour des professions libérales ou du tertiaire. »

Cette dernière remarque introduit une distinction plus pertinente qui concerne la taille des organisations, mais aussi leur domaine d'activités :

25) « Les entreprises qui répondent le mieux, pas forcément les grosses, sont celles qui sont dirigées par des personnes de niveau de formation plus élevé. On sent bien que dans l'approche du produit, ce sont des hommes qui ont fait des études supérieures, et puis générationellement aussi. »,
38) « Les associations qui ont accès à la salle et au matériel sont trop petites pour avoir besoin de contacter quelqu'un qui se trouve dans un périmètre assez éloigné. »

Penser la visioconférence dans une perspective élargie

L'offre actuelle du conseil régional est parfois replacée dans un cadre où les technologies numériques vont occuper une place grandissante dans le développement de ces territoires :

25) [avec le très haut débit] « Comme nous on a un partage de documents avec deux écrans, on peut aussi faire des réalisations audiovisuelles, on pourra, dans 18 mois, avoir un signal grâce au système borne wifi avec la fibre, récupérer l'image du prototype qui est dans l'entreprise à 800 kilomètres. Ca veut dire que, en live, le chef d'entreprise qui est au Canada ou au Japon verra en détail le produit et pourra dire « Stop, là je vois un truc ». Les ingénieurs de l'autre côté pourront être réactifs. On n'invente rien, on le fait avec la chirurgie. »,
25) « Ce que je dis sur la visioconférence c'est que le produit qu'on a aujourd'hui, dans 18 mois il sera obsolète, mais les élus sont déjà sensibilisés à cela. On sait que, de toute façon, la fibre optique va nous ouvrir à d'autres relais. Alors soit on requalifiera ce produit là qui a une entité culturelle, car on a aussi d'autres projets que le développement économique. Il y a des projets d'accueil autour du pôle social et solidaire. On pourra aussi le requalifier au niveau d'une implantation dans un lycée. »

En dépit des freins qui viennent d'être évoqués, beaucoup pensent que cette situation de sous-utilisation va évoluer positivement :

20) « Je pense que les gens n'ont pas le réflexe, les gens n'y pensent pas. Ce n'est pas rentré dans les mœurs. »,
3) « C'est peut être la méconnaissance et l'absence de réflexe de l'utiliser. »
10) « Je pense juste que ce n'est pas un réflexe, ce n'est pas mal intentionné, ils n'y pensent même pas. Moi je suis un habitué de la visio, mais il y a une habitude à acquérir, une fois qu'on là c'est bon, mais il faut passer le pas. »,
19) « La visioconférence ça reste un concept pour la plupart des gens, un vague concept. On imagine un peu ce que cela peut être mais derrière, concrètement, on imagine que cela peut être un peu compliqué d'utilisation alors que c'est vrai que cela ne l'est pas. Et d'ailleurs les gens qui commencent à l'utiliser deviennent très vite autonomes ce qui montre bien qu'il n'y a pas de difficultés. »,
23) « Mais il faut que ça entre dans les usages comme on utilise un portable, il faut que ça rentre dans ces logiques là. »,
27) « Il n'y a pas de gens qui disent « S'il y a de la vision je n'y vais pas », au contraire, s'il y a de la visio c'est mieux. »

Lors de plusieurs entretiens, la question de la visioconférence s'inscrit dans une pensée du territoire remodelé à l'aune des technologies numériques qui conditionneront son proche développement.

23) « La réflexion du politique c'était de dire « C'est un outil qui doit être à la disposition des entreprises pour promouvoir notre territoire et le développer. »,
17) « La visio s'inscrit dans une offre globale de la Cybercommune qui propose ses services [sans visio sur 5 salles équipées]. Par ailleurs, elle s'inscrit dans une offre de service labellisée destinée aux entreprises pour faciliter l'apprentissage, la téléformation et les usages d'un télécentre. D'ailleurs une nouvelle salle de télécentre est en cours d'équipement à Plounevez du Faou. »,
22) « Ces usages peuvent rejoindre d'autres offres larges, en termes de télétravail par exemple. Une vraie réflexion est engagée sur ces questions là. Par ailleurs il faut savoir que Briac est également engagé dans un projet de développement économique important pour les entreprises locales et il s'agit pour nous de travailler en complémentarité et non pas en concurrence avec un projet communal évidemment. »,
17) « Cette dynamique est rendue possible par la volonté de penser globalement les projets au sein du pôle aménagement et développement économique où l'on essaie de créer des synergies entre les besoins du territoire et les ressources

informatiques disponibles afin que les réponses aux problèmes soient les plus globales possibles. »,
23) « En formation ce serait sur Pôle tertiaire avec les 1.200m² on aura la possibilité de développer de la formation avec visio ou non et alors on se pose la question : à quel niveau se place la visio ? Pour une salle de formation à distance correctement équipée on nous annonce quand même autour de 20.000€ et si on n'en a pas vraiment l'usage, ça fait un investissement qui est lourd… On va analyser davantage les besoins avant de franchir le pas. On aura un espace dans ce bâtiment qui permettra d'accueillir le télétravail pour des télétravailleurs, et il y aura aussi un espace de co-working. Le site sera même équipé d'une borne de recharge pour les véhicules pour des migrants qui voudront s'arrêter. On est en train de mettre un outil qui est un mixte de plusieurs montages entre la pépinière d'entreprises, l'hôtel d'entreprises et c'est nous qui nous adaptons aux demandes des entreprises. Sur ces questions-là on réseaute. »,
25) « Moi j'ai écrit une stratégie dans la laquelle étaient notifiés les moyens. Dans les moyens il y avait évidemment l'humain, mais il y avait aussi les technologies qui répondaient à cette dynamique de transmission énergétique, qui répondaient à cette dynamique d'éco-action auprès du territoire, c'est à dire implanter un point visioconférence. »,
25) « On continue, on a des stratégies de communication autour de nos produits, on a des points clés, on met en place de la com interne, on n'a pas parlé de l'éducation. On a eu des lycéens, des collégiens et des étudiants à Bac + 2, on a 1.700 gamins sur le territoire pour une ville qui fait moins de 6.000 habitants. Avec les lycées on les invite, moi j'interviens pour leur expliquer ce qu'est la communauté de communes et quel est son impact sur le quotidien. Eh bien la visio fait partie des choses qu'on leur dit. On leur fait visiter des entreprises et l'après midi on finit à Synergie8 et je les mets en visio avec un partenaire tiers. Eux et le prof sont tous au même niveau, ça crée des rapports sympas et après on débriefe pendant une demie heure sur ce qu'ils ont retenu. Et sur la visio il y en a qui me disent « Oh la la, c'est top » et il y en a qui jouent à imaginer, c'est infaisable mais c'est intéressant comme dynamique. Tout cela contribue à avoir des forces vives sur le territoire. »,
6) « Nous sommes en train de transformer la friche industrielle du « petit écho de la mode » en hall touristique et culturel qui servira également à un développement local à tous les niveaux du territoire. »
6) »Le but est d'inscrire les pratiques de visioconférences dans l'identité du lieu. Ici on est dans un espace culturel ouvert sur le monde économique. »

Dans l'attractivité d'un site, d'une pépinière d'entreprise par exemple, on signale souvent la présence d'un équipement de visioconférence selon une formulation proche de celle-ci :

25) « Quand on est un créateur d'entreprise et qu'on est intégré dans la pépinière d'entreprises on bénéficie d'une heure gratuite, enfin c'est intégré dans le forfait offre. C'est à dire que si vous décidez de lancer votre projet produit, vous êtes créateur d'entreprise, le comité d'agrément valide votre projet. Pour 213€ vous avez besoin d'un bureau pour travailler parce que vous avez les neurones du cerveau qu'il faut et l'ordinateur. On vous accueille dans espaces de 20m² équipés téléphoniquement avec toute la technologie nécessaire pour travailler aujourd'hui en numérique, en téléphone, les meubles… Plus 60€ de participation globale à l'ensemble des frais qui sont mutualisés dont la téléphonie, l'internet le copieur et une heure de matinée ou après-midi dans la grande salle de réunion car vous pouvez être un chef d'entreprise qui fait partie d'une association. Et puis derrière il y a une heure par mois de visioconférence. »

D'autres facteurs freinant le développement des usages

Les freins d'ordre technique ou culturel sont spontanément mentionnés dans les études sur les usages, mais ne sauraient expliquer à eux seuls le lent développement de l'usage des salles de visioconférence. Entretien après entretien d'autres raisons apparaissent aussi nettement. C'est ainsi que l'absence d'alimentation de l'offre par les usages émerge nettement parmi les problèmes récurrents. Le principe d'une technologie de communication est que les interacteurs disposent des terminaux leur permettant de communiquer sur un même canal, or cette condition est souvent absente.

> *29) « On nous a vendu le système en nous disant « Pour l'instant il n'y pas beaucoup de points, mais vous allez voir tout, le monde va s'équiper et ça va devenir le nec plus ultra. C'est vrai qu'il faut bien commencer par équiper des gens, les toutes premières personnes qui ont eu le téléphone en France c'était pareil. »,*
> *3) « Au départ, en 2011, l'usage était très limité car il fallait communiquer avec quelqu'un qui avait le même système en face. »,*
> *30) « Je pense qu'un certain nombre de nos partenaires aujourd'hui ne sont pas équipés et on ne peut pas l'utiliser comme on le souhaite. »*
> *13) « À dire vrai il n'est pas tellement utilisé car nos partenaires du continent ne sont pas toujours équipés, mais je sais que la Communauté de Communes du Pays d'Iroise à laquelle on appartient va mettre en place un système pour nous permettre de travailler vraiment avec ce dispositif. »*
> *13) « Avec l'île de Sein on l'a fait mais comme eux ils n'avaient pas de système il fallait qu'ils aillent au collège, mais nous on s'arrangeait entre iliens quand il faut venir à 8h on a 5 minutes à faire à pied, on n'est loin de nulle part.»,*
> *27) « Le plus gros frein à mon sens c'est que les gens ne sont pas tous équipés. Les gens en face n'ont pas d'équipement. Quand on a présenté la vision à la Com d'agglo tout le monde a dit « Ah c'est pratique », mais quand on demandé en face qui avait de la visio, il n'y avait pas de réponse alors les gens sont moins intéressés à la chose. Par contre il y a des services où il y a de la viso en face, alors ils ont pris l'habitude le faire comme ça. »,*
> *26) « Rennes Métropole organisait des réunions et n'a pas, à priori, d'équipement de visio et nous demandait d'aller tout le temps à Rennes. »,*
> *13) «Ça marchait moyennement pour la bonne raison que, par exemple, la sous-préfecture, selon le nombre de participants sur Brest ne pouvait pas faire de visioconférence. Parce qu'à la sous-préfecture la salle où il y a la visioconférence est trop petite… Chez nous ça passait, mais pas chez eux. »,*
> *29) « Si j'avais 5 ou 6 personnes qui m'avaient dit « On est obligé d'aller sur le continent à Pôle Emploi, à la CAF, à voir tel prof dans tel secteur » on aurait fait la démarche. Les instituts de formation ont a peu près compris l'intérêt de l'enseignement à distance. Mais là, la CAF, Pôle Emploi ne jouent pas le jeu, C'est pour ça que le projet a été annulé. Mais aussi parce que la CAF ou Pôle Emploi ne voulaient pas intégrer l'ordinateur de visioconférence pour des raisons de sécurité et du coup il leur fallait un deuxième informaticien qui les accompagne et ça, ça n'a jamais fonctionné. »,*
> *39) « J'ai suggéré la visioconférence et en fait, eux en face, il n'ont pas forcément l'outil non plus. Eux ils ont plus l'habitude de faire de la webconférence et ils ont presque l'impression de faire de la visioconférence, mais c'est difficile de comprendre que ce n'est pas du tout la même chose. »,*
> *13) « La Communauté de Communes elle a dit à l'époque « Nous on va s'y mettre aussi » et elle ne l'a jamais fait et ça c'est dommage. Le nouveau directeur m'a pourtant dit que cela l'intéressait car il travaillait avant en visioconférence, mais je n'ai pas entendu dire qu'il en ait installé… Ce qui est très dommage. »*

Et, plus précisément, l'absence d'équipement des services du conseil régional est souvent mentionnée :

> *30) « Il y a un problème avec la Région, y compris avec ses propres services qui n'ont pas d'accès en visioconférence. »,*
> *24) « Il faut que l'autre partie soit équipée d'un système de visioconférences aussi. A chaque fois que l'on a eu besoin de rencontrer la Région on a toujours trouvé un service qui était équipé de visioconférence.Ca nous est arrivé de faire des visioconférences avec des personnes qui étaient derrière une webcam et avec un micro, c'est possible aussi, on la fait plusieurs fois, c'est vrai qu'un système de visioconférences c'est mieux, mais on peut quand même l'envisager. Ca dépend des échanges qui ont besoin d'être formalisés.»,*
> *14) « Pour ma part je regrette que la Région ne fasse pas plus de réunions en visio, cela aurait peut-être un effet incitatif en interne. »,*
> *17) « La limite est le faible nombre d'interlocuteurs y compris institutionnels au niveau des Conseils de département et du conseil régional qui n'incitent pas. »*

L'absence d'équipement des services du conseil régional n'est pas le seul grief exprimé. Un questionnement plus général porte sur l'absence d'incitations aux usages, que ce soit au sein des structures équipées en visioconférence :

> *35) « Quand les réunions sont loin, on n'y va pas, on passe un coup de fil ou on demande à avoir un compte rendu. On y va très rarement mais on s'organise, on fait du co-voiturage ou autre. Mais des réunions où on nous propose de faire de la visioconférence on n'en a jamais eu… Si on nous proposait de faire de la visioconférence quand la réunion se fait à St Brieuc ou à Rennes, nous on accepterait.»,*
> *10) « Ce que j'ai suggéré, mais cela relève plus des volontés individuelles, c'est qu'il y ait un véritable contrôle des directeurs de pôles qui, en fonction des déplacements prévus, orientent vers la visio plutôt que vers la voiture. Aujourd'hui il n'y a pas cette prise de conscience, vu qu'elle n'existe pas tout en haut. Aujourd'hui ce sont des agents qui, soit parce qu'ils ne peuvent pas faire autrement parce que les personnes sont très loin, soit par conviction personnelle, mais ça repose essentiellement là-dessus. »,*
> *1) « On n'a pas quelqu'un qui pousse un petit peu en disant « Cette réunion là vous auriez pu la faire en visio ». Le défaut qu'on peut avoir c'est un manque d'accompagnement. »,*
> *39) « Sincèrement c'est un travail de fond à faire, ce qu'il faut réussir à trouver pour vraiment le débloquer, c'est un élu qui soit vraiment porteur, qui soit porteur et qui puisse sensibiliser ses collègues. »,*
> *40) « C'est pas gagné, l'équipement il est là, mais il y a un vrai souci d'animation des acteurs techniques et politiques à son utilisation. Dans beaucoup de Com Com c'est le cas, ce sont des équipements qui sont majoritairement sous-utilisés. »,*
> *39) « C'est vrai que les élus sont nouvellement arrivés, cela va faire un an maintenant, mais il faut le temps de prendre la mesure de l'affaire. Très clairement cela ne fait pas partie de leurs priorités, après je pense qu'il y a également un temps d'apprentissage et, comment dire ? Un temps de convaincre. »,*
> *40) « Pour que ça fonctionne il faut vraiment avoir une animation pour inciter, pour inviter, marteler le fait que ce serait intéressant de la faire en visioconférence. Mais comme on est tous globalement la tête dans le guidon, élus comme techniciens, on ne le fait pas. »*

En effet tout au long de nos entretiens, nous voyons bien que les animateurs, mais aussi les responsables institutionnels que nous interrogeons sont conscients que l'outil est intéressant :

> *23) « Nous on a un service informatique avec deux agents qui piaffaient même d'impatience car ils sont vraiment versés dans le numérique. »*

Cependant, pour le promouvoir il faudrait y consacrer de l'énergie et de temps.

> *4) « Mais je n'ai pas le temps de m'en occuper comme il faudrait, ni mes collègues. La visio c'est une chose parmi d'autres »,*
> *14) « Pour moi, il y a aussi le manque de temps pour s'en préoccuper davantage. »,*
> *23) « Les usages de la visio, je dirais, pourraient être plus développés parce qu'on a pas eu le temps matériel. C'est plus par le bouche à oreille que ça passe ou par quelques informations que l'on refait régulièrement auprès de quelques entreprises ou auprès d'institutionnels. Mais c'est plus par manque de temps, on n'en fait pas une commercialisation comme aurait pu le faire une entreprise privée. »,*
> *33) « Chez nous il y a peu de gros utilisateurs. C'est en raison d'une promotion qui n'a pas été faite faute de temps et d'absence de personnel attitré pour le faire. »,*
> *33) « Bon je sais que par rapport aux sollicitations que j'ai du public, ça m'est difficile de gérer ce dossier. C'est vraiment aussi une question de moyens, je sais que si la promotion en était faite, il y aurait sans doute d'autres usages. »,*
> *38) « C'est à moi de la valoriser et je dois dire que depuis quelques mois, notamment avec les NTP [Nouveaux Temps Périscolaires], c'est quelque chose que j'ai passé un petit derrière, mais ce n'est pas pour autant que le projet est abandonné. »,*
> *35) « Il n'y a pas un référent bien identifié, moi je m'en occupe parce que je fais du développement économique, mais il pourrait y avoir un référent visioconférence qui communique là-dessus. Je pense qu'il y a un manque de communication en interne et aussi auprès du tissu économique. »,*
> *36) « On est aussi débordés chacun de notre côté avec des tâches importantes. Ce n'est pas notre priorité, quel est l'intérêt d'arriver à la mutualisation d'éléments qu'on a pu développer les uns et les autres dans un premier temps ? Le gain est marginal compte-tenu du temps à investir. »,*
> *17) « C'est pourtant nous qui sommes amenés après à faire vivre le point visio, à faire des prospectus. Rappeler qu'il existe, le mettre en route pour les entreprises, venir l'éteindre, faire les réservations de salles. »,*
> *7) « J'essaie d'être là à chaque fois au tout début pour voir si tout marche bien et c'est moi qui mets tout en route. »,*
> *20) « Il faut quand même une personne qui puisse au moins expliquer où se situe le matériel, qui fasse des réservations… »*

Cette valorisation de la visioconférence est absente au sein des institutions partenaires, à commencer par le conseil régional :

> *19) « Il est dommage que la Région ne soit pas plus active pour proposer des réunions en visio »,*
> *17) « La limite est le faible nombre d'interlocuteurs y compris institutionnels au niveau des conseils de département et du conseil régional qui n'incitent pas aux utilisations. »,*
> *36) « C'est encore méconnu, c'est peut-être pas encore assez insufflé, communiquer autour. Si la Région pouvait en parler dans son livret régional afin que ça se diffuse aussi au niveau du grand public. Que la visio c'est quelque chose*

d'accessible, que c'est quelque chose de pratique. Il suffit de donner des arguments forts, simples, concrets. Peut-être que c'est pas assez sut l'effort qui a été fait par la Région pour démocratiser la visio. »

Les interrogations sur les coûts des visioconférences.

S'il a parfois été évoqué un retour sur investissement grâce aux économies de déplacement, l'équipement est bien perçu comme un service public qui a un coût dans la politique territoriale.

36) « Le coût du matériel et de la mise en œuvre, ça c'est un frein, l'abonnement mensuel, le coût des liaisons ADSL nécessaires. »,
10) « Il nous reste aussi la maintenance à payer tous les ans à l'entreprise et cela aussi ça coûte. »,
30) « Pour avoir l'assistance de la conciergerie à ce moment-là c'était hors forfait et il fallait compter près de 500€ en plus… »,
29) « Là c'est vraiment un problème budgétaire. […] C'est vrai que 150€/mois en frais de fonctionnement pour quelque chose dont on est pas sûrs à 100% les élus ont dit non. C'est dommage que ça tombe au mauvais moment. »,
35) « Je ne comprends pas pourquoi on paie si cher, de tête je crois de l'ordre de 50 ou 60 euros par mois. C'est un abonnement et c'est cher quand on n'utilise pas la visioconférence régulièrement. »,
36) « Je m'interroge vraiment sur la nécessité de dépenser tous les mois 300€ pour faire de la visio. »,
30) « Ça fait quand même un mauvais effet, pour un équipement qui représente un investissement assez lourd financièrement. C'est quand même assez décevant. Mais L'équipement est en place donc maintenant faut l'utiliser. »

Et parfois, on passe de cette interrogation sur le bien fondé de cet investissement à son rejet pur et simple :

29) « Il y avait un coût qui n'était pas en adéquation avec nos moyens donc on l'a mis plus ou moins de côté pour le moment. Ca n'avait pasencore été installé et nous on a dû nous relancer à l'époque et on n'a pas donné suite pour des questions financières quoi… On savait qu'il y avait un coût d'entretien non négligeable pour une utilisation qui était assez minime. »,
29) « L'ancienne municipalité était assez pour. La nouvelle n'est pas contre, mais il y a quand même l'installation d'une ligne numérique dédiée qui charge énormément nos frais de fonctionnement et comme le but était de réduire les frais de fonctionnement… »

« *Faut-il répercuter tout ou partie des coûts de fonctionnement ?* » Cette question est perçue très différemment selon les espaces :

8) « On n'a pas défini de tarifs pour l'instant, mais ce n'est pas un frein. »,
17) « Le tarif est attractif, voire gratuit. »,
23) « Je pense que des entreprises, des associations ou des petits entrepreneurs indépendants seraient preneurs mais à des coûts assez accessibles. »,
23) « On a fait un tarif territoire et un tarif hors-territoire. Ces tarifs passent, par exemple, de 30€ pour les deux heures à 45€ pour les Hors-territoire ou de 70€ à 105€ pour la journée. Deux heures c'est le temps minimum pour faire une réunion avec le temps de se mettre en place. Si c'est pour le mettre au même prix que le

privé qui peut monter jusqu'à 200€ la journée, c'est excessif, nous on n'est pas dans le même registre on est quand même public. On n'est pas là pour faire des bénéfices, mais pour proposer des prestations.»

Quels sont les avantages d'une réunion par visioconférence ?

Nous avons déjà rapporté les arguments qui plaident en faveur des visioconférences au sein des EPCI d'un point de vue économique ou éco-responsable. Mais la visioconférence modifie également les façons de travailler ce que soulignent, et apprécient, des habitués de cette technique de réunion.

On remarque ainsi très nettement l'effet positif de cette technologie pour redynamiser des espaces d'échanges qui seraient désertés, ou au moins peu investis, en l'absence de possibilité d'y participer par visioconférence :

> *3) « Des espaces de réunion, notamment sur Rennes, seraient désinvestis s'il n'y avait pas ce moyen de communication. »,*
> *26) « Cela me permet d'assister plus souvent aux réunions qui se tiennent sur Rennes pour les projets que je suis. Il y a des réunions auxquelles je participais 1 fois par an et à présent je peux y participer 7 ou 8 fois dans l'année. Il y a également des réunions concernant des problématiques des transports qui concernent des services sur tout le territoire et auxquelles participent des collègues très éloignés qui n'y participeraient pas sans cela. »,*
> *27) « Il y a des réunions où les gens sont allés alors qu'ils n'y seraient pas allés autrement. Il y a beaucoup de réunions où il faut être présent, car il faut être représentés, mais où l'intérêt n'est pas forcément pertinent pour faire 3 heures de route. Et comme nos effectifs sont de plus en plus réduits on commençait à ne plus y aller. Ça permet d'être à la réunion mais aussi d'être toujours connecté à son ordinateur et de faire des choses à côté et ça évite les heures perdues. Ça a permis de revenir à certaines réunions et parfois c'est une condition qu'on met pour la réunion : s'il y a la visio, j'y vais. Sinon je n'y vais pas. »,*
> *26) « C'est quand même beaucoup plus facile. Vous multipliez par le nombre de représentants des collectivités, ça fait un temps de travail de perdu pour les collectivités non négligeable. »*

Cette remarque conforte l'argument selon lequel l'usage des visioconférences permet de dégager le temps économisé en déplacement pour le consacrer à des activités plus utiles. Un constat qui s'applique très sensiblement pour les îliens :

> *13) « Je me trouve plus utile sur l'île, car pour une réunion d'une heure et demie on passe deux nuits sur le continent. »,*
> *13) « C'était une réunion de 2 heures et moi j'ai pas bougé de la salle du conseil à Molène. C'était bien, j'avais ma permanence et j'étais sur place. »,*
> *24) «Quand on n'est pas obligé de se déplacer, c'est autant de temps de gagné sur son travail de la journée. Personne ne le remet en cause, le coût n'est pas énorme non plus. »*

La technologie modèle les pratiques sociales ce qui est souvent décrit comme très bénéfique pour la conduite de réunions :

25) « C'est quand même sacrément agréable […] de ne pas être dans les réunions pour ne rien se dire. Parce l'avantage de la technologie de la visio aussi c'est qu'il y a un vrai respect du temps de parole. »,
13) « On a passé une heure et demie, car on a aussi des créneaux horaires, mais on fait une très bonne réunion. »,
24) « Ça dépend des échanges qui ont besoin d'être formalisés lors de la réunion. La visioconférence se prête très bien par exemple pour faire une formation. Quand c'est pour une communication unidirectionnelle la visioconférence convient très bien, quand il y a beaucoup d'échanges rien ne vaut le présentiel et les échanges en direct. En visioconférence il faut qu'il y ait une seule personne qui parle et pas les deux en même temps, il y a des choses auxquelles il faut faire attention.»,
26) « À condition de préparer ces réunions et d'avoir une discipline de parole ces réunions sont très efficaces. Les réunions fonctionnent d'autant mieux que l'on se connaît au préalable car ça fait plus de 5 ans qu'on travaille ensemble. Mais il faut se retrouver de temps en temps pour créer d'autres liens qui permettent de bien fonctionner en visio. »,
40) « C'est intéressant pour des réunions techniques, des réunions qui méritent débat par exemple entre plusieurs élus, un bureau par exemple rassemblant des élus. Ca suppose une gestion du débat différent que lorsque l'on est autour d'une table à 7 ou 8, il faut que les acteurs acceptent ces règles du jeu. »,
27) « Les gens sont plus disciplinés et on se présente plus, quand on prend la parole dans une visio, on dit simplement qui on est. Il y a un certain calme pour qu'il n'y ait pas de bruits de fond. Cela permet d'assainir un certain nombre d'artefacts qui n'existaient pas. »

III.3 Que pense-t-on de la visioconférence ? De l'action de *Mégalis Bretagne* ? De la conciergerie ?

Bien sûr, on l'a entendu, il y a des récriminations autour de la mise en place de la visioconférence et certains voient assez négativement l'évolution de la technique et de ses usages :

12) « En dépit de la volonté de l'AIP de mettre en place ce dispositif, les mentalités ne sont pas prêtes. »,
34) « Ce n'est pas un outil qui est encore démocratisé quoi… »,
27) « Je souhaite une chose c'est que la visio se démocratise de plus en plus. »

Mais pour beaucoup, l'opinion sur les services de la visioconférence est très positive :

6) « J'étais sceptique au départ, mais j'avoue que ça marche plus que je ne l'aurais imaginé. La salle est vraiment demandée. Pour ma part je l'utilise pas mal non plus, notamment pour échanger avec des collègues. »,
36) « En amont on n'était pas convaincu du tout. On a pris conscience que la visio était un bon outil. On doutait surtout du développement des usages du fait de l'attachement des gens, et surtout des élus, aux réunions en face à face. Finalement, on est agréablement surpris de constater que la visio entre dans les usages. Je ne pensais pas que les gens prendraient le pli de la visio, parce que je sais que le présentiel, notamment pour les élus, compte beaucoup. C'est un usage qui petit à petit rentre et petit à petit aussi les services se l'approprient. »,

1) « Il y a des entreprises qui nous disent « Nous on a plus l'habitude de le faire au téléphone », mais voilà on peut le faire en visioconf c'est plus sympa. »,
36) « On a eu un démarrage un peu compliqué au départ et ça a fini par rentrer dans l'ordre. »,
13) « Au départ on n'avait que 2 Mo et là on a passé à 8 Mo et ça fonctionne très bien. »,
36) « On a un usage qui est positif. On a l'impression quand même que ça prend, et puis plus on en parle, plus on en fait et on a l'impression quand même que ça intéresse les gens. »

La perception d'un usage social en cours de constitution est parfois clairement exprimée :

24) « Au final je pense qu'à terme ce sont des usages qui vont se répandre un petit peu, ça commence par l'EPCI et après ça va se répandre un peu partout. C'est comme le téléphone quand il est arrivé dans nos campagnes, on allait téléphoner chez son voisin. »

Même si certains s'interrogent sur la pertinence du déploiement des salles de visioconférence alors qu'il existe aujourd'hui de bons outils de webconférence gratuits, beaucoup jugent que la qualité de la vidéoconférence est nettement supérieure :

39) « La webconférence, c'est ce qui nous est souvent proposé par des prestataires extérieurs et qui n'ont pas d'outils de visioconférence. Ils sont beaucoup plus coutumiers des outils qui deviennent de plus en plus utilisés pour des présentations »,
30) « Pour tout dire, la différence entre Skype et la visio il y en a peu à mon avis. À part la meilleure qualité d'image de la visio, l'interaction c'est la même plus ou moins. »,
17) « Beaucoup de choses se font en webconférence, en qualité moindre, mais c'est vraiment pas la même chose... »,
6) « On a travaillé par Skype et ça n'était pas évident du tout, l'image n'était pas très bonne. Ce n'est pas agréable et ce n'est pas sécurisé, alors que par visio c'est sécurisé. C'est pourquoi nous avons installé une salle où c'est sécurisé pour les entreprises. »,
20) « L'avantage de la visio sur la webconférence c'est le nombre de personnes pouvant participer et le fait de regarder ensemble des documents : « Pouvoir dialoguer avec une personne à distance en étant plusieurs dans la même pièce, ce qui est à mon sens pas facile en webconférence. »,
19) « Ce sont beaucoup ceux qui travaillent sur un projet qui ont ces besoins. Et quand on travaille sur un projet on a besoin de mettre des gens autour d'une table de chaque côté et là c'est vrai que cela prend tout son sens, s'il y a deux personnes d'un côté et de l'autre, des systèmes très légers suffisent. C'est lorsqu'on se retrouve à 4 ou 5 personnes sur chaque point qu'il devient nécessaire d'avoir un site de visioconférences. C'est là que les gens se déplacent quand on met en place un système comme on l'a fait ici [12 places]. »,
23) « Si c'est à l'autre bout de la France c'est évident et ici, il y a quand même un lieu ergonomique et agréable pour s'installer, il y a une bonne qualité audio et visuel, ça simplifie. »,
6) « Même si on peut communiquer avec des solutions légères, l'intérêt de la visio est d'offrir une bonne stabilité et un bon débit [10 M/S en attendant la fibre] et en plus c'est sécurisé si, par exemple, une entreprise a besoin d'échanger sur des points sensibles. »,

18) « Les gens qui sont dans une salle avec un équipement de visio s'attendent à avoir une qualité exceptionnelle. »

La satisfaction largement partagée autour de l'action de *Mégalis Bretagne* porte sur plusieurs points. Tout d'abord cette structure est perçue comme un gage de qualité vis à vis de préconisations :

30) « Mégalis est un gage de sécurité. Sans Mégalis je ne suis pas sûre que nous aurions fait cet investissement. »,
5) « L'équipement a été installé dans le cadre du groupement de Mégalis Bretagne donc le matériel est plutôt fiable. »,
6) « Mégalis a été surtout l'interlocuteur privilégié de la Région et a lancé les appels d'offres, mais nous, nous avons travaillé directement avec des représentants de la Région de l'entreprise prestataire, Novatec. C'est par l'intermédiaire de Mégalis que ce projet nous a été présenté. Mégalis a organisé une réunion avec l'entreprise qui nous a présenté tous ses produits. »,
38) « Pour la technique c'était en lien avec Mégalis, il y a un marché qui était passé et il nous ont mis en relation avec les prestataires. On n'avait qu'à prendre rendez-vous pour que le matériel soit bien installé. »

Mégalis Bretagne est aussi un réseau et un espace de conseil et formation :

4) « On a des modèles avec la conception du produit, ils ont été l'élément moteur pour mettre tout cela à notre disposition. » On a eu une session de formation, mais elle s'est faite par visioconférence. »,
17) « Mégalis permet de mettre un peu en réseau justement, il nous fait des questionnaires, des PDF. Ils ont essayé de mettre en relation des gens qui ont la visio, de centraliser un peu les infos de publier des articles sur ce qui a été fait. C'est pas mal ce qu'ils essaient de faire, de dynamiser car ils auraient pu mettre les points visio et laisser tout le monde se débrouiller quoi. Ils essaient de lancer des idées de promotion, j'ai pas mal de mails et supports qu'ils nous envoient. »,
Je voulais participer à une réunion de Mégalis sur la Visio mais c'est vrai que c'est assez loin… Mais la dernière ils l'on fait en visio, il faut absolument que j'en suive une. »,
27) « Grâce à Mégalis, on télécharge [via RETIS] une application qui est gratuite et le pont nous met en relation avec une Webcam et c'est très simple. »,
25) « Avec Mégalis et la chargée de mission, Mathilde Maglia,, ça se passe très bien. On est dans la même énergie, on a la même perception de l'utilisation prometteuse de cet outil-là. »,
10) « Avec Mégalis on a quand même la chance d'avoir bénéficié de tarifs compétitifs pour l'achat, de conseils, et pour la conciergerie aujourd'hui. »

Les utilisateurs évaluent la conciergerie et le matériel qui leur est proposé. Tous ne font pas clairement la distinction entre *Mégalis Bretagne* et les fournisseurs de services et matériel :

35) « C'est pas très clair pour nous. On ne comprend pas le rôle de e-Mégalis on ne voit pas très bien ou se situe la limite avec le prestataire. On se posait la question de savoir qui il faut contacter, on a sollicité la personne qui est venue installer. On a un manque d'informations, […] mais maintenant qu'on nous a installé la visioconférence, on ne sait plus trop, on est un peu noyé dans ce truc-là… Ca paraît tellement compliqué la manière dont la conciergerie a été présentée. Le système n'est pas très clair. Je ne connais même pas mon référent e-Mégalis. C'est un peu compliqué quoi.»,

39) « On a d'abord un système de réservation par le biais de Mégalis. »,
38) « Mais à l'époque on n'a pas été épaulés par Mégalis ou Nexes et je ne savais pas qu'ils pouvaient le faire. Je pense qu'ils ont prévenu, mais à deux ou trois niveaux hiérarchiques au-dessus de moi. Mais grosso modo quand on a eu besoin d'aide ils étaient là. Bon ils se sont un peu renvoyé la balle en disant que ça c'est ci, ça c'est là, etc. »,
34) « On a une société qui travaille pour nous, pour faire le lien entre les ordinateurs et la visioconférence ou la visioconférence de la personne qui va à l'autre bout. Donc nous on ne fait pas grand chose. Au final on loue juste la salle et après le lien est fait directement par le prestataire qui fait le lien directement entre les deux matériels en fait. Il suffit de les prévenir à l'avance et il n'y a pas de problèmes. »

Ensuite les avis divergent parfois au sujet des qualités respectives des différents prestataires :

36) « On a eu peu de contacts avec RETIS pour le moment, mais le peu nous a déplu : Convivialité zéro, simplicité de réservation, c'est fouillis leur truc. Je ne suis pas convaincu là. »,
30) « Je n'étais pas très satisfait de RETIS, ils m'ont donné une mauvaise première impression. Il n'y a aucune vérification du fonctionnement qui est prévu en amont. Ils n'ont pas du tout aidé, ils ont envoyé un manuel, et débrouille-toi avec ça. »,
23) « On a la tablette RETIS, mais on l'a détournée de son usage, autrement elle sert uniquement à orienter la caméra ou à faire un zoom, les fonctionnalités sont très minimes. »,
32) « On n'a pas choisi le matériel proposé par RETIS. En fait on préférait la prestation fournie par Arkadin que celle de RETIS, en tout cas au niveau de la conciergerie, ils accompagnaient mieux ; on leur disait avec qui devait avoir lieu la visio et eux ils s'occupaient de tout. »

Des problèmes de disponibilité sont aussi évoqués :

4) « Le souci c'est que nous on est dans les Côtes d'Armor et eux sont tous à Rennes. Nous on leur disait que ça ne fonctionnait pas, on a une conciergerie. À chaque fois ça ne fonctionnait pas et on leur disait à nouveau. […] Ils sont venus au bout d'un moment quand on leur a dit que ça ne fonctionnait pas du tout, mais on a dû un petit peu s'énerver auprès de Mégalis. On avait un petit peu de mal à les faire se déplacer ici. Au bout d'un moment ils ont fini par changer complètement le matériel. »,
30) « Plusieurs fois nous avons découvert les problèmes avec la conciergerie seulement un quart d'heure avant la visio, c'est le temps qu'ils accordent avant la séance pour régler les problèmes pratiques. Et parmi ces problèmes on a l'installation des plug in sur les PC qui ne s'effectue pas souvent correctement et lorsqu'on s'en aperçoit 15mn avant la visio, il est trop tard pour y remédier. »,
30) « Moi je me pose la question au niveau du service de conciergerie, puisque eux ne sont disponibles que pendant les horaires de bureaux. Il semble qu'il y ait des astreintes chez eux, mais ça engage des frais supplémentaires. »,
10) « Généralement ça fonctionne. La conciergerie est réactive, mais je préférais celle d'avant en toute franchise, c'était Novatec, parce que j'avais moins de choses à faire. Récupérer les noms, les numéros de téléphone, Novatec s'occupait de tout avant. Maintenant avec la plateforme il y a pas mal de choses qui sont enregistrées et ça va de mieux en mieux, ils sont tout le temps disponibles il n'y a pas de problèmes. »

Mais ces déceptions vis-à-vis du service de conciergerie ne sont pas unanimes :

> *2) « Le service est fiable et la réservation avec RETIS est facile. »,*
> *7) «C'est très bien pour la maintenance, on les contacte quand on veut, ils sont vraiment bien, RETIS intervient très rapidement »,*
> *9) « Il y a deux modes de communication chez nous, il y a l'appel direct et l'appel qui passe par la conciergerie, c'est un service Mégalis qui programme les visio et qui fait des tests 10 minutes avant le début de la visio. Quand ça passe par la conciergerie en général ça marche bien, mais quand c'est un appel direct, il peut arriver que la visio marche mal. »,*
> *2) « Le service est fiable et la réservation avec RETIS est facile. »,*
> *19) « La réservation par Internet facilite très largement l'utilisation. »,*
> *20) « Au moment de l'installation de l'équipement, le prestataire a formé rapidement les agents à son utilisation. »,*
> *20) « Toutes les visios passent par la conciergerie, même le point à point. Automatiquement, on trouve que c'est plus simple. »,*
> *22) « La nouvelle conciergerie, comme l'ancienne, fonctionne bien. Si on fait des réservations assez courtes on peut être coupés en pleine visio. »,*
> *23) « On a une conciergerie qui est capable d'allumer à distance et de nous mettre en relation a distance. Donc on n'a pratiquement pas à toucher à une commande ou à un bouton. »,*
> *32) « Jusqu'à présent ça s'est plutôt bien passé, il y a eu un changement de partenaire technique en début d'année 2015 et pour l'instant je ne m'en plains pas, on a fait une ou 2 visios »,*
> *26) « À l'époque il y avait une conciergerie qui s'appelait Novasight, aujourd'hui on a un nouveau contrat et ça fonctionne aussi bien, avec la nouvelle conciergerie qui est RETIS, on a des nouvelles possibilités avec des supports de communication tels que des tablettes avec des nouvelles mobilités. »*

On s'aperçoit aussi que l'élément phare de l'offre : la conciergerie n'est pas utilisée par tous :

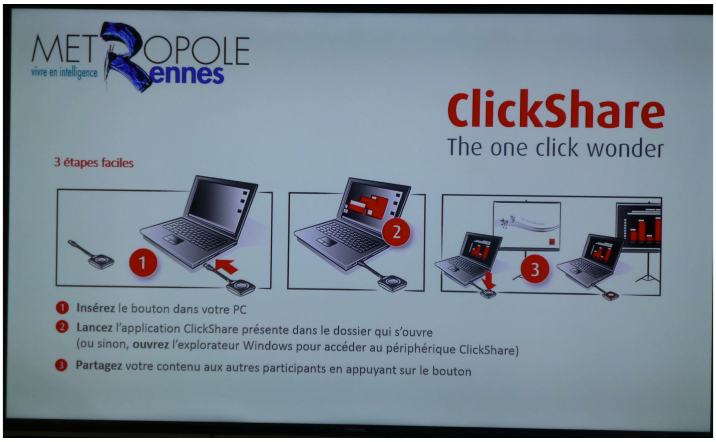
> *9) « On n'a pas trop recourt à la conciergerie car on est plutôt clients qu'organisateurs »*
> *9) « On n'a pas vraiment organisé de réunions multipoints, donc on n'a pas trop utilisé les services de la conciergerie pour l'instant. Le seul contact qu'on a eu avec eux c'était quand on était clients d'une visio et qu'on a eu des soucis techniques pour se connecter. »*

III.4 Le cas des métropoles de Rennes et Brest

Comme nous l'indiquions au début de ce rapport d'étude, nous avons exclu les deux grandes métropoles bretonnes de l'analyse de l'origine et du développement des usages de visioconférences. En effet l'importance du bassin de population d'une part, mais aussi les ressources technologiques disponibles diffèrent considérablement de la situation rencontrée en zone rurale. Et, d'autre part, toutes les deux présentent des singularités qui ne permettent pas de les inscrire dans le cadre général de la présente étude. Néanmoins nous nous sommes intéressé à chacune d'elles au moins pour comprendre leur fonctionnement et appréhender la nature des utilisations que l'on peut rencontrer dans ces deux cas.

Rennes et sa métropole

La situation rennaise est très atypique puisque l'équipement principal installé à l'hôtel de ville sert exclusivement aux besoins des services municipaux et quelquefois à d'autres services proches de ceux-ci. La salle est petite (4personnes) l'utilisation est importante et comme certaines demandes ne pouvaient pas être satisfaites, un second point de visioconférence a été mis en place. Ce dernier se situe dans l'hôtel de la Métropole rennaise et a un accès plus aisé pour les utilisateurs. Une salle est dédiée à cet usage (non-exclusif toutefois) et offre de très bonnes prestations grâce à un équipement RETIS récent. On y trouve ainsi un système de câblage entièrement intégré dans le mobilier, des connexions « ClickShare » disponibles pour chaque participant, une mise en route entièrement automatisée à partir d'un boîtier central, etc. L'accès est largement ouvert à tous les services et bénéficie d'une fréquentation assez important importante (quatre ou cinq par mois) depuis sa mise en œuvre au début du mois de novembre 2015. Pour l'instant, selon son animateur M Marinier, il n'est pas prévu de l'ouvrir vers des utilisateurs extérieurs à l'institution de la Métropole de Rennes.



L'application ClickShare mise en œuvre par la Métropole de Rennes

III.3.2 Brest Métropole Océane

La ville de Brest est reconnue pour ses projets novateurs pour l'utilisation des TIC depuis longtemps. Plus particulièrement attentive aux usages sociaux partagés et décentralisés, la politique de BMO en faveur de la démocratisation des outils de communication numérique a permis d'intégrer l'offre de visioconférences de façon originale. Dès le début du programme de la Région d'aide à l'équipement en points d'accès à la visioconférence, BMO s'est engagée dans un projet répartissant géographiquement cette offre sur l'ensemble du territoire. Pour ce faire elle s'est appuyée sur un réseau d'acteurs souvent actifs dans la mise en œuvre des PAPI et qui, par ailleurs, sont représentatifs de plusieurs types de lieux sociaux susceptibles d'accueillir ces équipement. Suivant les recommandations du conseil régional, les équipements doivent être largement accessibles et les dispositifs ouverts à tous les types d'usagers. Concrètement cela s'est traduit par l'équipement de 15 sites sur le territoire de BMO incluant en particulier des mairies périphériques à la ville de Rennes : Gouesnou, Guipavas, Guilers, Bohars, Plouzanet, le Relecq Kerhuon et Plougastel. Le déploiement géographique s'accompagne d'une variété de structures d'accueil telles que deux centres sociaux (les Amarres et Kerourien), une antenne de la mission locale, le collectif brestois pour l'emploi (COBREM), une maison pour tous (Pen ar chreac'h), le patronage municipal Guérin, la mairie de quartier de St Marc et la *cantine numérique* de Brest. Un équipement avait été installé dans les locaux

de l'association des Petits Débrouillards de Brest, mais a ensuite rejoint la Maison Pour Tous de Pen ar creac'h.
Fréderic Bergot, longtemps en charge du développement des usages de ces équipements, au titre de la Mairie de Brest, fait état des initiatives prises pour fédérer l'animation de ces sites disparates[23], mais il fait le constat que les usages restent assez limités partout. Sur l'ensemble des 15 sites environ 300 visioconférences ont été enregistrées en 2014. La seule exception est celle du COBREM qui accueille en ses murs l'entreprise d'insertion Tribord qui représente plus de 90% des 80 utilisations recensées lors du dernier trimestre de l'année 2015[24]. Nous notons aussi qu'il n'y a pas de communication en direction des entreprises sur l'usage de cette visioconférence publique afin de ne pas exercer une concurrence déloyale envers de possibles fournisseurs privés de services équivalents[25].

L'activité sur ces sites

À la différence des autres sites de l'étude, nous nous sommes contentés de rencontrer un ou deux interlocuteurs sur les sites visités sans conduire avec eux un entretien complet. L'objectif était ici de percevoir la singularité de chaque installation et de leurs potentiels publics d'usagers. Nous avons essayé de quantifier et de qualifier (usagers, destination et fonction des visioconférences) les usages en s'appuyant soit sur les statistiques d'utilisation quand elles existent, soit sur le déclaratif des personnels d'accueil. Nous ne rendrons compte que de ce qui nous est apparu comme éléments essentiels et différents de ce qui a été observé sur les autres sites de l'étude.

Les Mairies

En comptant la mairie annexe de St Marc, ce sont huit mairies qui offrent un accès à la visioconférence à leurs citoyens et aux élus et agents municipaux. À la différence de ce que l'on a pu observer ailleurs les usages internes sont rarement mentionnés et les usages professionnels sont toujours absents. Néanmoins ces mairies bénéficient de la communication sur l'existence de l'équipement qui est faite via BMO et certaines d'entre elles ont renouvelé l'information dans le journal municipal. Seul l'équipement de Plouzané paraît n'avoir que peu d'intérêt pour la mairie qui en est équipée. À plusieurs reprises nos interlocuteurs signalent qu'ils ont eu des demandes qui n'ont pu aboutir car les demandeurs n'ont pas trouvé en face d'eux des équipements compatibles avec une visioconférence. Les rares utilisateurs (entre 1 et 10 par site sur une année en moyenne) sont des associations qui ont utilisé le matériel pour participer à des réunions à distance (C.A, réunions techniques, jumelage). On signale aussi des utilisations par des membres de BMO, des membres du conseil régional (St Marc), des responsables d'établissements scolaires.
Les équipements ont été installés dans des espaces répondant parfaitement au cahier des charges, mais ne sont pas toujours disponibles en raison de la polyvalence de la salle (ce qui n'a jamais gêné selon nos interlocuteurs). Bien que la salle soit rattachée à la mairie, la ville de Plougastel a installé le dispositif au sein du grand espace socio-culturel « Avel vor ».
Une utilisation de la visioconférences par la mairie de Relecq Kerhuon retient notre attention. Le Bureau Aide à la Recherche d'Emploi (BARE) de la municipalité utilise la salle de visioconférences pour diffuser des retransmissions de conférences de la Cité des Métiers de Ploufragan (22). Les personnes venues chercher des informations auprès du BARE, constituent l'essentiel du public, mais les séances sont annoncées par voie d'affichage municipal et ouvertes à tous. Au nombre d'environ 5 par an selon les thématiques, ces conférences interactives rassemblent une dizaine de personnes à chaque fois, selon Mme Delanoë responsable de ce service.

Il est plus difficile de trouver des similitudes dans les autres espaces tant ceux-ci et leurs publics sont disparates. Si l'espace de la COBREM regroupe des activités orientées autour de l'emploi et des

[23] Création d'un wiki pour les animateurs de ces sites, d'un forum sur les usages (2014) et de réunions de partage des expériences et de bilan (la dernière s'est tenue en mai 2015)
[24] Les autres sont 5 ou 6 associations qui utilisent ponctuellement ce dispositif pour des réunions internes.
[25] Toutefois, à la connaissance de M. Bergot, il n'y aurait pas de telle offre disponible sur la région de Brest.

entreprises d'insertion et peut faciliter des usages dans ce domaine, il en va autrement pour les autres sites. Ainsi les deux centres sociaux de la liste sont fortement dissemblables. Aux Amarres il y a une possibilité d'utilisation liée aux associations de quartier ce qui ne signifie pas pour autant qu'il y ait une utilisation importante selon son animatrice Henrianne Leguill. À Kerourien Saïda Rehouma ne voit pas comment et par qui la visioconférence pourrait être utilisée et elle ne mentionne qu'une seule demande, non aboutie, depuis trois ans qu'elle exerce ses fonctions.
Le patronage laïc Louis Guerin ne trouve pas davantage d'utilisateurs malgré la variété des publics qui le fréquentent et parmi lesquels figurent bon nombre d'associations et de passionnés des technologies numériques.
La cantine numérique, pour sa part n'offre pas de réelles possibilités d'utilisations, excepté pour des manifestations rassemblant un large public dans une salle de *coworking* peu adaptée à d'autres usages de la visioconférence. Malgré la fréquentation par un public familier des TIC, la visioconférence est utilisée environ une fois par trimestre.
La Maison Pour Tous de Pen ar Creac'h utilise assez souvent la salle (environ 2 fois par mois) et pour divers publics, associations comme les Paralysés de France et les petits débrouillard (environ une fois/mois) mais aussi à plusieurs reprises avec des publics de lycéens de Lesven. Des usages plus professionnels sont aussi repérés (la Poste 2 ou 3 fois) et des services municipaux.
L'antenne de la Mission Locale située rue Alsace-Lorraine est très décentrée par rapport au siège municipal et ne connaît quasiment aucun usage sans doute pour cette raison. L'implantation de la salle témoigne aussi du peu d'attente d'usagers qu'il peut y avoir.

Il ressort des rencontres avec les animateurs de ces espaces que si la technologie de la visioconférence est reconnue comme intéressante on voit difficilement comment la mettre en œuvre. Ceci tient à une faible connaissance de la ressource et sans doute à une identification des ses usages possibles. Mais dans quelques cas l'absence de dispositifs compatibles chez de potentiels interlocuteurs a coupé court aux envies d'utiliser la visioconférence.

IV Analyse des résultats

Ces entretiens et captations informelles de remarques sur l'origine des équipements, les dynamiques de développement ainsi que les formations d'usages livrent un certain nombre de pistes de réflexion que nous n'explorerons pas toutes ici. On retiendra, malgré une grande diversité de points de vue, que l'opération conduite conjointement par le conseil régional de Bretagne et *Mégalis Bretagne* est globalement perçue comme une initiative positive. Les acteurs de son déploiement et de son exploitation apprécient, pour la majorité d'entre eux, les qualités de l'offre et déplorent de n'avoir pas plus de temps à y consacrer pour la valoriser afin qu'il atteigne ses objectifs. On se félicite du gain de temps, de la sécurité et de la qualité du dispositif et les remarques portant sur des dysfonctionnements initiaux n'obèrent pas une appréciation globalement positive. L'action de *Mégalis Bretagne* est jugée très positivement à la fois pour organiser et fédérer les utilisateurs, mais aussi pour aider à l'accompagnement technique et au partage d'expériences. La conciergerie, un point fort de l'offre, est diversement appréciée. Certains s'y réfèrent sans souci, mais d'autres soulignent une absence de souplesse de son fonctionnement et la difficulté parfois rencontrée pour obtenir les services attendus dans l'urgence. Ceci s'explique par le fait que les utilisateurs s'attendent à avoir une interaction totalement fluide et transparente avec le dispositif, or ce n'est pas toujours le cas. Nous voyons souvent encore que la présence de dispositifs techniques, aussi ergonomiques soient-ils, est toujours perçue comme une complexité à affronter. L'assistance humaine personnalisée est alors requise à toutes les étapes du processus, depuis l'installation jusqu'aux interactions des utilisateurs.

IV.1 Les réseaux d'acteurs

L'enseignement le plus important au fil de ces entretiens fut l'absence de relations et d'interconnexions entre les acteurs du déploiement de la visioconférence. Alors que l'on pouvait s'attendre à trouver des acteurs politiques influents sur tous les sites, ceux-ci font figure d'exception. Ça et là, on a bien vu que certains élus, convaincus de l'intérêt de déployer de nouveaux outils numériques sur leur territoire, ont fait davantage que de déposer un dossier en vue d'obtenir une subvention publique. Ils ont replacé la technologie de la visioconférence dans le cadre plus large de la dématérialisation des pratiques professionnelles et des opportunités de développement territorial ouvertes à cette occasion. Toutefois, même si l'un d'eux nous affirme « On réseaute » cette pratique est peu perceptible dans les espaces visités. De même pouvons-nous nous étonner qu'aucun de ces acteurs ne fasse allusion à une réflexion partagée sur ces questions. La trace des *Cybercommunes* a effectivement été retrouvée à plusieurs reprises, qu'il s'agisse d'anciens animateurs dont les postes ont été pérennisés, d'équipements publics qui ont permis une acculturation aux pratiques numériques conduisant aux visioconférences ou bien encore une référence à des pratiques partagées. Toutefois nous remarquons deux choses. D'une part la filiation avec les expérimentations issues des *Cybercommunes* est loin d'être systématique. D'autre part les réseaux d'animateurs sont peu actifs et peu structurés, à l'exception du Pays de Ploërmel qui s'est efforcé d'organiser cette cohésion, avec des résultats assez mitigés quand même.

Le seul espace de partage formalisé est celui de *Mégalis Bretagne* qui, de par sa fonction dans le dispositif, a réussi attirer l'attention sur une technologie, mais aussi sur l'accompagnement financier et sur la facilité d'usage grâce à la conciergerie proposée. C'est un acteur technique, mais aussi animateur de réseau selon certains de nos interlocuteurs qui déplorent aussi que leurs initiatives d'animation du réseau n'aient pas recueilli davantage de succès. De même si, très ponctuellement, on a signalé des formes d'interconnaissances antérieures à ce projet, *Mégalis Bretagne*, n'apparaît pas vraiment comme un référent historique incontournable sur le territoire. Ce constat doit être mis en parallèle avec le déploiement des visioconférences sur BMO qui, en dépit d'une interconnaissance assez anciennes d'acteurs proches, n'a pas davantage réussi à transformer son *Wiki* en outil d'animation et de partage. Là aussi sans doute parce que l'animation des visioconférences vient s'ajouter à de nombreuses autres missions affectées aux personnes en charge de ce service dans les différentes collectivité.

IV.2 La décision de s'équiper

Le schéma de décision est très simple ; l'offre d'accompagnement du conseil régional, accompagné de l'assistance au montage technique du projet par *Mégalis Bretagne* est l'élément déclencheur dans l'immense majorité des cas. Mais souvent l'équipement s'est fait dans la précipitation et les dossiers de demandes de subvention n'ont probablement pas fait l'objet d'une réflexion préalable suffisante. Ainsi on s'aperçoit que les besoins ont été surestimés et même n'ont souvent pas été évalués au préalable. La définition d'une politique locale de l'offre a été escamotée et, au mieux, s'est construite au fil du temps en s'adaptant à des contraintes de disponibilités des salles et des personnels. Une fois mis en place le matériel a pu engendrer des tentatives locales de nouveaux usages de formation, d'échanges culturels, d'aménagement d'une gamme élargie de téléservices, ce qui répond au projet initial de ce plan d'équipement public encore exploratoire.

En lien avec ce qui précède on constate de fortes différences entre les politiques de communication. Elles ont plusieurs causes. En premier lieu on constate que celle-ci est parfois totalement absente ou très confidentielle car destinée à un seul public que ce soit les entreprises dans le cas des pépinières

d'entreprise par exemple ou bien les publics internes. Dans ce dernier cas il y a une forme de captation de l'outil vis-à-vis d'un espace public élargi ; on ne souhaite pas susciter une demande extérieure. Parfois, sans que cela ne soit dit comme tel dans les entretiens, on voit que certains services ou groupes professionnels sont utilisateurs d'un outils qu'ils n'ont pas forcément envie de partager. Les moyens mis en œuvre restent assez limités et reposent sur une information sur les sites internet des collectivités concernées, un article dans la presse locale au moment de l'inauguration ainsi que dans le bulletin territorial. Mais ce qui caractérise l'ensemble de ces messages c'est l'absence de définition des publics ce qui en réduit considérablement l'impact. La pensée magique communicationnelle est souvent présente en pensant qu'il suffit de faire une communication générale pour déclencher un effet immédiat.

La décision d'équipement constitue vraisemblablement un point faible dans le programme lorsque l'EPCI, séduite par une offre financière temporaire, n'a pas pris le temps de construire l'offre locale dans un projet politique réfléchi.

IV.3 Les sites d'implantation

L'implantation du système technologique montre parfois quelques erreurs qui réduisent les utilisations du dispositif. Bien souvent ce dernier a été implanté dans un bâtiment où l'on a conçu un espace qui lui est dédié ce qui élimine de vrais problèmes liés à l'environnement immédiat (bruits, lumière, inconfort, etc.). Pour autant cela ne garantit pas une situation optimale car la salle peut être située dans un endroit difficile d'accès (tout particulièrement mentionné à Saint Brieuc), un endroit qui n'offre pas de structure d'accueil permanente ni n'assistance technique. Dans d'autres cas le problème provient d'une disponibilité insuffisante de la salle qui est attribuée pour faire des réunions ou pratiquer des activités récréatives. Dans ce dernier cas l'usage devient quasiment impossible car il faut réaménager l'espace avant de s'en servir ce qui peut s'avérer fastidieux et engendrer des dysfonctionnements du terminal de visioconférence. L'accès est aussi parfois limité car les locaux ne sont accessibles qu'aux heures ouvrables ce qui pourrait poser des problèmes lors de relations avec des pays éloignés. Toutefois sur l'ensemble des sites ces problèmes sont très rares et ne portent pas vraiment à conséquences.
La dimension des salles est variable (de quatre personnes à plusieurs dizaines) ce qui traduit parfois une indéfinition préalable de l'usage. On peut aussi noter que le prestige de la technologie n'est pas toujours absent de ces choix et que la salle peut davantage être pensée comme un écrin que comme un lieu fonctionnel.

IV.4 La fiabilité technique

Les équipements technologiques sont fiables et très performants aux dires de toutes les personnes que nous avons rencontrées. Mais des remarques générales reviennent assez souvent à propos des décalages entre leur première représentation des besoins et les réalités de l'usage. La taille de la salle a souvent été surévaluée et l'on repère ici une confusion entre un équipement de travail collaboratif à distance et un système de télédiffusion de masse. Beaucoup de salles offrent ainsi des jauges de plusieurs dizaines de personnes alors qu'elles sont utilisées par des groupes de trois à cinq personnes en général. Ce défaut est dans la majorité des cas compensé par une modularité des salles pressenties pour les visioconférences. La qualité de l'image et du son est largement plébiscitée car elle offre un vrai confort par rapport à des solutions de webcams légères. Ajoutons à cette appréciation objective que la qualité de l'image est parfois aussi évoquée aussi comme un élément de prestige.

La fiabilité des liaisons, même si elle est le plus souvent imputable au site partenaire est parfois assez aléatoire ce qui dissuade d'utiliser le dispositif quand les enjeux de la visioconférence sont vraiment importants. Les pannes et dysfonctionnements, bien que rares, affectent lourdement la confiance de certains utilisateurs potentiels et ont un effet catastrophique en cas d'échec lors d'un premier essai.

IV.5 La fréquentation des équipements

La fréquentation des espaces où sont implantés les dispositifs et les discussions plus ou moins formalisées avec les personnes en charge de leur fonctionnement et de leur accès nous apprennent plusieurs choses sur les usages. L'impression qui prévaut est qu'il y a chez elles une frustration à constater que cet outil de qualité est sous utilisé, d'où la tentation d'amener des personnes à regarder ce que l'on peut faire avec. Certains veulent voir une situation temporaire en indiquant qu'ils comptent sur une meilleure visibilité de l'offre grâce à la communication. D'autres déclarent que l'utilisation croît. D'autres encore sont persuadés que nous sommes à la naissance d'une nouvelle pratique qui prendra du temps à se généraliser. À l'inverse certains pensent que la fréquentation n'augmentera pas car on continuera à voir se développer des outils de communication nomade légère et que ces dispositifs lourds resteront cantonnés au sein de grandes entreprises.
Toutes ces expressions de l'usage ressenti ne masquent pas que la fréquentation est très en-deçà de ce que l'on pourrait imaginer. En effet le nombre d'équipements privatifs des entreprises est réduit, la nature des usages en entreprise ne se satisfait pas toujours de la webconférence et les déplacements ne sont pas tous indispensables. Au vu de ces éléments il reste une large perspective de développement des visioconférences en sites publics qui devrait donner raison aux plus optimistes de nos interlocuteurs.

IV.6 La nature des interactions

Au sujet de la fréquentation, les responsables d'équipement apportent leur point de vue subjectif concernant la nature des destinations ainsi que les destinations avec lesquelles ont lieu ces échanges. Sans avoir une réelle précision quantitative, on peut voir que la majorité des interactions (de l'ordre de 50%) s'effectuent en Bretagne alors que 30% environ concernerait la France métropolitaine et les 20% restant permettrait de communiquer au-delà.
La périodicité des échanges est souvent signalée comme suivant les fluctuations des échanges autour d'un projet. Inversement d'autres utilisateurs l'utilisent pour des points fixes hebdomadaires ou mensuels. La variété des usages explique donc les différences de fréquentation d'un point à l'autre. Ainsi les usages en interne, lorsqu'ils existent, inscrivent les utilisateurs dans une routine, ou à défaut, dans un réflexe qui est mobilisé pour de nombreuses réunions. Ces réunions servent soit à coordonner des groupes fixes de personnes, des administrateurs par exemple, soit à rassembler ponctuellement des intervenants sur un projet.
Outres ces usages, on mentionne souvent des échanges technico-commerciaux, notamment dans le domaine informatique où des prestataires des services présentent leurs activités par ce biais. Sont aussi spontanément évoquées les situation de recrutement où un collectif peut auditionner des candidats éloignés sans entraîner de frais pour ces derniers. Dans ce dernier cas on précise souvent que cela n'est vrai que pour un pré-entretien ou pour un poste subalterne, mais un entretien « sérieux » continue à s'effectuer en présentiel.
Enfin, même si cette réalité reste encore très virtuelle, les références aux usages sanitaires, que ce soit en télémédecine ou en suivi de personnes en maison médicalisée, reviennent assez souvent dans les projets de développement évoqués.

IV.7 L'offre publique

La question de la confiance dans l'offre publique est sous-jacente dans les entretiens que nous avons conduits. Dans la mesure où nos interlocuteurs sont des agents des collectivités ou des élus, ils cherchent avant tout à remplir au mieux leur mission de valorisation et de développement du territoire où ils travaillent. Ils sont conscients de l'opportunité qui leur est proposée par le conseil régionale pour accompagner leur volonté en s'aidant de ces nouvelles technologies numériques. Que ce soit vis-à-vis de la Région, de *Mégalis Bretagne* ou bien encore vis-à-vis de leurs prestataires techniques un rapport de confiance régit leur relation. Ils n'ont pas d'obligation de résultats attendue, ils n'ont pas de rapports commerciaux avec eux, ils n'ont pas de dépendance vis-à-vis de quiconque engagé dans le programme de vidéoconférences. Pour la majorité d'entre eux, si l'on excepte quelques considérations sur le coût d'abonnement au service, il s'agit d'une opportunité dont il s'agit de s'emparer. Pour cela il est nécessaire de se donner le temps et les moyens d'en explorer les potentiels. Toutefois un fort regret de ne pas avoir davantage de moyens en personnel attribués pour cette mission est souvent exprimé par tous ceux qui y concourent.

IV.8 La poule et l'œuf

On retrouve ici une problématique classique quant au développement de la technologie d'un réseau de commutation. Très souvent nous avons entendu dire que la visioconférence n'intéressait pas les destinataires potentiels, à savoir souvent les PME qui n'avaient pas de raison d'utiliser un outil qui n'appartenait à leur culture professionnelle. Certes on ne négligera pas la référence culturelle aux outils qui est incontournable, mais on entendra aussi qu'il y a un déficit d'équipement chez les *alter ego* des entrepreneurs cités. « Cela devra être comme le téléphone, avoir quelqu'un simplement en l'appelant » a-t-on souvent entendu. Certes la simplicité technique est importante, mais dans cette réflexion on parle aussi du maillage du réseau d'interlocuteurs potentiels. Personne ne fera le choix d'un équipement privatif, ou d'un usage collectif d'une technologie d'intercommunication très faiblement utilisée par ses pairs à l'instar du téléphone au début du siècle dernier (De Gournay, 1990). L'interopérabilité des systèmes est un problème de réseaux que les techniciens s'affairent à résoudre, mais ce n'est pas le seul obstacle à la diffusion de la technologie des visioconférences. Ici il est souvent mentionné que la volonté de travailler en visioconférence n'est pas largement partagée et que cela se traduit par un déficit de sites équipés pour cette pratique. Et plus spécialement on souligne à plusieurs reprises que le conseil général de Bretagne, instigateur du présent programme, n'offre que peu de possibilités de travailler avec lui via ce canal.

IV.9 Ce qu'apporte la visioconférence aux organisations

La visioconférence n'est pas qu'un accessoire évitant les déplacements. Une partie de leur succès provient d'un point qui devrait être davantage mis en avant dans les programmes de promotion : les visioconférences rendent les réunions plus efficaces et remobilisent des participants rebutés par la perte de temps occasionnée pour s'y rendre. Les contraintes techniques obligent à préparer les dossiers et les documents d'accompagnement, mais elles obligent aussi à élaguer les ordres du jour. La réunion en visioconférence est efficace à condition d'en limiter la durée et l'ordre du jour car elle n'autorise pas les digressions entre les participants. Pour cette raison chacun y apporte une contribution mieux cadrée qu'en présentiel.

De même la parole de chacun est attribuée de façon formelle et respectée sous peine de rendre les échanges inaudibles ce qui raccourcit aussi la durée des échanges.
D'autre part des lieux institutionnels importants sont réinvestis dès lors que cela ne prend pas plus de temps que de quitter son bureau et les tâches en cours pour accéder à la salle de visioconférences. Certains précisent aussi qu'ils emmènent leurs ordinateurs pour poursuivre leurs tâches lors de la réunion…

IV.10 Les appréhensions face à la technologie

Comme dans toute étude sur la formation des usages des TIC la question de l'appréhension des utilisateurs face à de nouveaux outils apparaît dans les propos des promoteurs de la technologie. On nous dit ici que l'on pré-suppose que la visioconférence doit être quelque chose de compliqué et qu'il faut pour lever cette parvenir à mettre les utilisateurs potentiels en situation d'utilisation. Pour lever cette appréhension, on s'appuie en particulier sur une ergonomie qui gomme au maximum les interactions avec les machines ce qui est rendu possible par l'intégration de toutes les interfaces dans une seule tablette pour les versions les plus récentes proposées par RETIS.
L'argument d'une fracture générationnel est souvent avancé, mais il ne résiste pas à l'examen des faits sur l'ensemble des terrains. On perçoit surtout une différence selon les cultures professionnelles où certaines sont plus proches des technologies numériques (les SSI sont ainsi souvent citées comme interlocutrices des visioconférences). De même si les élus semblent être davantage réfractaires aux technologies de visioconférences, ce n'est pas seulement car ils sont assez âgés, mais aussi car la nature des réunions et débats auxquels ils participent, se prêtent difficilement à un strict formatage propre aux visioconférences. « Les à-côtés comptent autant que la réunion » nous dit-on fréquemment lors des entretiens au sujet de leurs pratiques. Mais cette remarque est souvent réaffirmée en insistant sur le fait qu'il faut conserver le relationnel entre les individus et que toutes les réunions ne peuvent pas se faire en visioconférence quelque soit le domaine d'activités.

IV.11 Le coût de la visioconférence pour les collectivités

Au-delà de la séduction de l'offre financière de la Région, dont certains soulignent la faible importance, les collectivités découvrent que la visioconférence a un coût. Tout d'abord un coût caché qui se traduit par l'immobilisation d'un espace dévolu à cet usage, par la sollicitation des techniciens pour opérer le maintenance et la mise en œuvre du système, par la mise en place d'actions spécifiques pour promouvoir cette technique, etc. Mais principalement le prix de ce choix se traduit par un abonnement aux services de conciergerie et de maintenance auprès de l'entreprise en charge de ces fonction, par le prix de la location d'une ligne haut débit dédiée à cette seule fonction et aussi à des prestations hors forfait, notamment en cas d'utilisation durant des horaires atypiques.
Cette question est plus souvent soulevée quant la visioconférence est limitée à quelques utilisations par an ce qui ne compense pas les maigres économies de déplacement réalisées à cete occasion. Dans l'optique de déployer un service public servant l'essor d'un territoire, la visioconférence entre alors en concurrence avec d'autres projets, d'autres stratégies. La nécessité de réduire les dépenses des collectivités peut parfois conduire à des choix qui sacrifient l'expérimentation de la visioconférence sur le territoire.

En conclusion, il y a une opinion très majoritairement positive vis-à-vis du programme de visioconférences

La technologie est fiable, de très grande qualité. L'utilisation est aisée et l'on est bien accompagné. L'offre du conseil régional et la compétence de *Mégalis-Bretagne* ont été déterminants pour que les collectivités s'équipent. C'est une technique de réunion qui va dans le sens de ce qu'attendent les participants… Autant de commentaires qui se répètent souvent pour montrer que les options mises en œuvre sont séduisantes et sont perçue très positivement par ceux qui sont en charge de la faire exister sur le territoire.
Qu'il s'agisse de rationaliser les déplacements et le temps de travail des agents des collectivités ou de doter le territoire d'outils performants accessibles en tout lieu, le contrat est rempli. Les commentaires dont nous avons rendu compte ici, disent surtout la déception de ne pas assister à un plus large succès de ce programme de politique publique bretonne. Beaucoup sont conscients qu'ils sont en partie responsables de cette déception car ils ont négligés la phase d'étude préalable ainsi que la réflexion stratégique devant accompagner ce type de projets.
Néanmoins les points positifs l'emportent largement pour évoquer un avenir prometteur pour les équipements publics de visioconférence malgré l'attrait des webconférences dont la qualité et l'accessibilité présentent aujourd'hui des éléments concurrentiels significatifs.

Le contact avec les agents des collectivités et avec un certain nombre d'élus montre, aussi que malgré une ancienneté de plusieurs décennies, la visioconférence apparaît encore pour beaucoup comme une véritable innovation. Ceci nous rappelle le décalage entre le temps des technologies et le temps social de l'appropriation. Si l'on excepte la frange d'entreprises qui a intégré cette technologie pour diverses raisons, pour beaucoup c'est une phase de découverte de la technologie qui débute. C'est bien là aussi l'objectif de ces programmes publics. Pour procéder avec discernement à une évaluation de ceux-ci ce ne sont pas les fréquentations en valeur absolue qu'il faut prendre en compte mais d'autres critères. L'un d'eux est bien sûr perceptible à travers les tendances du nombre de fréquentations et surtout de l'élargissement possible des catégories d'usagers. Les pratiques qui émergent ça et là constituent des indicateurs significatifs quant à l'appropriation de la technique au bénéfice des usages. La démultiplications des points de réception de formations, de sessions thématiques sur les métiers mais aussi des usages singuliers repérés en divers lieux, tout comme la mention de télé-activités autour des soins médicaux confirment que les visioconférences s'insèrent dans des pratiques existantes ou en phase constitution. La réflexion sur les transformations des territoires à l'aune du numérique a été parfois accélérée lors de la mise en place des nouveaux équipements ; là encore l'effet de la politique d'équipement public a eu des effets profitables.

On doit aussi mettre au crédit de cette opération, la confiance envers les instigateurs de cette politique volontariste d'équipement de la Bretagne. En dehors de toute velléité d'imposer une dépendance vis-à-vis d'un service marchand, la Région apparaît ici en phase avec le rôle politique que l'on peut attendre d'elle. Cette posture est largement relayée par les acteurs locaux désireux de tirer le meilleur parti de cette dotation. Ajoutons aussi le crédit de confiance accordé à *Mégalis-Bretagne* et le programme apparaît comme une opportunité bien maîtrisée dont ont su se saisir les collectivités concernées par l'offre publique.

Principaux Acronymes utilisés dans ce document :

AIP : ASSOCIATION DES ILES DU PONANT
BARE : BUREAU D'AIDE A LA RECHERCHE D'EMPLOI
BMO : BREST METROPOLE OCEANE
CATEL : CLUB DES ACTEURS DE LA TELE-MEDECINE
CRAPE : CENTRE DE RECHERCHES SUR L'ACTION POLITIQUE EN EUROPE
EPCI : ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE COOPERATION INTERCOMMUNALE
LOPSIS : LABORATOIRE D'OBSERVATION ET DE PROSPECTIVE SUR LA SOCIETE DE L'INFORMATION ET SES SERVICES
ONTICM : OBSERVATOIRE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES D'INFORMATION-COMMUNICATION ET DES METIERS
PAPI : POINT D'ACCES PUBLIC A INTERNET
PDE : PLAN DE DEPLACEMENT ENTREPRISE

Bibliographie

BUSSON Alain, « Réseaux métropolitains, décentralisation et télécommunications. Les paradoxes des réseaux métropolitains. » in THIERRY Daniel (s/d), *Nouvelles technologies de communication, nouveaux usages ? Nouveaux métiers ?,* Paris, l'Harmattan, coll "*Communication*", 2000, pp 95-103.

BURNS.Tom et STALKER M.G, «*The Management of Innovation*, Tavistock Publications, London,1961.

CALLON Michel, « Les réseaux sociaux à l'aune de la théorie de l'acteur-réseau » , in *Sociologies pratiques,* PUF, N° 13, pp 37-44.

CHATEAU Noël, « La place de l'image dans les réunions à distance », in Thierry D, *Nouvelles technologies de communication, nouveaux usages ? Nouveaux métiers* ", 2000, pp 25-46, Paris, l'Harmattan, coll. Communication et civilisation.

FLICHY Patrice, L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation, Paris, La Découverte, 1995, 255 p.

GOURNAY (De) Chantal, « Paris boude le téléphone », in *Réseaux* N°49, sept-oct 1991, p. 61-72.

LATOUR Bruno et WOOLGAR Steve , *La vie de laboratoire, la production des faits scientifiques*, Paris, La découverte, 1988. 299 p.

LATOUR Bruno, *La science en action*, La découverte, Paris, 1989, 450 p.

LATOUR Bruno, *Aramis ou l'amour des techniques,* La Découverte, Paris, 1992.

Le TRAHON Jean, « Décentralistion et télécommunications, réseaux métropolitains et action des collectivités locales », in Thierry D, *Nouvelles technologies de communication, impact sur les métiers*, l'Harmattan, pp 89-93.

THIERRY Daniel (textes réunis par), *Nouvelles technologies de communication, nouveaux usages ? Nouveaux métiers ?*, Paris, l'Harmattan, coll "*Communication*", 1998, 252p et 2000, 267p.

Sitographie :

Deporte Nicolas, M@rsouin/Conseil Régional de Bretagne, « étude PME 2015 », *http://www.marsouin.org/IMG/pdf/tour_d_horizon_numerique_des_pme_bretonnes_en_2015.pdf*

Le Goff-Pronost Myriam, Nicolas Julien, Évaluation de la politique publique des cybercommunes : résultats de la phase 2, *2004, http://www.marsouin.org/article39.html*

Thierry Daniel, Le Goff-Pronost Myriam, Nicolas Julien, Programme Cybercommunes : les résultats de la première phase d'étude, 2003, *http://www.marsouin.org/article14.html*

Jocelyne Trémenbert *:* Analyse territoriale de l'accès public à Internet : dynamiques communales, intercommunales et de Pays, *2011, http://www.marsouin.org/article413.html*

ANNEXES

Annexe 1 : Dossier de candidature auprès du conseil régional

Dossier de candidature

Point de Visioconférence

La visioconférence au service de tous

Quel objectif ?

Ce dispositif est mis en place afin de créer un maillage de points de visioconférence sur le territoire breton ouvert au public. Pour atteindre cet objectif, le conseil régional de Bretagne participe au financement d'un point visioconférence par EPCI.

Pour rendre l'utilisation de la visioconférence aussi aisée que le téléphone, la Région bretagne s'appuie sur les services d'*Mégalis Bretagne*. Ceux-ci faciliteront l'usage de la visioconférence : réservations de créneaux et assistance à la visioconférence, outils de conférences téléphoniques, mise à disposition de service permettant la tenue de visioconférences à plusieurs sites…

Compte tenu de la situation particulière des îles, il sera également possible de financer un équipement sur chaque territoire insulaire.

Pourquoi ?

- **S'inscrire dans une démarche de développement durable en réduisant les déplacements**
- **Gagner en temps et en efficacité**
- **Développer les infrastructures territoriales pour développer de nouveaux usages et de nouvelles habitudes**
- **Communiquer avec les acteurs régionaux, nationaux et internationaux à tout moment de façon rapide sans se déplacer**
- **Organiser plus efficacement les processus de décision**
- **Donner aux acteurs du territoire l'accès à un nouveau moyen de communication**
- **Former, intervenir en direct …**
- **Partager différentes applications et transférer des données informatiques en temps réel**

Pour Qui ?

Suite aux engagements pris par les EPCI et avec le soutien financier de la Région, le dispositif « Point Visioconférence » est destiné à tous les acteurs participant au développement du territoire breton : Elus, tissus associatif, entreprises,…

Comment ?

Critères pour les EPCI :

Les critères d'attribution seront :

- **L'ouverture aux collectivités territoriales, services publics et les acteurs du développement local.**
- **Un « Point de Visioconférence » largement ouvert qui adapte ses horaires aux besoins des utilisateurs (ouverture en soirée, le week-end,…).**
- **Un personnel pour la gestion du point de visioconférence (pour réserver la salle, assurer l'ouverture et la fermeture de la salle, …).**
- **Une salle dédiée aux visioconférences et respectant les conditions d'accès aux Établissement recevant du public (ERP).**
- **L'achat d'un matériel de visioconférence compatibles avec les services de conciergerie d'*Mégalis Bretagne* (ainsi permettant l'accès au pont de visioconférence et avec la maintenance associée).**
- **Un seul point par EPCI.**

Critères pour les îles bretonnes :

Les critères d'attribution seront :

- **L'implantation du point de visioconférence décidé après concertation de toutes les communes de l'île, le portage étant réalisé par la commune d'accueil.**
- **L'ouverture aux collectivités territoriales, services publics et les acteurs du développement local.**
- **Un « Point de Visioconférence » largement ouvert qui adapte ses horaires aux besoins des utilisateurs (ouverture en soirée, le week-end,…)**
- **Un personnel pour la gestion du point de visioconférence (pour réserver la salle, assurer l'ouverture et la fermeture de la salle, …)**
- **Une salle dédiée aux visioconférences et respectant les conditions d'accès aux Établissement recevant du public (ERP)**
- **L'achat d'un matériel de visioconférence compatibles avec les services de conciergerie d'*Mégalis Bretagne* (ainsi permettant l'accès au pont de visioconférence et avec la maintenance associée)**
- **Un seul point par île**

Relations avec le conseil régional de Bretagne

L'EPCI s'engage à

- **associer le conseil régional de Bretagne à sa communication en apposant son logo sur tous les supports papier et numériques traitant des services du « Point de Visioconférence ».**

- **disposer à l'extérieur des locaux la plaque signalétique « Point de Visioconférence », mise à sa disposition par le conseil régional de Bretagne.**

- **disposer le fond de studio mis à sa disposition par le conseil régional de Bretagne en arrière plan de toute visioconférence.**

- **mettre en place un suivi de l'usage de l'espace (statistiques).**

- **informer le conseil régional de Bretagne de toute modification des conditions de fonctionnement de son « Point de Visioconférence ».**

Modalités d'intervention :

La subvention octroyée par le conseil régional de Bretagne est de 50% de la dépense d'investissement éligible jusqu'à un maximum de 6 000 € TTC.

Les dépenses éligibles sont les suivantes :

- **Les dépenses d'équipements de la station de visioconférence,**
- **Les dépenses d'équipements d'aménagements du Point de Visioconférence.**

L'intervention sera appréciée en fonction du respect des critères décrits ci dessus et du dossier de candidature.

Les dépenses antérieures à la date de dépôt de demande de subvention auprès du conseil régional de Bretagne ne seront pas prises en compte.

Le candidat pourra joindre à son dossier tous les éléments complémentaires (études, devis, photos…) qu'il juge utile pour évaluer son projet.

IDENTITE DU « POINT DE VISIOCONFERENCE »

Informations sur la collectivité d'accueil

Fiche d'identité de la collectivité

Nom de la collectivité
Statut juridique
N° SIRET
Numéro de voie
Voie
Code postal
Commune
Boite postale
Téléphone
Fax
Email
Nom de la personne à contacter pour le suivi de dossier

MERCI DE JOINDRE UN RIB

2) Identification du point de visioconférence

Adresse du point de visioconférence

Nom du point

Numéro de voie

Code postal
Commune
Téléphone

Définition du projet

1) Définition des enjeux et objectifs du projet pour la collectivité

Veuillez écrire votre réponse ici :

2) Raisons motivant la mise en œuvre du projet

Veuillez écrire votre réponse ici :

Fonctionnement du "point de visioconférence" et accueil du public

L'objectif des questions suivantes et d'étudier le fonctionnement du point de visioconférence.

1) Horaires d'ouverture (semaine type) du point de visioconférence

2) Le point de visioconférence fait-il l'objet d'un règlement intérieur ?

- ✖ **Oui**
- ✖ **Non**

Si oui, quel est son mode de diffusion (choisissez toutes **les réponses qui conviennent) ?**

1. ✖ **Affiché**
2. ✖ **Distribué**
3. ✖ **Autre : _____**

Évaluation du point de visioconférence

Informations permettant l'évaluation du point de visioconférence

Critères retenus pour l'évaluation :

Pour exemples :

- **usages,**
- **fréquentation,**
- **satisfaction du public,**
- **Km économisés,**
- **bilan carbone,**
- **Périodicité de l'évaluation**
- **…**

Veuillez donner toutes les informations, méthodes et procédures que vous comptez utiliser pour évaluer votre point visioconférence

A minima, il s'agira de la collecte des informations permettant de calculer l'impact sur la réduction d'émission de CO2 lors de chaque visioconférence.

Veuillez écrire votre réponse ici :

Aménagement & Ressources matérielles

Veuillez entrer toutes les informations sur l'aménagement du point de visioconférence.

Informations sur l'ergonomie, l'accès pour les personnes à mobilité réduite, les équipements divers,...

Veuillez écrire votre réponse ici :

Description des travaux éventuels de gros œuvres à envisager au sein du point de visioconférence (Ces dépenses ne sont pas éligibles au financement régional)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Type de connexion Internet (connexion permanente, technologie, opérateur).
Attention : Il est impératif de prévoir soit un accès ADSL dédié, soit d'assurer une politique de qualité de service sur un lien partagé (flux ascendant/descendant de 512K minimum)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Communication
Informations sur la communication autour du projet

Préciser les vecteurs de promotion du point de visioconférence et des activités, ainsi que son calendrier de promotion.

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et donner un commentaire :

Media	Commentaire
• ✖ Affichage public	
• ✖ Journal	
• ✖ Web	
• ✖ Radio	
• Autre :	

Financement
Informations relatives au financement

1) Coût global du projet (investissement et fonctionnement)

Veuillez écrire votre réponse ici :

2) Coût de l'investissement

Veuillez écrire votre réponse ici :

3) Plan de financement
La part du financement Régional ne pourra être supérieur à 6 000 € TTC et représentera au maximum 50% des investissements nécessaires à la création du « Point de Visioconférence »

Veuillez indiquer votre plan de financement
(Montant des ressources propres, Contribution demandée au titre du programme régional, Autres demandes de contribution : Union européenne, Etat, Conseil général, Commune, Autres organismes, ...)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Annexe 2 : Liste des sites d'EPCI étudiés

Les sites ayant fait l'objet de l'étude de terrain.

Les numéros précédant les noms des EPCI sont ceux utilisés dans le corps du texte pour indiquer le lieu où ont été collectés les propos rapportés.
Les noms indiqués ici sont ceux des principaux interlocuteurs rencontrés sur le site et qui ont fait l'objet d'un entretien prenant en compte l'essentiel des items de notre grille d'entretien.
Toutefois d'autre propos ont été collectés lors de nos visites et leurs auteurs ne figurent pas dans cette page indicative. Cela signifie que les propos cités dans l'étude ne sont pas nécessairement attribués aux personnes figurant dans ce descriptif.

1

SAINT BRIEUC AGGLOMÉRATION
3 place de la résistance
BP 4403
22000 SAINT BRIEUC

Tél : 02 96 77 20 00

www.saintbrieuc-agglo.fr

Claire Bertho : Direction de la prospective.

2

LANNION TREGOR COMMUNAUTÉ
1 rue Monge
CS 10761
22307 LANNION Cedex

Tél : 02 96 05 09 00

http://lannion-tregor.com

Corinne Corbel : Responsable de l'équipement visioconférences.

3

LAMBALLE COMMUNAUTÉ
41 Rue Saint Martin
CS 90242
22402 LAMBALLE CEDEX

http://www.lamballe-communaute.com

M. Guionval : Service informatique.

Mme Mélanie Denizot : Animatrice des Cybercentres.

M. Christophe Maldonado : Responsable Service Informatique.

4

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE CALLAC ARGOAT
Bâtiment communautaire
Parc d'activité de Kerguiniou
22160 CALLAC

Tél : 02 96 45 90 29

www.callac-argoat.fr

Vincent Clec'h : Responsable Visioconférences.

5

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES LANVOLLON-PLOUHA
Maison du Développement et des Services Publics
Moulin de Blanchardeau
B.P.36
22290 LANVOLLON

Tél : 02 96 70 17 04

M. Henry : Responsable des services informatiques

6

LE LEFF COMMUNAUTÉ
31 rue de la gare
22170 CHATELAUDREN

Tél : 02 96 79 77 77

www.leffcommunaute.fr/

M. Bernard Connan : Vice-président culture de la Communauté de Communes et conseiller municipal à Plouagat investi dans le projet de salle cyber.

Sylvain Legall : Animateur du média centre.

7

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU HAUT TREGOR
Zone de convenant Vraz
22220 Minihy Tréguier

Tél : 02 96 92 33 46

http://www.haut-tregor.com/

M. Le Mazeau : Directeur Général des Services.
Ludovic L'Hostis : Chargé de développement économique.

8

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU SUD-GOËLO
22 rue Pasteur
22680 Etable sur mer

www.sudgoelo.fr/

Tél : 02 96 70 65 59

Sabrina EMILY : Responsable informatique.

9

CONCARNEAU CORNOUAILLE-AGGLOMÉRATION
1 rue Victor Schoelcher
29900 Concarneau cedex

Tél : 02 98 97 71 50

www.concarneau-cornouaille.fr

M. Keruzoré Allan : Technicien informatique.

10

MORLAIX COMMUNAUTÉ
2B Voie d'accès au Port
29671 Morlaix CEDEX

Tél : 02 98 15 31 31

www.agglo.morlaix.fr

Mme Quintric : Assistante informatique.

M. Creach : Responsable informatique.

11

L'EPCI N°11 BREST METROPOLE n'entre pas dans la présente étude, même si des entretiens y ont été menés notamment avec M. Fréderic Bergot actuellement directeur adjoint à la citoyenneté et qui fut en charge du volet « usages » des 15 points de visioconférences de la Métropole de Brest Océane. Les sites n'ont pas fait l'objet d'entretiens de recherche et n'ont donné lieu qu'à une seule visite sauf pour la Cantine Numérique.

12

MAIRIE DE OUESSANT
Bourg de Lampaul
29242 OUESSANT

Tél: 02 98 48 80 06

M. Palluel : Maire de Ouessant.

13

MAIRIE DE MOLÈNE
Mairie
29259 ILE MOLENE

mairie.ile.molene@wanadoo.fr

M. Philippe Richard : Secrétaire de Mairie.
M. Bruno Delerue : Premier adjoint en charge du dossier visioconférence.
M. Jean-François Rocher : Ancien maire de Molène.

14

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS FOUESNANTAIS
11 Espace Kerourgue
29170 FOUESNANT

Tél : 02 98 51 61 27

www.cc-paysfouesnantais.fr

David le Chenadech : Responsable de Communication qui a initié le projet.

15

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE QUIMPERLÉ
3 Rue Eric Tabarly
29394 Quimperlé

Tél : 02 98 35 09 40

www.cocopaq.com

Cécile Clocher : Service du développement économique.

16

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LANDERNEAU DAOULAS
Maisons des services publics
59 rue de Brest
29208 LANDERNEAU CEDEX

Tél : 02 98 21 37 67

www.pays-landerneau-daoulas.fr

Mme Cevaer : Responsable du développement économique.

Mme Terrom : Secrétaire et agent d'accueil à la pépinière d'entreprises.

17

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE HAUTE CORNOUAILLE
6 rue de Morlaix
BP 14
29520 CHATEAU DU FAOU

Tél : 02 98 73 25 36

http://www.haute-cornouaille.fr/

M. Lalouette : Responsable des 5 Cybercommunes.
M. Jean Allanou : Vice-président en charge des TIC de la communauté.
Mme Gentric : Responsable Pôle Aménagement et développement économique en charge du service économique.

18

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS GLAZIK
67 Rue du Général De Gaulle
29510 BRIEC

Tél : 02 98 57 70 91

http://www.glazik.com/

Laëtitia Pelloquin : Chargée du développement économique.

19

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE CHÂTEAULIN ET DU PORZAY
Quai Robert Albat
CS 60043
29150 CHATEAULIN

Tél : 02 98 16 14 00

www.cc-chateaulin-porzay.fr

M. Jean-Philippe Le Bras : Responsable des visioconférences à la pépinière d'entreprise.

20

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE LA ROCHE AUX FÉES
Maison du Développement,
16 rue Louis Pasteur
35240 RETIERS

Tél : 02 99 43 64 87

www.cc-rcoheauxfees.fr

Julia Lelu : Responsable du service SIG, TIC et informatique.

21

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE CHATEAUGIRON
16 Rue de Rennes
35410 CHATEAUGIRON

Tél : 02 99 37 67 68

www.cc-payschateaugiron.fr

(Visioconférence à la salle *Trëma* de Noyal sur Vilaine)

Mme Fresnel : Chargée de mission au développement économique.

22

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA CÔTE D'ÉMERAUDE
1 Esplanade des équipages
35730 PLEURTUIT

Tél : 23 15 13 15

http://www.cote-emeraude.fr

Gwenaël Renaud : Administrateur SIG et référent numérique.

23

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES BRETAGNE ROMANTIQUE
22 Rue des coteaux
35190 LA CHAPELLE AUX FILTZMEENS

Tél : 02 99 45 23 45

www.bretagneromantique.fr

Alexandre Trocmé : Responsable des Systèmes d'information – Service numérique.

M. Anthony Olu : Adjoint de M. Trocmé

M. Lemoine : DGS

24

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE REDON
3 Rue Charles Sillard
CS 40264
35605 REDON Cedex

Tél :02 99 70 34 34

cc-pays-redon@cc-pays-redon.fr

www.cc-pays-redon.fr

Mme Gaëlle Chrisment : Directrice des Systèmes d'Information.

25
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PAYS DE DOL DE BRETAGNE
ET DE LA BAIE DU MONT SAINT MICHEL
3 Boulevard Victor Planson
BP 36
35120 Dol de Bretagne

Tél : 02 99 80 90 57

http://www.cc-paysdoldebretagne.fr/

Mme Botcazou : Responsable du développement économique à la pépinière d'entreprise.

26

LORIENT AGGLOMÉRATION
2 Boulevard Général Leclerc
CS 20001
56100 LORIENT

Tél : 02 90 74 71 00

http://www.lorient-agglo.fr

Marc guyonvarc'h : Responsable informatique.
M. Moalic : Est à l'origine du projet.
Mme Maillet : Attachée territoriale au service des transports.

27

COMMUNAUTÉ D AGGLOMÉRATION DU PAYS DE VANNES
30 rue Alfred Kastler
CS 70206
56006 VANNES Cedex

Tél : 02 97 68 14 24

www.agglo-vannes.fr

M. Cotenfin : Responsable du service informatique.

28

MAIRIE DE HOUAT
Le Bourg
56170 HOUAT

Tél : 02 97 30 68 04

Mme Michèle Le Roux : Secrétaire de mairie.

29

MAIRIE DE GROIX
Place de la Mairie
56590 GROIX

Tél : 02 97 86 80 15

M. Yann Rolland : Informaticien et animateur du Cybercentre.

M. Dominique Yvon : Maire.

30

QUESTEMBERT COMMUNAUTÉ
16 avenue de la gare
56231 QUESTEMBERT

Tél : 02 97 26 59 51

Gaël Merbeth : Responsable informatique.

Mme Havard Danielle : Directrice de Questembert Communauté.

Christèle Pestel : Chargée de communication.

M. Paboeuf : Ancien président de la Communauté de Commune et initiateur du projet.

31

LE ROI MORVAN COMMUNAUTÉ
13 rue Jacques Rodallec
BP 36
56110 GOURIN

Tél : 02 97 23 36 90

www.roimorvancommunauté.fr

Mme Lebouguenec : Service économique.

32

PONTIVY COMMUNAUTÉ
Place Ernest Jan
BP 96
56303 PONTIVY Cedex

Tél : 02 97 25 01 70

http://www.pontivy-communaute.fr/

M. Jean-François Patrice : Service informatique.

M. Pierre-Yves Lefebvre : Service informatique.

33

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PORHOËT
12 rue du Point du Jour
56490 LA TRINITÉ PORHOËT

Tél : 02 97 93 93 69

www.Porhoet.fr

Gurwal le Bris : Direction du Système d'Information.

34

JOSSELIN COMMUNAUTÉ
3 place des remparts
56120 JOSSELIN

Tél : 02 97 22 24 90

http:/www.josselin-communaute.fr

Caroline Laborde : Animatrice de la pépinière d'entreprises.
Irving Vianas : Informaticien.
Mme Françoise le Moelle : Élue en charge des affaires sociales et TIC

35

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA PRESQU ILE DE RHUYS
ZA de Kerollaire Nord
56370 SARZEAU

Tél : 02 97 41 31 28

http://www.ccprhuys.fr/

M. Erwann Lépinet : Chargé de mission au développement économique.

36

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU VAL D'OUST ET DE LANVAUX
La Paviotaie
CS 80055
56140 MALESTROIT

Tél : 02 97 75 01 02

Cedric ANDRE : Animateur Cyber

Soazic METAYER : Chargée de développement économique.

37

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE MAURON EN BROCÉLIANDE
Place Henri Thébault
BP 30
56430 MAURON

Tél : 02 97 22 91 62

http://www.cc-mauron-broceliande.com

M. Rolland : Responsable du développement économique et des marchés techniques.

M. Christophe Brabant : Remplaçant de M. Rolland depuis le 1er novembre 2015.

38

GUER COMMUNAUTÉ
Hôtel communautaire
14 rue claire fontaine
BP 23
56382 GUER Cedex

Tél : 02 97 22 59 30

http://www.cc-paysdeguer.fr

Mme Guérin : Accueil de l'Hôtel communautaire.

Mme Garraud : Animatrice du Cyberespace.

39

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE PLOËRMEL
Place de la mairie
BP 133
56804 PLOËRMEL Cedex

Tél : 02 97 73 20 73

http://www.ploermel.com/

M. Coignard : DSI

40

PAYS DE PLOËRMEL – CŒUR DE BRETAGNE
Centre d'Activités de Ronsouze
CS30555
56 805 PLOËRMEL Cedex
Tél. : 02 97 74 04 37

M. Pierrick Allard : Directeur du Pays de Ploërmel.