

# **Lieux d'accès public à Internet en Bretagne : un état des lieux de l'offre proposée**

**Adrien Souquet, OPSIS**

**Avril 2011**

**Cet article vise à décrire les différents lieux d'accès public à Internet (LAPI) présents en Bretagne à partir d'une enquête<sup>1</sup> réalisée suite à un recensement de ces différents LAPI.**

**On peut ainsi y voir que l'offre de services et d'activités dans ces lieux est importante et variée ; l'apprentissage et l'accompagnement sont notamment souvent proposés, soulignant l'importance du rôle de la formation dans ces structures.**

**On y constate ensuite que la diversité des lieux ne permet pas une généralisation de leurs comportements : par exemple les activités, les publics qui les fréquentent ne sont pas les mêmes. Une exploration par type de structure (mairie, bibliothèque, etc.) s'impose donc pour respecter cette hétérogénéité. Les cas particuliers des cybercommunes ainsi que celui des bibliothèques et médiathèques sont évoqués, étant présents en majorité dans notre enquête.**

**Une observation en termes de réseau est aussi présente : on y voit alors que les LAPI n'ont pas beaucoup de relations de partenariats entre eux. De la même manière ils ne communiquent pas assez sur leurs activités ; c'est d'autant plus vrai pour les structures sans animateurs dédiés aux TIC.**

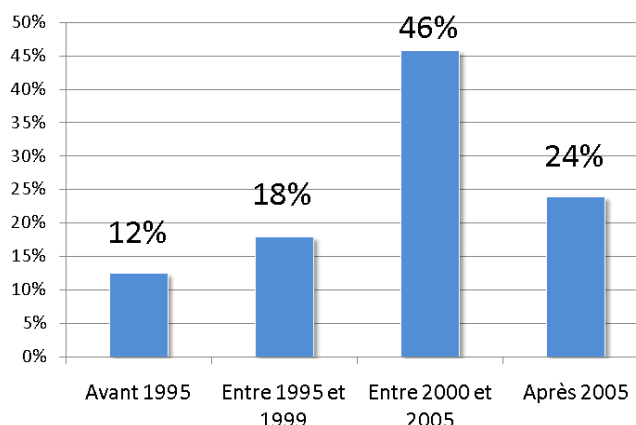
**Les animateurs et leur rôle sont d'ailleurs aussi évalués : il apparaît ainsi que ces animateurs proviennent souvent d'horizons différents et que leur tâche ne se limite que très rarement à l'animation, se chargeant ainsi d'autres missions telles que l'installation de matériel, la gestion du budget, etc.**

**L'article termine enfin sur les besoins et les actions primordiales des LAPI. L'équipement (acquisition de nouveaux ordinateurs), le lancement de projets (nouvelles activités, nouveaux partenariats) font ainsi partie des éléments les plus importants.**

La majorité des LAPI ont été créés à partir de 2000, notamment entre 2000 et 2005, date coïncidant avec la démocratisation d'Internet. La création de LAPI depuis 2005 est devenue plus limitée, avec seulement 48 nouveaux lieux d'accès à Internet créés en 6 ans; contre 23 sur la seule année de 2000 par exemple (voir *graphique 1*).

---

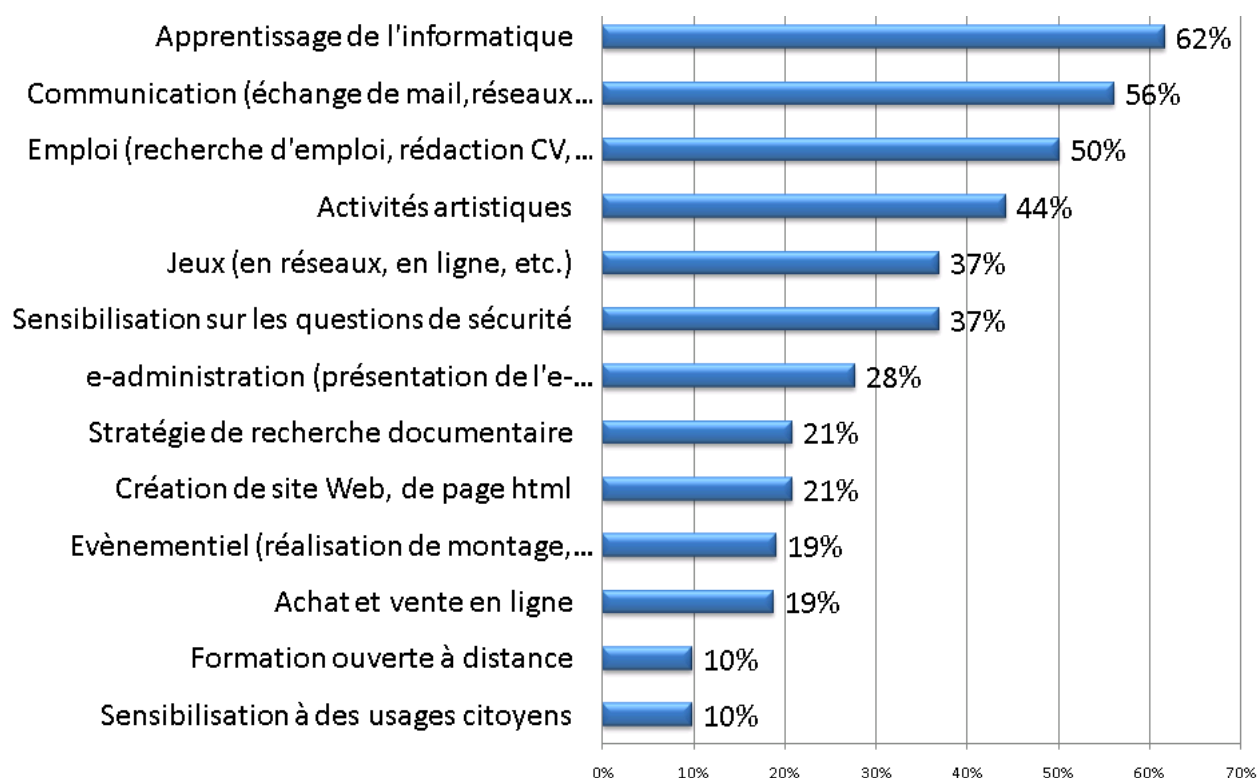
<sup>1</sup> L'article s'appuie sur les données issues d'une enquête réalisée par l'observatoire OPSIS de M@rsouin entre mai et juillet 2010, enquête réalisée suite au recensement des LAPI de Bretagne. Sur plus de 1000 LAPI recensés en Bretagne, 235 ont entièrement répondu au questionnaire leur étant adressé, et les résultats présentés s'appliquent donc à ces derniers.



### 1. Créations de structures selon des périodes données

## Des services et activités présents en nombre et en diversité

Le diagramme suivant présente les différents services généralement proposés par les LAPI et leur fréquence d'apparition dans ces établissements.



### 2. Activités proposées par les LAPI

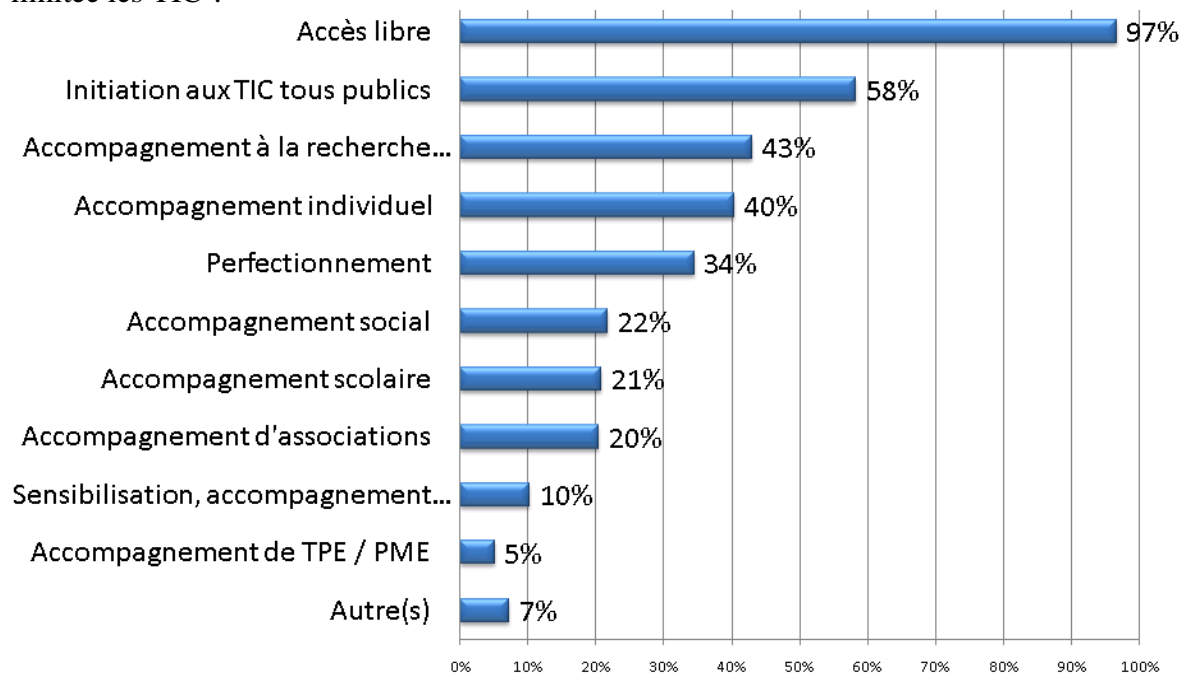
Lorsque l'on regarde ce que proposent les LAPI en termes d'activités, on constate que la plus répandue est l'apprentissage informatique (disponible dans 62% des LAPI), ce qui souligne une volonté première des LAPI de former les personnes n'utilisant pas ou n'ayant pas accès aux outils informatiques, l'objectif étant ici de limiter le nombre de personnes exclues des technologies de l'information en leur offrant la possibilité de découvrir et de se familiariser avec ces outils (ordinateur, souris, logiciels de bureautique, etc.). La maîtrise des outils de communication (envoi de mails, discussion dans les tchats et forums, etc.), ainsi que la disponibilité d'activités ludiques

(activités artistiques, jeux en réseaux, etc.) concernent aussi une proportion importante des LAPI, et plus particulièrement les espaces autonomes, comme certaines cyberbases.

Au contraire, certains services sont en retraits, et ne sont présents que dans une minorité (10%) de LAPI : la formation ouverte à distance, ainsi que la sensibilisation à des usages citoyens (blogs politiques, vote en ligne, participation à des débats, etc.).

On retrouve des résultats similaires lorsque l'on s'attarde cette fois-ci sur les services proposés (*graphique 3 ci-dessous*), avec un accompagnement des usagers bien présent dans les LAPI. On aperçoit tout d'abord que l'accès libre reste un service présent de façon quasi systématique. Il y a d'ailleurs 25% des LAPI (essentiellement des mairies et des bibliothèques/médiathèques) qui ne proposent exclusivement que ce service. Néanmoins, cet accès libre, notamment dans les bibliothèques/médiathèques, ne concerne souvent que leurs adhérents.

Ensuite, l'initiation aux TIC ou l'accompagnement individuel sont présents dans presque 7 LAPI sur 10, confirmant l'aspect initiateur et formateur de ces espaces d'accès publics à Internet. Néanmoins, l'accompagnement des élus et celui des TPE/PME restent des services peu proposés. Il avait d'ailleurs déjà été montré, dans une précédente enquête Marsouin, que les élus utilisaient de façon limitée les TIC<sup>2</sup>.



### 3. Services proposés par les LAPI

Il est maintenant important de souligner que les services et activités proposées au sein des LAPI dépendent très largement du type de lieu dans lequel le LAPI est situé (mairie, bibliothèque, pôle emploi, etc.). Par exemple l'initiation aux TIC tous publics est très largement disponible dans les espaces autonomes, alors que ce service apparaît moins fréquemment dans les maisons pour l'emploi ; a contrario l'accompagnement à la recherche d'emploi reste un peu plus une spécificité

<sup>2</sup> Enquête Marsouin 2007 : Communes bretonnes et TIC : « Leurs usages des outils quel que soit le lieu d'accès, restent encore très faibles : que ce soit pour l'usage de diaporama en support de leurs exposés, ou du courrier électronique pour disposer des documents en préparation de la réunion du Conseil Municipal ».

des maisons pour l'emploi et n'est pas souvent disponible dans les bibliothèques. On retrouve ainsi une hétérogénéité qui ne permet pas de construire une généralisation de l'offre de services et d'activités offerte par les LAPI. Ce constat est aussi valable pour les différents types de publics (jeunes, actifs, retraités, etc.), qui ne fréquentent généralement pas les mêmes lieux, comme il sera précisé dans la suite de cet article. Une caractérisation des LAPI selon leur lieu est donc préférable pour pouvoir les qualifier avec justesse ; une étude sur les LAPI en globalité occulterait ces aspects spécifiques.

Quatre « types » de groupes homogènes sont ainsi créés : les mairies et autres locaux liés à la municipalité, les bibliothèques/médiathèques et espaces culturels multimédias, les maisons pour l'emploi ou liée à l'emploi, ainsi que les espaces autonomes. La suite de l'article s'attachera donc régulièrement à comparer les LAPI (en termes de financements, d'équipements, etc.) par ces types de structures, en développant les spécificités de chacun.

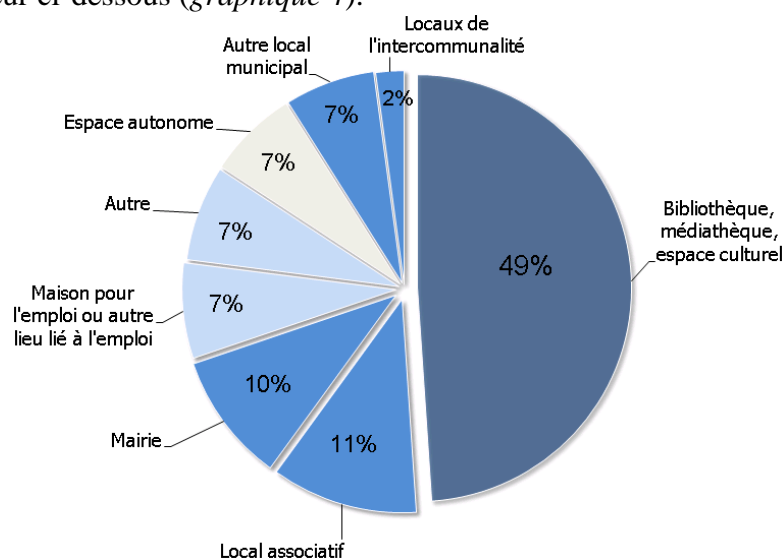
Le tableau suivant présente la distribution de ces quatre catégories dans l'enquête :

Types utilisé	Proportion des données
Bibliothèque/Médiathèque, espace culturel multimédia	49%
Mairie, locaux liés à la municipalité, intercommunalité	30%
Maison pour l'emploi, autre lieux liés à l'emploi	14%
Espace autonome	7%

**1. Répartition des différents types de structures**

## Les LAPI : en majorité des bibliothèques et médiathèques

On retrouve, dans les LAPI bretons ayant répondu à notre enquête, une majorité de bibliothèques/médiathèques et espaces culturels (49% des 235 sondés), comme on peut le voir sur le diagramme en secteur ci-dessous (*graphique 4*).



**4. Distribution des différents types de LAPI de la région Bretagne**

Le recensement exhaustif de tous les LAPI bretons confirme que les proportions obtenues dans cette enquête sont représentatives du panorama des lieux d'accès public à Internet bretons.

## Un financement différent selon le type de structure

Le *tableau 2* suivant présente le financement des LAPI selon le type de structure et le financeur initial. Les communes ont tendance à apporter plus souvent leur financement lors de la création d'une structure que les autres financeurs : elles sont initialement partenaires financiers de presque 70% des LAPI, tous types de structures confondus, avec une forte participation pour les bibliothèques (81%).

Le conseil général et le conseil régional apportent eux aussi régulièrement leur financement lors de la création du LAPI, mais de façon un peu plus indépendante du type de structure.

	Mairie, municipalité	Bibliothèque, Médiathèque, espace culturel	Maison pour l'emploi, autre(s)	Espace autonome
<b>Commune</b>	64%	81%	47%	50%
<b>Intercommunalité</b>	20%	17%	38%	38%
<b>Conseil général du département</b>	20%	46%	26%	44%
<b>Pays</b>	0%	2%	12%	0%
<b>Conseil régional de Bretagne</b>	30%	35%	38%	56%
<b>Autres institutions publiques (Ministère de la culture,...)</b>	6%	12%	15%	0%
<b>La Caisse des Dépôts et de Consignation</b>	6%	4%	6%	19%
<b>Associations</b>	6%	3%	12%	0%

### 2. Proportion de structures financées lors de leur création

*Indice de lecture du tableau : 64% des mairies (ou autres locaux liés à la municipalité) ont reçu une aide financière de la commune lors de leur création.*

Par la suite, la commune a tendance à maintenir son partenariat financier avec les LAPI : dans 94% des cas, si elle avait financé un LAPI lors de sa création, elle contribuerait toujours financièrement en 2010. Ce n'est généralement pas le cas pour les autres financeurs, qui contribuent au départ mais n'assurent pas une contribution régulière.

Si l'on regarde l'évolution de ce financement, on retrouve que la commune participe de façon régulière au fil des ans: depuis 1995, environ 72% des LAPI sont ainsi financés chaque année par la commune. Après une forte participation pour les années 2005 à 2007, la tendance est cependant légèrement à la baisse pour les dernières années.

## Un interlocuteur généralement formé aux TIC

Les structures tiennent généralement informés au moins un interlocuteur de leurs activités (dans 85% des cas). Les interlocuteurs les plus souvent tenus informés des missions, des actions/initiatives, des comptes, etc., sont des élus de la commune ou de l'intercommunalité, qu'ils soient dédiés aux TIC ou non (77% des LAPI ayant un interlocuteur). Les espaces autonomes et les

bibliothèques/médiathèques ont souvent pour interlocuteur un élu de la commune dédié aux TIC (dans respectivement 63% et 50% des cas) alors que c'est plus rarement le cas des maisons pour l'emploi (seulement 25%). Par opposition à cela, les LAPI n'ont pas souvent comme interlocuteurs des personnes du conseil général ou régional, qu'ils soient dédiés aux TIC ou non : seulement 3% en moyenne des LAPI indiquent les informer de leur activités.

### **Des relations de partenariat plutôt limitées pour les mairies et bibliothèques.**

Le *tableau 3* ci-dessous indique, pour chaque type de structure, la proportion qui entretient des relations avec d'autres LAPI. Les mairies et les bibliothèques sont les types de structures qui semblent ainsi avoir un lien peu étroit avec les autres LAPI, avec seulement un quart environ qui indique avoir ce type de relations de partenariats. Les maisons pour l'emploi et les espaces autonomes semblent eux disposer d'un réseau plus important. Néanmoins ces chiffres restent dans la globalité plutôt moyens, et laissent entendre une relation inter-LAPI assez limitée.

	<b>Mairie, municipalité</b>	<b>Bibliothèque Médiathèque, espace culturel</b>	<b>Maison pour l'emploi, autre(s)</b>	<b>Espace autonome</b>
<b>LAPI ou autres acteurs de l'Internet (CREATIF, centre de ressources, etc.)</b>	29%	23%	41%	44%

#### **3. Partenariats avec d'autres organismes selon le type de structure**

*Indice de lecture du tableau : 29% des mairies ayant un accès public à Internet déclarent entretenir des relations avec au moins un autre LAPI.*

De la même manière, le renforcement des partenariats existants (par la création de nouvelles actions communes par exemple) n'entre pas vraiment dans les actions importantes des mairies et bibliothèques. C'est plus souvent le cas une fois de plus pour les maisons pour l'emploi et les espaces autonomes, mais les chiffres sont là aussi plutôt faibles (environ 30% seulement considèrent cela comme une action primordiale à mener). Il existe donc un manque d'ouverture vers l'extérieur, déjà souligné dans une enquête M@rsouin de 2003<sup>3</sup>.

Ce constat est enfin aussi valable dans la durée : les mairies et bibliothèques sont en retrait dans le développement de nouveaux partenariats, avec une faible proportion (27%) qui envisage cela comme une action primordiale. Les maisons pour l'emploi et les espaces autonome ont plus souvent cette volonté (dans près de la moitié des cas) de développer leur réseau ; mais encore une fois les proportions indiquées ne témoignent pas d'un grand réseau inter-LAPI. La raison ne provient pas de la répartition des LAPI sur le territoire puisque, comme indiqué sur l'article sur le recensement<sup>4</sup>, la couverture opérée par les lieux d'accès est plutôt bonne et limite notamment les distances inter-LAPI.

<sup>3</sup> « Évaluation du projet régional cybercommunes, phase 1 : état des lieux. »

<sup>4</sup> « Analyse territoriale de l'accès public à Internet : dynamiques communales, intercommunales et de Pays », Jocelyne Trémembert, OPSIS.

## Des moyens de communication spécifiques, mais encore limités

Moyen de communication	Proportion
Envoi d'informations pour le bulletin municipal	72%
Présentation de la structure sur le site de la commune	66%
Mise à disposition d'un dépliant présentant votre structure dans les lieux importants de votre commune	59%
Envoi de communiqués de presse	57%
Ateliers liés à l'évènementiel	43%
Affiches chez des commerçants	28%
Autre moyen de communication	17%
Pas de communication	7%

### 4. Moyens de communication utilisés par les LAPI

De façon générale, l'envoi d'informations pour le bulletin municipal est utilisé par  $\frac{3}{4}$  des différents LAPI comme moyen de communication. A l'instar du financement, la commune joue un rôle important dans la communication des activités, puisque la présentation de la structure sur le site Internet est un outil plutôt bien utilisé par les LAPI.

Lorsque l'on s'attarde sur les moyens de communication utilisés selon les types de structure, on constate aussi une divergence. Ainsi les bibliothèques et les espaces autonomes utilisent régulièrement (dans plus de 80% des cas) le bulletin municipal, ainsi que le site Internet de la commune, même s'il n'est néanmoins pas possible de déterminer dans notre enquête si cela se limite à la simple indication des heures d'ouverture. Il est tout de même notable que les mairies n'utilisent que ponctuellement le bulletin municipal et le site internet de la commune pour faire part de leurs activités. Les maisons pour l'emploi privilégient quant à elles l'envoi de communiqués de presse aux journalistes, ainsi que la mise à disposition de dépliants.

L'utilisation de panneaux d'affichage ou la mise en place d'affiches chez les commerçants reste quant à elle marginale quel que soit le type de LAPI. Au même titre que les relations entre LAPI, un effort est peut-être à fournir à ce niveau là, pour mieux promouvoir et valoriser les accès publics à Internet. Ce constat est à rejoindre avec celui donné dans l'article recensement qui indique que les LAPI manquaient de visibilité, étant par ailleurs difficiles à trouver sur Internet et où peu d'informations y étaient renseignées.

Il a été montré dans le recensement M@rsouin que la présence ou l'absence d'un LAPI était liée à la taille de la commune, une commune de taille importante ayant plus de chances d'avoir un ou plusieurs LAPI sur son territoire. Néanmoins, le nombre de moyens de communication (bulletin municipal, site de la commune, dépliant, etc.) utilisés par un LAPI n'est lui pas significativement dépendant de la taille de la commune dans laquelle il est situé ; on ne peut pas dire qu'une ville de grande taille aura plus de chance d'utiliser un nombre plus important de moyens de communication qu'une ville de plus petite taille. Il n'existe donc pas d'écart « urbain-rural » en terme de promotion de la structure.



## Un réseau qui se crée par l'animateur

La présence d'un animateur dans un LAPI est synonyme d'un réseau important, montrant son rôle central dans le développement des relations. Ainsi les LAPI disposant d'un animateur ou d'un bénévole utilisent significativement plus de moyens de communication que les 30% de LAPI sans personnes chargées de l'animation. Il en va de même pour le développement de nouvelles actions avec leurs partenaires existant, ou bien le développement de nouveaux partenariats : tout cela est beaucoup plus pris en considération et réalisé lorsqu'un animateur ou un bénévole est présent dans la structure.

De plus, les animateurs participant à des rencontres avec d'autres animateurs d'espaces publics, ou bien étant inscrits à des forums ou des lettres d'information en lien avec l'animation ou l'accès public à Internet, participent de façon encore plus significative à l'établissement de liens avec d'autres LAPI. La responsabilité de l'animateur quant à la valorisation de l'espace existe donc bien ; établir une personne chargée de l'animation dans les LAPI n'en ayant pas s'avérerait ainsi un élément favorisant leur visibilité.

## Des publics qui fréquentent différemment les LAPI

Lorsque l'on regarde plus en détail les différents types de public (voir *tableau 5*), on observe que ces derniers varient selon le lieu où se situe le point d'accès public à Internet. Ainsi les jeunes et adolescents fréquentent essentiellement les bibliothèques et médiathèques, tandis que les mairies et autre locaux liés à la municipalité ont pour public majoritaire la population active (travailleurs et demandeurs d'emploi), ainsi que les retraités. Il est intéressant de noter que lorsque l'on demande à l'ensemble des LAPI quels sont les 3 publics qui fréquentent le plus leur structure - parmi les jeunes, les adolescents, les actifs, etc. – ce sont les retraités qui sont le plus souvent cités (voir *tableau 3*), ce qui montre que la « fracture numérique » entre les jeunes et seniors tend à se dissiper.

	Mairie, municipalité	Bibliothèque/ Médiathèque, espace culturel	Maison pour l'emploi, autre(s)	Espace autonome
<b>1<sup>er</sup> public le plus cité</b>	Demandeurs d'emploi	Adolescents	Demandeurs d'emploi	Seniors, retraités
<b>2<sup>e</sup> public le plus cité</b>	Actifs	Seniors/Retraités	Actifs	Personnes déjà équipées
<b>3<sup>e</sup> public le plus cité</b>	Seniors/Retraités	Jeunes -12 ans	Rmistes, personnes en situation précaire	Actifs

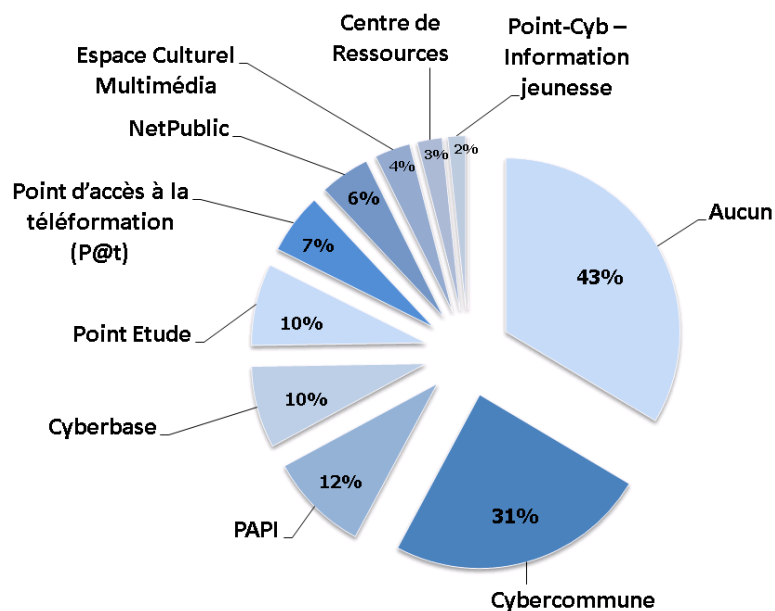
### 5. Publics les plus accueillis selon les lieux

## Une labellisation comme indicatrice d'une offre matérielle et d'une variété de services plus importantes.

La labellisation s'opère de la manière suivante : un LAPI se doit de respecter un cahier des charges pour pouvoir bénéficier d'un label. Il n'existe néanmoins pas de contractualisation ; certains LAPI de notre enquête ont donc eut des difficultés à se situer dans le panel de labels existants. Par exemple, certains LAPI ont fait la confusion entre le nom communément utilisé cybercommune, et le label « Cybercommune », qui lui sous-entend une charte de qualité à respecter.

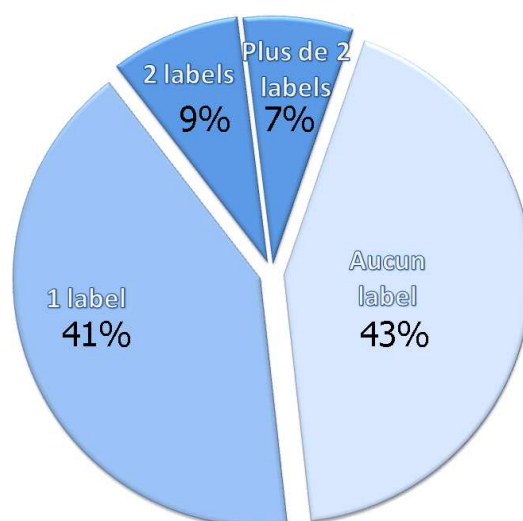


Les labels les plus souvent rencontrés dans notre enquête sont d'ailleurs les cybercommunes (31% des LAPI ayant répondu à l'enquête), même s'il est tout de même plus fréquent de ne pas avoir de label (43%).



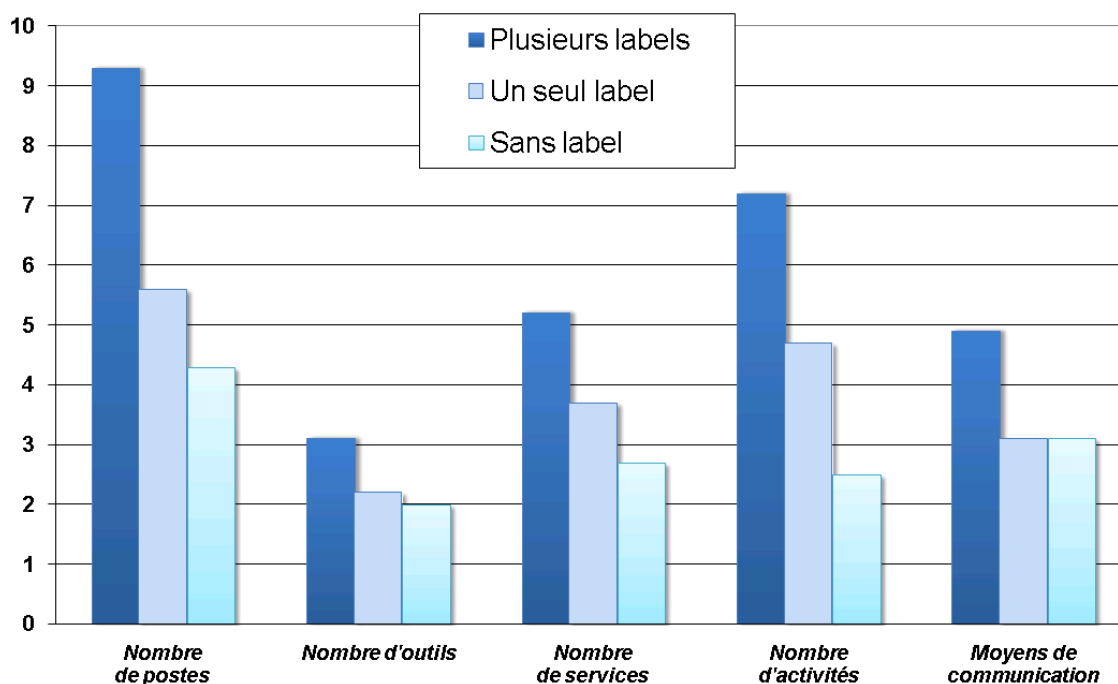
### 5. Distribution des types de labels dans les structures

Il est aussi possible, pour un LAPI, de cumuler plusieurs labels. Néanmoins, les structures ayant plusieurs labels restent minoritaires, représentant seulement 16% des structures.



### 6. Distribution du nombre de structures labellisées

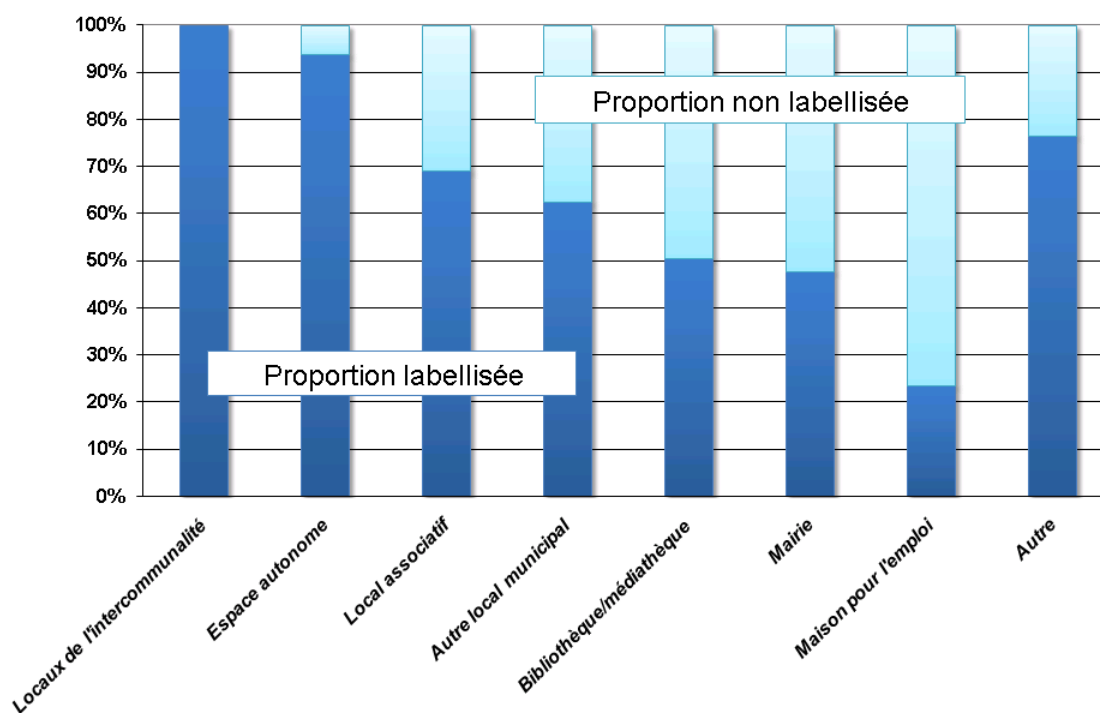
On retrouve chez ces structures multi-labellisées, qui concernent essentiellement les espaces autonomes, un équipement plus complet : le nombre moyen de postes y est significativement plus élevé, le nombre d'outils mis à disposition (imprimantes, scanners, etc.) aussi, etc. (voir *graphique 7*). De plus, ces structures sont en général ouvertes plus longtemps, aussi bien en semaine (du lundi au vendredi) qu'en week-end. Les structures multi-labellisées accueillent aussi une plus grande diversité de publics (jeunes, actifs, retraités, etc.).



### 7. Equipement moyen des structures selon leur labellisation

Enfin, les structures avec plusieurs labels considèrent plus souvent que les autres structures (avec un seul label, ou sans label) la pérennisation des postes actuels comme importante et elles sont aussi plus soucieuses de leur financement.

A l'opposé de cette multi-labellisation, on retrouve des LAPI qui ne disposent d'aucun label. Comme on a pu le voir précédemment (graphique 6), ils sont nombreux (43% des structures) lorsque l'on regarde la distribution du nombre de labels.



### 8. Proportion de structures labellisées selon le lieu dans lequel elles sont situées

Comme indiqué sur le *graphique 8*, les maisons pour l'emploi et les mairies sont les types de structures les moins souvent labellisées (respectivement 24% et 48%).

Quand bien même la relation entre la labellisation et la variété des services alors offerte, notamment au travers d'une offre matérielle plus importante, semble avoir été montrée précédemment, la quasi-totalité des structures non labellisées (97%) ne considèrent pas leur labellisation comme objectif prioritaire. De la même manière, obtenir de nouveaux labels pour une structure labellisée une seule fois n'est pas un objectif prioritaire dans 93% des LAPI concernés.

## **Les bibliothèques et médiathèques : un public peu diversifié**

Les LAPI sont en majorité des bibliothèques et médiathèques, comme on l'a vu précédemment, constituant ainsi près de la moitié des structures. Cela montre leur importance dans le support du développement des activités liées au numérique. Au même titre que les maisons pour l'emploi, elles sont plutôt faiblement labellisées (54% le sont, alors que par exemple 94% des espaces autonomes le sont).

Au niveau des publics, les jeunes et adolescents fréquentent plus souvent les bibliothèques, comme indiqué précédemment dans l'article. Il n'en est pas de même pour les étudiants ou les personnes au foyer qui sont eux les moins cités lorsque l'on demande aux bibliothèques/médiathèques et espaces culturels quels sont les publics qu'ils accueillent le plus. A l'instar des mairies et autres locaux liés à la municipalité, environ 30% des bibliothèques/médiathèques considèrent que leur public n'a pas évolué. En comparaison, ce n'est pas le cas pour les maisons pour l'emploi, où 95% indiquent au contraire que leur public a évolué par rapport aux années précédentes (nouvel accueil de personnes non équipées, de personnes cherchant un accès à des services publics, etc.).

Elles utilisent moins souvent le Wifi, significativement moins présent que dans les autres lieux d'accès. Enfin, elles sont ouvertes moins souvent pendant la semaine (du lundi au vendredi) que les autres LAPI, phénomène plus marqué dans les petites communes. Elles le sont par contre à peu près autant le week-end, grâce notamment à une ouverture plus régulière dans cette période que les autres LAPI (94% des bibliothèques sont ouvertes le samedi).

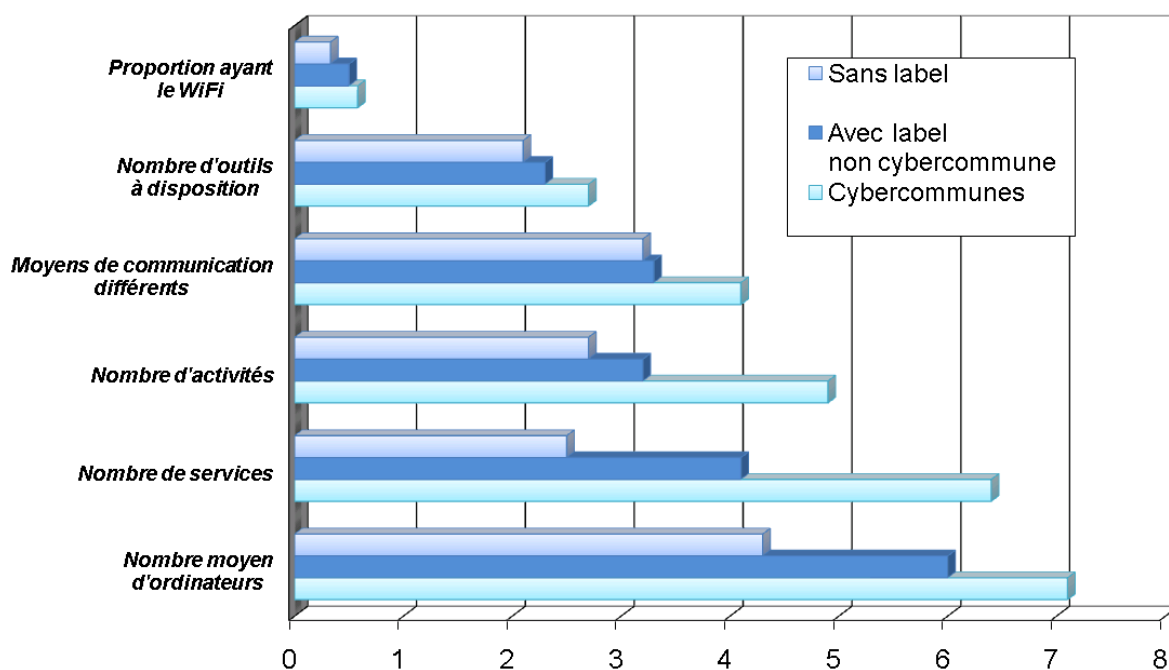
## **La cybercommune : un lieu d'accès bien équipé et proposant de nombreux services et activités.**

Les cybercommunes sont nées de la volonté du Conseil régional de Bretagne de favoriser les collectivités bretonnes à créer leur espace numérique public. Elle a ainsi contribué financièrement à l'élaboration de plus de 400 projets de ce type dans la région bretonne. 31% des LAPI de notre enquête sont ainsi des cybercommunes.

Les cybercommunes sont en général mieux équipées (nombre de postes, wifi, etc.) que les structures sans labels ou ayant un label différent de cybercommune (voir *graphique 9*). Elles sauvegardent plus souvent les données de leur utilisateur (39% des cas), contrairement aux établissements sans label par exemple (sauvegarde dans 12% des cas) et aux structures ayant un autre label (sauvegarde dans 25% des cas). L'« accès libre » est donc généralement limité aux adhérents, comme indiqué précédemment. Enfin, les cybercommunes considèrent avoir à mener un nombre plus important d'actions primordiales (développement de nouvelles activités, de nouveaux projets, etc..) que les autres labels.

En ce qui concerne les services, les cybercommunes en proposent un nombre plus élevé que les structures avec un label différent ou n'ayant pas de label. Il en va de même pour le nombre d'activités.

Les structures sans labels et les cybercommunes ouvrent cependant moins longtemps (18h en moyenne du lundi au vendredi) que les structures ayant un label différent (26h). L'écart est un peu moins significatif le week-end.



### 9. Niveau moyen d'équipement des structures selon leur labellisation

Certains types de public privilégient la fréquentation des cybercommunes aux autres structures labellisées ou non : les jeunes et adolescents, les touristes et les personnes déjà équipées. Ce n'est pas le cas pour les étudiants, les actifs, les personnes en situation précaire et les personnes handicapées.

Une évaluation du projet « cybercommune » avait été construite en 2003 par M@rsouin<sup>5</sup> pour établir un état des lieux de l'offre proposée dans les cybercommunes, ce qui rend possible l'analyse de l'évolution entre cette période et aujourd'hui. Il était notamment précisé que la taille de la commune n'avait que peu d'influence sur la présence d'une cybercommune.

Le recensement M@rsouin de 2010<sup>6</sup> indique quant à lui que la présence d'un LAPI dépendait significativement de la taille, une grande ville ayant plus souvent de LAPI qu'une petite. Néanmoins ce recensement traite de l'ensemble des LAPI, et non pas des cybercommunes uniquement.

A la suite de cette enquête, on constate que les cybercommunes sont un cas particulier des LAPI. En effet il existe bien un effet taille, influençant sur la présence ou l'absence d'une cybercommune ; néanmoins il n'est pas similaire à celui observé dans la globalité des LAPI : une grande ville n'aura pas plus de chances d'avoir une cybercommune qu'une ville d'une plus petite taille. Il y a par exemple plus de cybercommunes dans des communes de moins de 1000 habitants que dans des

<sup>5</sup> « Évaluation du projet régional cybercommunes, phase 1 : état des lieux. »

<sup>6</sup> « Analyse territoriale de l'accès public à Internet : dynamiques communales, intercommunales et de Pays », Jocelyne Trémembert, OPSIS.

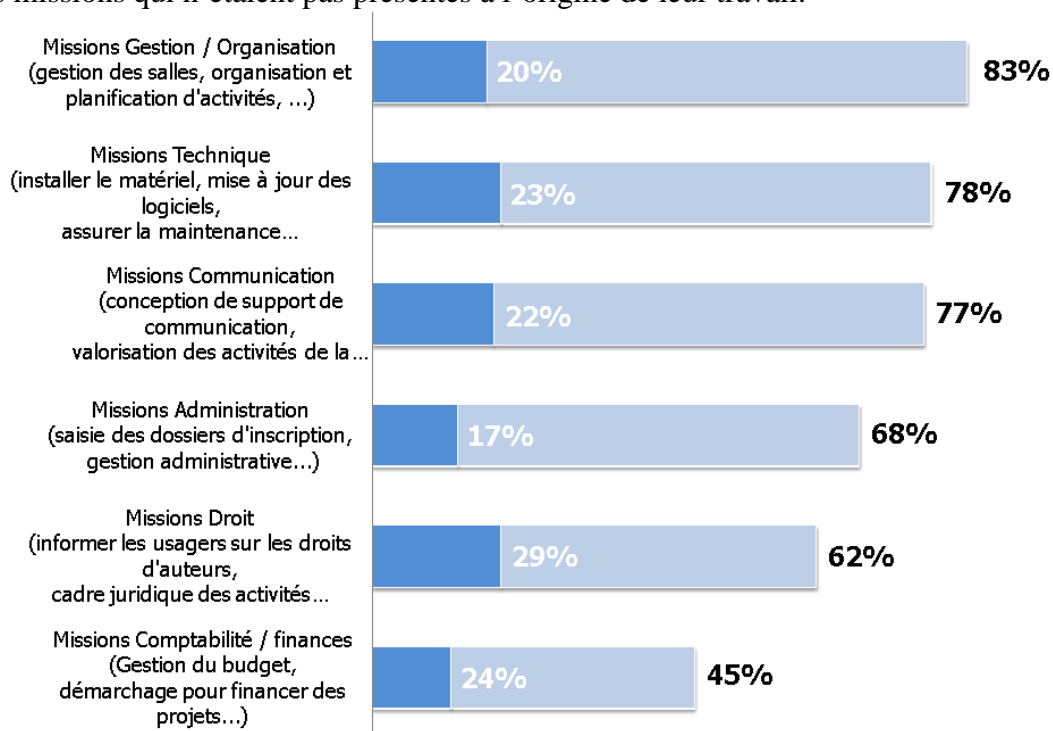
communes de plus de 10 000 habitants. Les cybercommunes sont ainsi plus présentes dans les communes ayant entre 1000 et 5000 habitants. Cela témoigne de l'objectif des cybercommunes de faciliter les collectivités bretonnes à créer leur espace numérique public et réduire ainsi l'écart entre le monde rural et le monde urbain.

Concernant l'équipement, le nombre moyen d'ordinateurs dans un lieu cybercommune a lui augmenté de manière sensible, passant de 4.6 à 7.2 en moyenne. L'accès à Internet ne se fait plus à bas débit comme en 2003, étant donné la démocratisation du haut débit. Enfin, il était précisé dans le rapport 2003 que plus l'espace multimédia existait depuis longtemps et moins les équipements mis à disposition pour les utilisateurs étaient en nombre important ; ce constat n'est plus valable aujourd'hui, avec une absence de corrélation entre l'année d'ouverture et la qualité de l'équipement (nombre d'ordinateurs, nombre d'outils mis à disposition des usagers, etc.). L'écart entre les anciennes et nouvelles cybercommunes en termes d'équipements n'est donc plus valable aujourd'hui.

## Des animateurs formés différemment et avec des missions très variées

La moitié des LAPI dispose d'un ou de plusieurs animateurs. Sur les 110 animateurs - principaux dans le cas où plusieurs animateurs sont présents - ayant entièrement répondu aux questions les concernant, 29% des animateurs ont une formation initiale en TIC, et 24% ont une formation initiale qui se rapporte à l'animation. Pour la proportion restante (presque la moitié) on retrouve des profils très différents, comme par exemple des animateurs formés en technique commerciale, et de façon moindre en droit, en histoire ou en arts plastiques.

En bleu foncé sur le graphique suivant (*graphique 10*) sont indiquées les activités réalisées par les animateurs, activités qui n'étaient pas présentes à l'origine et qui le sont devenues par la suite. Ainsi, les animateurs sont régulièrement (en moyenne dans un cinquième des cas) amenés à accomplir de nouvelles missions qui n'étaient pas présentes à l'origine de leur travail.



**10. Types de missions rencontrées par les animateurs**

*Indice de lecture du graphique : 83% des animateurs déclarent avoir des missions liées à la technique. Parmi ces 83%, 20% indiquent que ce n'était pas une mission qu'ils accomplissaient à l'origine, mais qu'ils ont été amenés à réaliser par la suite.*

En ce qui concerne les missions, on peut constater que les animateurs ne se limitent généralement pas à une seule tâche et sont même largement multitâches, comme on peut le voir sur le graphique. Dans le détail, environ 83% des animateurs déclarent avoir pour mission la gestion et l'organisation de la structure (gestion des salles, planification des activités, etc.), ce qui en fait la mission la plus fréquemment rencontrée. Arrivent ensuite pour 78% les missions techniques (installer le matériel, mettre à jour les logiciels, etc.), et pour 77% des animateurs les missions de communication (conception de supports de communication, promotion d'événements, etc.). Les animateurs sont par contre plus rarement amenés à réaliser des missions de comptabilité (gestion du budget, démarchage pour financer des projets, etc.), tâche réalisée par seulement 45% d'entre eux.

En définitive les animateurs sont donc fréquemment amenés à réaliser plusieurs types de missions et ne sont ainsi pas cantonnés à un seul rôle au sein de la structure. De plus, 3/5<sup>e</sup> des animateurs exercent d'autres fonctions au sein de la mairie ou de l'intercommunalité, comme par exemple la gestion du site web de la commune, de la maintenance informatique ou parfois de l'animation dans un autre LAPI. Cela confirme le caractère « multitâches » de l'animateur.

## **Le rôle de l'animateur : une gestion plus avancée des usagers**

La présence d'un ou plusieurs animateurs a un effet sur la gestion de la structure : par exemple une utilisation plus fréquente d'un logiciel visant à sauvegarder la liste des adhérents ainsi que celle des activités proposées. Ainsi, 72% des LAPI avec au moins un animateur utilisent un outil de gestion, tandis que ce chiffre est environ de 47% pour les LAPI sans animateurs.

Petite précision concernant ces outils de gestion, dans la majorité des cas (52%) c'est un tableur qui est utilisé. Dans le cas contraire, la structure est souvent gérée soit par une base de données ou un logiciel créé spécialement par la structure elle-même (utilisation d'une base de données Microsoft Accès, création d'un programme propre à la structure dédié à cette tâche de gestion, etc.). Dans une moindre mesure, les portails cyber-base et le logiciel Lore sont cités plusieurs fois, mais ils ne concernent qu'environ 10% des LAPI. Dans le même ordre de grandeur, environ 9% des structures utilisent simplement un cahier ou un autre document en papier.

Les utilisateurs alors voient leurs données de connexion plus souvent conservées dans un LAPI « animé » que lorsqu'ils sont dans une structure sans animateurs. La présence d'un animateur conduit aussi plus souvent à une évaluation de satisfaction par les usagers.

## **L'animateur et le nombre d'activités : un lien pas systématique**

Par contre, la présence ou non d'un animateur n'a pas de lien avec la durée d'ouverture d'une structure. De plus, si l'on pouvait s'attendre à ce que sa présence ait une influence sur le nombre de services proposés par la structure, on constate qu'en réalité la présence d'un ou plusieurs animateurs ne conduit pas nécessairement à cette augmentation de services. Ainsi, même si dans près de la moitié des cas l'absence d'animateur conduit à une inexistence d'activités, certaines structures sans animateurs proposent tout de même de nombreuses activités (plus de 4 activités sont parfois proposées), et inversement d'autres structures avec plusieurs animateurs ont une offre d'activité assez limitée.

Néanmoins il n'était pas indiqué dans notre questionnaire que certaines activités, par exemple la création de sites Web ou la création artistique (retouche de photos, montage de vidéos, etc.), nécessitaient la présence d'un animateur, pour l'aspect formation ; certains LAPI sans animateurs ont donc indiqué cette activité comme étant disponible alors qu'elle ne témoigne pas de l'intervention d'un animateur dans leur cas.

De la même manière, la présence ou l'absence d'un animateur n'a pas de lien systématique avec certains types de publics : les étudiants et les demandeurs d'emploi ou retraités fréquentent ainsi de façon équivalente les LAPI, qu'elles aient ou non un animateur. Il en est de même constat pour les touristes. Enfin, si les personnes âgées et les personnes illettrées fréquentent souvent les LAPI ayant au moins un animateur, c'est moins le cas pour les personnes handicapées.

Les structures sans animateurs ne considèrent pas (dans 90% des cas) comme prioritaire le recrutement d'un animateur. Par contre, on peut noter que les structures sans animateur dédié aux TIC ont plus besoin de former des personnes dans l'animation que les structures qui en ont déjà. Cela correspond généralement à des bénévoles qui souhaiteraient obtenir de nouvelles compétences.

Presque la moitié des animateurs exerce aussi au moins une autre fonction au sein de leur mairie ou de l'intercommunalité. Ces fonctions concernent essentiellement la gestion d'un site Web (26% des animateurs ayant une fonction hors de leur structure) et la maintenance informatique (23%).

Enfin, il n'y a pas de relation entre l'absence d'un animateur et la présence de bénévoles. Autrement dit, l'absence d'un animateur ne signifie pas de manière systématique qu'un bénévole remplit son rôle. Ainsi, 80 des LAPI sur 235 (34%) n'ont pas d'animateurs, ni de bénévoles qui viennent intervenir.

## **Des besoins variés au niveau des animateurs**

La diversité du parcours initial des animateurs, présentée précédemment, se retrouve dans le type de formations qu'ils recherchent, formations qui sont ainsi d'un nombre relativement important et de la même façon assez variées.

C'est la formation informatique qui a été la plus reçue par les animateurs et c'est la formation technique qui est la plus recherchée (voir *tableau 6*). Cela provient probablement du fait que seulement 29% des animateurs ont suivi initialement une formation en TIC. La formation en communication, bien que peu réalisée (11% des animateurs) est elle aussi plutôt souhaitée par les animateurs.

Contrairement aux besoins des LAPI qui sont similaires indépendamment du type de structure, les formations demandées par les animateurs divergent légèrement selon leur lieu de travail (bibliothèque, maison pour l'emploi, etc). Ainsi, les animateurs travaillant dans des maisons pour l'emploi sont plus sensibilisés à l'accueil de publics particuliers que ceux travaillant dans d'autres structures (notamment les espaces autonomes, où aucun ne déclare être formé à cela et très peu le souhaiterait). Le contraste est un peu plus élevé pour la formation informatique, où presque 40% des animateurs en mairie ou en bibliothèque ne sont pas concernés (n'ont pas reçu cette formation et n'émettent pas le souhait de la recevoir) tandis que ce chiffre n'est que de 17% pour les animateurs des maisons pour l'emploi.

Le fait que les formations souhaitées soient différentes selon que l'animateur soit dans une mairie, dans une bibliothèque, etc., peut s'expliquer par le fait que ces groupes de structures n'emploient pas



toujours le même type d'animateur. Plus précisément, les animateurs des maisons pour l'emploi sont plus souvent formés initialement à l'animation, tandis que ceux des bibliothèques/médiathèques et espaces culturels le sont aux TIC.

	Oui	Non, mais je le souhaiterais	Non
<i>Informatique</i>	43%	22%	35%
<i>Animation</i>	34%	15%	52%
<i>Technique</i>	18%	24%	58%
<i>Accueil de publics particuliers</i>	15%	24%	61%
<i>Gestion/Organisation</i>	15%	14%	72%
<i>Communication</i>	11%	23%	66%
<i>Droit</i>	5%	18%	76%
<i>Comptabilité/Finances</i>	5%	7%	88%
<i>Administration</i>	5%	6%	89%

### **6. Formations réalisées ou souhaitées par les animateurs**

## **Des besoins nombreux et divers pour les LAPI**

66% des LAPI ont au moins deux besoins parmi ceux présents dans la liste ci-dessous (proposée dans le questionnaire). Les besoins sont bien existants puisque seulement 14% des LAPI considèrent ne pas en avoir dans l'immédiat ; mais ils sont surtout divers comme on peut le voir dans le tableau ci-dessous.

Type de besoin prioritaire	Proportion de LAPI ayant ce besoin
Acquisition de nouveaux ordinateurs	39%
Formation des animateurs aux nouveaux usages et services	37%
Lancement de projets	37%
Pérennisation des postes actuels	26%
Formation des animateurs à l'animation, à la pédagogie	26%
Acquisition de compléments d'équipement (clés USB, imprimantes...)	24%
Recrutement de nouveaux animateurs	18%
Pas de besoins prioritaires	14%

### **7. Besoins les plus importants pour les LAPI**

Le besoin le plus important pour l'amélioration des LAPI est l'acquisition de nouveaux ordinateurs, suivi de la formation des animateurs aux nouveaux usages et services. Les besoins sont généralement indépendants du lieu de la structure, ce qui signifie qu'ils sont très souvent similaires quel que soit l'endroit où est situé le LAPI (dans une mairie, une bibliothèque, etc.). Enfin, la présence de l'animateur n'intervient pas de manière significative dans le type de besoin prioritaire pour la structure. On constate tout de même comme particularité que le besoin de recruter de nouveaux animateurs est plus présent dans les LAPI où il y a déjà un animateur (22% de ces LAPI) que celles où il n'y en a pas (10%).

Le tableau suivant présente quant à lui les actions primordiales que les LAPI souhaitent mener.

Type d'actions primordiales	Proportion de LAPI ayant ce besoin
Valorisation de l'espace	46%
Développement de nouvelles activités (en interne)	43%
Développement de nouveaux partenariats	34%
Mutualisation des expériences positives et bonnes pratiques	25%
Identification de financements possibles	24%
De nouvelles actions avec vos partenaires	23%
Identification de partenaires possibles	23%
Coordination et structuration interne	20%
Développement des outils mutualisés (outils de gestion, etc.)	19%
Identification de contenus (tutoriels, modules...)	19%
<i>Pas d'actions primordiales</i>	14%
Identification des repères sur les usages des TIC pour la veille	12%
Identification des acteurs de l'Internet Public	11%
Labellisation de la structure	6%

### **8. Actions primordiales pour les LAPI**

Il est souligné plus tôt dans cet article la nécessité d'améliorer leur visibilité. Il semblerait que ce soit un élément plutôt bien pris en compte par les LAPI, puisque la moitié cite en priorité la valorisation de leur espace comme action primordiale à mener. Néanmoins, le développement de nouveaux partenariats (qui concerne seulement un tiers des LAPI) devrait aussi faire partie des actions importantes à mener (comme indiqué dans la partie réseau de cet article), mais est encore une action trop peu répandue pour prétendre vraiment améliorer le réseau inter-LAPI.