

# Évaluation du projet régional « cybercommunes ».

## Phase 1 : état des lieux.

### Rapport final.

<b>Auteur :</b>	<b>MARSOUIN</b>
<b>Date :</b>	<b>17 janvier 2003</b>

**Ce projet bénéficie du soutien financier de la Région Bretagne.**

**Contact :** Marsouin, ENST Bretagne

Technopole Brest Iroise BP 832, 29285 BREST Cedex

☎ +33 (0) 229 001 245 / Fax : +33 (0) 229 001 173

[Nicolas.Jullien@enst-bretagne.fr](mailto:Nicolas.Jullien@enst-bretagne.fr), [Daniel.Thierry@iut-lannion.fr](mailto:Daniel.Thierry@iut-lannion.fr)



## Remerciements.

Ont participé à l'élaboration de ce rapport les membres de MARSOUIN cités ci-dessous :

- les ressources permanentes du Centre de Liaison et de Diffusion des Connaissances (Brest) :
  - Nicolas JULLIEN
  - Myriam LE GOFF-PRONOST
- les membres de laboratoires impliqués dans MARSOUIN :
  - du laboratoire CRAPE / ONTICM (Lannion):
    - Daniel THIERRY
    - Denis RUELLAN
    - Olivier TREDAN
    - Jean-Jacques MONNIER
  - du Département Économie et Sciences Humaines de l'ENST-BRETAGNE (Brest) :
    - Godefroy DANG NGUYEN
  - du laboratoire GRESICO (Vannes) :
    - Nicolas GUEGUEN
    - Céline JACOB.

Que soient ici remerciés tous ceux qui ont consacré du temps à cette étude, en particulier les personnes ayant répondu au questionnaire qu'ils soient animateurs, bénévoles, élus, ainsi que les membres du Conseil Régional de Bretagne, particulièrement Julie LECLERT, Catherine BIGOT et Jean-Yves GUILLAUME.



17 janvier 2003

Objet :

**Rapport final de la phase 1.**

## **Table des matières**

**REMERCIEMENTS..... II**

**TABLE DES MATIÈRES..... IV**

**SYNTHÈSE..... 1**

**LA QUALITÉ DE L'OFFRE : LES ESPACES..... 2**

L'OFFRE MATÉRIELLE : UN RISQUE D'OBSOLESCENCE..... 2

L'ACCÈS AU RÉSEAU INTERNET..... 2

COÛT..... 2

CONCLUSION : TROIS TYPES D'ESPACES..... 3

**L'ANIMATEUR, LA PERSONNE RESSOURCE ET LE FACTEUR DE DYNAMIQUE..... 3**

SON PROFIL ET SON INSERTION PROFESSIONNELLE..... 4

SES VRAIES FONCTIONS..... 4

LES QUALIFICATIONS NÉCESSAIRES..... 4

SON FUTUR..... 5

LA PLACE DU « E-BÉNÉVOLAT »..... 5

**QUELLE PÉRENNISATION ?..... 5**

**RÉFLEXIONS SUR LES RÉSULTATS D'UNE POLITIQUE PUBLIQUE..... 7**

LOGIQUE DE TERRITOIRE..... 7

<b>1. INTRODUCTION GÉNÉRALE.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 LES CYBERCOMMUNES : UN DISPOSITIF ORIGINAL ?.....</b>	<b>12</b>
1.1.1 FONCTIONNEMENT DES CYBERCOMMUNES.....	12
1.1.2 LES CYBERCOMMUNES : PROJET DANS LA MOUVANCE NATIONALE POUR LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION.....	13
<b>1.2 LA MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION.....</b>	<b>17</b>
1.2.1 ANALYSE QUANTITATIVE.....	17
1.2.2 ANALYSE QUALITATIVE.....	19
<b>2. L'ANALYSE QUANTITATIVE.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 ANALYSE DESCRIPTIVE.....</b>	<b>21</b>
2.1.1 ASPECTS GÉOGRAPHIQUES DU DISPOSITIF.....	23
2.1.2 LES RESSOURCES : DU MATÉRIEL, UN ESPACE ET... DES COMPÉTENCES.....	28
2.1.3 LA DYNAMIQUE DES ESPACES : DES USAGES VARIÉS MAIS UN SUCCÈS INÉGAL.....	46
2.1.4 L'ÉVOLUTION DES ESPACES.....	58
2.1.5 CONCLUSIONS DE L'ANALYSE DESCRIPTIVE.....	66
<b>2.2 MISE EN PLACE D'UNE TYPOLOGIE DES CYBERCOMMUNES.....</b>	<b>68</b>
2.2.2 ANALYSE DE LA FRÉQUENTATION.....	69
2.2.3 LES USAGES.....	87
<b>2.3 CONCLUSION DE L'ANALYSE QUANTITATIVE : MISE EN PLACE D'UNE TYPOLOGIE.....</b>	<b>105</b>
<b>3. ANALYSE QUALITATIVE : USAGES ET PRATIQUE DE L'INFORMATION.....</b>	<b>108</b>
<b>3.1 CADRE DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>108</b>
3.1.1 PROBLÉMATIQUE.....	109
3.1.2 MÉTHODOLOGIE.....	113
<b>3.2 RENDU DE L'ÉTUDE.....</b>	<b>118</b>
3.2.1 PRÉSENTATION DES MONOGRAPHIES .....	120
3.2.2 SCÉNARIOS D'ÉMERGENCE.....	224
3.2.3 MISE EN AVANT DES ASPECTS NÉGATIFS ET POSITIFS .....	228
<b>3.3 COMMENTAIRES ET CONCLUSION DE L'ANALYSE QUALITATIVE.....</b>	<b>233</b>
<b>4. CONCLUSION GÉNÉRALE.....</b>	<b>235</b>

---

<b>RÉSULTATS DE LA PREMIÈRE PHASE. QUELQUES ÉLÉMENTS SUR L'ÉVALUATION DU PROJET CYBERCOMMUNE.....</b>	<b>235</b>
<b>LA DEUXIÈME PHASE.....</b>	<b>237</b>
MISE EN PLACE D'UN PROTOCOLE D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE PUBLIQUE CYBERCOMMUNE.....	237
ÉVALUATION DES USAGES DÉCOULANT DE LA MISE EN PLACE DES ESPACES.....	240
<b><u>ANNEXES.....</u></b>	<b>245</b>
<b>ANNEXE 1 : LA QUALITÉ DES RÉPONSES DE L'ENQUÊTE QUANTITATIVE.....</b>	<b>245</b>
<b>ANNEXE 2 : LISTE DES ACTEURS RENCONTRÉS POUR L'ANALYSE QUALITATIVE.....</b>	<b>247</b>
<b>ANNEXE 3 : LES LABELS NATIONAUX.....</b>	<b>249</b>
LES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX.....	250
LES INITIATIVES NATIONALES PRIVÉES ET SEMI-PUBLIQUES.....	254
LES DIFFÉRENTS LABELS PAR RAPPORT À LA POLITIQUE DE LA RÉGION BRETAGNE.....	256



## Synthèse.

L'ouverture du **projet Cybercommune constitue une caractéristique précieuse de l'expérimentation à grande échelle de l'implantation de points d'accès publics** aux technologies de la communication, qui explique largement son succès. Alors que la majorité des expérimentations menées en France ne concerne qu'un territoire souvent restreint (une ville, un espace touristique,...), une catégorie d'usages (création de sites, jeux), une catégorie d'utilisateurs (jeunes, chômeurs), etc., le projet Cybercommune offre un panorama de toutes ces combinaisons d'usages, d'utilisateurs et d'espaces.

Le bilan tiré de cette expérimentation est extrêmement riche comme le montre cette étude et il permet aujourd'hui de cerner les attentes des utilisateurs de ce dispositif avec plus de précision.

On peut synthétiser les études réalisées par les laboratoires de Marsouin (principalement les équipes de l'ENSTBr et de l'IUT Lannion) pour la première partie de l'évaluation du dispositif « cybercommunes » en **quatre critères** :

- **l'évaluation des espaces** et de ce qu'ils offrent en terme de matériel, d'accès au réseau, bref de mise à disposition des instruments pour découvrir et se former aux outils multimédias ;
- l'évaluation de **l'animation de ces espaces**, c'est-à-dire des compétences, de l'aide fournie aux utilisateurs pour pouvoir comprendre et s'approprier les machines et en faire des instruments utiles à leur usage personnel. Il s'agit principalement de parler du **rôle, central, de l'animateur**.

Ces deux points correspondent à l'étude de l'offre et du succès de cette offre. Ensuite, vient une réflexion sur le succès du dispositif, en terme d'implantation locale et en terme d'adéquation avec les objectifs initiaux. Ce sont les deux autres points :

- **la perception du dispositif par les communes et les stratégies de pérennisation** de l'espace et de l'offre ;
- **les réflexions qu'on peut faire de cette expérience en terme de politique publique.**

## La qualité de l'offre : les espaces.

### L'offre matérielle : un risque d'obsolescence.

Le terrain montre que, souvent, les équipements n'ont pas évolué depuis l'installation. Au mieux, les postes sont-ils maintenus en état mais sans mise à jour logicielle ni acquisition d'équipements périphériques. Cela est confirmé par l'analyse statistique, qui constate que **plus l'espace multimédia existe depuis longtemps et moins les équipements mis à disposition pour les utilisateurs sont nombreux.**

Cela se traduit par une catégorisation de ces espaces comme pouvant servir à la découverte mais non à l'élaboration de produits plus complexes tels que des sites Web. Mais la présence de projets induit de nouveaux équipements faisant ainsi évoluer des points Cybercommune originellement équipés pour la seule initiation.

### L'accès au réseau Internet.

**L'accès réseau est le plus souvent en bas débit et conforte là aussi l'idée que ce type d'équipement ne saurait être utilisé pour d'autres fonctions que l'initiation et le courrier électronique.** On constate statistiquement que l'accès au haut débit est lié à la taille de la population concernée ; cela met en lumière la fracture géographique rurale/urbaine dans l'accès à ces technologies.

**Toutefois, on s'aperçoit, à la lumière de l'analyse qualitative, que l'usage en réseau n'est pas nécessairement l'élément essentiel de ce que les utilisateurs viennent chercher.** En effet, les animateurs mettent l'accent sur la **découverte de l'objet technologique et des outils de bureautique.** Le temps passé en formation privilégie les ressources locales et la réflexion sur le fait que ces espaces soient des lieux permettant de développer de nouvelles pratiques socioprofessionnelles (centres de travail à distance, centres de formation à distance, ou « télé-formation ») n'est pas souvent engagée. Cependant, il faut souligner un lien statistique entre accès haut débit et offre de services de formation.

### Coût.

Les usages en ligne sont très souvent facturés selon des coûts qui n'entrent pas dans le cadre des recommandations du projet Cybercommune (statistiquement, 39 % des répondants proposent des tarifs inférieurs à 1€ pour une consommation de 36 heures, ce chiffre tombe à 30 % pour 12h, certains sont chers (23 % à plus de 2 € pour 36h, 35 % pour 12h), voire très chers : proposant des tarifs de plus de 3 euros, on trouve 24 espaces si l'on considère les abonnés à 12h et encore 11 lorsqu'il s'agit d'une consommation de plus de 36h par an). Cependant, il ne semble pas qu'il y ait de lien statistique entre le prix et la fréquentation.

L'étude de terrain permet d'approfondir ce point : certains espaces répercutent l'intégralité des coûts de connexion avec une majoration, alors que d'autres utilisent cette variable pour discriminer les publics

utilisateurs. Cela permet ainsi de distinguer des espaces de formation parfois très performants avec d'autres espaces ayant une fonction plus axée sur l'animation sociale. Les tarifs pratiqués sont aussi justifiés comme étant une forme d'autofinancement d'équipements complémentaires. Il reste qu'il n'a pas toujours été possible d'identifier si ces politiques avaient un effet d'exclusion envers certaines catégories de population.

### **Conclusion : trois types d'espaces.**

En fait, l'étude statistique (et notamment l'analyse factorielle) fait ressortir trois types d'espaces :

- d'un côté des espaces bien dotés en terme d'équipement et de qualité des prestations, ayant accès à un réseau haut débit et proposant une large palette d'activités, souvent s'adressant à une large population, et dont la pérennité est souvent assurée (notamment en ce qui concerne le maintien d'un animateur), soit par leur activité propre, soit par l'implication des collectivités locales,
- de l'autre des petits espaces peu attractifs, équipés a minima et ne concernant que peu de personnes ;
- entre ces deux populations, apparaissent les espaces « moyens », au sens où ils s'adressent à une population moyenne (typiquement entre 2.500 et 5.000 personnes). C'est dans cette population de « cybercentres » qu'il y a le plus de disparités, entre ceux, qui se sont inscrits dans une dynamique pré-existante (par exemple associative), ou qui ont été portés par un projet politique fort, et ceux où la seule dynamique dépendait de la bonne volonté de l'animateur et risque de disparaître avec la fin du programme emploi-jeune.

### **L'animateur, la personne ressource et le facteur de dynamique.**

Tous les projets Cybercommunes ont un animateur, à temps plein. Ce qui ne veut pas dire que tous les espaces ont un animateur à temps plein, certains projets couvrant plusieurs espaces (jusqu'à plus de 20). Les rôles sont donc variés, entre ceux qui ont la charge d'animer un espace, d'y organiser des formations ou/et des activités et ceux qui passent de point en point afin d'aider à accéder à la machine informatique. Soulignons également que certains animateurs cumulent l'ensemble de ces fonctions.

## **Son profil et son insertion professionnelle.**

Les profils des animateurs sont variés et ne découlent pas toujours d'une authentique réflexion sur les usages à développer. Peu ont une formation initiale en informatique (moins de 15 %) ou ont suivi une formation spécifique à l'animation d'espaces multimédias (moins de 25 %).

Même si, statistiquement, il apparaît que les animateurs sont plutôt intéressés par leur travail (50 % le trouvent intéressant et veulent rester en place, 20 autres pourcents ont même des perspectives d'évolution), le terrain montre que ce constat doit être nuancé : la nature même des contrats-jeune conforte l'idée qu'il s'agit plus d'un « petit boulot » permettant de faire la jonction entre une formation et l'insertion dans le monde professionnel. On constate, statistiquement, une corrélation positive entre taille de l'espace, variété des activités proposées et degré de motivation des animateurs. Rares sont donc les animateurs qui ont une réflexion sur la nature des orientations que devrait prendre leur fonction à moyen terme. Ceux qui intègrent une fonction professionnelle sortent souvent du point Cybercommune pour aller vers leur domaine de compétences d'origine : l'informatique ou l'animation, ce qui est à mettre au crédit de l'objectif de formation et d'accès à l'emploi du programme emploi-jeune, mais qui peut déstabiliser les espaces.

## **Ses vraies fonctions.**

La caractéristique de ce qui est demandé aux animateurs jusqu'à présent est de faciliter l'accès à l'usage de l'informatique pour des populations peu familiarisées. Mais, dans les espaces les plus importants, ils doivent aussi mettre en place des ateliers thématiques (les plus courants : recherche d'information/recherche d'emploi), voire des formations (bureautique, création de pages Web, etc.). Enfin, ils ont la charge de la gestion quotidienne de l'espace.

En plus de cette animation des espaces, l'animateur joue de nombreux rôles dans beaucoup d'espaces : environ 60 % s'occupent du site Web de la collectivité et un peu moins de 50 % de sa communication.

## **Les qualifications nécessaires.**

La prise en compte du fait que l'animateur a d'abord un rôle de « facilitateur » d'accès devrait amener à privilégier la compétence relationnelle et pédagogique à la seule performance technique.

Mais, à moyen terme, la pérennisation des espaces passe sans doute par leur capacité à offrir des formations techniques spécialisées et à accompagner les utilisateurs dans la réalisation de projets personnels ou collectifs requérant une technicité plus importante (création de sites, de produits multimédias, etc.). Et là, tant l'étude statistique que les expériences étudiées sur le terrain, montrent que cette connaissance technique est nécessaire.

Et, il faut noter une certaine réticence des collectivités à laisser aux animateurs le temps libre suffisant pour se former (en suivant, par exemple le programme proposé par la Région).

### **Son futur.**

Le futur de l'animateur est lié à la politique de pérennisation de la commune. Deux faits statistiques ressortent : tout d'abord, la réflexion n'est menée que de façon contrainte (quand le contrat arrive à son terme) et la pérennisation n'est faite que dans les espaces de grande taille (population concernée supérieure à 10.000ha). Dans les autres, lorsqu'une réflexion a eu lieu, elle a conduit fréquemment à la non-pérennisation.

### **La place du « e-bénévolat ».**

Signalons, pour finir, une population peu visible dans le dispositif (nous ne les voyons pas apparaître, au niveau statistique, par exemple) : celle des bénévoles. Pourtant, ils sont souvent indispensables au bon fonctionnement des points cybercommunes car ils apportent du temps et parfois d'appréciables compétences et surtout ils sont souvent très impliqués (certains ont créé le centre, comme à Paimpol). Toutefois, dans la mesure où ils n'ont pas d'existence officielle, ils ne bénéficient pas de formation et sont rarement associés aux décisions concernant le dispositif local.

On peut préciser le profil de ces animateurs en distinguant d'authentiques porteurs de projets et les personnes cherchant une occupation (retraités, inactifs).

## **Quelle pérennisation ?**

**La pérennisation est peu pensée car la réflexion à propos des espaces s'est souvent arrêtée avec le dépôt du dossier de Cybercommune.** Le futur des animateurs, dont nous avons déjà parlé, et le peu d'initiatives pour inscrire les espaces dans des programmes nationaux (EPN, ECM, etc.), autres sources de financement et d'aide à l'animation, sont deux thèmes qui montrent bien l'absence de véritable réflexion de la part de nombreux acteurs engagés dans des programmes Cybercommunes.

Cette pérennisation est déjà en cours dans les « gros » espaces, qui, le plus souvent, trouvent les ressources pour financer le coût de l'animateur. Dans les « petits » espaces, la fin du dispositif « emplois-jeunes » signifiera sans doute la fin de l'animation (après, éventuellement, une période de prise en charge par les bénévoles). Dans les espaces « moyens », cette évolution dépendra des initiatives prises par la Région, mais surtout de la dynamique propre qui s'y est installée. Et, au-delà des formes imaginées pour continuer à assurer les prestations auprès des utilisateurs des espaces, l'étude de terrain permet de distinguer plusieurs acceptations pour les Cybercommunes, et notamment pour ces espaces intermédiaires :

- **un service public.**

Dans ce cas le projet est souvent porté par une municipalité qui considère que le Conseil Régional a mis en œuvre une procédure d'équipement collectif qui sera reconduit en tant que dotation pour assurer un service public. Toutefois, si la perspective du Conseil Régional est ici mal perçue, cette approche incite néanmoins ces élus à s'interroger sur l'importance des TIC dans l'exercice d'un mandat municipal. Cette approche peut mener à considérer que les ressources publiques en outils de formation, voire de communication en lieux publics, nécessitent la création d'une offre stable.

Dans ce cas, on risque toutefois de concevoir le point d'accès public comme une ressource à pérenniser au même titre que la téléphonie publique sans bien comprendre que la finalité du programme est celle d'un usage domestique élargi.

- **une dotation en matériel.**

La question de la pérennisation peut parfois être centrée sur la seule problématique du matériel et non sur les usages. Dans ce cas, les Cybercommunes pensent pouvoir obtenir sous une forme ou une autre un renouvellement du parc du matériel sans pour autant développer de vrais projets. La question des animateurs est alors considérée comme secondaire en se disant que l'on trouvera des ressources bénévoles.

- **une plate-forme de développement économique.**

Ici on envisage des scénarios de développement où des investisseurs privés ou semi-publics viendraient s'insérer dans le dispositif qui trouverait alors un moyen d'équilibrer son budget.

Des hypothèses d'offres de services de produits informatiques pourraient alors s'appuyer sur une population d'utilisateurs sensibilisés à l'utilité de développer un site sur Internet (commerçants, locations saisonnières, prestataires de services, etc.). Une autre hypothèse de développement consisterait à offrir de véritables ressources pour des télé activités qui se développeraient à partir du point Cybercommune ; on évoque ainsi des centres de télé-formation ou de télétravail.

Soulignons que cette hypothèse n'exclut pas le maintien de prestations « basses » telles que le relevé des courriers, ou la mise à disposition occasionnelle ou régulière de ces matériels pour des projets associatifs.

- **un équipement éphémère.**

Dans ce dernier cas, sans doute assez largement répandu, la question de la pérennisation du dispositif n'est pas anticipée. On se contente de faire fonctionner tant bien que mal ce qui a été mis en place en se disant que la demande étant très faible, la Cybercommune disparaîtra avec la fin du financement du dispositif. Ces projets ont souvent été initiés par des élus considérant qu'il s'agissait d'une opportunité pour leur image personnelle, d'un effet de mode, ou bien encore de satisfaire une demande marginale.

Le constat que l'on peut faire est que la pérennisation de l'animateur n'est guère pensée comme une priorité dans la majorité des cas (surtout si l'on exclut les grands espaces).

## Réflexions sur les résultats d'une politique publique.

### Logique de territoire.

La cartographie de l'implantation des points Cybercommune témoigne de la **réussite de couverture du territoire en points d'accès public** (moins de 20 espaces sont annoncés à plus de 20km de leur plus proche voisin). Ce qui **ne veut pas dire que cela garantit un égal accès**, nous l'avons déjà vu au niveau de débit offert.

Surtout, les **disparités socio-démographiques** apparaissent lorsque l'on s'approche de ces points. On constate en effet que les clivages entre les populations d'usagers urbains, jeunes avec un capital culturel appréciable et des populations rurales plus âgées bien plus éloignées des usages des TIC ne se sont pas réduits. Au contraire, **la mise à disposition des outils renforce la pratique de ces techniques auprès des populations sensibilisées alors qu'elle reste sans effet sur les autres**. Ce constat confirme un phénomène récurrent dans ces situations.

Mais, l'expérimentation nous apporte un élément de réflexion original en montrant **que la dissémination des moyens sur un territoire selon une volonté de maillage étroit du territoire n'a pas l'effet voulu**. En effet, à défaut de disposer d'une infrastructure offrant à la fois des matériels en nombre suffisant et une forte disponibilité d'un animateur qualifié, ces petits points Cybercommunes n'ont pas la capacité d'aller capter l'intérêt de personnes peu sensibilisées à ces techniques. Le recours aux bénévoles ne saurait constituer l'alternative que certains ont cru discerner, car ils n'assurent pas la permanence et la qualification attendues de la part d'animateurs professionnels. Au contraire, **la concentration de moyens permet de mieux gérer les plages d'ouverture des centres, de mieux segmenter les publics et leurs activités et permet enfin de rassembler plus de personnes lors de séquence de formation**. Dès lors que la qualité de l'offre est reconnue, la question de la distance à laquelle on se situe par rapport au site devient relative pour des populations rurales déjà habituées à effectuer ce type de déplacement pour d'autres tâches. L'enquête de terrain a ainsi révélé que des utilisateurs étaient prêts à faire plusieurs dizaines de kilomètres pour suivre une formation de qualité.

De ce constat, il ressort que **l'offre pourrait présenter deux aspects** :

- **une offre de proximité pour des usages basiques** (réception et envois de mails, recherches occasionnelles d'informations ou de documents administratifs en ligne, impression de CV, etc.) qui pourrait être satisfaite en exploitant des ressources existantes ou en développant des bornes publiques d'accès à Internet ;
- **des services élaborés répartis selon un plan d'équipement qui seraient à développer selon des échelles se situant entre le canton et le département**, ou bien encore entre la communauté de communes et le Pays. Ces centres de ressources concentreraient alors des moyens plus importants.

Les entretiens menés sur le terrain montrent aussi que, **au moins dans le Trégor, la logique d'équipement communautaire est peu présente**. Contrairement à ce que l'on pourrait attendre, ces équipements ne favorisent guère les synergies, mais renforcent des logiques centrées sur les municipalités. La pérennisation, lorsqu'elle est envisagée, est imaginée à l'échelle de la commune mais non dans une perspective de mise en commun des ressources.

Ce constat ne remet pas en cause ce que nous observions précédemment mais il montre que la dispersion des moyens renforce cette attitude de rivalité entre les communes lorsqu'elles offrent des services indifférenciés et nécessairement similaires. La mise en œuvre de centres thématiques limiterait évidemment l'importance de ces compétitions. Mais dans le cadre de centres thématiques se profile aussi la surenchère entre élus pour disposer de cette ressource sur le territoire de leur propre commune. C'est pourquoi, **on peut s'interroger sur la pertinence de faire reposer le développement de tels réseaux sur la volonté des élus locaux. Les réseaux mis en place bénéficieraient sans doute davantage de dynamiques d'associations énergiques, de projets économiques émergents mais aussi de réseaux pré-existants dans le domaine de la pédagogie, de la formation professionnelle, de la vie culturelle (bibliothèques par exemple).**

Les quatre scénarios d'émergence présentés à la fin de l'étude qualitative montrent une **palette de comportements allant du total opportunisme jusqu'à la mise en place d'une pensée de développement territorial incluant ces technologies**. Ce sont en effet les attitudes que suscite l'expérimentation Cybercommune chez ceux qui ont lancé ces projets. La sensibilisation à l'introduction des TIC dans l'espace public est très variable : des élus se disent qu'il serait bon de commencer à s'approcher des nouveaux objets (ils saisissent l'opportunité d'obtenir une dotation en matériel), d'autres élus ou des militants associatifs sont prompts à tenter de nouvelles expérimentations sociales autour des techniques informatiques.

Toutefois, la caractéristique majeure de tous ces publics est leur **absence de points de repères dans les choix qui leurs sont offerts, dans les perspectives sociétales qu'ouvrent ces techniques**. Les ateliers

organisés avec ces personnes le 28 novembre 2002 à Lannion ont montré que, au-delà des moyens financiers et techniques mis à leur disposition, elles attendent aussi d'être accompagnées dans cette réflexion. Plus qu'une indifférence, **les attitudes peu volontaristes observées dans de nombreux cas chez les élus témoignent sans doute essentiellement d'une incapacité à savoir comment aborder ces nouveaux questionnements**. Face à cette incertitude beaucoup préfèrent éluder le problème pour l'instant tout en sachant qu'ils seront confrontés à d'autres échéances.

Simultanément, et de façon certes encore timide, **des individus, des groupes plus ou moins constitués ont commencé à regarder les techniques informatiques comme des outils aux usages de moins en moins improbables**. Envoyer un mail, ou rechercher des informations sur Internet ne leur sert à rien, mais, en tout cas, ils savent qu'ils peuvent le faire. Sans doute le nombre de désaffections des points Cybercommune est-il en grande partie consécutif à ce constat ? **Si l'offre se limite à donner des outils sans proposer d'usages, il n'y a pas de raisons que ces primo-usagers retrouvent le chemin des centres Cybercommunes**.

La réflexion à engager à présent concerne avant tout les moyens à mettre en œuvre pour engager des pratiques. Et comme il est utopique d'imaginer les créer *ex nihilo*, **il faudra sans doute s'attacher davantage à donner aux porteurs de projets les moyens de mettre en application les techniques qu'ils ont découvertes**. Dès lors nous quittons les logiques techniques au profit des logiques sociales et les unes et les autres possèdent des temporalités fort différentes. Apprendre à utiliser une technique ne suffit pas pour devenir un usager de ce dispositif technique ; dans ce dernier cas, il faut peu à peu insérer un faisceau de pratiques dans différents espaces (professionnels, ludiques, culturels, relationnels, esthétiques, etc.).

**L'ambition, indispensable, de familiariser une frange de population la plus large possible aux techniques numériques ne peut déjà plus se contenter de fournir des machines, telle est sans doute une des conclusions essentielles de cette première phase d'évaluation.**

La synergie avec d'autres dispositifs permettrait sans doute de minorer la part de l'effort consacré aux seuls équipements matériels au profit d'accompagnement de dynamiques de projets. Cette question n'a pas été abordée directement dans cette étude, mais en circulant sur le terrain on s'aperçoit que les points cybercommunes co-existent fréquemment avec des dispositifs possédant d'autres labels. Cette association permet d'offrir plus de moyens en termes de matériel et d'animation et présente aussi la caractéristique fort intéressante de faire coopérer des personnes ou associations portant des projets hétérogènes. En dépit d'un certain nombre de difficultés locales (en particulier pour utiliser des équipements installés dans des établissements scolaires) de tels usages dégageraient de nouvelles possibilités pour accompagner des projets en dehors du seul dispositif Cybercommune.

**L'état actuel des travaux ne fait pas apparaître une réduction de la « fracture numérique » entre les populations familiarisées aux NTIC et à Internet qui sont utilisatrices des points cybercommunes et les « réfractaires » qui n'ont aucune raison de fréquenter ces espaces. La réduction des écarts de pratiques ne pourra être sérieusement envisagée que lorsque l'Internet, l'ordinateur et les périphériques numériques seront perçus comme des outils simples à incorporer dans divers espaces de pratiques. C'est donc à partir de l'observation des comportements induits par l'usage des NTIC dans les pratiques individuelles que l'on pourra localiser les besoins d'accompagnement pour réduire cette fracture.**

Après cette observation des espaces et des acteurs susceptible de transformer l'offre technologique et pratiques effectives, le travail de politique publique d'accompagnement de la familiarisation aux NTIC pourra s'engager sur des chantiers clairement identifiés. Au nombre de ceux-ci, on pourrait repérer quelles sont les pratiques et les populations dont on pourrait accompagner l'équipement et la formation à l'usage de l'informatique afin de les aider à combler leurs lacunes dans ce domaine.

**Les propositions que nous faisons pour l'évolution de la politique de la Région ont été placées dans la conclusion du rapport.**

## 1. Introduction générale.

En 1998, le Conseil Régional de Bretagne a proposé aux collectivités locales bretonnes de financer un projet dénommé « Cybercommune » afin de faciliter l'accès aux technologies de l'information et de la communication au grand public. Cybercommune avait pour objectif de donner à tous les Bretons, quels que soient leur âge, leur activité et leur lieu de vie, les moyens de se familiariser avec les technologies de l'information et cela à moins de 20 km de chez eux. L'orientation de la Région était la suivante : *« les TIC ne doivent pas engendrer de nouvelles exclusions, le progrès passe par l'alphabétisation de toutes les populations. Le dispositif Cybercommune cherche à rassembler les populations autour des technologies actuelles d'information et de communication avec l'objectif :*

- *de sensibiliser les populations aux technologies actuelles pour augmenter leur maturité ;*
- *d'arriver à terme , à un usage courant de l'informatique et de l'Internet ;*
- *de créer un nouveau service communal : l'espace multimédia complément des structures existantes ».*

(Région Bretagne, Préambule au cahier technique Cybercommune).

Cinq ans après la mise en place des cybercommunes, la Région Bretagne sollicite le GIS MARSOUIN pour mener l'évaluation de cette politique publique, afin de connaître **l'impact des cybercommunes sur l'appropriation par la population des outils Internet et Multimédia**. Alors que les enquêtes nationales plaçaient la Bretagne, à la fin des années 90, en-dessous de la moyenne en ce qui concerne le taux de connexion à Internet des ménages (exemple de l'étude KOSMOS<sup>1</sup>), semblant provenir de la forte ruralité de la Région, **le maillage du territoire par le développement des cybercommunes aura-t-il eu l'effet escompté ?** S'il est un peu tôt pour répondre (les sondages pour 2002 ne sont pas sortis au niveau national), on peut constater **que, fin 2002, 36 % des bretons (contre 37% des français fin 2001<sup>2</sup>) et 29 % des ménages avaient utilisé Internet en 2002 et que 5 % le faisaient à partir de points d'accès publics<sup>3</sup>.**

Au-delà du seul effet connexion à Internet, d'autres questions, sans doutes plus importantes, étaient posées : les espaces sont-ils fréquentés ? Par quels usagers et pour quels usages ? Arrivé au terme des emplois-jeunes, quelle est la politique à tenir concernant les animateurs ? Comment les différents acteurs des communes se

<sup>1</sup> <http://www.kosmos.fr/IDOEtude2001.htm>

<sup>2</sup> Voir l'étude Taylor Nielsen Sofres Interactive 2002 : <http://www.tnssofres.com/ger2002/>.

<sup>3</sup> Enquête Marsouin, sondage réalisé en décembre 2002 sur un échantillon représentatif de la population bretonne (2.000 individus). Résultats sur <http://www.marsouin.org>.

sont-ils impliqués ? Quel bilan peut-on tirer aujourd'hui de cet investissement tant du point de vue de la maîtrise technique par les usagers qu'en terme de réalisations de projets ? Comment les cybercommunes peuvent-elles contribuer à redéfinir des statuts de l'information locale en marge ou en synergie avec les informateurs professionnels (médias et institutionnels) ? À terme que va devenir ce lieu ?

Telles sont les questions auxquelles MARSOUIN a tenté de répondre.

Ce rapport présente les résultats de la phase 1 d'un projet programmé sur deux ans et qui se décompose en deux phases :

Phase 1 : mise en place d'un **panorama exhaustif des cybercommunes** à partir d'un questionnaire en ligne, complété par une analyse qualitative de certains espaces afin d'affiner la description des espaces et surtout de leur dynamique d'évolution. Ce panorama permet d'aboutir à une **typologie** : des espaces et surtout à quelques propositions en terme de politique publique.

Phase 2 : à partir des typologies, pourront être extraits plusieurs **panels** de cybercommunes types (panel qui peut être spécifique à chaque étude envisagée) pour lesquelles des **études plus qualitatives** ou **spécifiques** pourront être menées par les différentes équipes de MARSOUIN, et qui aideront à mieux comprendre les « meilleures pratiques » dans le développement de ces espaces.

**Le présent rapport fait état des résultats de la phase 1.**

## **1.1 Les cybercommunes : un dispositif original ?**

Une Cybercommune est un espace public d'accès aux Technologies de l'Information et de la Communication mis en place dans les collectivités locales avec le soutien du Conseil Régional de Bretagne. Le dispositif Cybercommune a remporté dès sa création, en 1998, un vif succès. À tel point qu'à la fin 2001, ce sont près de 320 projets de Cybercommunes qui ont été acceptés par la Région. Plus de 300 espaces ont d'ores et déjà ouvert leurs portes, desservant ainsi environ 830 communes sur 1.265 en Bretagne.

### **1.1.1 Fonctionnement des cybercommunes.**

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

animateurs multimédias sont présents dans ces structures pour initier le grand public et le guider sur le web. Proximité et volonté de rapprocher la communication Internet des habitants ont séduit les utilisateurs, en particulier les jeunes qui représentent environ 60 % des usagers. 30 % des internautes fréquentant les Cybercommunes sont des adultes et 10 % des retraités. L'investissement en matériel informatique réalisé pour chaque mise en place par une commune est financé à 80 % par la Région (plafonné à 80 000 ou 200 000 francs), ainsi que 10 % du salaire des emploi-jeunes embauchés dans le cadre de ce dispositif. En septembre 2001, la région avait investi, depuis 1998, 26 millions de francs pour le financement des matériels et logiciels, 1,6 millions de francs pour le complément de salaire des 180 emplois jeunes créés et 2 millions de francs pour l'accompagnement individuel des animateurs (formation initiale, soutien juridique, réseau d'animateurs).

### **1.1.2 Les cybercommunes : projet dans la mouvance nationale pour la société de l'information.**

Les cybercommunes appartiennent à l'ensemble des initiatives locales en faveur des nouvelles technologies de l'information et de la communication. La société de l'information prend une place de plus en plus importante, c'est pourquoi un certain nombre de régions cherchent à y prendre part pour ne pas accuser de retard et répondre à de nouvelles attentes. On assiste alors au développement de plusieurs types de lieux d'accès publics à Internet, ayant des particularités propres à chaque région (dans l'annexe 3, nous présentons les différents labels existants).

Cette tendance est renforcée, dès 1998, par le soutien de l'Etat lorsqu'il lance le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI<sup>4</sup>) et l'annonce de la création de 2.500 Espaces Publics Numériques (EPN) en 2 ans. Le 1<sup>er</sup> décembre 2000 est créée par décret la Mission Interministérielle pour l'Accès Public à la micro-informatique, à Internet et au Multimédia (MAPI)<sup>5</sup> dont l'objet est de favoriser l'implantation sur l'ensemble du territoire de point d'accès ouverts au publics (tableau 1).

**Tableau 1. Nombre de points d'accès publics en France (janvier 2003).**

Régions et nombre d'habitants (Etude INSEE 1999)	Nombre d'habitants	Nombre de points d'accès publics tous types confondus (y compris les EPN)
Alsace	1 734 145	68

<sup>4</sup> <http://www.internet.gouv.fr/francais/index.html>

<sup>5</sup> <http://www.internet.gouv.fr/accespublics/default.htm>

<b>Auvergne</b>	1 308 878	190
<b>Aquitaine</b>	2 908 359	194
<b>Basse Normandie</b>	1 422 193	54
<b>Bourgogne</b>	1 610 067	112
<b><i>Bretagne</i></b>	<b><i>2 906 197</i></b>	<b><i>234</i></b>
<b>Centre</b>	2 440 329	86
<b>Champagne Ardenne</b>	1 342 363	44
<b>Corse</b>	260 196	17
<b>Franche Comte</b>	1 117 059	103
<b>Guadeloupe</b>	422 496	11
<b>Guyane</b>	157 213	9
<b>Haute Normandie</b>	1 422 193	104
<b>Ile de France</b>	10 952 011	371
<b>Languedoc Roussillon</b>	2 295 648	110
<b>Limousin</b>	710 939	75
<b>Lorraine</b>	2 310 376	77
<b>Martinique</b>	381 427	9
<b>Midi-Pyrénées</b>	2 551 687	248
<b>Nord Pas de Calais</b>	3 993 588	332
<b>Pays de La Loire</b>	3 222 061	66
<b>Picardie</b>	1 857 481	346
<b>Poitou-Charente</b>	1 640 068	108
<b>PACA</b>	4 506 151	205
<b>La réunion</b>	706 300	12
<b>Rhône Alpes</b>	5 645 407	241
<b>Total</b>		3426

Le décompte, pour la Bretagne, ne comptabilise pas l'ensemble des cybercommunes, le recensement étant effectué par le public (auto-référencement<sup>6</sup>) sur le site du Ministère.

Nous détaillons à la suite quelques initiatives locales ou régionales, qui s'inscrivent dans la logique des cybercommunes.

<sup>6</sup> Il suffit que les responsables des lieux remplissent un formulaire descriptif en ligne ; après une vérification formelle des données par la MAPI, Mission interministérielle pour l'accès public à la micro-informatique, à Internet et au multimédia, la fiche descriptive de l'espace vient compléter la base de données accessible en ligne.

### **Les points d'accès publics au réseau Internet (PAPI) à Brest.**

En sus des cybercommunes développées sur l'ensemble de la Bretagne, la ville de Brest a développé ses PAPI pour étendre l'accès d'Internet à tous les quartiers brestois. Avec 35 points d'accès publics à Internet "PAPI", la connexion des 36 écoles primaires et l'accès gratuit dans chacune des bibliothèques de quartier, la ville, les équipements de quartier et les associations ont tissé un réseau de proximité qui permet aux Brestoïses de s'initier à Internet (le projet cybercommune ne touchant qu'une petite partie de la ville, à savoir trois points financés par la Région). Dans un monde où les technologies se répandent et évoluent si rapidement, la ville souhaite accompagner chacun, à son rythme, dans sa découverte du monde de l'information et du multimédia. Internet est un outil de plus en plus utilisé par les associations à travers les PAPI qu'elles animent pour l'accès à la culture, aux droits à la formation et à l'emploi. L'association Infini assure avec le soutien de la ville un hébergement des sites des associations et des initiations et plus de 120 associations répertoriées dans ce guide ont aujourd'hui un site Internet. Cette opération a aussi permis de démontrer que les lieux d'accueil existants (bibliothèque, association, ou équipement de quartier) peuvent élargir la palette de leur offre aux utilisateurs suivant diverses modalités adaptées aux personnes qui les fréquentent.

### **Les espaces publics numériques en région PACA.**

Le Conseil Régional de la région PACA a lancé au printemps 2002 un premier appel d'offre intitulé le programme « Espace Internet Citoyen » afin de compléter l'offre existante d'EPN et de couvrir l'ensemble de la région. Cela a permis la création de 30 Espaces Internet Citoyen.

Ce programme poursuit 3 objectifs :

- accès sur l'ensemble du territoire régional ;
- égalité d'accès et d'utilisation ;
- création d'un grand réseau favorisant la synergie des connaissances.

Cette initiative est réalisée en partenariat avec l'État, la Caisse des Dépôts et Consignations, et l'Union Européenne. L'objectif de ce programme est le maillage par 100 à 150 Espaces Internet Citoyen du territoire régional d'ici 3 ans. Une structure régionale gèrera l'ensemble des espaces et mettra en réseau différents services et animations. Outre la création, la Région fédère les initiatives nationales (EPN, ECM, Cyberbases, Point-Cyb,...) au sein d'une plate-forme unique. Pour contourner les difficultés rencontrées avec les petites collectivités isolées dans les secteurs montagneux, un cyberbus circule et va à la rencontre des usagers. Ce véhicule, équipé de l'ensemble du matériel présent dans un espace Internet traditionnel, est la solution pour les collectivités locales ne pouvant accueillir les usagers dans une pièce spécifique et les accompagner dans l'utilisation du matériel par un animateur.

### **Les Points publics Multimédia dans le Limousin.**

La Région Limousin travaille depuis 1998 sur le programme ACTI Limousin (Application Concrète des Technologies de l'Information en Limousin) avec l'aide de l'Agence Régional de Développement du Limousin. Après un appel à projet, 21 associations et collectivités locales ont ouvert 40 Points Publics Multimédias (PPM). L'objectif annoncé est de sensibiliser la population aux technologies de l'information et ainsi fournir un service public. L'ARD (Agence Régionale de Développement) se charge de l'animation des PPM (réunion tous les 2 mois, manifestations communes, etc.) et de l'assistance technique, tandis que la Région Limousin soutient financièrement les projets durant les 3 premières années : cette aide pécuniaire peut s'élever à 30 000 euros.

### **Les Cyber-centres dans le Nord-Pas-De-Calais.**

La Région Nord-Pas-de-Calais a lancé un grand projet de développement du numérique auprès de ses habitants. En 2002, 221 projets ont vu le jour. Deux objectifs :

1. permettre l'accès à tous à la société de l'information ;
2. améliorer le développement de l'utilisation dans la région et en faire un atout économique (nouvelles entreprises, nouveaux emplois, ...)

La Région avec l'appui des collectivités locales a implanté des espaces multimédias appelés « Cyber-Centres » sur l'ensemble du territoire de la région. Pour chaque cyber-centre, deux animateurs ont la charge d'accueillir et d'aider les utilisateurs dans leur découverte du multimédia. La collectivité locale s'occupe de gérer cette espace tandis que la Région supervise le réseau et se charge de financer en partie les coûts entraînés par ce nouveau service. La Région a créé un site « [region-numerique.org](http://region-numerique.org) » développant et regroupant tous les acteurs et projets numériques du territoire régional.

### **Les cyberbases en Midi-Pyrénées.**

Le Conseil Régional soutient la création d'espaces publics multimédias « les cyberbases » en partenariat avec la Caisse des Dépôts et Consignations. Ainsi 16 cyberbases ont vu le jour en 2002 dans le cadre des regroupements de communes en « Pays de » et 7 autres dans le cadre des contrats de villes. Une charte régionale basée sur la charte des EPN sera mise en place afin que les lieux d'accès existants puissent rejoindre cette initiative et former un grand réseau régional. L'objectif de ce plan de déploiement de cyberbases est de créer et mettre en relation au sein d'une même structure l'ensemble des projets existants sur le territoire Midi-Pyrénées. Pour animer ce réseau, la Région fait appel à l'ARDESI (Agence Régional pour le Développement de la Société de l'Information).

S'y rajoutent les lieux d'accès public collectif à Internet et au multimédia en Aquitaine, les cybercentres du Pays de la Loire...(Annexe 3).

Depuis mars 2002, a été lancée la première enquête nationale sur les usages dans les Points d'accès publics à Internet (association RESO, organisatrice des Rencontres d'Autrans en Isère). L'objectif principal de cette enquête est de tenter de faire un état des lieux de la vie quotidienne de ces espaces qui sont environ 3 500 en France. Cette étude appelée "Les Usages dans les Espaces Multimédia" porte sur 625 espaces multimédia avec une forte représentativité des EPN. Les premiers résultats sont traduits sous forme de tableaux descriptifs des usages et des répondants. Lorsque les résultats finaux seront publiés, il sera intéressant de comparer les résultats de l'évaluation sur les cybercommunes à leurs conclusions.

## 1.2 La méthodologie d'évaluation.

La première phase doit apporter des résultats à très court terme, afin de permettre à la Région de disposer de premiers résultats utiles pour l'orientation de ses décisions budgétaires et notamment répondre à la question : **quelles sont les recommandations de politique publique pour le dispositif des cybercommunes en 2003 ?**

Deux études spécifiques ont été menées en parallèle :

- une analyse statistique sur la base des réponses fournies à un questionnaire adressé aux animateurs des espaces (bénévoles ou non) ;
- une analyse quantitative sur un échantillon de cybercommunes du Trégor.

### 1.2.1 Analyse quantitative

L'analyse statistique a été menée par les ressources du centre de Liaison et de diffusion de MARSOUIN (Nicolas JULLIEN, Myriam LE GOFF-PRONOST), le département Économie et Sciences Humaines de l'ENST Bretagne (Godefroy DANG NGUYEN) et le GRESICO (Nicolas GUEGUEN, Céline JACOB).

La diffusion du questionnaire en ligne, soutenue par une relance téléphonique a permis l'obtention de 287 réponses exploitables. Les unités d'analyse correspondent aux cybercommunes qu'elles comprennent uniquement une commune ou une communauté de commune ou « pays »...

Le questionnaire s'articule autour de cinq thèmes :

- **l'espace multimédia Cybercommune.** Les premières questions servent à établir une image en terme de structure d'une Cybercommune : le lieu d'accueil, le matériel et les logiciels à la disposition du public, les horaires d'ouvertures.
- **les utilisateurs.** Cette enquête est l'occasion de connaître les personnes fréquentant les Cybercommunes, d'établir un profil des utilisateurs en général : catégorie d'âge, catégorie socioprofessionnelle. Ainsi, il sera possible de vérifier si les objectifs initiaux fixés ont été atteints, et constater si le public présent est bien celui qui était attendu.
- **l'animation de la Cybercommune.** Les activités proposées par l'animateur aux utilisateurs sont primordiales pour attirer le maximum de personnes, l'intérêt ici est de savoir ce qui est accessible au public et de connaître les préférences des utilisateurs.
- **le Réseau des Cybercommunes.** Au-delà de l'aide à la création d'espaces Cybercommunes, la Région est chargée de faire vivre ce réseau d'animateurs multimédia et ainsi leur permettre de profiter de l'expérience de chacun et de la diffuser aux autres participants. Le bon fonctionnement de ce réseau passe par une bonne connaissance des capacités qu'il offre et de l'emploi qui en est fait par les animateurs.
- **la description de la commune.** Le but de ces questions est de faire une fiche signalétique de la ou les communes accueillant une Cybercommune.

Dans un premier temps, et pour s'assurer de la pertinence des questions, le questionnaire a été testé auprès d'une dizaine de cybercommunes. Cela a permis de réajuster un certain nombre de points et de mettre en avant certains manques, comme par exemple l'intérêt du commerce électronique ou les relations des cybercommunes avec les entreprises locales.

Dans un second temps, une analyse descriptive a été menée sous forme de tableaux tri-croisés. Cette analyse permet une vision générale du dispositif cybercommune.

Dans un troisième temps, une analyse des données par la méthode de l'analyse des correspondances multiples permet de constituer des classes de cybercommunes selon le niveau de fréquentation et le type d'usages développés dans ces cybercommunes. Deux types de questions sont abordées :

- les cybercommunes diffèrent-elles entre eux quant à la fréquentation par les habitants et par rapport aux usages ?
- quels sont les éléments qui expliquent le mieux les différences entre les cybercommunes ?

## **1.2.2 Analyse qualitative**

L'analyse qualitative a été menée par l'équipe de l'ONTCIME/CRAPE (et plus particulièrement Daniel THIERRY, Denis RUELLAN, Olivier TREDAN, Jean-Jacques MONNIER).

L'étude proposée suppose essentiellement des rencontres d'acteurs et des entretiens avec des acteurs politiques et économiques mais aussi avec des usagers.

Un travail de recensement des initiatives locales doit permettre d'identifier des scénarios types ouvrant sur des pratiques d'information à différentes échelles.

Dans un premier temps, cette approche consiste à repérer à partir de situations caractéristiques de l'ensemble de la démarche des items à isoler pour analyser l'origine des projets aboutis. À partir d'entretiens avec ces acteurs, il s'agit d'isoler les éléments objectifs et discursifs qui semblent avoir primé pour la mise en place des projets. Si ces éléments sont significatifs, ils seront pris en compte pour l'ensemble des autres sites évalués et donneront lieu à un mémo destiné aux autres chercheurs. Les sites étudiés en côtes d'Armor sont : Paimpol, Lanion/Perros-Guirec, Trébeurden, Penvenan, Trégor rural (Plestin les Grèves), Communauté de Beg ar C'hra (Plouaret).

Dans un deuxième temps, les catégories d'usages mises en œuvre à partir des projets estampillés « cybercommunes » sont inventoriées afin de repérer la pertinence d'une partition entre information et communication (telle que la formule le Conseil Régional de Bretagne) et surtout d'évaluer la réalité des potentiels d'auto-médiation du citoyen visé. La recherche de sites d'information issus de l'expérimentation publique constitue un des aspects de cette étude. Par ailleurs la situation d'utilisation en site public permet de développer des protocoles d'observation des usages des sites d'information et des équipements technologiques.

Dans un troisième temps, nous avons organisé des séances de travail réunissant des collectifs d'acteurs autour de plusieurs thématiques mises en évidence dans la première période. La suite logique de ce premier travail d'analyse et de problématisation de l'étude sera de prolonger ces rencontres par des séminaires favorisant la confrontation avec des acteurs du projet ou extérieurs à celui-ci.

La méthode qualitative est basée sur

- **une pratique de monographies** sur l'histoire des projets des communes sur la base d'une grille d'analyse transversale. Chaque monographie consiste à la description de l'essentiel de la spécificité

de la commune puis à l'exposé de la perception du projet par les usagers et animateurs. Ces monographies constituent des outils de travail et non des rapports de recherche.

- **L'émergence de scénarios.** Le choix des communes proposées présente suffisamment de situations caractéristiques de ce que peut recouvrir localement la constitution d'une cybercommune pour qu'un certain nombre de scénarios ressorte. Les scénarios constituent une trame interprétative de configurations types ayant favorisé l'essor et le succès des projets. Ils montrent également les causes d'échecs à anticiper.
- **Les séminaires de travail.** Ces derniers, en favorisant la discussion collective, permettent souvent de relancer des dynamiques de recherche tout en sensibilisant les personnes impliquées aux réflexions en cours sur les pratiques. Un séminaire élargi à l'ensemble des chercheurs du projet et aux principaux acteurs régionaux est un moyen de restituer l'étude via les médias traditionnels.

Le rapport est donc constitué de deux parties, la première décrivant l'analyse quantitative, la seconde l'analyse qualitative. **La conclusion générale** sera l'occasion de mettre en avant les conclusions communes nous permettant, dans un premier point de **présenter les recommandations de politique publique** en direction de la Région par l'intermédiaire de scénarios prospectifs, et, dans un deuxième point, **d'énoncer la deuxième phase de l'évaluation.**

## 2. L'analyse quantitative.

### 2.1 Analyse descriptive.

Ces résultats statistiques sont extraits de l'analyse du questionnaire envoyé aux espaces cybercommunes.

Ils ont été regroupés en quatre parties :

- **une analyse géographique des espaces**, situation, répartition sur le territoire, etc. Les conclusions de cette analyse sont que :
  - il y a peu de différence entre les quatre départements bretons ;
  - la **taille de la commune intervient peu dans son engagement** dans le programme (notamment, les petites communes ont été aussi réactives que les grandes) ;
  - par conséquent **le territoire régional est globalement bien couvert** (l'objectif de mettre tous les bretons à moins de 20km d'un espace est rempli), mais qu'il reste des zones faiblement équipées, en zone rurale.
- **une étude des « ressources » affectées à l'espace**. Les conclusions sont les suivantes :
  - le nombre d'ordinateurs mis à disposition est faible (4,6 en moyenne) ;
  - **la configuration du réseau** est très souvent **faite à minima** et ne permet pas des usages avancés de l'informatique (hébergement de site, création de comptes pour les utilisateurs,...) ;
  - l'accès à Internet se fait à faible débit (RNIS), limitant les possibilités de services offerts par l'espace et augmentant le coût d'accès à Internet. Cela est dû à la faible couverture territoriale des offres à haut débit ;
  - **le renouvellement du matériel ne se fait pas**, les communes ne réinvestissant pas dans les nouveaux matériels numériques (appareil photo, lecteur de DVD), ce qui diminue leur attractivité avec le temps ;

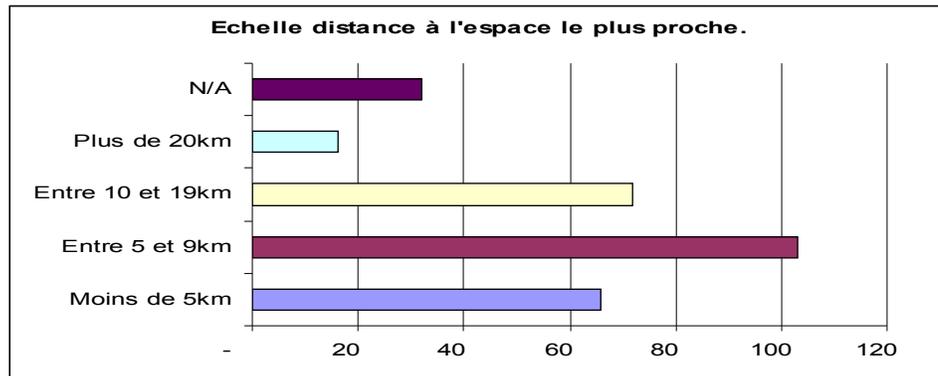
- **deux types d'espaces apparaissent** : ceux à **large plage d'ouverture** (fin de semaine, soirée), qui s'adressent aussi à une **population d'actifs**, et **ceux exclusivement tournés vers les inactifs** (ouverture en journée pendant la semaine), réduisant d'autant moins l'inégalité d'accès à ces nouvelles technologies ;
- l'encadrement (la présence d'un animateur), tant en terme de temps de présence que de connaissance des outils technologiques a un impact important sur la fréquentation et surtout sur le développement d'activités de haut niveau qui pérennise cette fréquentation au-delà de la découverte d'Internet. La dispersion de l'animateur sur des espaces multi-sites et son faible niveau de formation spécialisée sont deux facteurs clefs d'échec des espaces ;
- enfin, notamment à cause des technologies d'accès, **l'offre d'accès à Internet est très chère** (seuls 48 % des espaces proposent un accès à moins d'un euro de l'heure, quand la recommandation de la Région est de ne pas dépasser les 70c). Ceci limite fortement l'ambition de réduction de la fracture numérique portée par le projet cybercommune, même si cela ne paraît pas avoir d'impact sur la fréquentation.
- **une analyse de la dynamique des espaces**, visant à évaluer si ces espaces répondent à la demande, sont un succès en terme de fréquentation, par exemple. Ses conclusions sont que :
  - les espaces sont d'abord des **lieux de consommation d'activités multimédia « simples »** : navigation sur Internet, bureautique, jeu ;
  - **seule la moitié des espaces peut être considérée comme fonctionnant correctement** (plus de 80 % de temps où, l'espace étant ouvert, il y a au moins un utilisateur) ;
  - 45 % des espaces ayant répondu (37 sur 83) ont perdu des utilisateurs en un an ;
  - la fréquentation est sensible à la qualité de l'offre d'accès à Internet (débit) et à la présence d'un animateur, éléments nécessaires pour assurer l'intérêt durable de ce genre de lieu, en dehors de sa capacité à être une salle de jeu ;
  - **les autres éléments d'impact des espaces** (composante de l'offre d'équipement touristique et lieu de compétence pour le tissu socio-économique) **sont faibles**, même s'ils existent ;

- **pour résumé, il semble apparaître trois types d'espaces : ceux, dynamiques, fréquentés,** possédant le plus souvent une connexion à haut débit et proposant des activités (utilisation avancée des outils, projets culturel ou associatifs), ceux utilisés comme **espaces de jeu en réseau**, avec le risque de concurrencer les initiatives privées dans le domaine, et ceux peu utilisés, qui n'ont pas d'accès à haut débit et ne compensent pas ce manque par des activités originales s'appuyant sur les centres d'intérêt des groupes locaux.
- **une étude des actions engagées pour améliorer et pérenniser l'offre.** Ses conclusions sont que :
  - **le support fourni par la Région aux animateurs n'est pas utilisé**, notamment parce que ceux-ci n'ont ni le temps, ni surtout les compétences pour s'en servir ;
  - cela est dû à la **réticence des communes à libérer l'animateur** pour se former ou pour développer des actions collectives ;
  - **ces communes ne s'investissent pas dans la pérennisation de l'espace** : il n'y a pas de réflexion sur le devenir de l'emploi jeune animateur, pas de renouvellement de matériel et peu d'initiative pour trouver des financements pour l'espace (en recherchant des labels nationaux) ;

## 2.1.1 Aspects géographiques du dispositif.

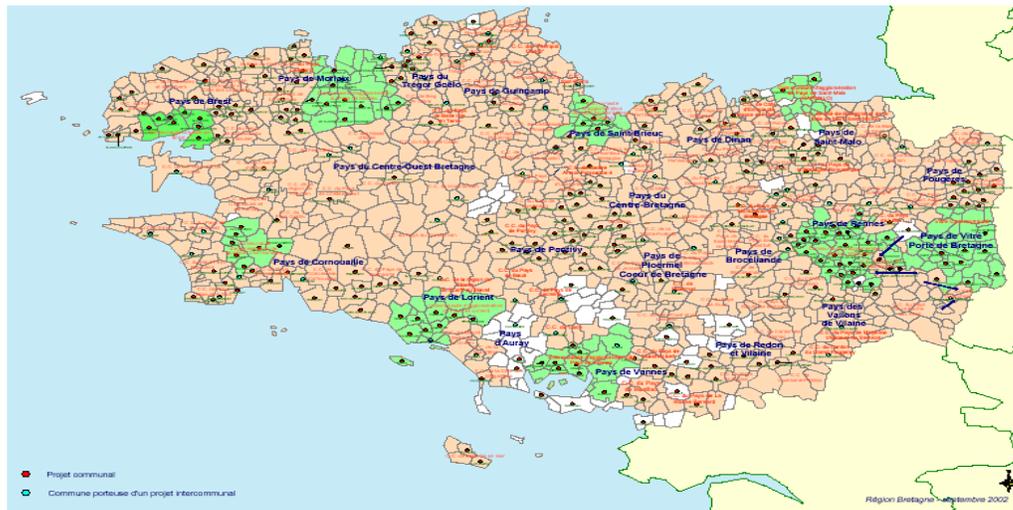
### 2.1.1.1 Un bon maillage du territoire régional.

Figure 1 : distance à l'espace le plus proche.



L'objectif que tous les bretons soient à moins de 20 km d'un espace cybercommune, peut être considéré comme globalement atteint, puisque peu d'espaces sont à plus de 20 km de leur voisin (sachant que, pour que l'objectif des 20km soit rempli, il suffit qu'il y ait moins de 40km entre les espaces les plus proches). **Cependant il reste des zones vierges**, essentiellement **en zone rurale** (Centre-Ouest Bretagne, C.C. du pays de Coglais, Pays de Vitre porte de Bretagne, par exemple), ce qui ne va pas sans poser le problème de la réduction effective de la fracture numérique entre espaces ruraux et espaces urbains (cf. figure 2).

Figure 2 : implantation des espaces Cybercommunes.



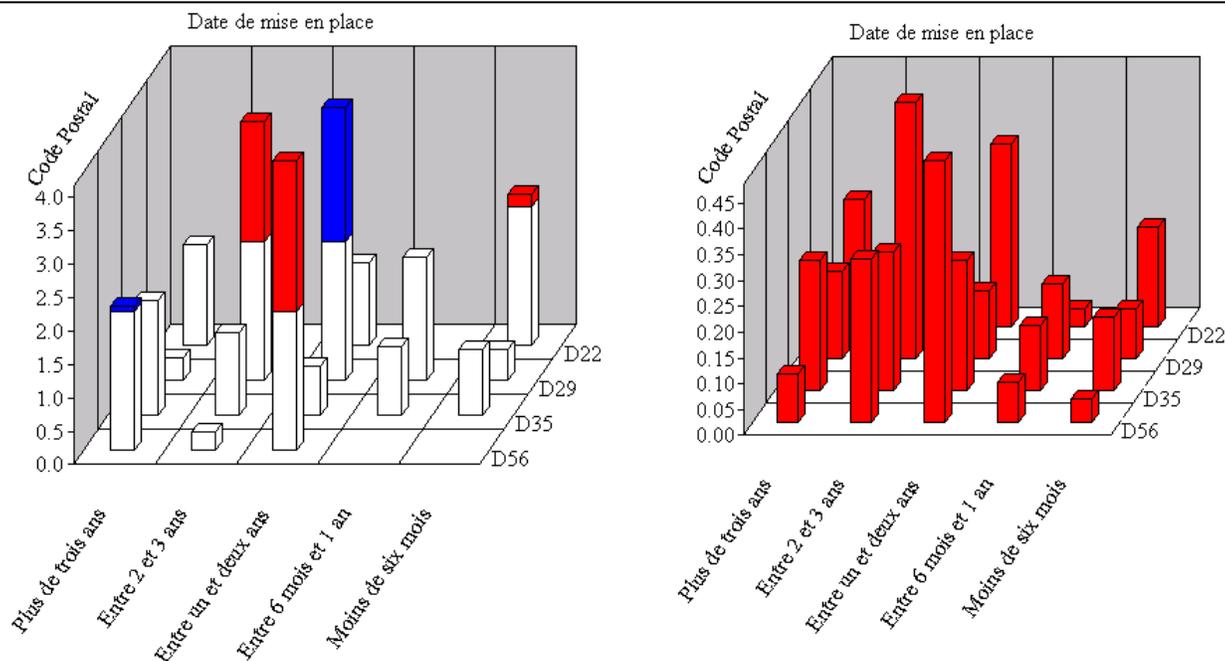
### 2.1.1.2 Peu de différences entre départements.

Dans la mesure où les répondants appartenaient aux 4 départements bretons, nous avons effectué nos premiers croisements en tenant compte de ce critère sans formuler ici d'hypothèse préalable.

**Il semble y avoir une forte homogénéité dans les réponses** selon les départements d'appartenance des communes qui ont répondu. **Seules quelques variations très anecdotiques** (voir ci-dessous) sont observées.

Les résultats obtenus ne mettent pas en évidence de différences importantes. On observe que les répondants du département 22 sont ceux qui mentionnent que la mise en place d'une structure cybercommune est la plus récente, tandis que ceux du Finistère ont réagi plus rapidement (entre 2 et 3 ans).

**Figure 3 : corrélation entre l'origine géographique de espaces et leur âge.**



**Lecture :** le premier graphique représente les corrélations significatives entre origine départementale et âge de l'espace. Ainsi il y a significativement une sur-représentation des espaces âgés de 1 à 2 ans dans les espaces du Morbihan (en rouge) et une sous-représentation de cette « classe d'âge » dans le Finistère (en bleu) par rapport à la moyenne. Le deuxième graphique montre la répartition (en pourcentage) des espaces, par catégorie d'âge, pour chaque département.

S'agissant de l'existence d'autres labels<sup>7</sup>, aucune différence inter-départements n'est observée. On observe toutefois l'existence plus marquée de labellisation dans le département 35 et surtout dans le 56 alors que cette multi-labellisation est plus faible parmi les répondants des départements 22 et quasi-inexistante dans le 29.

Aucune autre différence ne s'observe lorsque l'on croise la variable « département » avec une autre variable.

### 2.1.1.3 Les communes.

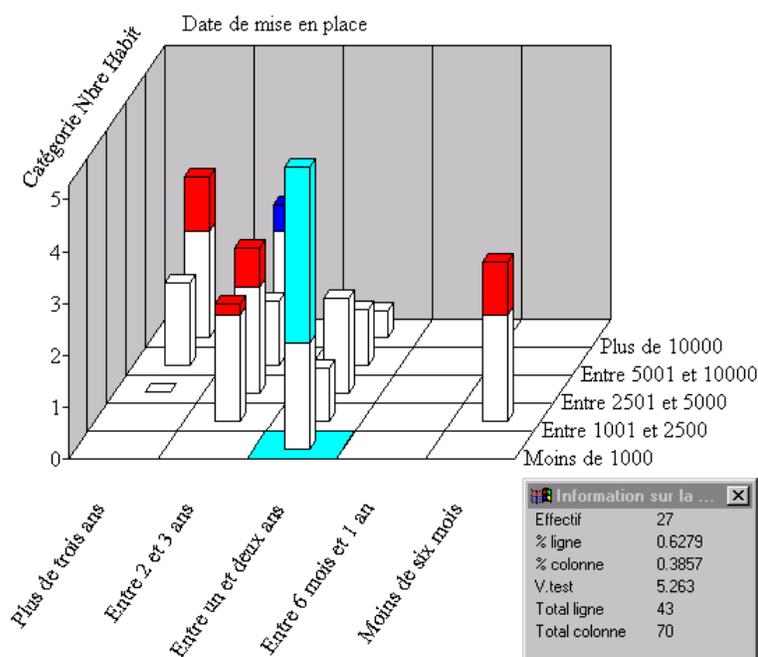
Il semble qu'il y ait une certaine uniformité dans l'accueil accordé à ce type de structure par les municipalités quelle que soit leur taille.

La différence fondamentale va se faire sur les technologies d'accès à Internet que les communes mettent à la disposition des utilisateurs, les réseaux haut débit (ADSL, Câble) étant réservés aux communes urbaines ou péri-urbaines proches des grands centres.

<sup>7</sup> Voir la liste complète en annexe. Les plus importants sont les Espaces publics numériques, les Espaces Culturels Multimédias et les Points Cyb.

Aucun lien statistique n'a été observé entre la taille de la population concernée par le projet et la création d'une structure de type cybercommune. On notera toutefois que les populations les plus grandes sont celles où les cyber-centres ont été créés les plus précocement (plus de trois ans). **Mais les communes plus modestes ont réagi très rapidement** comme le confirme le fait que 62 % des espaces créés dans des communes de moins de 1.000 habitants le furent il y a maintenant presque deux ans (c'est à dire au moment des élections municipales).

**Figure 4 : corrélation entre taille de la population concernée et ancienneté de l'espace.**



**Lecture :** ce graphique représente les corrélations significatives entre taille de la population concernée et âge de l'espace. Ainsi il y a significativement une sur-représentation des espaces de plus de trois ans concernant plus de 10.000 personnes. Nous avons fait un zoom sur la cellule zone de moins de 1.000h/entre un et deux ans, qui présente une forte corrélation, représentant 62 % des projets de moins de 1.000 habitants, soit 27 projets sur 43.

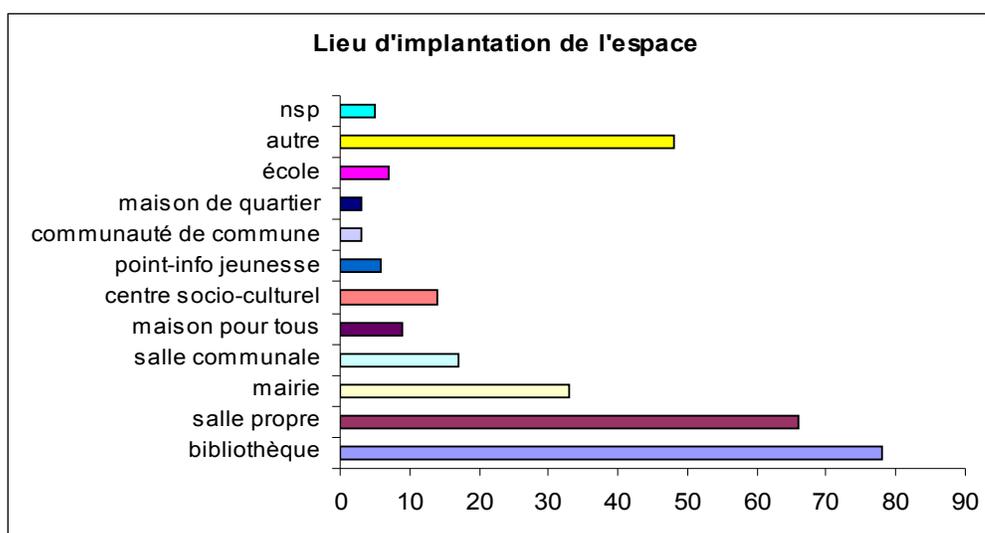
Il est à noter que ce sont plutôt les espaces localisés dans les « petites » communes (ou zone de population) qui ont le plus de label du type EPN ou ECM. Cela s'explique par l'orientation rurale donnée à certain de ces

labels, mais aussi, peut-être, par le besoin de trouver des sources de financement complémentaires au financement régional.

Comme pour les départements, nous avons croisé la variable « taille de la population concernée » avec de nombreuses autres variables. Peu de liens significatifs ont été observés. Certains étaient totalement logiques et attendus comme le lien entre taille de la population concernée et nombre d'ordinateurs mis à disposition (**plus elle est importante plus il y a d'ordinateurs**) ou comme le type de connexion et la taille (**les connexions les plus rapides à Internet (ADSL, Câble) se rencontrent surtout dans les grandes agglomérations en raison de la disponibilité locale technique ce des technologies haut débit**).

### 2.1.1.4 Les lieux d'implantation.

Figure 5 : Lieu d'implantation de l'espace



Au-delà de la diversité des lieux d'implantation, on peut en dégager trois lieux privilégiés :

**la bibliothèque/médiathèque**, ce qui s'explique par plusieurs raisons :

- c'est un lieu où l'outil informatique est utilisé depuis longtemps pour gérer les fonds documentaires ;
- certains outils informatiques se veulent proches de documents que l'on y trouve (encyclopédies sur CDROM, film (cassette et DVD), etc.) ;

- c'est un lieu d'accueil du public et notamment du public jeune ;
- le maillage du territoire régional en bibliothèques est dense ;

**la mairie**, ou, dans le cas des regroupements de communes, la communauté de communes qui, surtout dans les petites communes, sont souvent les lieux où se déroulent les activités partagées (ou peut y rajouter les cas où l'espace est dans la salle communale) ;

**la salle propre**, dans les communes ayant voulu manifester la spécificité de l'équipement. Cela ne veut pas dire, d'ailleurs que la salle soit éloignée (ou même physiquement séparée des autres équipements, bibliothèque ou mairie !) Mais on verra que la salle propre est plus souvent synonyme d'espaces de grande taille et d'espaces plus actifs que ceux situés dans les bibliothèques ou, surtout, dans les mairies.

Dans les « autres » lieux, on trouve souvent des espaces multi-usages (bibliothèque, point d'information, espace multi-services, voire relais ANPE).

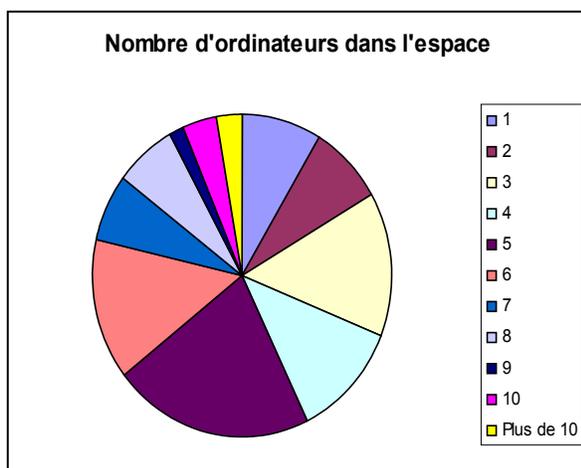
## **2.1.2 Les ressources : du matériel, un espace et... des compétences.**

### **2.1.2.1 Le matériel à la disposition des utilisateurs.**

#### **Les ordinateurs et le réseau.**

Le nombre de machines à disposition est faible : dans certains espaces, il n'y en a qu'un ! (Cela arrive dans les projets multi-sites, où l'animateur se déplace de site en site pour faire découvrir Internet). Le maximum est de 13, ce qui est peu si l'on considère les salles privées des grandes villes où les ordinateurs se comptent souvent par dizaines. Surtout, plus significatif sans doute, 43 % des espaces ont moins de 5 machines, seuil demandé pour certains labels, comme les Espaces Culturels Multimédias.

**Figure 6 : Nombre d'ordinateurs**



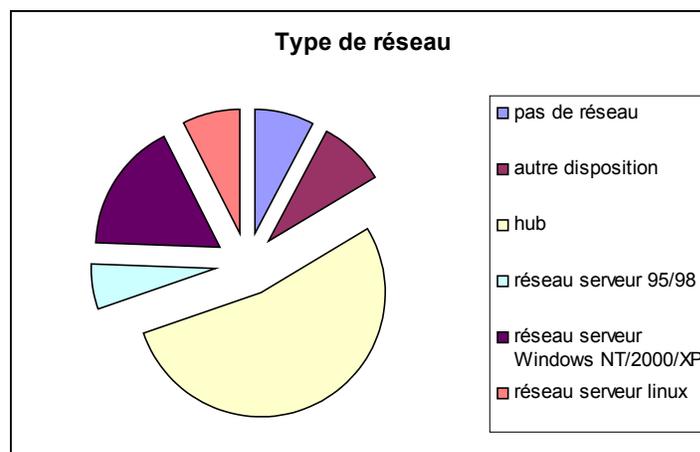
**Tableau 2 : Nombre d'ordinateurs**

Nombre d'ordinateurs présents dans l'espace.	Nombre.	% du total
Deux ou moins	48	17
Moins de cinq	75	26
De 5 à 10	156	54
Plus de 10	8	3

À quelques rares exceptions près, tous les ordinateurs sont connectés à Internet : l'objectif de donner accès au réseau semble avoir été intégré.

Mais on est trop souvent dans **une configuration technique a minima du réseau** : un « hub<sup>8</sup> » pour une vaste majorité de machines, ce qui ne permet pas de gérer une connexion permanente, d'héberger le site de l'espace (voire ceux des utilisateurs ou de la commune), ni d'optimiser l'accès à Internet, ni même d'affecter des espaces disques accessibles par les utilisateurs de n'importe quelle machine, etc.

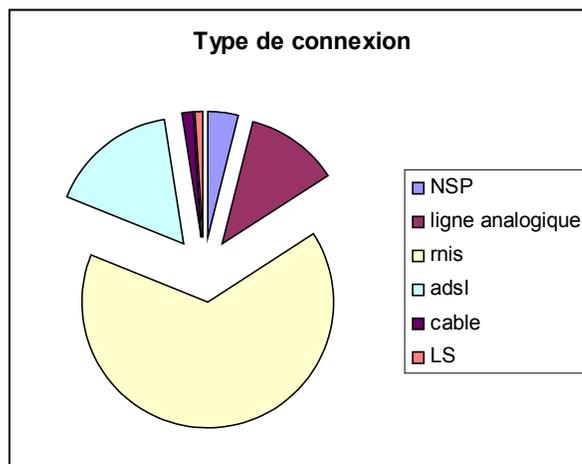
Figure 7 : Type de réseau



Enfin, les espaces ne sont pas connectés avec du haut débit. Du coup, dans beaucoup d'espaces l'offre d'accès à Internet peut même être moins bonne que celle que les particuliers peuvent avoir, car plusieurs machines peuvent accéder à la même ligne. Cela a deux types d'inconvénients : cette lenteur, les difficultés de connexion peuvent détourner les utilisateurs qui découvrent l'outil Internet ; surtout, une fois passé le cap de la découverte, l'espace n'est pas en mesure de proposer des services avancés.

<sup>8</sup> C'est à dire un « collecteur », qui permet de relier plusieurs machines entre elles et de les relier toutes à une même sortie « réseau » (par exemple, à une même connexion Internet).

Figure 8 : Type de connexion

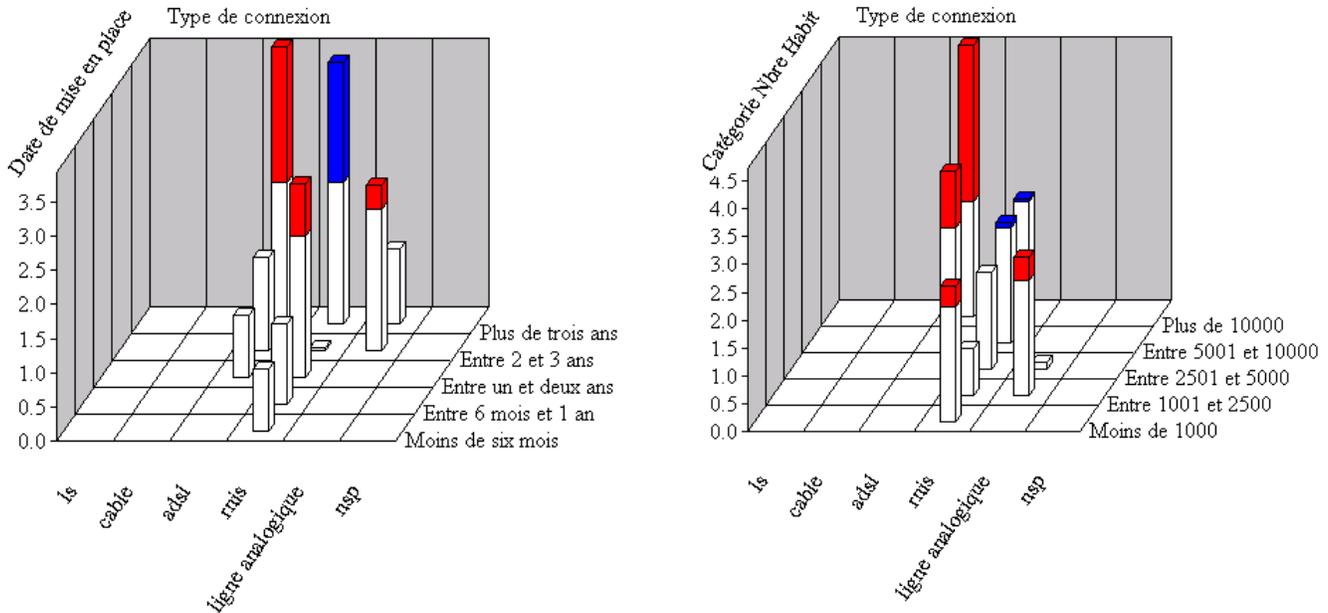


Ce bas débit (ligne analogique et RNIS) a aussi pour conséquence de rendre plus cher l'accès à Internet pour l'utilisateur car ces offres sont tarifées au temps d'utilisation et au coût d'une communication téléphonique aux espaces.

Le choix de la technologie de connexion à Internet n'est pas dû à l'antériorité de la création, mais bien à la taille de la population concernée : les grandes agglomérations ayant, seules accès aux technologies de « haut débit », ADSL ou câble.

Lecture : ces graphiques représentent les corrélations significatives entre le type de connexion et l'ancienneté de l'espace, d'une part,

**Figure 9 : corrélation entre la taille de la population concernée par l'espace et type d'accès à Internet.**



la taille de la population, d'autre part.

S'il y a effectivement plus de connexion ADSL parmi les espaces anciens, c'est essentiellement dû au fait que ce sont aussi des espaces de grande taille en terme de population visée. **On est bien là dans une inégalité d'accès à ces offres haut débit**, qui ne fait que refléter les disparités territoriales constatées en Bretagne, malgré la politique volontariste de la Région dans le développement de l'offre (réseau Mégalis).

**Les périphériques, les outils de développement de services.**

Mais l'attractivité des espaces ne se résume pas à l'offre d'accès à Internet. Ils sont aussi là pour fournir des outils technologiques comme les appareils numériques, ainsi qu'une aide pour s'en servir. Là **l'effet d'inertie dans les investissements matériels se fait sentir** (cf. tableau 2).

**Tableau 3 : Equipement des espaces.**

Imprimante	Nb. Cit.	Fréquence
Non	0	0 %
Oui	287	100 %
Total cit.	287	100 %

Existence d'une imprimante dans l'espace.

Scanner	Nb. Cit.	Fréquence
Non	31	11 %
Oui	256	89%
Total cit.	287	100 %

Existence d'un scanner dans l'espace.

Graveur de CD	Nb. Cit.	Fréquence
Non	129	45 %
Oui	158	55 %
Total cit.	287	100 %

Existence d'un graveur de CD dans l'espace.

Webcam	Nb. Cit.	Fréquence
Non	143	50 %
Oui	144	50 %
Total cit.	287	100 %

Existence d'une Webcam dans l'espace.

Lecteur de DVD	Nb. Cit.	Fréquence
Non	140	49 %
Oui	147	51 %
Total cit.	287	100 %

Existence d'un lecteur de DVD dans l'espace.

Appareil photo numérique	Nb. Cit.	Fréquence
Non	136	47 %
Oui	151	53 %
Total cit.	287	100 %

Existence d'un appareil photo numérique dans l'espace.

Tablette graphique	Nb. Cit.	Fréquence
Non	230	80 %
Oui	57	20 %
Total cit.	287	100 %

Existence d'une tablette graphique dans l'espace.

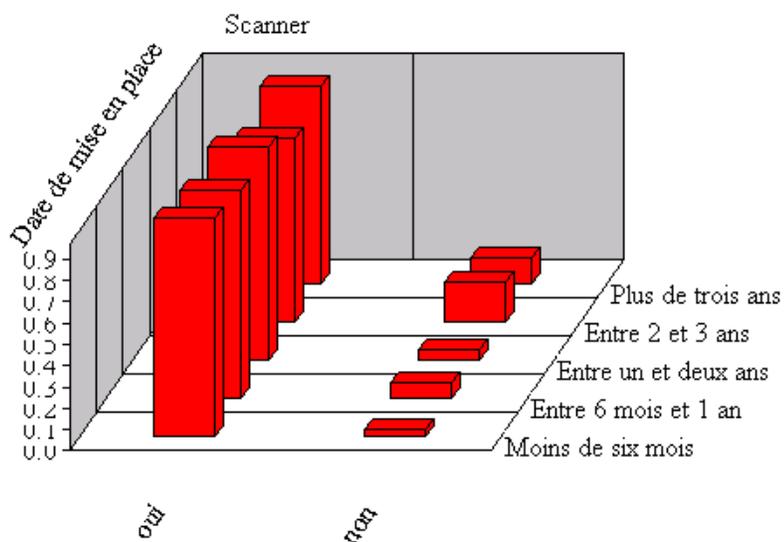
Si l'imprimante et le scanner se sont généralisés (plus de 85 %), les autres outils multimédias sont également présents mais en plus faible nombre avec 50-60 %. À noter que la webcam (50 %) est tout juste majoritaire dans les espaces cybercommunes alors que l'appareil photo numérique (53 %) d'un coût plus élevé est légèrement plus présent. Considérant les débits et les usages actuels de ces outils, c'est un choix rationnel.

**La diffusion des graveurs et lecteurs de DVD peut, cependant, révéler des choix « passifs » de matériel : les ordinateurs récents sont équipés avec ces produits**, ce qui explique leur relative diffusion, mais il n'y a pas la diffusion massive qu'on aurait pu attendre, considérant que l'offre actuelle de DVD est une des offres les plus intéressantes pour découvrir les possibilités du multimédia (films, jeux 3D, encyclopédies, etc.)

**L'étude du lien entre date de démarrage et matériel mis à la disposition des utilisateurs** (scanner, graveur CD,...) **confirme ce choix passif**. S'il y avait une politique de développement de l'offre, plus il y aurait d'antériorité dans la création, plus l'équipement devrait être important.

Ici le graphique 10 avec le scanner :

**Figure 10 : Répartition des espaces disposant d'un scanner**

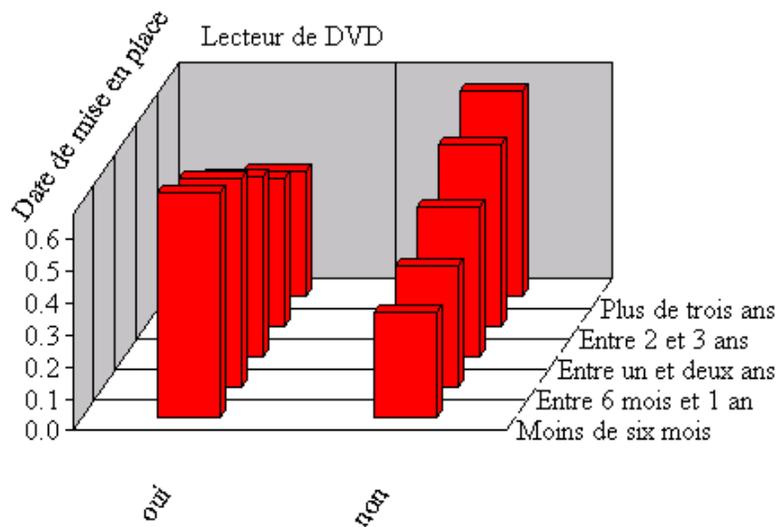


Lecture : ce graphique représente, pour chaque « âge » la répartition (en pourcentage) entre les espaces qui ont un scanner et ceux qui en sont dépourvus. Ainsi, parmi les espaces qui ont entre deux et trois ans, 18 % n'ont pas de scanner, alors que pour ceux de moins de six mois, ce chiffre est de 3 %.

Le test d'indépendance effectué atteste d'un lien entre les 2 variables. Comme on le voit, il semble que les dotations vont à l'inverse de ce qui serait attendu, plus la création est éloignée dans le temps et moins il y a de probabilité qu'un scanner soit mis à disposition des personnes.

Nous noterons que le même type de configuration de résultats a été obtenu pour le graveur de CD, le lecteur DVD et l'appareil photo numérique.

**Figure 11 : Répartition des espaces disposant d'un lecteur DVD**



Il n'y a, par contre, pas de lien entre disponibilité d'une webcam et la tablette graphique.

### 2.1.2.2 Bilan

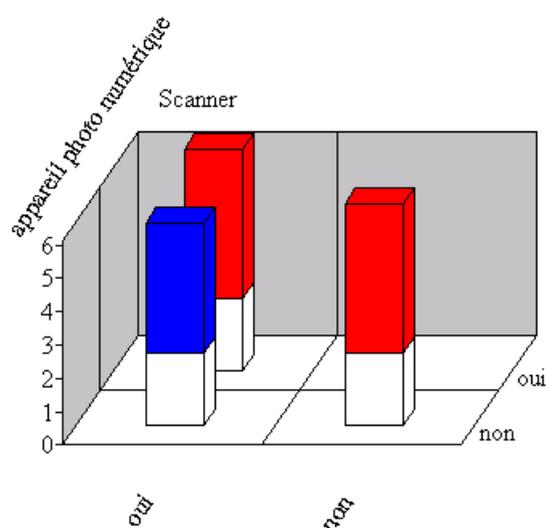
De manière générale l'analyse croisée des variables, confirme que **plus l'espace multimédia existe depuis longtemps et moins les équipements mis à disposition pour les utilisateurs sont importants**, la taille des espaces (population concernée) étant souvent un facteur aggravant. On peut estimer que pour le lecteur DVD et le graveur CD, cela peut provenir du fait que ces équipements sont, depuis peu, livrés avec n'importe

quelle machine. Il est donc normal que l'on trouve ces équipements dans des cybercommunes existantes depuis peu.

Par contre, ce n'est pas le cas du scanner ou de l'appareil photo numérique qui sont des équipements spécifiques. Il semble donc que l'ouverture vers le traitement de l'image soit plus une volonté des centres multimédia récents. On notera que cet aspect de l'équipement est relié.

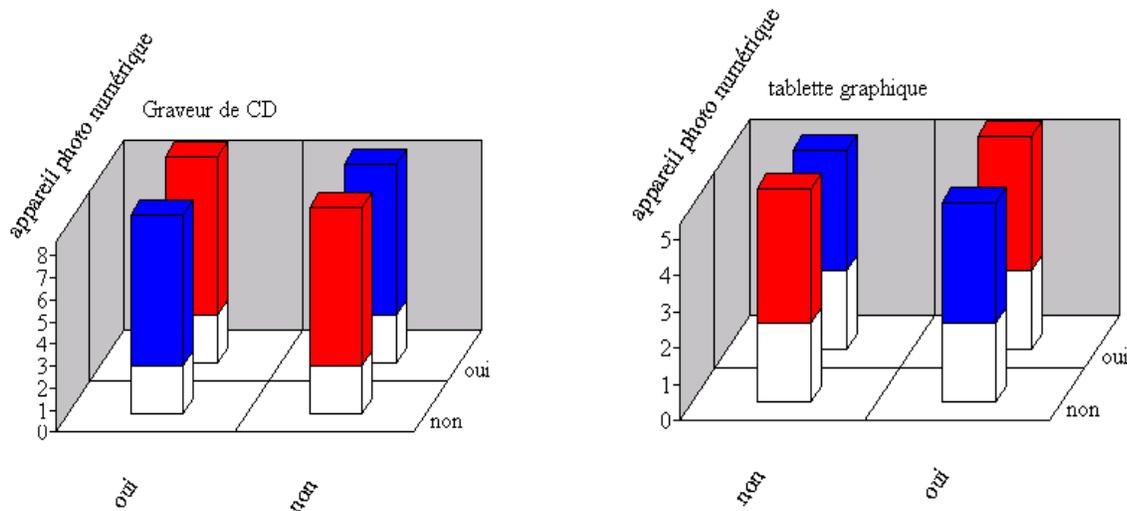
Ainsi, si on croise le taux d'équipement scanner et appareil photo numérique, on obtient les résultats suivants (graphique 12) :

**Figure 12 : Répartition des espaces ayant un appareil photo numérique et/ou un scanner**



Le graphique 12 apporte la confirmation que les centres qui possèdent un appareil photo numérique ont systématiquement un scanner. Cela traduit bien une volonté d'offrir le plus large pattern de ressources de

**Figure 13 : Répartition des centres disposant d'un appareil photo numérique et/ d'un graveur de CD et/ou d'une tablette graphique**

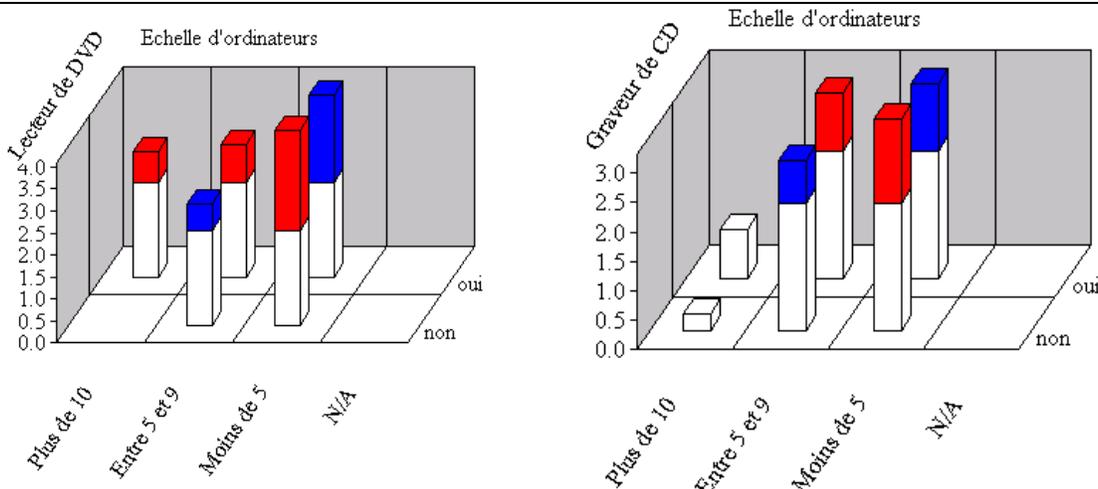


traitement d'images aux utilisateurs. On notera également que, systématiquement, la possession d'un appareil photo numérique est liée avec les autres types d'équipements. En cela, l'acquisition de ce type d'appareil serait un bon prédicateur d'une gamme étendue d'équipements mis à disposition des utilisateurs.

D'autre part, il y a un lien net entre l'existence d'un scanner et le développement d'un usage « adulte » et professionnel de l'espace (corrélation entre scanner et taux plutôt élevé de la proportion d'utilisateurs agriculteurs ou artisans et taux plus faible d'utilisateurs scolaires).

Mais cela veut aussi dire que **les espaces existants ne font pas évoluer leur « offre » de matériels et d'activité, renouvellement pourtant nécessaire pour remplir leur rôle de « vitrine » des nouvelles technologies et des usages qu'on peut en faire.**

**Figure 14 : Répartition des cybercommunes selon la taille de l'équipement et le matériel à disposition**

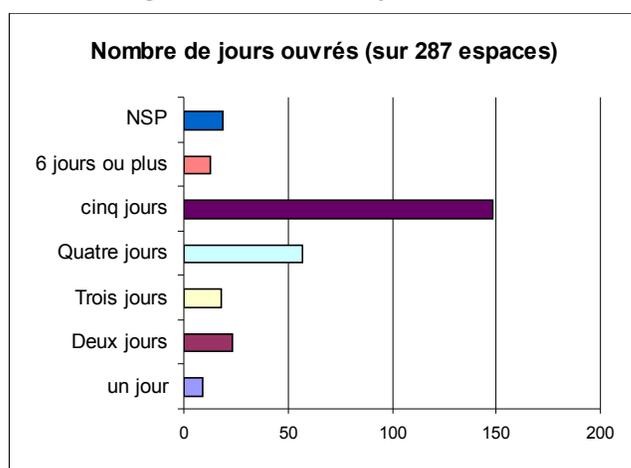


Là encore, **on trouve un effet taille des espaces : ceux qui proposent le plus d'équipements sont les « gros » espaces**, qui sont de véritables salles multimédia », et surtout qui renouvellent plus facilement leur matériel, surtout en regard des espaces à un ou deux ordinateurs, qui ne disposent bien souvent que d'une imprimante.

### 2.1.2.3 La dynamique de l'espace.

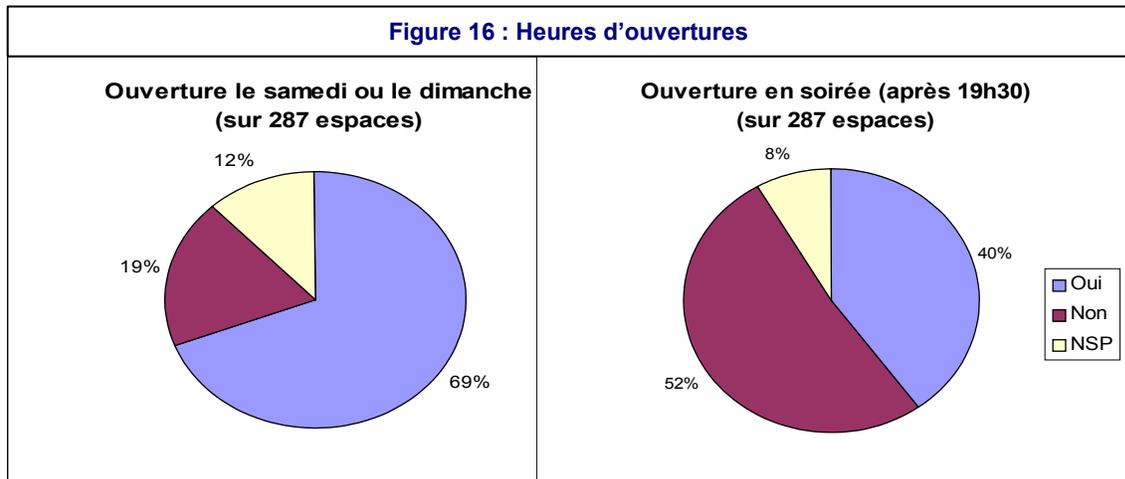
Si les espaces sont très majoritairement ouverts seulement sur cinq jours, l'accessibilité est bonne, en moyenne, grâce aux ouvertures le samedi (typiquement on a une ouverture du mardi au samedi).

Figure 15 : Nombre de jours ouverts



Mais, si l'on considère les horaires d'ouverture le soir (après 19h30), il apparaît quand même **que les salariés ne sont pas la cible première des espaces.**

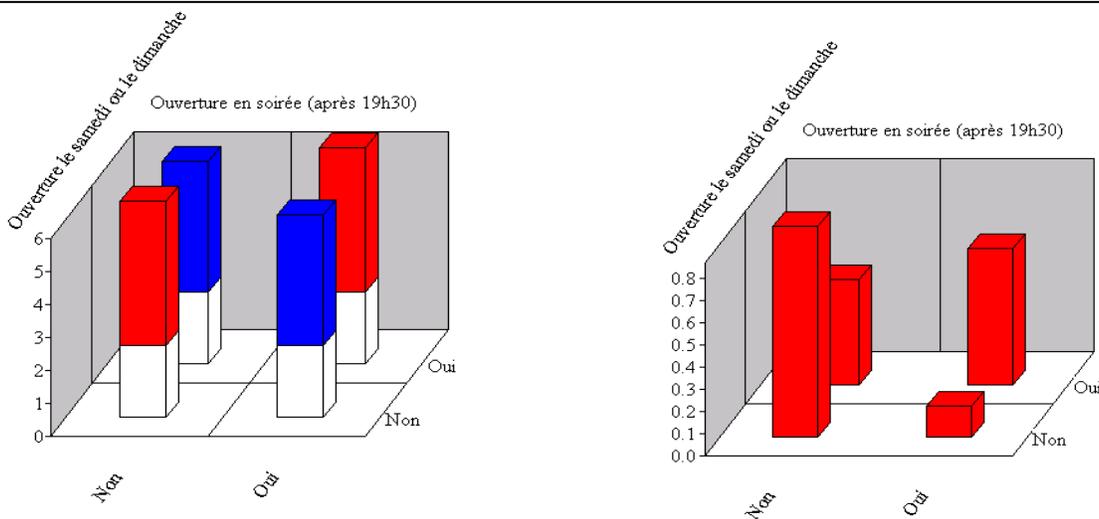
On constate qu'il y a une de corrélation entre l'ouverture en fin de semaine et l'ouverture en soirée, même si beaucoup d'espaces ouverts le samedi ne sont pas ouvert en soirée (environ 40 %). Par contre, il y a une



corrélation beaucoup plus nette entre non-ouverture en fin de semaine et non-ouverture en soirée : 80 % des espaces qui n'ouvrent qu'en semaine sont aussi fermés le soir. Ce sont alors des espaces dirigés exclusivement vers les populations scolaires et inactives (voir graphique 17).

Lecture : Le premier graphique représente les corrélations entre l'ouverture le samedi/dimanche et l'ouverture le soir. Le second affiche pour l'ouverture et la non-ouverture en fin de semaine le pourcentage d'espaces ouverts (ou non ouverts) le soir. Ainsi, parmi les espaces qui ne sont pas ouverts en fin de semaine, plus de 80 % ne sont pas non plus ouverts en soirée.

**Figure 17 : répartition des espaces suivant leurs horaires d'ouverture.**

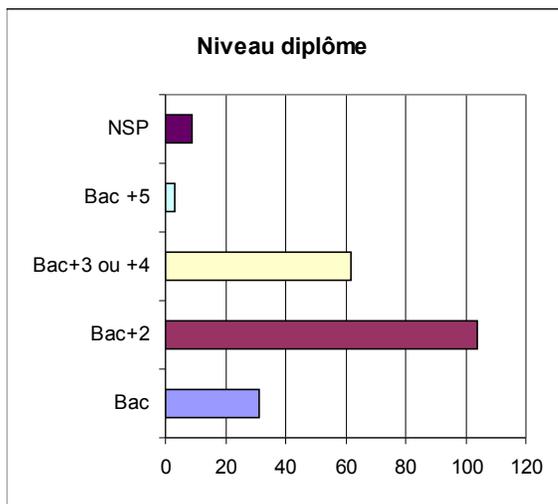


Ces plages d'ouverture ont un impact sur la fréquentation des espaces. Si l'ouverture le samedi a tendance à augmenter le nombre d'utilisateurs (ou, plus exactement, les espaces ouverts le samedi ont significativement

plus d'utilisateurs), l'ouverture en soirée augmente la proportion d'utilisateurs adultes (voir la partie consacrée à la fréquentation).

### 2.1.2.4 L'offre d'animation des espaces.

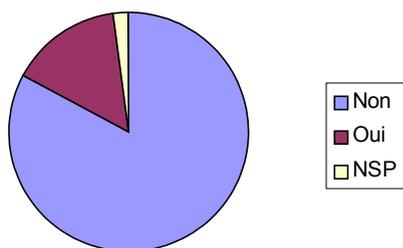
Figure 18 : Niveau de diplôme de l'animateur.



Si les animateurs ont plutôt une formation supérieure, l'adéquation de cette formation avec leur travail est, pour le moins, faible :

Figure 19 : Formation initiale en informatique

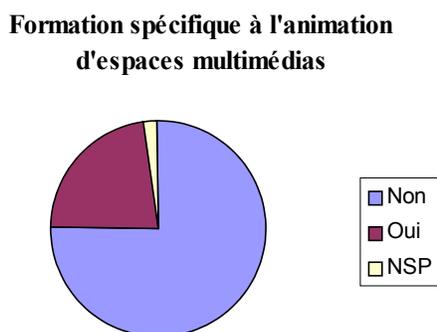
#### Formation initiale en informatique



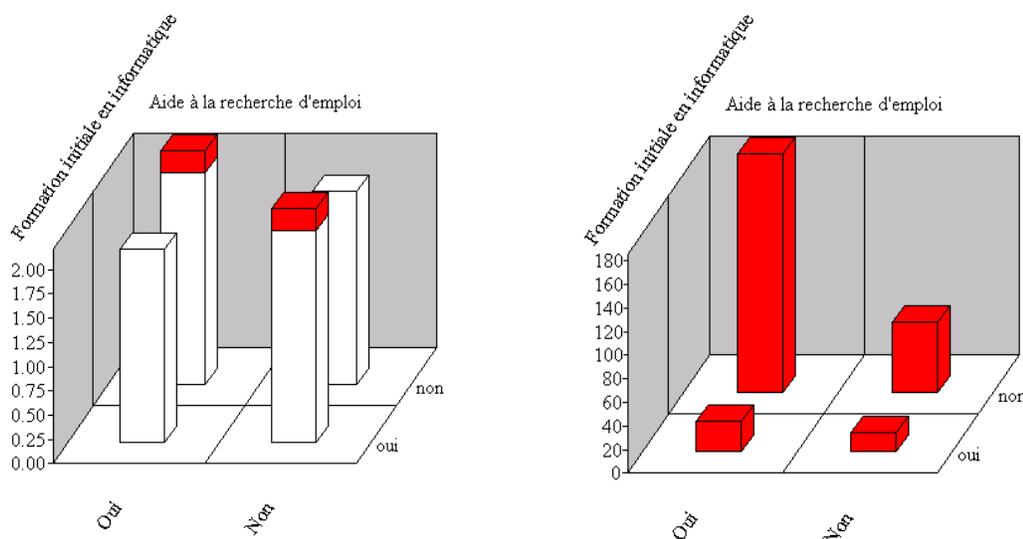
Seuls 32 animateurs (sur 209) ont reçu une formation initiale en informatique et, pour la plupart, il s'agit d'informatique industrielle, donc assez éloignée des usages des particuliers. Cela pourrait constituer un atout, car la diversité des connaissances pourrait enrichir l'offre d'activité, si les animateurs avaient pu acquérir les connaissances techniques et d'animation permettant de gérer efficacement les espaces.

Mais seule une petite minorité (48 sur 209) a pu bénéficier d'une formation complémentaire (formations initiées par le Conseil Régional, DU AUTIC à l'UBO, etc.) :

**Figure 19 : Formation spécifique à l'animation d'espaces multimédias**



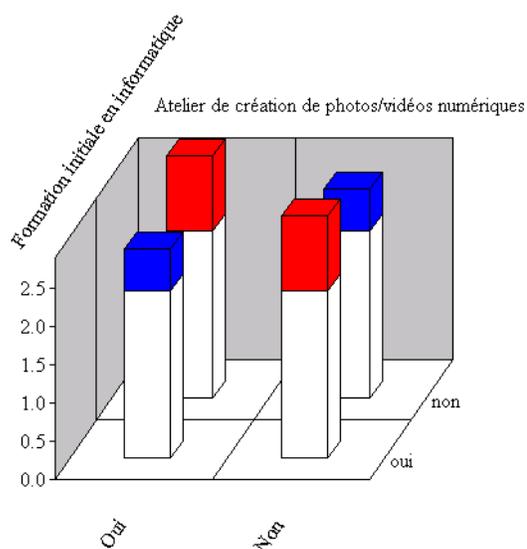
**Figure 20 : croisement entre formation initiale et proposition d'un atelier recherche d'emploi.**



L'absence de formation initiale en informatique n'est pas, a priori réhibitoire au bon fonctionnement d'un espace. Certaines activités sont même plus souvent proposées par des « non-informaticiens », comme l'aide à la recherche d'emploi (figure 20), à la création de photos (figure 21) ou la formation à la recherche sur

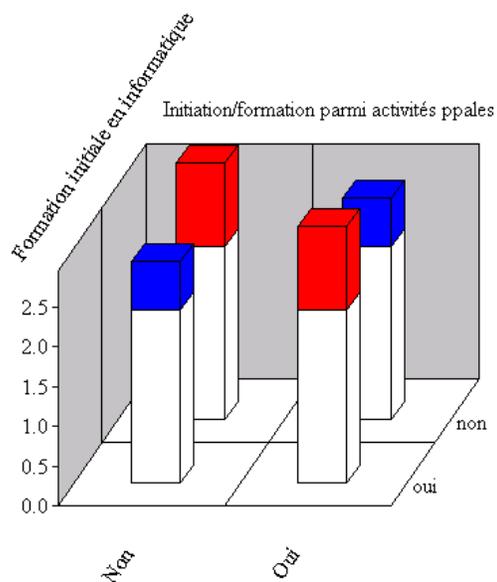
Internet. Comme le souligne l'étude qualitative, la possession d'un Bafa, et plus généralement d'une capacité à animer un groupe est souvent aussi importante.

**Figure 21 : Croisement entre formation initiale et atelier de création photos/vidéos numériques**



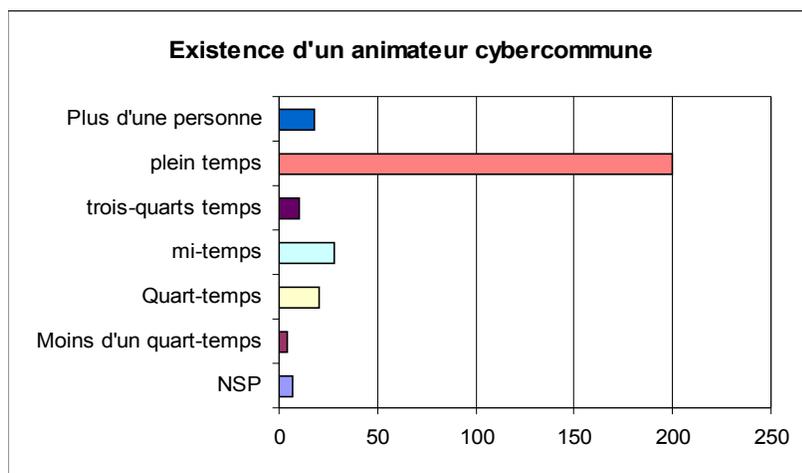
Mais il reste que ces connaissances semblent indispensables lorsque le niveau technique des formations augmente : ce sont dans les espaces plus spécialisés dans la formation qu'on retrouve le plus de « spécialistes » de l'informatique (graphique 22).

Figure 22



Un des **défauts des espaces multi-sites** ressort ici : c'est **la faiblesse de l'encadrement**, avec, souvent, un animateur qui n'est présent qu'un tiers du temps, parfois moins. Mais il faut souligner que, dans la plupart des projets, l'importance de l'animateur est bien perçue, puisque celui-ci est présent à plein temps (cf. figure 23).

Figure 23 : Existence d'un animateur cybercommune



Et plus que le faible temps de présence des animateurs, c'est surtout le manque de compétences en informatique qui conditionne les caractéristiques des offres d'animation proposées (tableau 3):

Tableau 4 : Les animations proposées.

Consultation CDROM	Nb. Cit.	Fréquence
Non	67	23 %
<b>Oui</b>	<b>220</b>	<b>77 %</b>
Total cit.	287	100 %

Bureautique	Nb. Cit.	Fréquence
Non	23	8 %
<b>Oui</b>	<b>264</b>	<b>92 %</b>
Total cit.	287	100 %

Chat-Forum	Nb. Cit.	Fréquence
Non	76	26.5 %
<b>Oui</b>	<b>211</b>	<b>73.5 %</b>
Total cit.	287	100 %

Utilisation de la messagerie électronique	Nb. Cit.	Fréquence
Non	19	6 %
<b>Oui</b>	<b>268</b>	<b>94 %</b>
Total cit.	287	100 %

Jeux	Nb. Cit.	Fréquence
Non	80	28 %
<b>Oui</b>	<b>207</b>	<b>72 %</b>
Total cit.	287	100 %

Jeux en réseau	Nb. Cit.	Fréquence
Non	128	45 %
<b>Oui</b>	<b>159</b>	<b>55 %</b>
Total cit.	287	100 %

**Les animations « avancées » (i.e. nécessitant une implication de l'animateur).**

Initiation à Internet	Nb. Cit.	Fréquence
Non	11	4 %
<b>Oui</b>	<b>276</b>	<b>96 %</b>
Total cit.	287	100 %

Initiation à la bureautique	Nb. Cit.	Fréquence
Non	38	13 %
<b>Oui</b>	<b>249</b>	<b>87 %</b>
Total cit.	287	100 %

Formation à la recherche d'informations sur le Web.	Nb. Cit.	Fréquence
Non	44	15 %
<b>Oui</b>	<b>243</b>	<b>85 %</b>
Total cit.	287	100 %

Aide à la recherche d'emploi	Nb. Cit.	Fréquence
Non	76	26.5 %
<b>Oui</b>	<b>211</b>	<b>73.5 %</b>
Total cit.	287	100 %

**Les animations « très avancées » (i.e. nécessitant une implication technique de l'animateur).**

Atelier de création de pages HTML.	Nb. Cit.	Fréquence
Non	<b>184</b>	<b>64 %</b>
Oui	103	36 %
Total cit.	287	100 %

Atelier de création de photos/vidéos.	Nb. Cit.	Fréquence
Non	<b>173</b>	<b>60 %</b>
Oui	114	40 %
Total cit.	287	100 %

Atelier de création de CDROM	Nb. Cit.	Fréquence
Non	<b>258</b>	<b>90 %</b>
Oui	29	10 %
Total cit.	287	100 %

Atelier de création de musique.	Nb. Cit.	Fréquence
Non	<b>255</b>	<b>89 %</b>
Oui	32	11 %
Total cit.	287	100 %

Atelier de DAO.	Nb. Cit.	Fréquence
Non	<b>240</b>	<b>84 %</b>
Oui	37	16 %
Total cit.	287	100 %

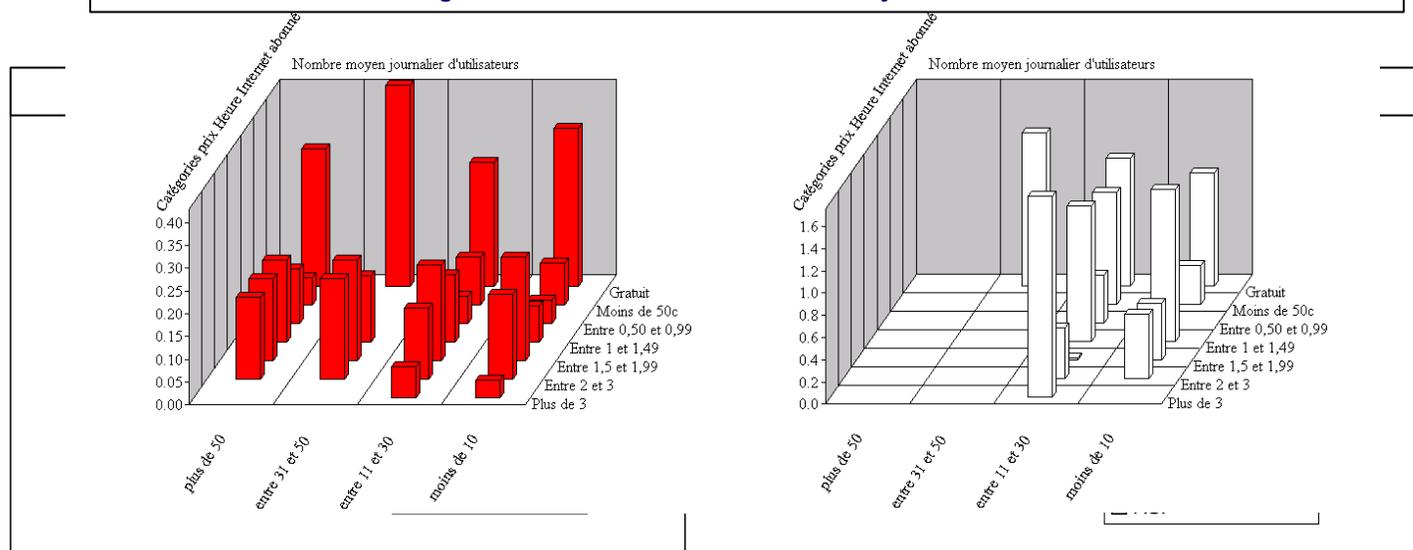
Les petits espaces restent des lieux où les activités proposées sont de faible niveau technique, où la valeur ajoutée fournie par l'animateur est faible souvent parce qu'il est rarement là. Donc, une fois les usages primaires remplis (découverte de l'outils) ces espaces risquent d'être abandonnés. Ils ne jouent pas leurs rôles de lieux de découvertes des nouveaux outils de la société de l'information, de précurseurs qu'ils pourraient être.

Par contre, les espaces les plus fréquentés sont souvent ceux où l'offre d'activité est la plus vaste (aide à la recherche d'emploi, mais aussi jeux, voire jeux en réseau).

### 2.1.2.5 La barrière financière.

Il existe une autre barrière, plus inattendue, à l'usage des espaces : c'est le prix. Rappelons que dans la charte bretonne d'aide à la création des espaces, il est recommandé de ne pas dépasser 70c/h pour l'accès à Internet et que la charte de labellisation EPN demande aux espaces de permettre une initiation gratuite à Internet de deux heures. Or, si l'on étudie le coût de cette heure d'Internet dans trois cas de figure : un abonné qui

Figure 25 : lien entre tarifs et nombre moyen d'utilisateur.



consomme une heure par mois (12h/an), un abonné qui consomme trois heures par mois (36H/an), ces recommandations ne sont pas suivies.

Si une importante proportion des espaces « joue le jeu » en proposant des accès à coût réduit (quand ce n'est pas gratuit) : 39 % des répondants proposent des tarifs inférieurs à 1€ (pour une consommation de 36 heures, ce chiffre tombe à 30 % pour 12h), certains sont chers (23 % à plus de 2 € pour 36h, 35 % pour 12h), voire très chers (proposant des tarifs de plus de 3 euros, on trouve 24 espaces si l'on considère les abonnés à 12h et encore 11 lorsqu'il s'agit d'une consommation de plus de 36h par an). L'existence de tarifs abonné peut encourager la fréquentation régulière mais si ces tarifs réduits sont financés grâce aux visiteurs de passage, cela risque de rebuter les curieux, les personnes qui ne sont pas capables d'évaluer l'intérêt de cet outil pour eux, bref les non-utilisateurs qui sont la cible de ce dispositif ! Enfin, ces tarifications vont à l'encontre des objectifs de réduction des inégalités d'accès aux ordinateurs et aux TIC, inégalités qui sont aussi dues à des contraintes financières.

Apportons un bémol à cette remarque : il n'y a pas de lien entre prix et niveau de fréquentation (figure 24). Resterait à montrer que ces prix élevés n'ont pas éloigné une certaine population de la découverte des espaces...

## 2.1.3 La dynamique des espaces : des usages variés mais un succès inégal.

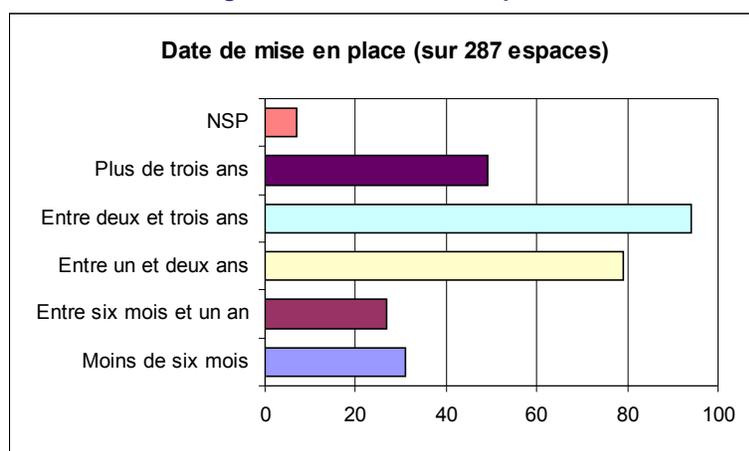
On assiste à une **segmentation en trois types des espaces** : espaces intégrés dans des activités socio-culturelles, proposant des animations multimédia de haut niveau, espaces salle de jeu et espaces en déshérence.

### 2.1.3.1 L'évolution de la fréquentation.

#### Une expérience suffisante pour adapter l'offre aux demandes des utilisateurs ?

Pour la très grande majorité des espaces, **l'ancienneté de l'ouverture** (la très grande majorité est ouverte depuis plus d'un an, cf. figure 26), **devrait impliquer qu'ils soient installés dans un fonctionnement routinier** (au sens que les horaires d'ouverture ont pu être ajustés, que la salle est connue des utilisateurs et que les services proposés ont pu être testés, « appropriés » par ces derniers).

Figure 26 Date de mise en place

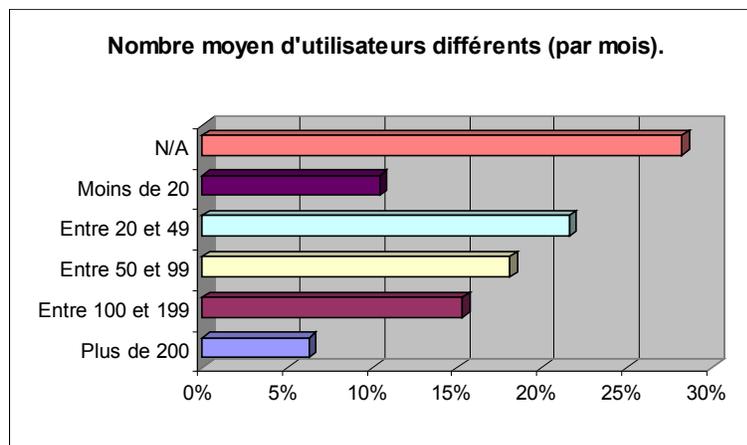


Cela veut aussi dire, comme nous l'a fait remarquer l'animateur de Crozon, que l'espace n'est plus un « lieu de découverte d'Internet » (voire de l'informatique) mais doit proposer des usages plus complexes, mais aussi plus durables comme de la formation ou des activités utilisant l'outil informatique. Sinon, il y a un risque de désaffectation ou de transformation en salle de jeu, ce qui est le cas de certains espaces.

### Évolution de la fréquentation.

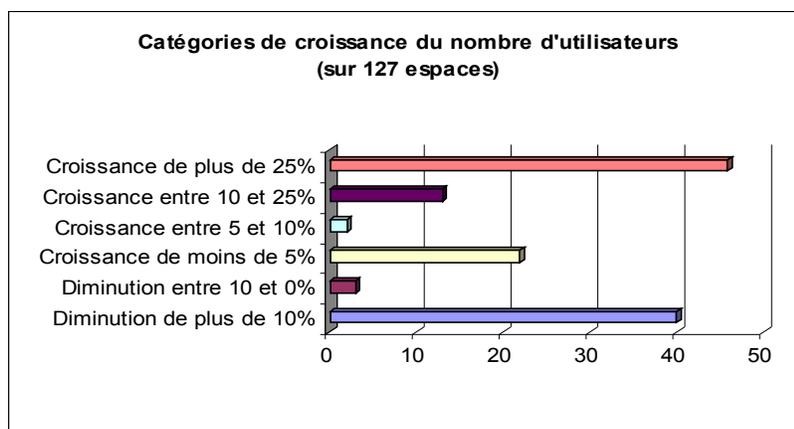
Même si les statistiques de fréquentation sont absentes pour beaucoup d'espaces (faut-il y voir un manque d'intérêt pour le suivi, l'accompagnement des utilisateurs dans la découverte des TIC, ou le manque de compétences des animateurs pour réaliser ce genre d'enquête ?), il apparaît, chez ceux qui ont répondu, de **fortes disparités, avec une moyenne de 76 utilisateurs différents par mois, et un écart-type de 70.**

**Figure 27 : Nombre moyen d'utilisateurs différents**



Ces disparités se retrouvent dans l'évolution de la fréquentation des espaces (figure 28) :

**Figure 28 : Catégories de croissance du nombre d'utilisateurs**



Ces chiffres peuvent être affinés (quels sont les espaces en diminution, est-ce qu'il y a une corrélation entre la croissance des utilisateurs et l'âge de l'espace), nous le faisons dans l'analyse des données, mais la conséquence de ces évolutions est que certains lieux sont extrêmement fréquentés (avec plus de 20 utilisateurs par mois et par machine) quand à peu près autant sont sous-utilisés (moins de 5 utilisateurs par mois et par machine).

### 2.1.3.2 Les usages.

Face à l'offre, comment réagissent les utilisateurs, que font-ils dans ces espaces ? Pourquoi certains espaces sont abandonnés ? Nous avons demandé aux animateurs quelles étaient **les trois activités principales de leurs utilisateurs** (sur 252 réponses).

**Tableau 5 : activités principales dans les espaces.**

Navigation sur le Web.	Nb. Cit.	Fréquence	Messagerie	Nb. Cit.	Fréquence
Non	59	23 %	Non	99	39 %
<b>Oui</b>	<b>193</b>	<b>77 %</b>	<b>Oui</b>	<b>153</b>	<b>61 %</b>
Total cit.	252	100 %	Total cit.	252	100 %

Bureautique	Nb. Cit.	Fréquence	Intitiation/Formation	Nb. Cit.	Fréquence
<b>Non</b>	<b>131</b>	<b>52 %</b>	<b>Non</b>	<b>182</b>	<b>72 %</b>
Oui	121	48 %	Oui	70	28 %
Total cit.	252	100 %	Total cit.	252	100 %

Jeux	Nb. Cit.	Fréquence	Jeux en réseau	Nb. Cit.	Fréquence
<b>Non</b>	<b>130</b>	<b>52 %</b>	<b>Non</b>	<b>208</b>	<b>83 %</b>
Oui	122	48 %	Oui	44	17 %
Total cit.	252	100 %	Total cit.	252	100 %

Chat	Nb. Cit.	Fréquence	Consultation de CDROM	Nb. Cit.	Fréquence
<b>Non</b>	<b>207</b>	<b>82 %</b>	<b>Non</b>	<b>229</b>	<b>91 %</b>
Oui	45	18 %	Oui	23	9 %
Total cit.	252	100 %	Total cit.	252	100 %

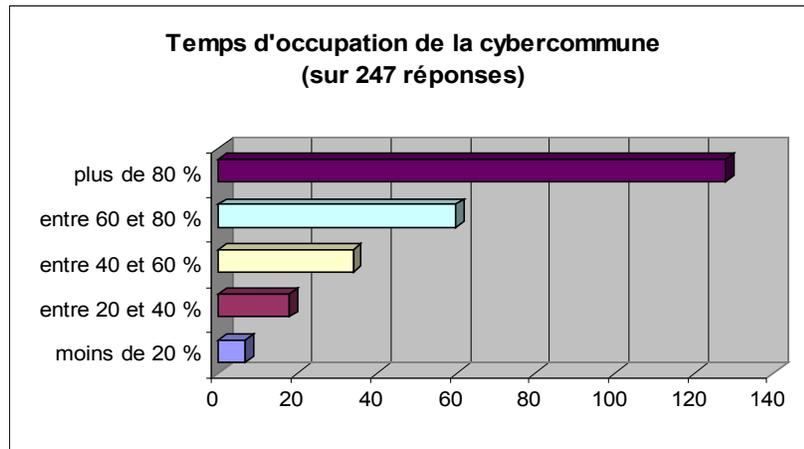
Une fois de plus, on retrouve le fait que **ces espaces sont d'abord des lieux de consommation d'activités multimédia « simples » : navigation, bureautique, jeu sont dans le tiercé gagnant** (suivis de la consultation de la boîte aux lettres à une courte longueur).

**Les activités de formation ne sont présentes que pour 20 % des espaces.** Encore faut-il se souvenir qu'il s'agit là des trois activités principales. Donc, ne pas conclure, par exemple, que seuls 25 espaces proposent des activités de formation. D'autant plus que les activités de navigation sur le Web sont parfois des activités de recherche d'information, dans le cadre d'activités associatives, par exemple. Par contre, on peut craindre que **le rôle principal de l'animateur soit celui de gardien d'une salle multimédia et pas d'animateur promoteur d'activités avancées autour des nouvelles technologies.**

#### **La fréquentation, l'usage d'Internet.**

On retrouve, sans surprise, d'importantes différences de fréquentation :

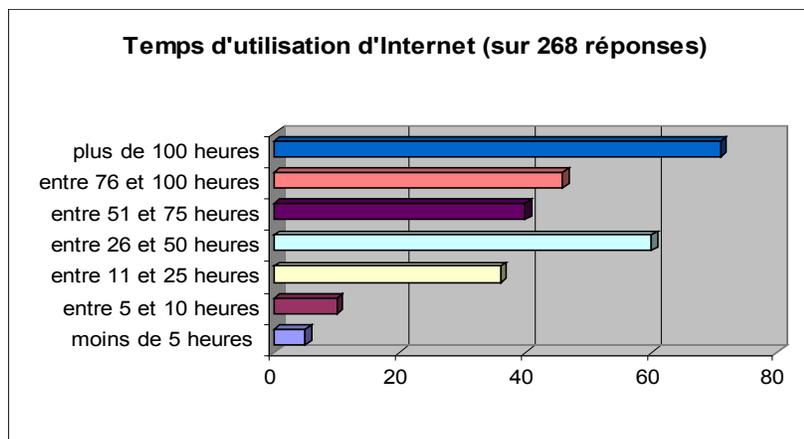
Figure 29 : Temps d'occupation



Une proportion importante d'espaces (24 %) est peu fréquentée, avec moins de 60 % d'utilisation. 10 % sont même vides (moins de 40 % d'utilisation), sans compter les espaces qui n'ont pas répondu. Seule la moitié des espaces (52 %) peut être considérée comme fonctionnant bien, avec plus de 80 % de temps d'utilisation.

Le corollaire étant que le temps d'utilisation d'Internet est aussi très variable :

Figure 30 : Temps d'utilisation d'Internet

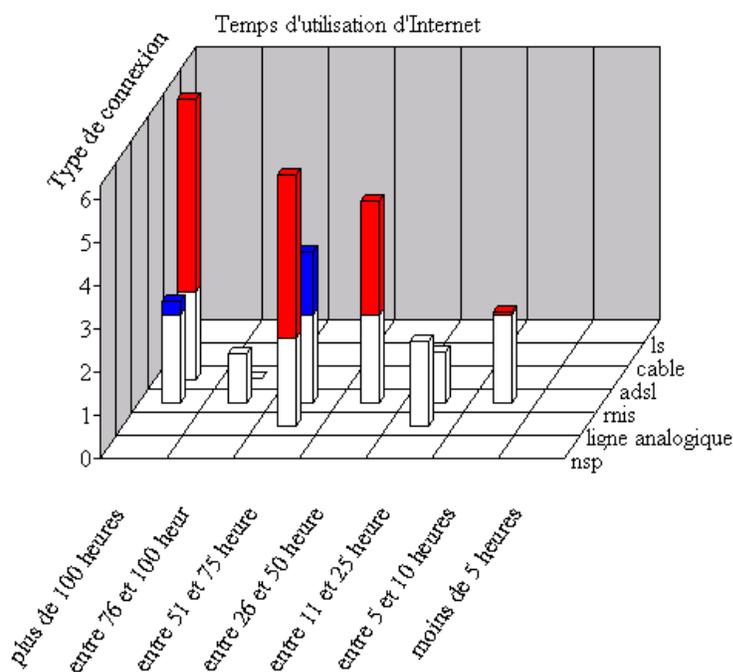


### Des solutions pour améliorer l'attractivité des espaces ?

On peut s'interroger sur **les raisons de la fréquentation**. Un début de réponse apparaît si l'on étudie **l'utilisation d'Internet**.

Nous avons voulu vérifier l'hypothèse selon laquelle **la vitesse du type de connexion Internet induirait une consommation accrue des temps de connexion**. Nous avons donc croisé la variable Type de connexion Internet (RNIS, ADSL, Modem,...) avec le temps d'utilisation par mois d'Internet. Les résultats sont schématisés dans le tableau ci-dessous (figure 31) :

**Figure 31 : Croisement du type de connexion et du temps d'utilisation d'Internet**



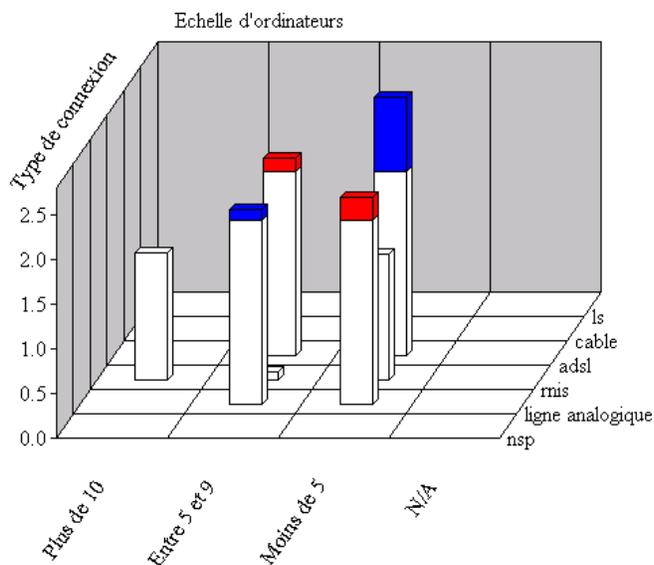
Lecture : ce graphique représente les corrélations significatives entre type de connexion et temps d'utilisation d'Internet. Ainsi il y a un lien fort entre le fait d'utiliser Internet plus de 100h par mois et d'avoir une connexion ADSL.

La **liaison statistique** a été ici **hautement significative**. **Plus le type de connexion est rapide, et plus le temps de connexion est élevé**. La technologie employée semble déterminer les usages. On peut voir que les temps d'utilisation les plus longs s'observent avec l'ADSL (rapide, fiable) tandis que les temps les plus

courts s’observent avec la ligne modem analogique classique ou avec une ligne RNIS (lente, moins fiable). **Pour accroître l’utilisation d’Internet, la technologie semble avoir un impact important.**

De fait, **une connexion haut débit permet de relier plus d’ordinateurs** comme le confirment la figure 32 et le tableau 6, croisant le type de connexion et le nombre moyen d’ordinateurs.

**Figure 32 : correspondance entre nombre d’ordinateurs et type de liaison Internet.**



**Tableau 6 Moyenne du nombre d’ordinateurs connectés suivant le type de liaison**

ADSL	6.2
RNIS	4.8
Liaison analogique	4.1

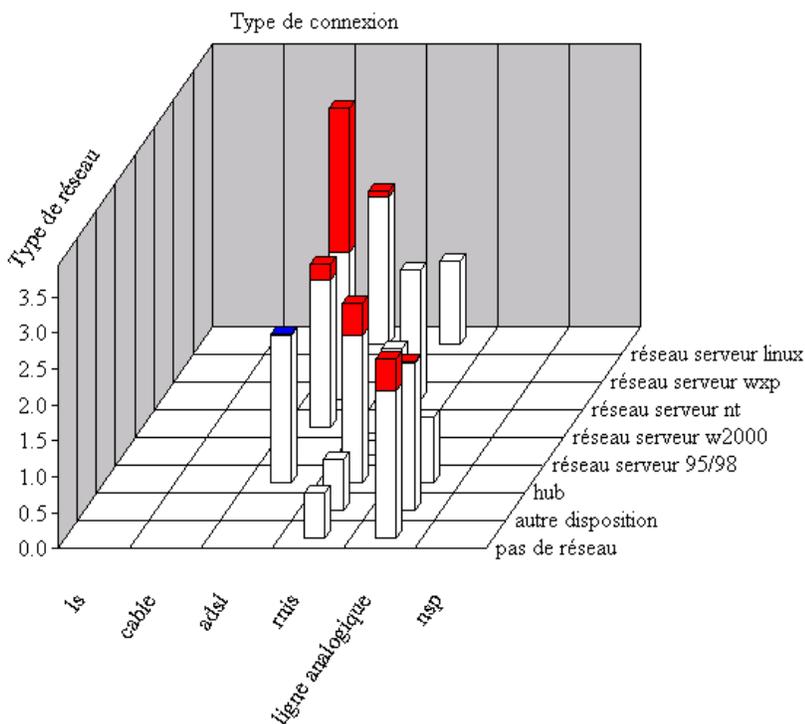
Nous avons supprimé les liaisons « exotiques » (LS et câble) en raison de la faiblesse de l’échantillon.

Lecture : ce graphique représente les corrélations significatives ente type de connexion et nombre d’ordinateurs. Ainsi il y a une sous-représentation des espaces à moins de 5 ordinateurs dans ceux qui ont une connexion ADSL et celui d’avoir plus de 5 ordinateurs, et une sur-représentation des espaces à moins de cinq ordinateurs dans ceux ayant une liaison analogique.

L’usage de technologies haut débit s’accompagne aussi de la mise en place d’une architecture de réseau client-serveur, serveur sous Windows ou même parfois sous Linux (figure 33). Cette configuration liaison permanente-réseau permet de multiplier les potentialités d’usage : site Web hébergé par la commune,

chargement de logiciels centralisés, tout en améliorant la sécurité des usagés (firewall), comme celle de l'espace (il est plus facile de contrôler les pratiques illicites ou dangereuses : téléchargement d'œuvres piratées, virus, etc.)

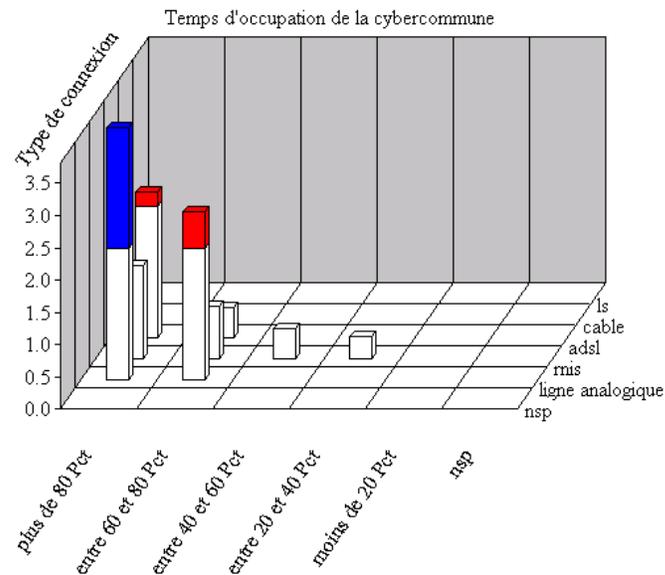
**Figure 33 : Croisement entre le type de connexions et le type de réseau**



Lecture : ce graphique représente les corrélations significatives entre type de connexion et type de réseau. Ainsi il y a un lien fort entre le fait d'avoir une connexion ADSL et celui d'avoir un réseau sous NT, ou avoir une ligne analogique et ne pas avoir de réseau.

La technologie, influençant l'accessibilité a un impact sur les usages.

Figure 34 : croisement entre le type de connexion et le temps d'occupation



L'impact du débit agit donc de manière logique sur les usages et sur la fréquentation de l'espace. Un investissement dans une connexion de haut débit induirait, vraisemblablement, un accroissement de l'utilisation donc une pénétration plus importante de l'utilisation d'Internet dans les pratiques communicationnelles des personnes.

On notera que nous avons cherché à savoir précédemment s'il y avait un lien entre antériorité de la création du centre multimédia et type de connexion et qu'aucun lien n'avait été observé. Toutefois, nous avons observé que le type de connexion le moins rapide (Modem) était plus fréquent dans les centres les plus anciens. **La diffusion sur tout le territoire des technologies haut débit pourrait permettre à ces centres de développer d'avantage l'usage d'Internet.** À cet égard, on se souviendra, comme nous l'avons montré précédemment, que **ce sont les plus petites communes qui souffrent de l'absence de connexion ADSL.** Sans le recours à ces technologies, on voit mal comment celles-ci pourront amorcer un usage plus systématique de l'Internet.

### 2.1.3.3 Les autres usages développés.

#### Le développement du commerce électronique.

Cet aspect de l'usage de l'Internet a fait l'objet d'une analyse approfondie.

**Tableau 7 : achats en ligne réalisés par des utilisateurs dans l'espace ?**

	Nb. Cit.	Fréquence
NSP	4	2 %
<b>Non</b>	<b>131</b>	<b>60 %</b>
Oui, ça arrive parfois	82	38 %
Total cit.	252	100 %

S'il y a peu d'espaces où des achats ont été réalisés (environ 40 % des espaces ayant répondu), **il y a bien une initiation au commerce électronique dans les espaces multimédia**. Il faut se souvenir que seulement un tiers des internautes étasuniens a effectué des achats sur le Net (plus importante proportion au monde) et que la France, avec 17 % des internautes fin 2001, est dans les 10 pays où le commerce électronique est le plus développé chez les internautes<sup>9</sup>.

On retrouve surtout une des caractéristiques du commerce électronique : si les gens n'achètent pas directement en ligne, ils utilisent beaucoup le Web comme source d'information pour préparer leurs achats futurs (**90 % des espaces ont été utilisés pour rechercher de l'information !**).

Les produits achetés sont aussi « classiques » : les livres, les disques, l'informatique et les services de voyages/transport.

**Tableau 8 : recherche d'informations avant l'achat.**

	Nb. Cit.	Fréquence		Nb. Cit.	Fréquence
NSP	9	4 %	NSP	1	0 %
Non	12	6 %	Non	9	4 %
<b>Oui, ça arrive parfois</b>	<b>155</b>	<b>71 %</b>	<b>Oui, ça arrive parfois</b>	<b>152</b>	<b>64 %</b>
Oui, souvent	41	19 %	Oui, souvent	77	32 %
Total cit.	252	100 %	Total cit.	252	100 %
<b>Est-il déjà arrivé que des utilisateurs recherchent des informations sur le Web en vue d'acheter des produits ?</b>			<b>Est-il déjà arrivé que des utilisateurs recherchent des informations sur le Web en vue d'acheter des services ?</b>		

<sup>9</sup> Voir l'étude Taylor Nielsen Sofres Interactive 2002 : <http://www.tnsofres.com/ger2002/>. Notons que ce chiffre est de 32 % pour la population bretonne, à la fin de 2002 (étude Marsouin).

Deux éléments peuvent, a priori, avoir un impact sur le développement de ces pratiques : le type de connexion et le rôle de l'animateur.

### Hauts débits et achats en ligne.

Dans la mesure où nous avons vu que le type de technologie détermine les usages, nous avons souhaité étudier l'impact du débit sur l'utilisation de l'Internet à des fins commerciales. Une connexion rapide, fiable devrait favoriser l'achat en ligne en raison du caractère rassurant et rapide induit par une telle connexion notamment dans une situation qui, pour beaucoup d'Internautes est peu rassurante et fait l'objet de croyances sur les risques qui sont difficilement vérifiables pour les usagers. Notons que, pour l'instant, cette hypothèse n'est pas vérifiée dans les réponses, sans doute à cause de la faiblesse de la pratique d'achat en ligne.

### Présence d'un animateur et achat en ligne.

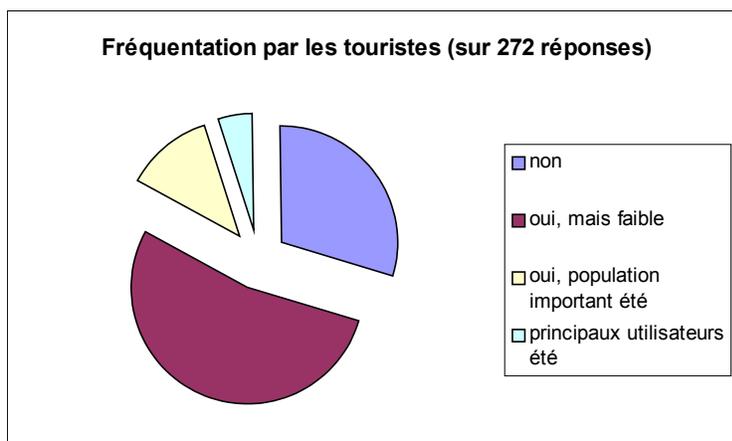
En raison de craintes spécifiques liées à l'achat en ligne, de difficultés à comprendre la succession des étapes dans le paiement, de l'incertitude dans la saisie de certaines informations,... on peut penser que l'animateur aura un rôle de référent important et que cela affectera le nombre de ces achats notamment lors des premiers achats. Là non plus, et dans doute pour la même raison (lié aussi à la sur-représentation des espaces avec un animateur à plein temps), il n'apparaît pas de corrélation significative.

Seule une étude plus approfondie des espaces (réalité de ces achats, fréquence, activités proposées par les animateurs, etc.) permettra de mieux appréhender cet aspect important du **comportement d'achat sur Internet**, dont on connaît les enjeux en terme développement économique et d'usages de l'Internet.

### 2.1.3.4 L'attrait touristique de la commune.

Au-delà du fait que ce résultat est peut-être légèrement biaisé par le fait que les espaces sont souvent fermés pendant la période estivale, c'est-à-dire celle où il y a le plus de touristes, et que donc l'utilisation des espaces par les touristes pourrait être plus importante qu'elle apparaît ici, cette fréquentation reste faible.

Figure 34 : Fréquentation par les touristes



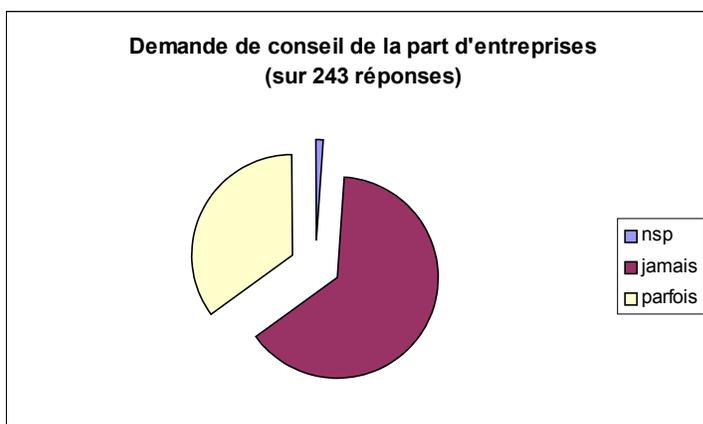
Et cela concerne, sans surprise, les régions déjà touristiques : Lanildut, Penvenan, Le Conquet, Pléneuf-Val-André, CC des 3 rivières : Pays de Tréguier, Lorient, Trébeurden, Communauté de communes : Étables sur mer, Saint Quay Portrieux, Binic, Lantic, Plourhan, Tréveneuc, CC de la ria d'Étel, CCP Crozon, Lorient, Camors, Lancieux, CC de Concarneau Cornouaille et Châteauneuf-du-Faou sont les espaces annonçant une population de touristes importante ou principale l'été.

**Ce n'est pas un service qui semble avoir un impact significatif sur la qualité de l'offre touristique** (sinon, tous les espaces situés dans les lieux touristiques verraient une fréquentation importante).

On peut aussi se demander si cette offre ne peut être assurée par un fournisseur privé (cybercafé), les espaces qui affichent une forte fréquentation étant situés dans des zones d'habitation assez importantes, pour la plupart.

### 2.1.3.5 L'éducation du tissu économique.

Figure 35 : Demande de conseils de la part des entreprises



On peut faire un constat brut : environ le tiers des animateurs joue, parfois, un rôle d'expert informatique, conseillant les entreprises (figure 35). Il reste qu'il est difficile d'évaluer l'impact de leur présence avec cette enquête statistique. Ce rôle semble néanmoins important dans certaines communes, puisque ce sont des animateurs qui nous ont signalé l'absence d'une question sur ce thème dans la version de test du questionnaire.

## 2.1.4 L'évolution des espaces.

Il semble bien que pour que les espaces continuent à rendre un service de diffusion des connaissances sur les nouvelles technologies, il faut des investissements réguliers pour acquérir de nouveaux outils. Il faut aussi investir dans la formation de l'animateur et lui permettre de développer des collaborations : c'est le seul moyen de lui permettre de suivre les évolutions technologiques, mais aussi de proposer des animations complexes, lui-même ou dans le cadre d'échange avec les personnes du groupe avec lesquelles il collabore.

Ces nécessités de financement apparaissent alors que les coûts d'investissement initiaux n'ont pas été supportés par les communes et que les animateurs sont payés par l'État et par les collectivités territoriales (Région et parfois Département). Au-delà de l'effet d'aubaine qu'a constitué le programme « cybercommunes », quelle est la volonté des communes de pérenniser ce dispositif ?

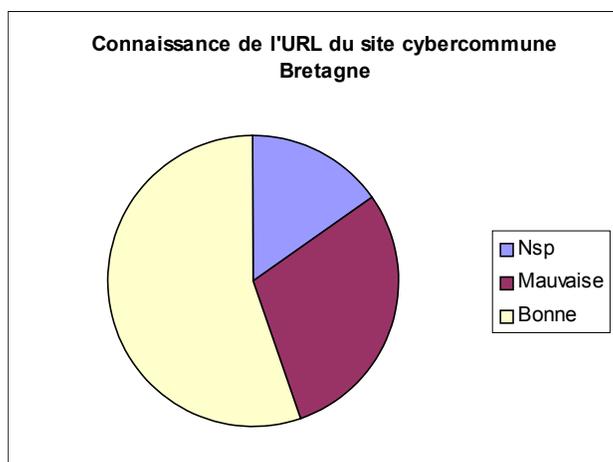
Dans cette dernière partie nous allons étudier les initiatives pour développer l'offre et la façon dont les communes utilisent cette ressource et enfin la façon dont on peut envisager la diversification des sources de financement.

### 2.1.4.1 Le développement de l'offre : les coopérations régionales et locales.

Le principe de fournir un support aux animateurs existe depuis la création du programme : une animatrice est chargée d'aider les communes à monter leur projet. Elle accompagne ensuite les animateurs et cherche à développer des initiatives communes.

Force est de constater que cet aspect du dispositif n'est pas connu. Près de la moitié des animateurs n'est pas capable (ou n'a pas voulu répondre à la question) de fournir l'adresse du site Web du dispositif (<http://www.cybercommune-bretagne.tm.fr/>) :

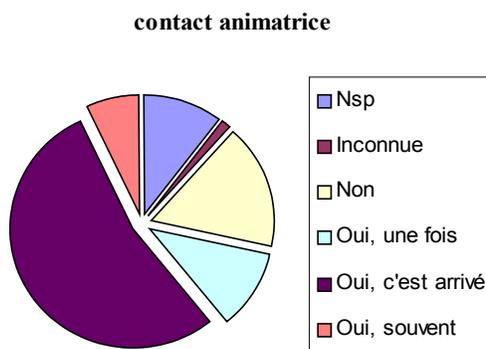
Figure 36 Connaissance de l'URL du site



Soit l'information sur ce site ne leur est pas parvenue, soit ils l'ont connue et n'y vont plus par manque d'intérêt. Les deux explications sont sans doute justes ; les nouveaux animateurs ne connaissent pas obligatoirement le site, par exemple.

Mais cela entraîne (ou s'accompagne) d'une sous-utilisation manifeste des outils de dialogue régionaux :

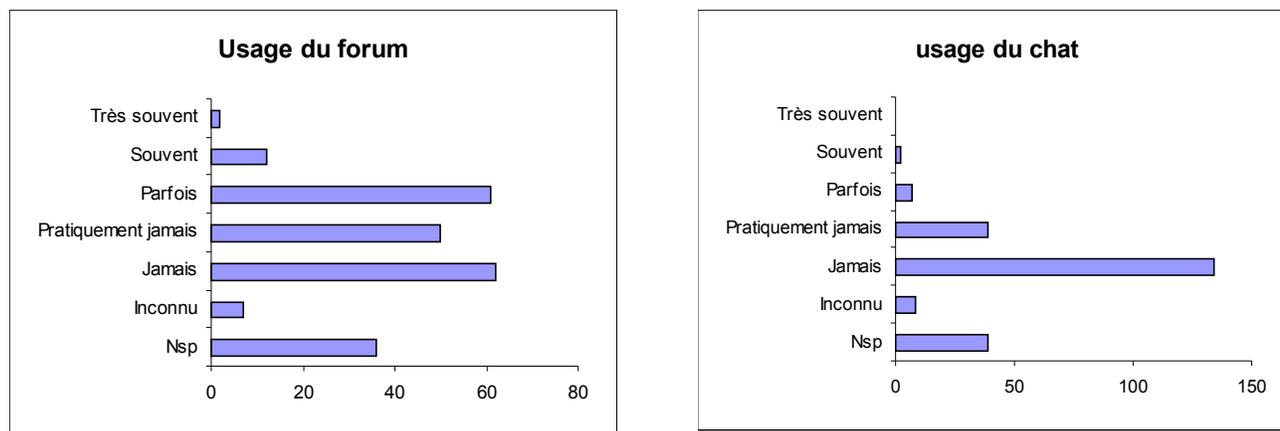
**Figure 37 : Contact avec l'animatrice régionale**

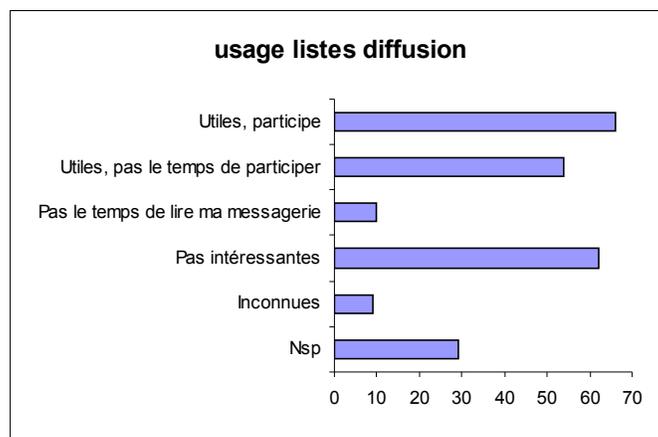
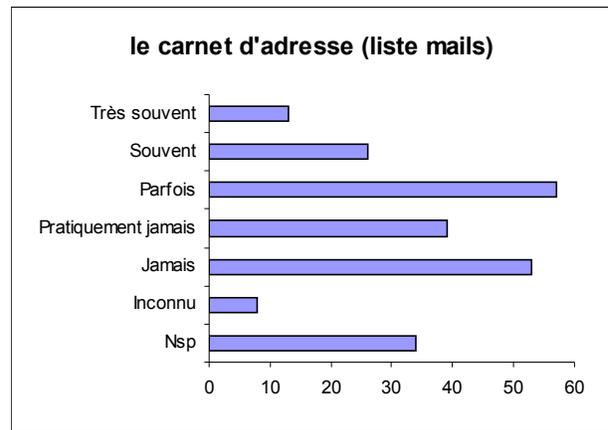
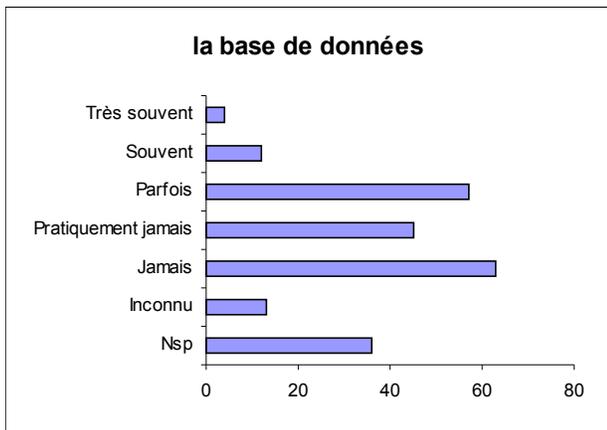


Si, globalement, les animateurs ont déjà été en contact avec l'animatrice, il n'y a pas dialogue avec elle : seulement quelques 7 % (3- sur 209) la contactent régulièrement.

Et on constate que ces animateurs sont passifs face à la collecte d'information (tableau 8) :

**Tableau 9 : usage par les animateurs des outils de collaboration mis en place au niveau de la région (serveur cybercommunes-bretagne)**





Ils n'ont pas le réflexe de s'investir pour développer les coopérations, que ce soit en fournissant de l'information en ligne (figure38) ou en s'investissant dans des projets de coopération locaux (figure 39) :

Figure 38

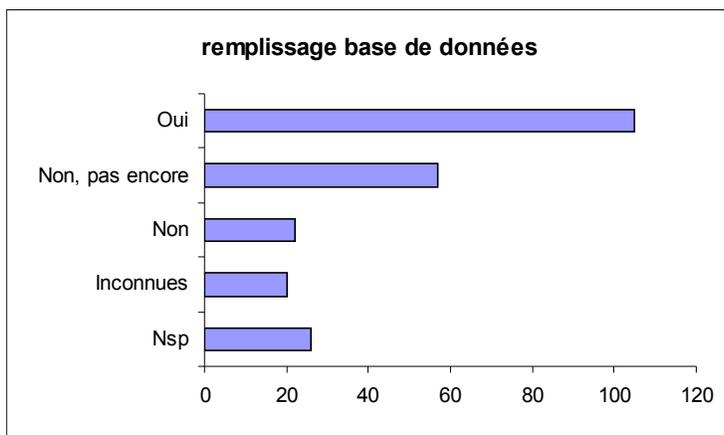
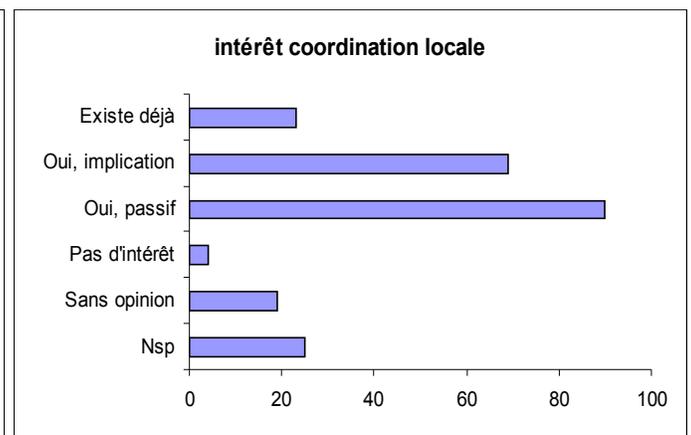


Figure 39

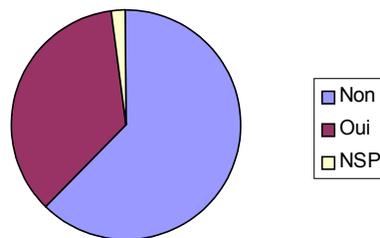


Deux raisons peuvent être avancées :

- la faible compétence informatique des animateurs (figure 40), qui n'ont pas de culture d'utilisation de l'outil informatique pour dialoguer et s'informer (Chat, Forum) ;

**Figure 40 : formation en Informatique**

**Une formation en informatique**



- le manque d'implication des communes, qui rechignent à libérer leurs animateurs pour participer à des formations (c'est une des principales difficultés que rencontre l'AFPA pour « recruter » des animateurs à sa formation) et, plus généralement, pour participer à des activités collectives (c'est la première raison invoquée par les animateurs dans les questions ouvertes sur les raisons de leur faible implication).

Et, effectivement, si les communes utilisent la ressource qu'est l'animateur, on peut avoir l'impression qu'elles ont plutôt comme stratégie de l'utiliser à court terme plutôt que de développer une offre de service dans le long terme.

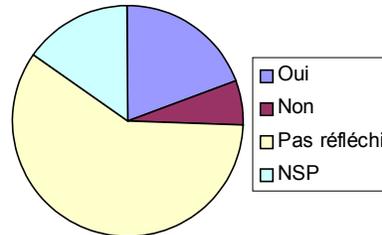
#### **2.1.4.2 L'espace cybercommune, une offre de service intégrée dans la stratégie des municipalités ?**

##### **L'animateur : un employé de la commune ou une ressource à exploiter ?**

Constatons d'abord l'absence de réflexion sur le devenir des animateurs, ce qui pose la question de l'intérêt que les communes portent à leur travail, et surtout de l'effort financier qu'elles sont prêtes à faire pour les garder.

Figure 41 : Pérennisation de l'emploi jeune

Pérennisation de l'emploi jeune



À noter, toutefois, que cette réflexion est bien menée dans les espaces les plus anciens : s'il n'y a pas d'anticipation, pour l'instant, les communes confrontées au problème se préoccupent bien de l'avenir de leur animateurs (tableau 10).

Tableau 10 : lien entre l'âge de l'espace et la réflexion sur le devenir de l'animateur.

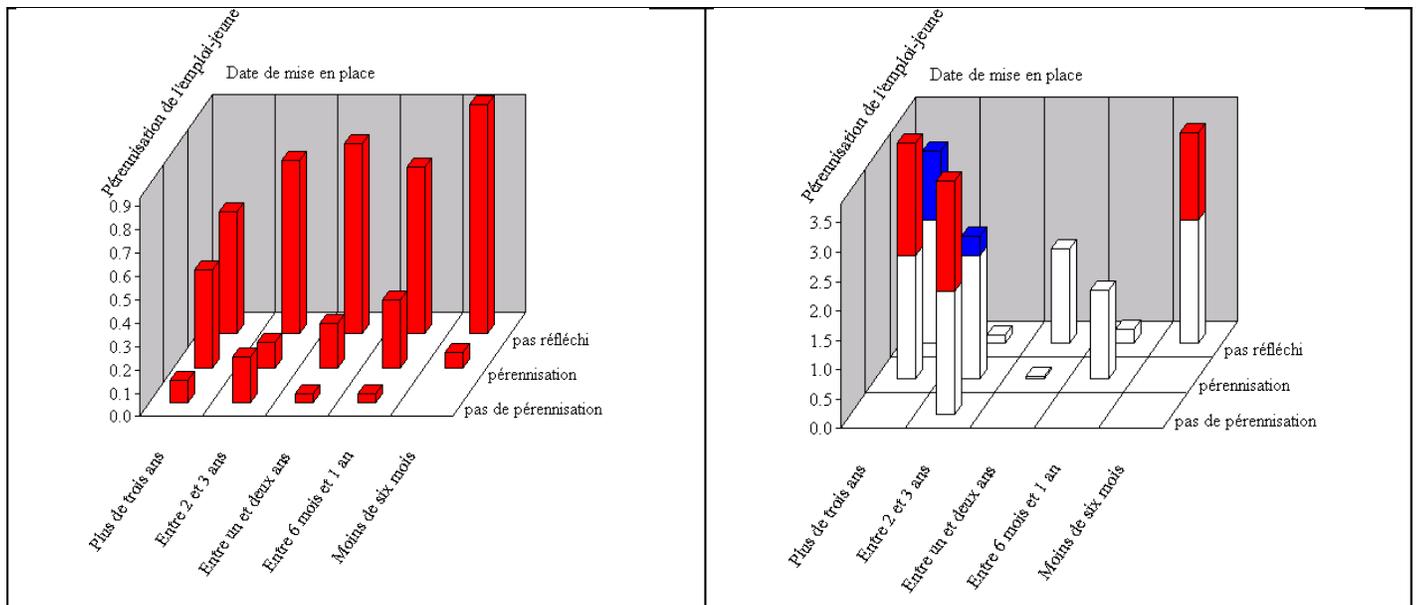
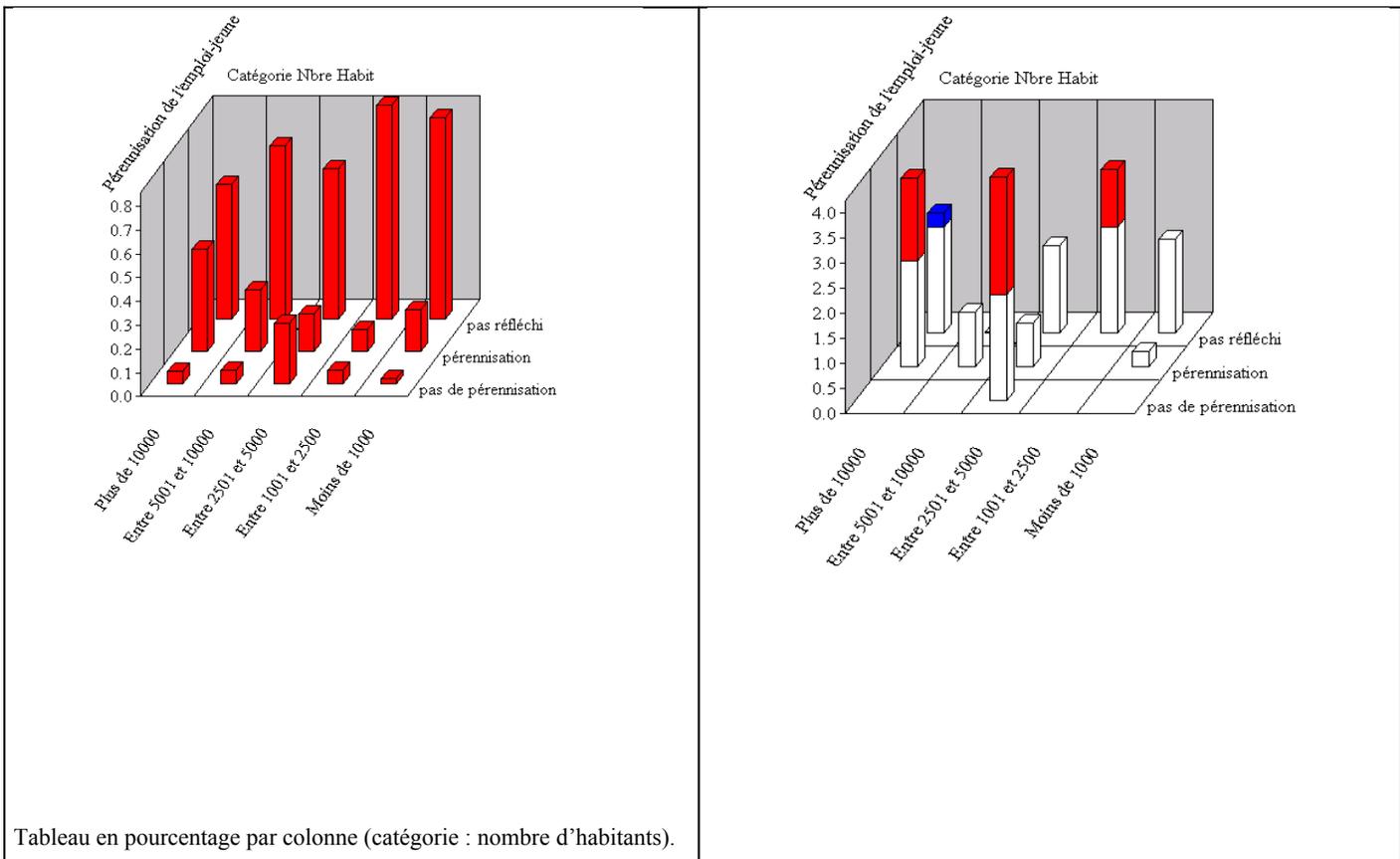


Tableau en pourcentage par colonne (catégorie : date de mise en place).	
---	--

Et, dans une proportion non négligeable, ces emplois sont pérennisés, quand il s'agit de grandes agglomérations (qui sont, rappelons-le, sur-représentées dans les espaces de plus de trois ans). Ils ne sont pas pérennisés dans les espaces moyens. Quant aux petits espaces, bien souvent ils n'ont pas encore entamé leur réflexion.

**Tableau 11 : lien entre la « taille » de l'espace et la réflexion sur le devenir de l'animateur**



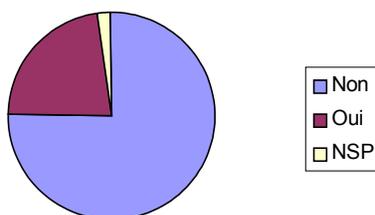
Cette question va pourtant devenir rapidement problématique puisque le programme emploi-jeune est amené à disparaître à court terme.

**La formation continue.**

Nous avons déjà dit que seule une petite minorité (35) des animateurs a pu bénéficier d'une formation complémentaire (formations initiées par le Conseil Régional, DU AUTIC à l'UBO, etc.) :

Figure 42 : Formation

**Formation spécifique à l'animation  
d'espaces multimédias**

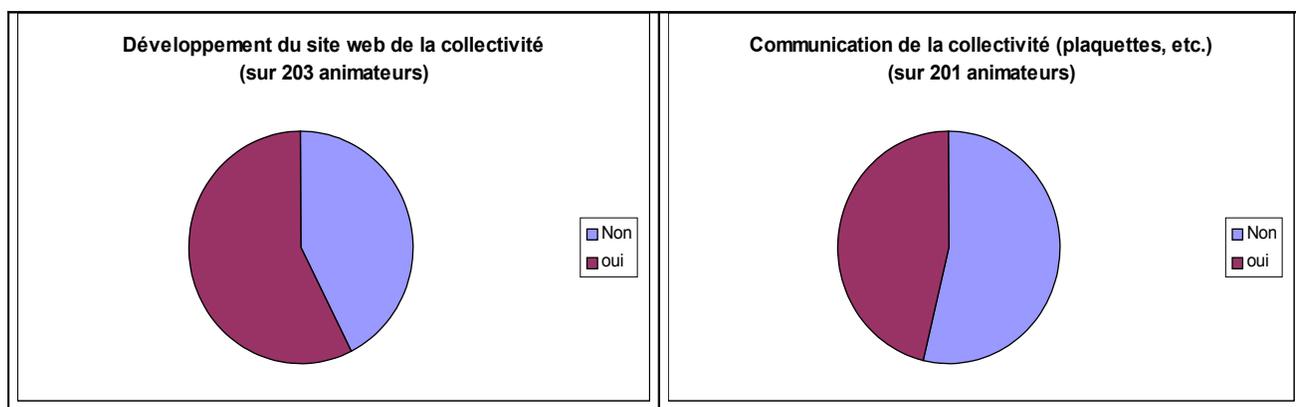


Cela est dû, notamment à la difficulté pour les animateurs d'être libérés (et défrayés) par leur employeur, la commune, pour suivre ces formations.

**Les services rendus par l'animateur à la collectivité.**

Pourtant cet animateur a beaucoup d'autres activités que l'animation d'un espace, activités souvent en lien avec des besoins de la collectivité, souvent dans des activités de communication (développement du site Web, voire même la communication de ladite collectivité dans son ensemble).

Tableau 12 : autres activités de l'animateur.

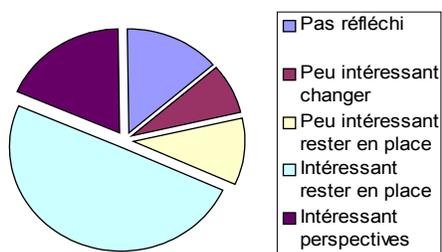


Il y a là un vrai service rendu, qui fait sans doute parti des objectifs du programme, puisqu'il y a développement des usages des nouvelles technologies. Mais, on peut se demander si le développement de ces usages ne se fait pas au détriment de la formation de l'animateur et du développement des activités en direction des particuliers ?

Mais cela ne semble pas avoir un impact fort sur la motivation des animateurs. Même si l'analyse de cette question est toujours délicate (pouvaient-ils donner une réponse négative ?), une forte proportion semble intéressée par son travail, souhaite rester en place. Certains espèrent même développer cette activité (fig. 43).

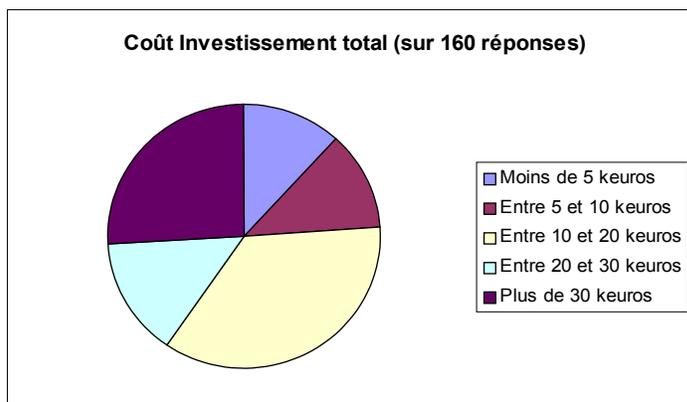
**Figure 43 : Intérêt de l'animateur à son travail**

point de vue de l'animateur sur son travail (sur 209 animateurs)



### 2.1.4.3 Le refinancement des espaces.

**Figure 44 : Coût d'investissement total**



Les réponses présentées dans la figure 44, qui représentent l'investissement total dans l'espace estimé par le répondant, sont difficiles à interpréter en tant qu'indicateur effectif de l'investissement réalisé dans l'espace. En effet, au vu des non-réponses (138), on peut constater une ignorance des coûts d'installation de l'espace.

Est-ce dû à l'ignorance des animateurs (pas obligatoirement là depuis le début, en tout cas pas là avant l'ouverture de la salle) ? Est-ce dû à l'ignorance des communes ? La dispersion des réponses signale sans doute une dispersion des efforts consentis (de l'équipement complet d'une salle à l'achat d'un ordinateur).

Cela pose un problème quant à la perspective de refinancement, les communes n'ayant pas l'air d'avoir une idée précise des coûts induits.

### La labellisation.

**Tableau 13 : les autres labels obtenus par les espaces cybercommunes.**

« espace culturel multimédia »(ECM)	Nbre cit.	Fréquence	« espace public numérique » (EPN)	Nbre cit.	Fréquence	« Point Cyb »	Nbre cit.	Fréquence
Oui	11	4 %	Oui	32	11 %	Oui	12	4 %
Non	276	96 %	Non	255	89 %	Non	275	96 %
Total	287	100 %	Total		100 %	Total		100 %

Le nombre des labels nationaux accordés aux espaces bretons reste faible. C'est une faiblesse car cela diminue la visibilité de cette action au plan national. Cela peut-être aussi une force, en ce sens que certains de ces labels permettent de financer l'équipement (ou le ré-équipement) des espaces (voir annexe 3).

**Tableau 14**

Pour mémoire, les autres labels/projets de labels présents.	Nb. cit.
Point Formation	7
Relais ANPE	1
Pôle Nouvelle Technologie (PNT)	1
Point/Relais Information Jeunesse	3

### 2.1.5 Conclusions de l'analyse descriptive

Pour aller au-delà de ce premier constat, de cette vision statistique des espaces qui, on l'a vu, cache des disparités importantes en terme d'activité, d'attractivité et donc de fréquentation, mais aussi masque les facteurs locaux, humains, qui expliquent les différences de succès entre espaces a priori comparables, il fallait procéder à des travaux complémentaires dans deux directions:

- d'abord faire une analyse factorielle des données (analyse des correspondances multiples), afin d'identifier des types d'espaces caractéristiques, bref **proposer une typologie des espaces**, c'est ce que nous faisons dans la section suivante ;
- ensuite compléter ce travail statistique par une étude sur le terrain, destinée à mettre en lumière l'ensemble des facteurs locaux et ainsi faire apparaître les bonnes pratiques dans la mise en place d'un espace pour lui donner toutes les chances de succès. C'est ce que nous proposons dans la deuxième partie avec le compte-rendu de l'enquête de terrain menée sur les espaces trégorois.

## 2.2 Mise en place d'une typologie des cybercommunes

Le questionnaire « Cybercommunes » est extrêmement riche et peut donc donner lieu à plusieurs lectures :

- une première batterie de questions concerne en effet les accès et les équipements. Les réponses peuvent servir à déterminer si la qualité et la variété des matériels achetés, les horaires d'accès, le type de connexion, constituent des freins ou des opportunités pour les utilisateurs ;
- une deuxième batterie évoque la *fréquentation* et les catégories d'utilisateurs. Ces questions servent à préciser l'origine des personnes qui utilisent le cybercentre ;
- une troisième batterie a trait aux *usages*. Elle permet de recenser l'offre de services donnés par les animateurs, ainsi que les usages effectifs. Parmi ceux-ci, l'achat en ligne fait l'objet d'une attention particulière. Une quantification des « temps » d'usage est aussi demandée aux animateurs, ce qui permet de se faire une idée sur le degré d'utilisation du cyberspace ;
- une batterie de questions se concentre sur *l'animateur(trice)* du cybercentre : son origine, sa formation, ses fonctions effectives, son rôle de conseil le cas échéant, son action (communication, soutien à la politique telecom de sa commune, sa participation au réseau des « Cybercommunes » bretonnes) ;
- enfin, une fiche signalétique de la commune précise le contexte local dans lequel l'action « Cybercommunes » s'insère.

L'instrument de politique publique locale que représente le programme « Cybercommune », avait pour vocation de développer les usages de l'Internet en Bretagne. L'analyse de données que nous avons effectuée sur le questionnaire, permet de répondre aux questions suivantes :

- les espaces publics multimédias soutenus par le programme « cybercommunes » diffèrent-ils entre eux, quant à la **fréquentation** par les habitants, et par rapport aux **usages** qui y sont développés ?
- si ces différences existent, quels sont les éléments qui les expliquent le mieux : les caractéristiques des communes (variable dite « exogène » sur laquelle les pouvoirs publics ne peuvent, par définition, pas agir), les caractéristiques d'équipement (qui renvoient à la politique d'investissement du cybercentre), la tarification, l'accès, le rôle de l'animateur ?

Pour répondre à ces questions, nous procéderons de la façon suivante :

- 1) on effectue deux analyses séparées, l'une portant sur la fréquentation, l'autre sur les usages. Bien sûr, il y a un lien entre les deux aspects, car la fréquentation va conditionner l'usage. Mais dans un premier temps, nous les traitons séparément.
- 2) pour chaque problématique (fréquentation et usage respectivement), on effectue une *analyse des correspondances multiples* sur les *questions* ayant rapport avec la problématique concernée, et *elles seules*. On cherche donc uniquement à décrire des **différences de fréquentation (ou d'usage)**, d'un cybercentre à l'autre. La détermination de ces différences nous permet, dans la foulée, de constituer des classes de communes (plus précisément de cybercentres), qui se rapprochent le plus les unes des autres, et ont par conséquent, les différences les plus faibles entre elles. Cette **partition** de l'échantillon des espaces multimédias en classes homogènes, est effectuée par un algorithme de *classification ascendante hiérarchique* ;
- 3) on cherche enfin à « expliquer » ce qui rapproche les cyberespaces qui appartiennent à une même classe. Ce sont les variables évoquées plus haut : tarification, équipement, animateur, caractéristiques de la commune, accès... Plusieurs méthodes sont envisageables pour procéder à cette identification. Nous avons choisi une approche qualitative : on cherche en effet à visualiser sur un graphique les proximités, donc les corrélations, entre une modalité de variable explicative (par exemple la taille de la commune est entre 2 000 et 5 000 habitants) et une classe donnée. Le graphique sur lequel on procèdera à ces rapprochements est, le plan factoriel des deux premiers axes principaux, provenant de l'analyse des correspondances multiples effectuée à l'étape 1.

### **2.2.2 Analyse de la fréquentation**

Les questions retenues pour servir à l'analyse de la fréquentation des espaces multimédias, sont les suivantes :

- niveau de fréquentation aujourd'hui et il y a 1 an ; c'est à dire nombre d'utilisateurs différents enregistrés sur le dernier mois ;
- nombre moyen d'utilisateurs par jour ;
- âge des utilisateurs ;
- statut : scolaire, étudiant, retraités, CSP, chômeurs ;
- sexe ;
- utilisateurs hors commune ;
- utilisateurs de passage (touristes).

## Analyse factorielle

On aboutit, dans la première étape de la démarche, à une analyse factorielle dont les 3 premiers axes ont les caractéristiques données dans le tableau suivant :

### Description des axes factoriels.

#### DESCRIPTION DU FACTEUR 1

PAR LES MODALITES ACTIVES

ID.	V.TEST	LIBELLE MODALITE	LIBELLE DE LA VARIABLE	POIDS	NUMERO
-20 %	-9.92	>66 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	90.00	1
38_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs ouvriers	163.00	2
34_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs étudiants	163.00	3
41_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	163.00	4
35_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs retraités	163.00	5
33_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs scolaires	163.00	6
43_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs chômeurs	163.00	7
36_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	163.00	8
39_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	163.00	9
40_	-9.23	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs CSP+	163.00	10
37_	-8.99	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs employés	164.00	11
-20 %	-8.57	46-65 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	109.00	12
2049	-6.87	26-45 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans	76.00	13
-20 %	-6.81	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	89.00	14
2049	-6.43	FEntre 20 et 49Pct	Pourcentage de femmes	112.00	15
2049	-6.42	19-25 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	81.00	16
2049	-6.33	13-18 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	117.00	17
-20 %	-6.06	CSP+ < 20Pct	Pourcentage utilisateurs CSP+	17.00	18
5069	-5.79	HorsCo 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	16.00	19
-20 %	-5.45	Cadmoy 20Pct	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	17.00	20
-20 %	-5.22	Ouv < 20Pct	Pourcentage utilisateurs ouvriers	23.00	21
PoIm	-5.17	Tou population impo	Fréquentation par les touristes	33.00	22
Faib	-5.14	Tou faible	Fréquentation par les touristes	144.00	23
-20 %	-5.12	Arti < 20Pct	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	14.00	24
C199	-4.75	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur aujourd'hui	42.00	25
-20 %	-4.60	Chô <20Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs	35.00	26
-20 %	-4.44	Agri Moins de 20Pct	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	14.00	27
C199	-4.20	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur 1 an	26.00	28
1130	-4.11	entre 11 et 30	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	137.00	29

Z O N E C E N T R A L E												
	5069		2.79		Etu 50 à 69Pct		Pourcentage utilisateurs étudiants		3.00		91	
	5069		2.79		CSP+ 50 à 69Pct		Pourcentage utilisateurs CSP+		1.00		92	
	5069		2.79		Emp 50 à 69Pct		Pourcentage utilisateurs employés		1.00		93	
	7090		3.00		13-18 70 à 90Pct		Pourcentage utilisateurs 13-18 ans		13.00		94	
	5069		3.04		46-65 50 a 69Pct		Pourcentage utilisateurs 46-65 ans		2.00		95	
	-20U		3.05		Moins de 20		Echelle Utilisateur aujourd'hui		31.00		96	
	5069		3.18		4-12 ans 50 et 69Pct		Pourcentage utilisateurs 4-12 ans		14.00		97	
	-5 %		3.27		13-18Moins de 5Pct		Pourcentage utilisateurs 13-18 ans		15.00		98	
	7090		3.52		Entre 70 et 90Pct		Pourcentage utilisateurs 4-12 ans		7.00		99	
	-5 %		3.67		FMoins de 5Pct		Pourcentage de femmes		4.00		100	
	-5 %		3.70		HorsCo < 5Pct		Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC		121.00		101	
	+90		3.92		> 90Pct		Pourcentage utilisateurs scolaires		9.00		102	
	2049		4.14		Entre 20 et 49		Echelle Utilisateur aujourd'hui		63.00		103	
	7090		4.42		Sco 70 à 90Pct		Pourcentage utilisateurs scolaires		22.00		104	
	-5 %		4.44		Agri Moins de 5Pct		Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins		110.00		105	
	+90		4.57		13-18 > 90Pct		Pourcentage utilisateurs 13-18 ans		4.00		106	
	-5 %		4.80		Arti < 5Pct		Pourcentage utilisateurs artisans commerçants		110.00		107	
	-5 %		5.11		CadMoy < 5Pct		Pourcentage utilisateurs cadre moyen		105.00		108	
	-5 %		5.32		CSP+ < 5Pct		Pourcentage utilisateurs CSP+		106.00		109	
	-5 %		5.55		Etu <Pct		Pourcentage utilisateurs étudiants		43.00		110	
	-5 %		5.72		>66 5Pct		Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus		125.00		111	
	-5 %		5.80		Ouv < 5Pct		Pourcentage utilisateurs ouvriers		97.00		112	
	-5 %		5.88		Emp < 5Pct		Pourcentage utilisateurs employés		60.00		113	
	Non		5.91		Tou non		Fréquentation par les touristes		81.00		114	
	-5 %		6.38		Chô < 5Pct		Pourcentage utilisateurs chômeurs		76.00		115	
	-5 %		6.58		19-25 <5Pct		Pourcentage utilisateurs 19-25 ans		41.00		116	
	-5 %		6.71		retr < 5Pct		Pourcentage utilisateurs retraités		53.00		117	
	-5 %		6.92		26-45 < 5Pct		Pourcentage utilisateurs 26-45 ans		37.00		118	
	-5 %		6.93		46-65 5Pct		Pourcentage utilisateurs 46-65 ans		63.00		119	

## DESCRIPTION DU FACTEUR 2

PAR LES MODALITES ACTIVES

ID.	V.TEST	LIBELLE MODALITE	LIBELLE DE LA VARIABLE	POIDS	NUMERO
-20 %	-5.67	CSP+ < 20Pct	Pourcentage utilisateurs CSP+	17.00	1
-20 %	-5.25	Emp < 20Pct	Pourcentage utilisateurs employés	50.00	2
-20 %	-5.01	Cadmoy 20Pct	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	17.00	3
-20 %	-4.68	Etu < 20Pct	Pourcentage utilisateurs étudiants	59.00	4
-20 %	-4.65	Sco < 20Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	11.00	5
-20 %	-4.63	Ouv < 20Pct	Pourcentage utilisateurs ouvriers	23.00	6
-20 %	-4.59	retr < 20Pct	Pourcentage utilisateurs retraités	51.00	7
2049	-4.38	Ouv 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs ouvriers	4.00	8
7090	-4.35	HorsCo 70 à 90Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	1.00	9
-5 %	-4.25	Arti < 5Pct	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	110.00	10
-5 %	-4.25	Agri Moins de 5Pct	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	110.00	11
-20 %	-4.04	Agri Moins de 20Pct	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	14.00	12
-20 %	-4.00	Arti < 20Pct	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	14.00	13
-20 %	-3.95	Chô < 20Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs	35.00	14
-5 %	-3.58	CadMoy < 5Pct	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	105.00	15
-5 %	-3.26	CSP+ < 5Pct	Pourcentage utilisateurs CSP+	106.00	16
-5 %	-2.99	Ouv < 5Pct	Pourcentage utilisateurs ouvriers	97.00	17
-20 %	-2.93	13-18Moins de 20Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	41.00	18
2049	-2.78	retr 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs retraités	19.00	19
-5 %	-2.70	Chô < 5Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs	76.00	20
5069	-2.60	Sco 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	42.00	21
2049	-2.58	Sco 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	29.00	22
5069	-2.52	>66 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	1.00	23
5069	-2.31	19-25 50 et 69Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	4.00	24
-5 %	-2.06	Sco < 5Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	11.00	25
+200	-2.00	Plus de 200	Echelle Utilisateur aujourd'hui	19.00	26
Z O N E C E N T R A L E					
31_	3.29	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	59.00	91
32_	3.38	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	62.00	92
-20 %	3.50	19-25 5 à 20Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	100.00	93
5069	3.62	13-18 50 a 69Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	37.00	94
-20U	3.80	Moins de 20	Echelle Utilisateur aujourd'hui	31.00	95
-20 %	4.14	46-65 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	109.00	96
45_	4.14	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	25.00	97
44_	4.26	*Reponse manquante*	Pourcentage de femmes	47.00	98
1130	4.52	entre 11 et 30	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	137.00	99
2049	5.24	19-25 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	81.00	100

-20 %	5.68	26-45 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans		111.00	101
26_	6.06	*Reponse manquante*	Nombre moyen journalier d'utilisateurs		25.00	102
2049	7.20	13-18 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans		117.00	103
-20 %	7.76	>66 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus		90.00	104
-5 %	8.56	HorsCo < 5Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC		121.00	105
-20 %	8.69	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans		89.00	106
Faib	9.24	Tou faible	Fréquentation par les touristes		144.00	107
24_	9.69	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur aujourd'hui		80.00	108
25_	9.89	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur 1 an		156.00	109
37_	26.38	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs employés		164.00	110
40_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs CSP+		163.00	111
41_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants		163.00	112
36_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins		163.00	113
33_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs scolaires		163.00	114
38_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs ouvriers		163.00	115
43_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs chômeurs		163.00	116
35_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs retraités		163.00	117
34_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs étudiants		163.00	118
39_	26.50	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs cadre moyen		163.00	119

### DESCRIPTION DU FACTEUR 3

PAR LES MODALITES ACTIVES

ID.	V.TEST	LIBELLE MODALITE	LIBELLE DE LA VARIABLE	POIDS	NUMERO
2049	-4.38	4-12 ans 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	69.00	1
-20 %	-4.32	26-45 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans	111.00	2
2049	-3.85	13-18 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	117.00	3
-20 %	-2.96	19-25 5 à 20Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	100.00	4
-20 %	-2.78	Chô <20Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs	35.00	5
-20 %	-2.77	retr < 20Pct	Pourcentage utilisateurs retraités	51.00	6
5069	-2.76	Sco 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	42.00	7
2049	-2.58	Sco 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	29.00	8
7090	-2.51	Sco 70 à 90Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	22.00	9
C199	-2.45	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur aujourd'hui	42.00	10
-5 %	-2.34	CSP+ < 5Pct	Pourcentage utilisateurs CSP+	106.00	11
-5 %	-2.01	CadMoy < 5Pct	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	105.00	12
5069	-2.01	13-18 50 a 69Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	37.00	13

Z O N E C E N T R A L E

5069	4.92	19-25 50 et 69Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans		4.00	91
7090	4.94	Chô 70 à 90Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs		4.00	92
32_	5.11	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus		62.00	93
-20 %	5.16	13-18Moins de 20Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans		41.00	94
-5 %	5.43	Sco < 5Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires		11.00	95
5069	5.54	26-45 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans		3.00	96
30_	5.56	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans		59.00	97
31_	5.56	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans		59.00	98
PÜti	5.61	Tou prin utilisateur	Fréquentation par les touristes		14.00	99
7090	5.72	46-65 70 à 90Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans		3.00	100
27_	5.84	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans		60.00	101
28_	5.84	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans		60.00	102
29_	5.84	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans		60.00	103
PoIm	5.94	Tou population impo	Fréquentation par les touristes		33.00	104
-10	7.54	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs		87.00	105
-5 %	7.69	13-18Moins de 5Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans		15.00	106
7090	7.77	FEntre 70 et 90Pct	Pourcentage de femmes		22.00	107
-5 %	9.96	4-12 ans< 5Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans		48.00	108
5069	10.85	HorsCo 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC		16.00	109
40_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs CSP+		163.00	110
35_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs retraités		163.00	111
36_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins		163.00	112
33_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs scolaires		163.00	113
38_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs ouvriers		163.00	114
41_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants		163.00	115
43_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs chômeurs		163.00	116
34_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs étudiants		163.00	117
39_	12.00	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs cadre moyen		163.00	118
37_	12.46	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs employés		164.00	119

**Le premier axe factoriel semble mettre en évidence une opposition entre communes « touristiques »** (fréquentation faible ou importante par les touristes) **et non touristiques** (pas de fréquentation des cybercentres par les touristes). Les communes peu touristiques accueillent une très faible population d'utilisateurs en âge de travailler (26 à 65 ans), peu de chômeurs, de CSP+, d'artisans ou d'agriculteurs, de femmes. Les sites semblent donc plutôt réservés à un usage de loisir, avec une forte présence de scolaires, et ils connaissent une fréquentation moyenne, entre 20 et 50 utilisateurs par jour.

À l'inverse, les communes « touristiques » accueillent les 26-45 ans (20 à 50 % de la fréquentation), des femmes (20 à 50 %) des jeunes de 13 à 25 ans (20 à 50 %). Ces communes accueillent aussi des utilisateurs hors commune (notamment des touristes, évidemment), et ont une fréquentation élevée. Le pourcentage de retraités y est également significatif (entre 5 et 20 %).

**Le second axe factoriel, qui est par construction orthogonal au précédent, semble être caractérisé par les communes où la fréquentation touristique est faible (sur la partie négative de l'axe).** Ces communes ont peu de fréquentation hors commune, une fréquentation moyenne ou importante de la part des jeunes (13 à 18 ans ou 4 à 12 ans), et une fréquentation significative de retraités. À l'opposé, **on trouve des cybercentres fortement utilisés aujourd'hui, mais où la fréquentation est très variée : étudiants, scolaires, cadres moyens, CSP+.**

**Le troisième axe factoriel semble caractériser les communes à faible fréquentation touristique, avec un pourcentage important d'utilisateurs hors commune, très peu de scolaires, mais plutôt des femmes, des chômeurs, des jeunes de 19 à 25 ans, ou des personnes actives (46 à 65 ans).** Ces espaces sont malgré tout assez peu utilisés : moins de 10 utilisateurs par jour. À l'opposé, **on trouve des cyberespaces plutôt orientés vers les jeunes (scolaires, âge de 13 à 18 ans), peu de CSP+.**

### **Classification des cybercentres.**

Après avoir décrit les axes factoriels, on procède à une **classification qui fait émerger une partition en 6 classes**. Celle-ci donne une grande classe de 127 cyberespaces, une classe moyenne de 63 cyberespaces et 4 petites classes de, respectivement, 20, 24, 24 et 29 éléments. Nous allons les présenter succinctement. Le tableau suivant nous permet de les caractériser une à une en fonction des variables avec lesquelles elles sont corrélées positivement (V-test >0) ou négativement (V-test <0).

## DESCRIPTION DE PARTITION(S)

DESCRIPTION DE LA Coupure de l'arbre en 6 classes

CLASSE 1 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				21.95	CLASSE 1 / 6		aala	63
9.52	0.000	63.16	76.19	26.48	Chô < 5Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs	-5 %	76
9.45	0.000	75.47	63.49	18.47	retr < 5Pct	Pourcentage utilisateurs retraités	-5 %	53
8.98	0.000	50.94	85.71	36.93	CSP+ < 5Pct	Pourcentage utilisateurs CSP+	-5 %	106
8.73	0.000	50.48	84.13	36.59	CadMoy < 5Pct	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	-5 %	105
8.69	0.000	49.09	85.71	38.33	Arti < 5Pct	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	-5 %	110
8.69	0.000	52.58	80.95	33.80	Ouv < 5Pct	Pourcentage utilisateurs ouvriers	-5 %	97
8.37	0.000	48.18	84.13	38.33	Agri Moins de 5Pct	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	-5 %	110
7.95	0.000	61.90	61.90	21.95	46-65 5Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	-5 %	63
7.85	0.000	78.38	46.03	12.89	26-45 < 5Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans	-5 %	37
7.68	0.000	43.20	85.71	43.55	>66 5Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	-5 %	125
7.62	0.000	61.67	58.73	20.91	Emp < 5Pct	Pourcentage utilisateurs employés	-5 %	60
7.31	0.000	69.77	47.62	14.98	Etu <Pct	Pourcentage utilisateurs étudiants	-5 %	43
7.08	0.000	90.91	31.75	7.67	Sco 70 à 90Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	7090	22
5.07	0.000	56.10	36.51	14.29	19-25 <5Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	-5 %	41
4.81	0.000	100.00	14.29	3.14	> 90Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	+90	9
4.39	0.000	78.57	17.46	4.88	4-12 ans 50 et 69Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	5069	14
4.37	0.000	32.03	77.78	53.31	Non	Messagerie parmi activités ppales	Non	153
4.20	0.000	39.51	50.79	28.22	Tou non	Fréquentation par les touristes	Non	81
4.16	0.000	42.86	42.86	21.95	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur aujourd'hui	2049	63
4.12	0.000	100.00	11.11	2.44	Entre 70 et 90Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	7090	7
3.95	0.000	33.61	65.08	42.51	Oui	Jeux parmi activités ppales	Oui	122
3.52	0.000	45.24	30.16	14.63	Sco 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	5069	42
3.49	0.000	69.23	14.29	4.53	13-18 70 à 90Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	7090	13
3.08	0.001	44.44	25.40	12.54	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur 1 an	2049	36
3.08	0.001	30.53	63.49	45.64	Non	Bureautique parmi activités ppales	Non	131
2.51	0.006	47.62	15.87	7.32	plus de 50	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	+50	21
2.48	0.007	39.47	23.81	13.24	Non	Initiation à la bureautique	Non	38
-2.48	0.007	19.28	76.19	86.76	Oui	Initiation à la bureautique	Oui	249
-2.53	0.006	13.13	20.63	34.49	Oui	Messagerie parmi activités ppales	Oui	99
-2.60	0.005	9.68	9.52	21.60	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	32_	62
-2.71	0.003	0.00	0.00	7.67	FEntre 70 et 90Pct	Pourcentage de femmes	7090	22
-2.81	0.003	8.47	7.94	20.56	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans	30_	59

-2.81	0.003	8.47	7.94	20.56	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	31_	59
-2.87	0.002	8.33	7.94	20.91	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	27_	60
-2.87	0.002	8.33	7.94	20.91	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	28_	60
-2.87	0.002	8.33	7.94	20.91	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	29_	60
-3.05	0.001	2.86	1.59	12.20	*Reponse manquante*	Web parmi activités ppales	63_	35
-3.05	0.001	2.86	1.59	12.20	*Reponse manquante*	Messagerie parmi activités ppales	64_	35
-3.05	0.001	2.86	1.59	12.20	*Reponse manquante*	Initiation/formation parmi activités ppales	66_	35
-3.05	0.001	2.86	1.59	12.20	*Reponse manquante*	Jeux parmi activités ppales	67_	35
-3.05	0.001	2.86	1.59	12.20	*Reponse manquante*	Chat parmi activités ppales	69_	35
-3.05	0.001	2.86	1.59	12.20	*Reponse manquante*	Jeux en réseau parmi activités ppales	68_	35
-3.05	0.001	2.86	1.59	12.20	*Reponse manquante*	Bureautique parmi activités ppales	65_	35
-3.46	0.000	8.64	11.11	28.22	19-25 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	2049	81
-3.59	0.000	8.99	12.70	31.01	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	-20 %	89
-3.60	0.000	0.00	0.00	11.50	Tou population impo	Fréquentation par les touristes	PoIm	33
-4.12	0.000	9.17	15.87	37.98	46-65 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	-20 %	109
-5.20	0.000	2.63	3.17	26.48	26-45 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans	2049	76
-5.57	0.000	3.33	4.76	31.36	>66 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	-20 %	90
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs étudiants	34_	163
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs CSP+	40_	163
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs retraités	35_	163
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs chômeurs	43_	163
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	41_	163
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs ouvriers	38_	163
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs scolaires	33_	163
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	39_	163
-7.75	0.000	5.52	14.29	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	36_	163
-7.81	0.000	5.49	14.29	57.14	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs employés	37_	164

CLASSE 2 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				8.36	CLASSE 2 / 6		aa2a	24
9.43	0.000	67.74	87.50	10.80	Moins de 20	Echelle Utilisateur aujourd'hui	-20U	31
6.26	0.000	63.16	50.00	6.62	Moins de 20	Echelle Utilisateur 1 an	-20U	19
5.43	0.000	22.99	83.33	30.31	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	-10	87
4.79	0.000	22.22	75.00	28.22	Tou non	Fréquentation par les touristes	Non	81
3.48	0.000	17.58	66.67	31.71	FEntre 50 et 69Pct	Pourcentage de femmes	5069	91
3.19	0.001	14.88	75.00	42.16	HorsCo < 5Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	-5 %	121
3.09	0.001	27.59	33.33	10.10	Oui	Atelier de création de pages CDROM	Oui	29
-2.48	0.007	0.00	0.00	18.12	Entre 50 et 99	Echelle Utilisateur aujourd'hui	5099	52
-2.49	0.006	2.22	8.33	31.36	>66 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	-20 %	90

-2.75	0.003	1.25	4.17	27.87	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur aujourd'hui	24_	80
-2.85	0.002	3.47	20.83	50.17	Tou faible	Fréquentation par les touristes	Faib	144
-3.09	0.001	6.20	66.67	89.90	Non	Atelier de création de pages CDROM	Non	258
-3.42	0.000	1.00	4.17	34.84	19-25 5 à 20Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	-20 %	100
-3.56	0.000	2.19	12.50	47.74	entre 11 et 30	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	1130	137

CLASSE 3 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				8.36	CLASSE 3 / 6		aa3a	24
9.64	0.000	86.36	79.17	7.67	FEntre 70 et 90Pct	Pourcentage de femmes	7090	22
4.52	0.000	53.33	33.33	5.23	13-18Moins de 5Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	-5 %	15
3.97	0.000	21.43	62.50	24.39	Oui	Initiation/formation parmi activités ppales	Oui	70
3.79	0.000	25.00	50.00	16.72	4-12 ans< 5Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	-5 %	48
3.46	0.000	55.56	20.83	3.14	Plus de 200	Echelle Utilisateur 1 an	+200	9
3.13	0.001	45.45	20.83	3.83	Sco < 5Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	-5 %	11
2.83	0.002	31.58	25.00	6.62	Plus de 200	Echelle Utilisateur aujourd'hui	+200	19
2.78	0.003	12.14	87.50	60.28	Non	Atelier de création de photos/vidéos numériques	Non	173
2.63	0.004	19.23	41.67	18.12	HorsCo 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	2049	52
2.63	0.004	19.23	41.67	18.12	Entre 50 et 99	Echelle Utilisateur aujourd'hui	5099	52
2.60	0.005	10.90	95.83	73.52	Oui	Aide à la recherche d'emploi	Oui	211
2.60	0.005	22.22	33.33	12.54	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur 1 an	2049	36
-2.39	0.008	3.82	20.83	45.64	Non	Bureautique parmi activités ppales	Non	131
-2.56	0.005	3.28	16.67	42.51	Oui	Jeux parmi activités ppales	Oui	122
-2.60	0.005	1.32	4.17	26.48	Non	Aide à la recherche d'emploi	Non	76
-2.75	0.003	1.25	4.17	27.87	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur aujourd'hui	24_	80
-2.78	0.003	2.63	12.50	39.72	Oui	Atelier de création de photos/vidéos numériques	Oui	114
-3.06	0.001	1.12	4.17	31.01	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	-20 %	89
-3.41	0.000	1.71	8.33	40.77	13-18 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	2049	117
-3.54	0.000	1.65	8.33	42.16	HorsCo < 5Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	-5 %	121
-3.82	0.000	0.89	4.17	39.02	FEntre 20 et 49Pct	Pourcentage de femmes	2049	112
-4.24	0.000	2.75	20.83	63.41	Non	Initiation/formation parmi activités ppales	Non	182
-4.73	0.000	1.28	8.33	54.36	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur 1 an	25_	156

CLASSE 4 / 6

V.TEST	PROBA	POURCENTAGES		MODALITES	IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES
				6.97	CLASSE 4 / 6	aa4a 20
7.16	0.000	75.00	60.00	5.57	HorsCo 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC 5069 16
5.04	0.000	19.54	85.00	30.31	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs -10 87
4.89	0.000	22.39	75.00	23.34	Non	Consultation de CD-ROM Non 67
4.30	0.000	30.30	50.00	11.50	Tou population impo	Fréquentation par les touristes PoIm 33
3.78	0.000	36.84	35.00	6.62	retr 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs retraités 2049 19
3.27	0.001	21.95	45.00	14.29	13-18Moins de 20Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans -20 % 41
3.10	0.001	22.86	40.00	12.20	*Reponse manquante*	Jeux parmi activités ppales 67_ 35
3.10	0.001	22.86	40.00	12.20	*Reponse manquante*	Messagerie parmi activités ppales 64_ 35
3.10	0.001	22.86	40.00	12.20	*Reponse manquante*	Bureautique parmi activités ppales 65_ 35
3.10	0.001	22.86	40.00	12.20	*Reponse manquante*	Web parmi activités ppales 63_ 35
3.10	0.001	22.86	40.00	12.20	*Reponse manquante*	Initiation/formation parmi activités ppales 66_ 35
3.10	0.001	22.86	40.00	12.20	*Reponse manquante*	Chat parmi activités ppales 69_ 35
3.10	0.001	22.86	40.00	12.20	*Reponse manquante*	Jeux en réseau parmi activités ppales 68_ 35
2.74	0.003	19.51	40.00	14.29	Entre 50 et 99	Echelle Utilisateur 1 an 5099 41
2.74	0.003	19.51	40.00	14.29	19-25 <5Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans -5 % 41
2.73	0.003	17.65	45.00	17.77	46-65 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans 2049 51
2.67	0.004	12.50	70.00	39.02	FEntre 20 et 49Pct	Pourcentage de femmes 2049 112
2.35	0.009	15.25	45.00	20.56	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans 30_ 59
2.35	0.009	15.25	45.00	20.56	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans 31_ 59
-2.34	0.010	1.23	5.00	28.22	19-25 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans 2049 81
-2.59	0.005	1.12	5.00	31.01	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans -20 % 89
-2.62	0.004	1.11	5.00	31.36	>66 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus -20 % 90
-3.09	0.001	0.00	0.00	28.22	Tou non	Fréquentation par les touristes Non 81
-3.20	0.001	0.92	5.00	37.98	46-65 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans -20 % 109
-3.26	0.001	0.90	5.00	38.68	26-45 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans -20 % 111
-3.39	0.000	2.75	25.00	63.41	Non	Initiation/formation parmi activités ppales Non 182
-3.42	0.000	3.37	35.00	72.47	Non	Jeux en réseau parmi activités ppales Non 208
-3.44	0.000	0.85	5.00	40.77	13-18 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans 2049 117
-3.46	0.000	1.46	10.00	47.74	entre 11 et 30	Nombre moyen journalier d'utilisateurs 1130 137
-4.25	0.000	0.00	0.00	42.16	HorsCo < 5Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC -5 % 121
-4.89	0.000	2.27	25.00	76.66	Oui	Consultation de CD-ROM Oui 220

CLASSE 5 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				44.25	CLASSE 5 / 6		aa5a	127
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	41_	163
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs CSP+	40_	163
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs chômeurs	43_	163
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs scolaires	33_	163
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs retraités	35_	163
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	36_	163
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs étudiants	34_	163
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	39_	163
10.14	0.000	69.33	88.98	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs ouvriers	38_	163
10.03	0.000	68.90	88.98	57.14	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs employés	37_	164
5.84	0.000	70.00	49.61	31.36	>66 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	-20 %	90
5.71	0.000	69.66	48.82	31.01	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	-20 %	89
5.35	0.000	70.00	44.09	27.87	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur aujourd'hui	24_	80
4.48	0.000	61.47	52.76	37.98	46-65 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	-20 %	109
4.44	0.000	56.41	69.29	54.36	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur 1 an	25_	156
4.10	0.000	72.34	26.77	16.38	*Reponse manquante*	Pourcentage de femmes	44_	47
4.06	0.000	84.00	16.54	8.71	*Reponse manquante*	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	26_	25
3.81	0.000	58.12	53.54	40.77	13-18 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	2049	117
3.67	0.000	59.60	46.46	34.49	Oui	Messagerie parmi activités ppales	Oui	99
3.60	0.000	61.73	39.37	28.22	19-25 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	2049	81
3.00	0.001	66.67	22.05	14.63	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur aujourd'hui	C199	42
2.33	0.010	51.39	58.27	50.17	Tou faible	Fréquentation par les touristes	Faib	144
-2.48	0.007	30.99	17.32	24.74	HorsCo < 20Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	-20 %	71
-2.48	0.006	12.50	1.57	5.57	HorsCo 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	5069	16
-2.60	0.005	0.00	0.00	3.14	> 90Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	+90	9
-2.73	0.003	22.22	6.30	12.54	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur 1 an	2049	36
-2.77	0.003	7.14	0.79	4.88	Arti < 20Pct	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	-20 %	14
-2.78	0.003	23.81	7.87	14.63	Sco 50 à 69Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	5069	42
-2.84	0.002	25.00	9.45	16.72	4-12 ans< 5Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	-5 %	48
-2.85	0.002	19.35	4.72	10.80	Moins de 20	Echelle Utilisateur aujourd'hui	-20U	31
-2.99	0.001	10.53	1.57	6.62	retr 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs retraités	2049	19
-2.99	0.001	20.00	5.51	12.20	Chô <20Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs	-20 %	35
-2.99	0.001	0.00	0.00	3.83	Sco < 20Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	-20 %	11
-3.28	0.001	5.88	0.79	5.92	Cadmoy 20Pct	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	-20 %	17
-3.30	0.000	28.40	18.11	28.22	Tou non	Fréquentation par les touristes	Non	81
-3.51	0.000	25.71	14.17	24.39	Oui	Initiation/formation parmi activités ppales	Oui	70
-3.59	0.000	5.26	0.79	6.62	Moins de 20	Echelle Utilisateur 1 an	-20U	19
-3.68	0.000	0.00	0.00	5.23	13-18Moins de 5Pct	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	-5 %	15

-3.94	0.000	26.44	18.11	30.31	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	-10	87
-3.99	0.000	0.00	0.00	5.92	CSP+ < 20Pct	Pourcentage utilisateurs CSP+	-20 %	17
-4.03	0.000	4.55	0.79	7.67	Sco 70 à 90Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	7090	22
-4.03	0.000	4.55	0.79	7.67	FEntre 70 et 90Pct	Pourcentage de femmes	7090	22
-4.35	0.000	32.03	38.58	53.31	Non	Messagerie parmi activités ppales	Non	153
-4.41	0.000	6.90	1.57	10.10	Sco 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	2049	29
-4.56	0.000	19.05	9.45	21.95	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur aujourd'hui	2049	63
-4.57	0.000	15.69	6.30	17.77	retr < 20Pct	Pourcentage utilisateurs retraités	-20 %	51
-4.83	0.000	0.00	0.00	8.01	Ouv < 20Pct	Pourcentage utilisateurs ouvriers	-20 %	23
-5.38	0.000	7.32	2.36	14.29	19-25 <5Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	-5 %	41
-5.44	0.000	13.56	6.30	20.56	Etu < 20Pct	Pourcentage utilisateurs étudiants	-20 %	59
-5.53	0.000	14.29	7.09	21.95	46-65 5Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	-5 %	63
-5.54	0.000	25.60	25.20	43.55	>66 5Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	-5 %	125
-5.56	0.000	10.00	3.94	17.42	Emp < 20Pct	Pourcentage utilisateurs employés	-20 %	50
-5.89	0.000	2.70	0.79	12.89	26-45 < 5Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans	-5 %	37
-5.89	0.000	11.67	5.51	20.91	Emp < 5Pct	Pourcentage utilisateurs employés	-5 %	60
-6.27	0.000	7.55	3.15	18.47	retr < 5Pct	Pourcentage utilisateurs retraités	-5 %	53
-7.09	0.000	0.00	0.00	14.98	Etu <Pct	Pourcentage utilisateurs étudiants	-5 %	43
-7.43	0.000	14.43	11.02	33.80	Ouv < 5Pct	Pourcentage utilisateurs ouvriers	-5 %	97
-8.18	0.000	6.58	3.94	26.48	Chô < 5Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs	-5 %	76
-8.32	0.000	13.21	11.02	36.93	CSP+ < 5Pct	Pourcentage utilisateurs CSP+	-5 %	106
-8.51	0.000	12.38	10.24	36.59	CadMoy < 5Pct	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	-5 %	105
-9.00	0.000	11.82	10.24	38.33	Arti < 5Pct	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	-5 %	110
-9.57	0.000	10.00	8.66	38.33	Agri Moins de 5Pct	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	-5 %	110

CLASSE 6 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				10.10	CLASSE 6 / 6		aa6a	29
8.62	0.000	50.00	86.21	17.42	Emp < 20Pct	Pourcentage utilisateurs employés	-20 %	50
8.43	0.000	94.12	55.17	5.92	CSP+ < 20Pct	Pourcentage utilisateurs CSP+	-20 %	17
8.28	0.000	78.26	62.07	8.01	Ouv < 20Pct	Pourcentage utilisateurs ouvriers	-20 %	23
7.83	0.000	88.24	51.72	5.92	Cadmoy 20Pct	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	-20 %	17
7.66	0.000	45.10	79.31	17.77	retr < 20Pct	Pourcentage utilisateurs retraités	-20 %	51
7.38	0.000	92.86	44.83	4.88	Arti < 20Pct	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	-20 %	14
7.26	0.000	54.29	65.52	12.20	Chô <20Pct	Pourcentage utilisateurs chômeurs	-20 %	35
6.95	0.000	58.62	58.62	10.10	Sco 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	2049	29
5.86	0.000	33.90	68.97	20.56	Etu < 20Pct	Pourcentage utilisateurs étudiants	-20 %	59
5.52	0.000	71.43	34.48	4.88	Agri Moins de 20Pct	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	-20 %	14
4.20	0.000	63.64	24.14	3.83	Sco < 20Pct	Pourcentage utilisateurs scolaires	-20 %	11
3.78	0.000	19.27	72.41	37.98	46-65 < 20Pct	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	-20 %	109

3.25	0.001	17.86	68.97	39.02	FEntre 20 et 49Pct	Pourcentage de femmes	2049	112
3.13	0.001	21.13	51.72	24.74	HorsCo < 20Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	-20 %	71
2.93	0.002	17.27	65.52	38.33	Agri Moins de 5Pct	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	-5 %	110
2.88	0.002	19.74	51.72	26.48	26-45 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans	2049	76
2.57	0.005	17.00	58.62	34.84	19-25 5 à 20Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	-20 %	100
2.51	0.006	11.93	100.00	84.67	Form Oui	Formation à la recherche sur Internet	Oui	243
2.50	0.006	12.80	93.10	73.52	Oui	Aide à la recherche d'emploi	Oui	211
2.43	0.007	44.44	13.79	3.14	>66 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	2049	9
2.42	0.008	18.84	44.83	24.04	4-12 ans 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	2049	69
-2.37	0.009	0.00	0.00	14.29	19-25 <5Pct	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	-5 %	41
-2.50	0.006	2.63	6.90	26.48	Non	Aide à la recherche d'emploi	Non	76
-2.51	0.006	0.00	0.00	15.33	Form Non	Formation à la recherche sur Internet	Non	44
-2.64	0.004	0.00	0.00	16.38	*Reponse manquante*	Pourcentage de femmes	44_	47
-3.14	0.001	0.00	0.00	20.56	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 46-65 ans	31_	59
-3.14	0.001	0.00	0.00	20.56	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 26-45 ans	30_	59
-3.18	0.001	0.00	0.00	20.91	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 13-18 ans	28_	60
-3.18	0.001	0.00	0.00	20.91	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	27_	60
-3.18	0.001	0.00	0.00	20.91	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 19-25 ans	29_	60
-3.22	0.001	3.31	13.79	42.16	HorsCo < 5Pct	Pourcentage utilisateurs hors commune ou CC	-5 %	121
-3.26	0.001	0.00	0.00	21.60	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 66 ans et plus	32_	62
-3.93	0.000	0.00	0.00	27.87	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur aujourd'hui	24_	80
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs retraités	35_	163
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs artisans commerçants	41_	163
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs agricoles ou marins	36_	163
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs CSP+	40_	163
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs ouvriers	38_	163
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs scolaires	33_	163
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs étudiants	34_	163
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs chômeurs	43_	163
-6.87	0.000	0.00	0.00	56.79	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs cadre moyen	39_	163
-6.90	0.000	0.00	0.00	57.14	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs employés	37_	164

**La première classe rassemble 63 cyberespaces, elle est fortement représentée sur l'axe 1**, dont on a dit qu'il est associé au caractère « touristique » de la commune. De fait, les animateurs des cyberespaces de cette classe ont **répondu « non » à la question d'une fréquentation par les touristes**. Ces communes se caractérisent également par une très forte représentation des scolaires, des tranches d'âge de 13 à 18 ans et de 4 à 12 ans. À l'inverse, les personnes en âge de travailler y sont sous-représentées. Par ailleurs, **en termes d'usages**, ces cyberespaces citent **la messagerie et les jeux** parmi les trois activités principales, ce qui ne surprend guère compte tenu des caractéristiques de la population qui fréquente ces cyberespaces. La description de la classe par les modalités permet de fournir un modèle « explicatif » de la constitution de la classe. Ainsi la colonne MOD/CLA détermine le pourcentage de la population des cybercentres dépendant de la modalité concernée qui appartiennent à la classe. On voit ainsi que pour la modalité « chômeurs < 5 % », 76,2 % des cyberespaces qui ont répondu à cette modalité sont dans la classe 1. Pour la modalité « CSP+ < 5 % » ou « artisans < 5 % », la proportion monte à 85,7 %. De même, 51 % des réponses « pas de touriste fréquentant le cybercentre » sont de cette classe.

Le logiciel fournit également des « parangons », c'est à dire des individus (ici des cyberespaces) dont le profil est assez voisin de celui des barycentres de la classe. Les parangons de la classe 1 sont ici, dans l'ordre décroissant : Loudéac, La Cidéral-plumieux, Pluguffan, Saint Maudan, Guengat.

**La classe 2 ne comporte que 24 communes**, sa représentation est bonne sur chacun des 5 premiers axes factoriels ( $V\text{-test} > 2$ ). Elle se caractérise par **un faible nombre d'utilisateurs différents** (moins de 20 sur le dernier mois), ainsi qu'un **faible nombre d'utilisateurs journalier** (moins de 10 par jour). Ces communes ne connaissent pas une fréquentation touristique, mais par contre on y trouve un grand nombre d'utilisatrices (entre 50 et 70 %). La principale utilisation du centre qui distingue cette classe est la présence d'un atelier (animé par le responsable local) de création de CDROM. Les modalités qui illustrent le comportement de cette classe sont fortement représentatives.

Ainsi on trouve que 68 % des cybercentres qui déclarent avoir moins de 20 utilisateurs appartiennent à cette classe, 83 % qui affirment avoir une fréquentation journalière inférieure à 10 sont également dans cette classe. De même 87,5 % des membres de la classe ont eu moins de 20 utilisations différentes le dernier mois, et 83 % ont une fréquentation journalière inférieure à 10. Parmi les « parangons » qui caractérisent cette classe, on trouve Servon sur Villaine, Saint Jean Brevelay, Taupont, La Cidéral, Saint Barnabé, La Chapelle Chaussée.

**La classe n° 3** est également assez réduite, puisqu'elle comporte, elle aussi, 24 cyberespaces. Elle est surtout bien représentée sur les axes factoriels 3, 4 et 5 ( $V\text{ test} > 2$ ). Elle se caractérise également par une **très forte présence féminine** (70 à 90 %), **très peu d'adolescents** (moins de 5 % ont de 13 à 18 ans) ou d'enfant (4 à

12 %). Ce sont plutôt de **gros cyberespaces qui accueillent plus de 200 visiteurs différents dans le mois**. Ils peuvent avoir de la fréquentation hors communes, et se caractérisent plutôt en termes d'usage, par la fourniture d'une aide à la recherche d'emploi. Parmi les modalités les plus caractéristiques de cette classe, le pourcentage de femmes est incontestablement l'élément clé : 86 % des cyberespaces qui ont un tel taux de fréquentation féminin appartiennent à cette classe, et 79 % des membres de la classe ont cette modalité. Cette **prépondérance des femmes a pour corollaire une découverte de l'Internet**. Ainsi, l'initiation et la formation à l'usage, fait partie des 3 activités principales dans cette classe, avec 62 % des cyberespaces de cette classe qui présentent cette modalité.

Parmi les « parangons » de cette petite classe, on trouve la communauté de communes de la Roche Bernard, la Communauté de Communes du Pays d'Evran, la Communauté de Communes du Pays Léonard, Nivillac et la Communauté de Communes du pays de Kernic.

**La quatrième classe** est la plus petite (20 cyberespaces) et caractérisée par une **forte fréquentation d'utilisateurs hors commune** (50 à 70 %). De fait, 75 % des cyberespaces qui ont répondu à cette modalité appartiennent à cette classe, et à l'inverse 60 % des membres de cette classe ont répondu à cette modalité. Cette classe rassemble aussi des petits cyberespaces (moins de 10 utilisateurs par jour) et l'on trouve beaucoup de fréquentation touristique, ce qui est en accord avec la déclaration d'une forte utilisation hors commune : 50 % des membres de la classe ont une importante fréquentation touristique du cyberespace. Du coup les jeunes sont assez peu présents (moins de 20 % des utilisateurs sont adolescents). Cette classe est très bien représentée sur l'axe factoriel n° 3, ainsi que sur l'axe factoriel n° 4. Cependant, les déclarants de cette classe ont omis de mentionner les principales utilisations de leur cyberespace, ce qui fait que cette classe se caractérise aussi par des réponses manquantes aux questions sur les usages (jeux, Web, messagerie, bureautique, chat...). Le pourcentage de femmes est moins fort que dans la classe précédente (20 à 50 %). Les parangons de cette classe sont la Communauté de Communes du pays de Crozon, Pont l'Abbé et Saint Humaire.

**La cinquième classe** est la plus nombreuse (127 cyberespaces) et c'est une **classe « par défaut »**. En effet elle se caractérise surtout par le fait que ses animateurs n'ont pas répondu aux questions concernant la composition sociologique de leurs utilisateurs. Du coup, il y a dans cette classe, beaucoup de réponses manquantes concernant la catégorie socio-professionnelle et le statut. Cela provient peut-être du fait que les 46-65 ans sont assez peu nombreux à fréquenter le cyberespace public (entre 5 et 20 %). Mais de manière générale, les animateurs de ces sites ont peu renseigné les enquêteurs sur les caractéristiques de fréquentation de leur cyberespace. Ils n'ont pas répondu à la question sur le nombre d'utilisateurs différents en un mois, sur le pourcentage de femmes, sur le nombre quotidien de visiteurs. Par contre, ils ont (pour 58 % d'entre

eux), signalé une fréquentation touristique « faible ». Compte tenu de **l'imprécision des éléments qui caractérisent cette classe, par ailleurs la plus nombreuse, il importe d'affiner la partition, au moins sur cette classe particulière**. Nous y reviendrons plus loin.

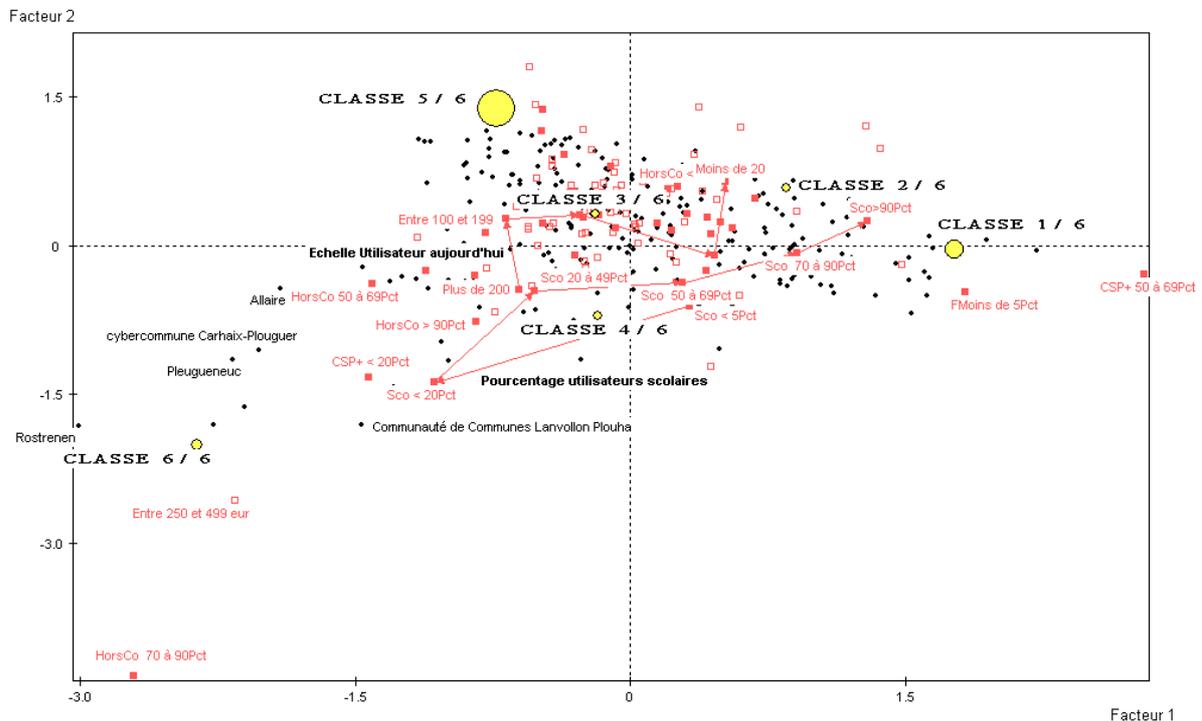
**Enfin la sixième classe**, d'effectif réduit (29), se caractérise par une assez faible présence de personnes en âge de travailler ou de jeunes. Par contre, on y trouve une forte présence de **personnes âgées** (20 à 50 % de plus de 66 ans) ou **de très jeunes** (20 à 50 % entre 4 et 12 ans). Mais il faut **accueillir ce résultat avec prudence** : seuls 9 cyberespaces en effet ont déclaré une présence entre 20 et 50 % de personnes de plus de 66 ans et 4 parmi les 9 appartiennent à cette classe. Par contre tous les cyberespaces de cette classe ont déclaré effectuer de la **formation à la recherche sur Internet**, et 93 % déclarent pratiquer une aide à la recherche d'emploi. Les parangons de cette sixième classe sont : Camors, la cybercommune de Carhaix-Plouguer, Treffiagat, Trégueux, Saint Géraud, Landerneau, Ergué-Gabéric.

Compte tenu de la faible qualité de représentation de la classe n° 5, nous avons tenté d'affiner la partition. Cependant, un découpage plus fin (en 8 classes) ne donne pas de meilleurs résultats. Il ne réduit que faiblement l'effectif de la classe 5 (qui passe de 127 à 98, tandis qu'il « éclate » la classe 6 en 2 classes. Ainsi les deux classes supplémentaires sont d'une part celle apparue par scission au sein de la classe 5 (34 cyberespaces dont les parangons sont Locmaria-Plouzané, la Communauté de Communes de Loc Miné, la Communauté de Communes de Concarneau, Saint Avé, Plougonven). Cette nouvelle classe est constituée de cyberespaces de taille moyenne, (entre 100 et 200 utilisateurs différents par mois, 30 à 50 utilisateurs par jour), une faible présence d'adolescents et surtout de jeunes de 19 à 25 ans (moins de 20 %), et une date relativement ancienne de mise en place.

Par ailleurs une petite classe de 8 cybercommunes (Communauté de Communes du Val d'Oust, le Guilvinec) se caractérise par un fort pourcentage d'utilisateurs retraités, une taille significative (50 à 100 utilisateurs par mois, une taille de commune significative (de 2 500 à 5 000 habitants).

Pour synthétiser l'approche d'analyse factorielle et la classification, nous avons représenté, sur le graphique suivant, la projection des 6 classes de fréquentation sur les deux premiers axes factoriels de l'analyse des correspondances multiples.

Figure 45 : Analyse des fréquentations : Plan factoriel 1-2



Ce graphique confirme clairement que la **classe 1 est bien représentée sur l'axe 1, qu'elle « structure »**. On observe également que la classe 2 est plutôt voisine de la classe 1 sur cet axe, tandis que les classes 6 et, dans une mesure moindre, 5, lui sont fortement opposées. La caractéristique évidente de cet axe est bien la fréquentation par les scolaires (avec l'exception de la modalité : scolaires inférieur à 5 %, mais cet effectif très faible, n'est sans doute pas significatif). On voit en effet que la fréquentation par les scolaires suit le sens de progression de l'axe 1, de moins de 20 % à 90 % (proche de la classe 1).

**L'axe factoriel n° 2 permet d'opposer les classes 5 et 6** (et dans une moindre mesure 4). On a représenté sur le graphique la variable « utilisateurs différents dans le mois précédent ». On voit que ses modalités se déploient entre plus de 200 (coordonnées négatives) à moins de 20 (coordonnées positives). Cependant les

modalités intermédiaires (entre 100 et 199, de 50 à 100 et de 20 à 50) ont des coordonnées à peu près semblables sur l'axe 2. Par contre elles se différencient plutôt sur l'axe 1.

L'autre fait marquant par rapport aux axes 1 et 2, est le positionnement de la modalité : utilisateurs hors commune entre 70 et 90 %, que l'on trouve dans le coin gauche en bas du graphique, du côté de la classe 6. Cela permet d'affiner notre interprétation de cette classe. Enfin le dernier élément qui émerge au voisinage de la classe 6, est le montant des investissements consacrés au cybercentre, entre 250 et 500 €.

### 2.2.3 Les usages

La deuxième analyse à laquelle nous avons procédé concerne les usages. Il s'agissait de mettre en avant les différences d'utilisation des cybercentres.

### Analyse factorielle

Les trois premiers axes factoriels sont décrits dans le tableau suivant :

#### DESCRIPTION DU FACTEUR 1

PAR LES MODALITES ACTIVES

ID.	V.TEST	LIBELLE MODALITE	LIBELLE DE LA VARIABLE	POIDS	NUMERO
2049	-7.88	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur aujourd'hui	63.00	1
non	-7.60	non	Achats en ligne réalisés	131.00	2
Non	-7.24	Non	Messagerie parmi activités ppales	153.00	3
-10	-6.30	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	87.00	4
Oui	-5.62	Oui	Web parmi activités ppales	193.00	5
non	-4.99	non	Problèmes juridiques posés	193.00	6
2049	-4.64	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur 1 an	36.00	7
5175	-4.47	entre 51 et 75 heure	Temps d'utilisation d'Internet	40.00	8
Oui	-4.27	Oui	Jeux parmi activités ppales	122.00	9
Oui	-4.19	Oui	Bureautique parmi activités ppales	121.00	10
Oui	-3.81	Oui	Initiation/formation parmi activités ppales	70.00	11
Oui	-3.73	Oui	Jeux en réseau parmi activités ppales	44.00	12
6080	-3.69	TpsOc 60 à 80 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	61.00	13
2650	-3.67	entre 26 et 50 heure	Temps d'utilisation d'Internet	61.00	14
4060	-3.65	TpsOc 40 à 60 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	34.00	15
65_	-3.60	*Reponse manquante*	Bureautique parmi activités ppales	35.00	16
63_	-3.60	*Reponse manquante*	Web parmi activités ppales	35.00	17
67_	-3.60	*Reponse manquante*	Jeux parmi activités ppales	35.00	18

66_	-3.60	*Reponse manquante*	Initiation/formation parmi activités ppales		35.00	19
-----						
Z O N E C E N T R A L E						
-----						
5à10	3.23	entre 5 et 10 heures	Temps d'utilisation d'Internet		10.00	60
+50	3.59	plus de 50	Nombre moyen journalier d'utilisateurs		21.00	61
3150	3.68	entre 31 et 50	Nombre moyen journalier d'utilisateurs		17.00	62
Oui	3.83	Oui	Chat parmi activités ppales		45.00	63
oui,	4.01	ça arrive parfois	Achats en ligne réalisés		82.00	64
+200	4.17	Plus de 200	Echelle Utilisateur aujourd'hui		19.00	65
oui	4.41	oui	Problèmes juridiques posés		94.00	66
C199	4.42	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur aujourd'hui		42.00	67
C199	4.81	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur 1 an		26.00	68
+80 %	4.88	Tps Oc > 80 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune		128.00	69
Non	4.96	Non	Jeux en réseau parmi activités ppales		208.00	70
71_	5.13	*Reponse manquante*	Achats en ligne réalisés		70.00	71
Non	5.21	Non	Initiation/formation parmi activités ppales		182.00	72
Non	6.00	Non	Bureautique parmi activités ppales		131.00	73
Non	6.07	Non	Jeux parmi activités ppales		130.00	74
+100	7.13	plus de 100 heures	Temps d'utilisation d'Internet		71.00	75
-20 %	7.39	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans		89.00	76
Non	8.63	Non	Web parmi activités ppales		59.00	77
Oui	9.67	Oui	Messagerie parmi activités ppales		99.00	78
-----						

## DESCRIPTION DU FACTEUR 2

PAR LES MODALITES ACTIVES

ID.	V.TEST	LIBELLE MODALITE	LIBELLE DE LA VARIABLE	POIDS	NUMERO
-20U	-12.04	Moins de 20	Echelle Utilisateur aujourd'hui		31.00   1
-10	-10.51	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs		87.00   2
5à10	-9.04	entre 5 et 10 heures	Temps d'utilisation d'Internet		10.00   3
-20U	-6.65	Moins de 20	Echelle Utilisateur 1 an		19.00   4
72_	-6.03	*Reponse manquante*	Recherche d'informations avant l'achat de produit		70.00   5
73_	-5.74	*Reponse manquante*	Recherche d'informations avant l'achat de service		48.00   6
-20 %	-5.31	TpsOc < 20 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune		7.00   7
Non	-5.22	Non	Jeux parmi activités ppales		130.00   8
25_	-5.01	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur 1 an		156.00   9
-5he	-5.01	moins de 5 heures	Temps d'utilisation d'Internet		5.00   10
71_	-4.73	*Reponse manquante*	Achats en ligne réalisés		70.00   11
2040	-4.70	TpsOc 20 à 40 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune		18.00   12
Non	-4.58	Non	Jeux en réseau parmi activités ppales		208.00   13
Non	-4.21	Non	Initiation/formation parmi activités ppales		182.00   14

4060	-3.71	TpsOc 40 à 60 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune		34.00	15
nsp	-3.07	INFOAVHAP nsp	Recherche d'informations avant l'achat de produit		9.00	16
27_	-3.02	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans		60.00	17
68_	-2.93	*Reponse manquante*	Jeux en réseau parmi activités ppales		35.00	18
64_	-2.93	*Reponse manquante*	Messagerie parmi activités ppales		35.00	19
-----						
Z O N E C E N T R A L E						
-----						
Non	2.20	Non	Messagerie parmi activités ppales		153.00	62
7610	2.43	entre 76 et 100 heur	Temps d'utilisation d'Internet		46.00	63
+200	2.54	Plus de 200	Echelle Utilisateur 1 an		9.00	64
parf	2.76	INFO AVHAP parfois	Recherche d'informations avant l'achat de produit		155.00	65
oui,	2.83	ça arrive parfois	Achats en ligne réalisés		82.00	66
+200	2.88	Plus de 200	Echelle Utilisateur aujourd'hui		19.00	67
5099	2.99	Entre 50 et 99	Echelle Utilisateur aujourd'hui		52.00	68
5099	3.07	Entre 50 et 99	Echelle Utilisateur 1 an		41.00	69
Oui	4.09	Oui	Initiation/formation parmi activités ppales		70.00	70
2049	4.11	4-12 ans 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans		69.00	71
C199	4.38	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur 1 an		26.00	72
Oui	4.64	Oui	Jeux parmi activités ppales		122.00	73
+100	4.79	plus de 100 heures	Temps d'utilisation d'Internet		71.00	74
Oui	4.90	Oui	Jeux en réseau parmi activités ppales		44.00	75
+80 %	5.01	Tps Oc> 80 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune		128.00	76
C199	5.13	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur aujourd'hui		42.00	77
1130	7.65	entre 11 et 30	Nombre moyen journalier d'utilisateurs		137.00	78
-----						

### DESCRIPTION DU FACTEUR 3

PAR LES MODALITES ACTIVES

ID.	V.TEST	LIBELLE MODALITE	LIBELLE DE LA VARIABLE	POIDS	NUMERO
Oui	-6.62	Oui	Jeux en réseau parmi activités ppales		44.00   1
non	-6.57	INFOAVHA non	Recherche d'informations avant l'achat de service		9.00   2
Oui	-6.40	Oui	Jeux parmi activités ppales		122.00   3
Oui	-6.12	Oui	Chat parmi activités ppales		45.00   4
Non	-5.18	Non	Bureautique parmi activités ppales		131.00   5
2049	-5.14	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur 1 an		36.00   6
parf	-4.76	INFOAVHA parfois	Recherche d'informations avant l'achat de service		152.00   7
Non	-4.52	Non	Initiation/formation parmi activités ppales		182.00   8
2049	-4.11	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur aujourd'hui		63.00   9
oui	-4.06	oui	Problèmes juridiques posés		94.00   10
nsp	-3.85	INFOAVHAP nsp	Recherche d'informations avant l'achat de produit		9.00   11
nsp	-3.69	nsp	Achats en ligne réalisés		4.00   12

non	-3.64	INFOAVHAP non	Recherche d'informations avant l'achat de produit	12.00	13	
Non	-3.60	Non	Web parmi activités ppales	59.00	14	
+80 %	-2.69	Tps Oc> 80 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	128.00	15	
non	-2.52	non	Achats en ligne réalisés	131.00	16	
3150	-2.08	entre 31 et 50	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	17.00	17	
-----						
Z O N E C E N T R A L E						
-----						
66_	3.08	*Reponse manquante*	Initiation/formation parmi activités ppales	35.00	60	
70_	3.08	*Reponse manquante*	Consultation de CD/DVD Rom	35.00	61	
67_	3.08	*Reponse manquante*	Jeux parmi activités ppales	35.00	62	
5099	3.11	Entre 50 et 99	Echelle Utilisateur 1 an	41.00	63	
24_	3.31	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur aujourd'hui	80.00	64	
+200	3.49	Plus de 200	Echelle Utilisateur aujourd'hui	19.00	65	
27_	3.61	*Reponse manquante*	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	60.00	66	
-10	4.05	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	87.00	67	
5175	4.33	entre 51 et 75 heure	Temps d'utilisation d'Internet	40.00	68	
Oui	4.52	Oui	Initiation/formation parmi activités ppales	70.00	69	
Non	4.59	Non	Chat parmi activités ppales	207.00	70	
Oui	4.69	Oui	Bureautique parmi activités ppales	121.00	71	
+200	4.80	Plus de 200	Echelle Utilisateur 1 an	9.00	72	
Non	5.07	Non	Jeux en réseau parmi activités ppales	208.00	73	
non	5.70	non	Problèmes juridiques posés	193.00	74	
6080	6.10	TpsOc 60 à 80 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	61.00	75	
Non	6.17	Non	Jeux parmi activités ppales	130.00	76	
svt	8.41	INFO AVTHAP oui	Recherche d'informations avant l'achat de produit	41.00	77	
svt	8.62	INFOAVHAS oui	Recherche d'informations avant l'achat de service	77.00	78	
-----+						

L'analyse factorielle met en évidence un **premier axe où se placent d'un côté les cybercentres relativement petits** (entre 20 et 50 utilisateurs différents par mois) fréquentés sans doute par des jeunes, où les activités principales sont le Web, les jeux en réseaux ou non, mais aussi la bureautique. Ces cybercentres sont relativement fréquentés (temps d'occupation de 60 à 80 %). **À l'opposé, on trouve des cybercentres plus importants** (100 à 200 utilisateurs par mois), où la messagerie est fortement utilisée, où des activités de nature « professionnelle » liées à Internet sont mentionnées : achats en ligne (parfois) et consultation de l'animateur sur des problèmes juridiques liés à Internet. Ces cybercentres sont plutôt fortement utilisés (temps d'occupation > 80 %). **En résumé, ce premier axe factoriel n'est pas, et c'est peut-être une surprise, un axe qui oppose les « grands » cybercentres aux « petits ». Il correspond plutôt à des profils d'usage différents.**

**Le second axe factoriel** fait, lui, ressortir, cette **opposition entre « petits » centres (moins de 20 utilisateurs différents), peu fréquentés (entre 0 et 10 heures, 20 % de temps d'occupation)**. Ce second axe ne renseigne guère sur les modalités d'usage, puisque peu de réponses émergent dans ce sens. C'est plutôt l'aspect quantitatif (faible fréquentation, petits centres) qui caractérise cette zone sur l'axe factoriel. **À l'opposé, on trouve des cybercentres fortement utilisés** (temps d'occupation > 80 %), plutôt fréquentés (100 à 200 utilisateurs différents dans le dernier mois) qui s'initient à Internet, où les très jeunes sont bien représentés (de 20 à 50 % de la population), qui peuvent acheter à l'occasion. Les jeux en réseaux y sont plébiscités. Il semble donc que **cette partie de l'axe factoriel rassemble des cybercentres plutôt dynamiques et de taille importante, mais où les usages « professionnels » n'émergent pas particulièrement.**

**Le troisième axe factoriel** fait ressortir clairement des **oppositions dans les caractéristiques d'usage. D'un côté, les jeux, les jeux en réseau, le « chat », mais pas la bureautique.** Ces cybercentres sont de taille modeste (20 à 50 utilisateurs différents dans le mois), peuvent avoir un fort taux d'occupation. À l'opposé, on trouve des **cybercentres qui se regroupent autour de la fonction de recherche d'information avant achat, sur des usages bureautiques**, un taux assez élevé d'usage (60 à 80 % de temps d'occupation).

Au total, **l'analyse factorielle des usages ne fait pas ressortir clairement des oppositions fortes, ni sur le plan qualitatif, ni sur le plan quantitatif.** La classification peut permettre d'affiner le diagnostic.

## Classification

Comme dans le cas de la fréquentation, on obtient une partition des cybercommunes en 6 classes. Nous en donnons ici une interprétation.

CLASSE 1 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				6.62	CLASSE 1 / 6		bb1b	19
99.99	0.000	6.62	100.00	100.00	Oui	Imprimante	Oui	287
9.87	0.000	89.47	89.47	6.62	Plus de 200	Echelle Utilisateur aujourd'hui	+200	19
6.89	0.000	100.00	47.37	3.14	Plus de 200	Echelle Utilisateur 1 an	+200	9
3.37	0.000	14.14	73.68	34.49	Oui	Messagerie parmi activités ppales	Oui	99

2.92	0.002	9.13	100.00	72.47	Non	Jeux en réseau parmi activités ppales	Non	208
2.78	0.003	29.41	26.32	5.92	Plus de 10	Echelle d'ordinateurs connectés à Internet	+10o	17
2.61	0.005	22.22	31.58	9.41	Plus de 30 ans	catég âge animateurs	Plus	27
2.41	0.008	16.00	42.11	17.42	Plus de trois ans	Date de mise en place	+3an	50
-2.43	0.008	0.00	0.00	21.95	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur aujourd'hui	2049	63
-3.16	0.001	0.00	0.00	30.31	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	-10	87
-99.99	0.000	0.00	0.00	0.00	Non	Imprimante	Non	0

CLASSE 2 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				14.63	CLASSE 2 / 6		bb2b	42
99.99	0.000	14.63	100.00	100.00	Oui	Imprimante	Oui	287
10.65	0.000	78.57	78.57	14.63	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur aujourd'hui	C199	42
7.08	0.000	73.08	45.24	9.06	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur 1 an	C199	26
6.16	0.000	39.44	66.67	24.74	plus de 100 heures	Temps d'utilisation d'Internet	+100	71
4.71	0.000	64.71	26.19	5.92	entre 31 et 50	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	3150	17
3.93	0.000	24.59	71.43	42.51	Oui	Jeux parmi activités ppales	Oui	122
3.63	0.000	23.44	71.43	44.60	Tps Oc> 80 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	+80 %	128
2.90	0.002	54.55	14.29	3.83	Plus de 3	Catégories prix Heure Internet abonné (en €), base 3h/mois (+3e		11
2.80	0.003	29.79	33.33	16.38	adsl	Type de connexion	adsl	47
2.69	0.004	24.39	47.62	28.57	ça arrive parfois	Achats en ligne réalisés	oui,	82
2.66	0.004	20.00	73.81	54.01	INFO AVHAP parfois	Recherche d'informations avant l'achat de produit	parf	155
2.63	0.004	29.55	30.95	15.33	Plus de 10000	Catégorie Nbre Habit	Plus	44
-2.38	0.009	4.92	7.14	21.25	entre 26 et 50 heure	Temps d'utilisation d'Internet	2650	61
-2.38	0.009	4.92	7.14	21.25	TpsOc 60 à 80 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	6080	61
-2.42	0.008	0.00	0.00	10.10	Entre 1 et 1,49	Catégories prix Heure Internet abonné (en €), base 3h/mois (-1.5		29
-2.54	0.005	0.00	0.00	10.80	Moins de six mois	Date de mise en place	-6mo	31
-2.54	0.005	0.00	0.00	10.80	Moins de 20	Echelle Utilisateur aujourd'hui	-20U	31
-2.84	0.002	0.00	0.00	12.54	entre 11 et 25 heure	Temps d'utilisation d'Internet	1125	36
-2.84	0.002	0.00	0.00	12.54	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur 1 an	2049	36
-3.01	0.001	1.92	2.38	18.12	Entre 50 et 99	Echelle Utilisateur aujourd'hui	5099	52
-3.28	0.001	6.92	21.43	45.30	Non	Jeux parmi activités ppales	Non	130
-4.15	0.000	2.30	4.76	30.31	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	-10	87
-4.23	0.000	0.00	0.00	21.95	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur aujourd'hui	2049	63
-99.99	0.000	0.00	0.00	0.00	Non	Imprimante	Non	0

CLASSE 3 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
--------	-------	------	--------------	------	-----------	--	------	-------

CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES				
		20.56	CLASSE 3 / 6		bb3b	59		
99.99	0.000	20.56	100.00	100.00	Oui	Imprimante	Oui	287
6.54	0.000	37.69	83.05	45.30	Non	Jeux parmi activités ppales	Non	130
6.25	0.000	46.25	62.71	27.87	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur aujourd'hui	24_	80
5.26	0.000	40.45	61.02	31.01	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	-20 %	89
5.09	0.000	27.40	96.61	72.47	Non	Jeux en réseau parmi activités ppales	Non	208
5.00	0.000	31.41	83.05	54.36	*Reponse manquante*	Echelle Utilisateur 1 an	25_	156
4.73	0.000	58.06	30.51	10.80	non	Scanner	non	31
4.69	0.000	72.22	22.03	6.27	TpsOc 20 à 40 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	2040	18
4.54	0.000	28.57	88.14	63.41	Non	Initiation/formation parmi activités ppales	Non	182
4.30	0.000	32.06	71.19	45.64	Non	Bureautique parmi activités ppales	Non	131
4.26	0.000	35.35	59.32	34.49	Oui	Messagerie parmi activités ppales	Oui	99
4.12	0.000	61.90	22.03	7.32	plus de 50	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	+50	21
3.93	0.000	56.00	23.73	8.71	autre disposition	Type de réseau	autr	25
3.88	0.000	31.25	67.80	44.60	Non	Jeux en réseau	Non	128
3.73	0.000	39.34	40.68	21.25	entre 26 et 50 heure	Temps d'utilisation d'Internet	2650	61
3.63	0.000	37.14	44.07	24.39	*Reponse manquante*	Recherche d'informations avant l'achat de produit	72_	70
3.63	0.000	37.14	44.07	24.39	*Reponse manquante*	Achats en ligne réalisés	71_	70
3.48	0.000	54.55	20.34	7.67	pas de réseau	Type de réseau	PRes	22
3.48	0.000	35.53	45.76	26.48	Non	Chat-Forum	Non	76
3.44	0.000	77.78	11.86	3.14	INFOAVHAP nsp	Recherche d'informations avant l'achat de produit	nsp	9
3.20	0.001	39.58	32.20	16.72	*Reponse manquante*	Recherche d'informations avant l'achat de service	73_	48
3.11	0.001	42.11	27.12	13.24	Non	Initiation à la bureautique	Non	38
3.04	0.001	48.00	20.34	8.71	*Reponse manquante*	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	26_	25
2.94	0.002	41.67	25.42	12.54	entre 11 et 25 heure	Temps d'utilisation d'Internet	1125	36
2.93	0.002	28.68	62.71	44.95	non	Graveur de CD	non	129
2.84	0.002	33.33	40.68	25.09	Entre 10 et 19km	Echelle distance entre Cybercommune	1019	72
2.80	0.003	27.94	64.41	47.39	non	appareil photo numérique	non	136
2.79	0.003	27.40	67.80	50.87	Entre 25 et 30 ans	catég âge animateurs	Entr	146
2.75	0.003	35.85	32.20	18.47	*Reponse manquante*	Catégories prix Heure Internet abonné (12H/an)	76_	53
2.75	0.003	35.85	32.20	18.47	*Reponse manquante*	Catégories prix Heure Internet abonné (en €), base 3h/mois (	77_	53
2.57	0.005	33.90	33.90	20.56	Non	Web parmi activités ppales	Non	59
2.36	0.009	31.43	37.29	24.39	oui	Formation spécifique	oui	70
-2.33	0.010	15.03	38.98	53.31	Non	Messagerie parmi activités ppales	Non	153
-2.38	0.009	14.58	35.59	50.17	Entre 5 et 9	Echelle d'ordinateurs connectés à Internet	5à9	144
-2.52	0.006	13.22	27.12	42.16	Oui	Bureautique parmi activités ppales	Oui	121
-2.58	0.005	5.13	3.39	13.59	oui	Formation initiale en informatique	oui	39
-2.79	0.003	4.76	3.39	14.63	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur aujourd'hui	C199	42
-2.80	0.003	13.91	35.59	52.61	oui	appareil photo numérique	oui	151
-2.84	0.002	8.57	10.17	24.39	Oui	Initiation/formation parmi activités ppales	Oui	70
-2.87	0.002	2.86	1.69	12.20	*Reponse manquante*	Jeux parmi activités ppales	67_	35

-2.87	0.002	2.86	1.69	12.20	*Reponse manquante*	Consultation de CD/DVD Rom	70_	35
-2.87	0.002	2.86	1.69	12.20	*Reponse manquante*	Jeux en réseau parmi activités ppales	68_	35
-2.87	0.002	2.86	1.69	12.20	*Reponse manquante*	Initiation/formation parmi activités ppales	66_	35
-2.87	0.002	2.86	1.69	12.20	*Reponse manquante*	Bureautique parmi activités ppales	65_	35
-2.87	0.002	2.86	1.69	12.20	*Reponse manquante*	Web parmi activités ppales	63_	35
-2.87	0.002	2.86	1.69	12.20	*Reponse manquante*	Messagerie parmi activités ppales	64_	35
-2.87	0.002	2.86	1.69	12.20	*Reponse manquante*	Chat parmi activités ppales	69_	35
-2.90	0.002	0.00	0.00	9.06	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur 1 an	C199	26
-2.93	0.002	13.92	37.29	55.05	oui	Graveur de CD	oui	158
-3.02	0.001	15.79	55.93	72.82	non	Formation spécifique	non	209
-3.08	0.001	4.35	3.39	16.03	entre 76 et 100 heur	Temps d'utilisation d'Internet	7610	46
-3.11	0.001	17.27	72.88	86.76	Oui	Initiation à la bureautique	Oui	249
-3.19	0.001	7.25	8.47	24.04	4-12 ans 20 à 49Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	2049	69
-3.22	0.001	4.17	3.39	16.72	4-12 ans< 5Pct	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	-5 %	48
-3.23	0.001	6.35	6.78	21.95	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur aujourd'hui	2049	63
-3.48	0.000	15.17	54.24	73.52	Oui	Chat-Forum	Oui	211
-3.50	0.000	2.27	1.69	15.33	Oui	Jeux en réseau parmi activités ppales	Oui	44
-3.73	0.000	10.69	23.73	45.64	non	Achats en ligne réalisés	non	131
-3.77	0.000	10.95	25.42	47.74	entre 11 et 30	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	1130	137
-3.88	0.000	11.95	32.20	55.40	Oui	Jeux en réseau	Oui	159
-4.24	0.000	10.97	28.81	54.01	INFO AVHAP parfois	Recherche d'informations avant l'achat de produit	parf	155
-4.73	0.000	16.02	69.49	89.20	oui	Scanner	oui	256
-4.82	0.000	7.38	15.25	42.51	Oui	Jeux parmi activités ppales	Oui	122
-5.28	0.000	8.55	22.03	52.96	hub	Type de réseau	hub	152
-99.99	0.000	0.00	0.00	0.00	Non	Imprimante	Non	0

CLASSE 4 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/	MOD/	CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES	
						36.93	CLASSE 4 / 6	bb4b 106
99.99	0.000	36.93	100.00	100.00	Oui		Imprimante	Oui 287
6.80	0.000	74.60	44.34	21.95	Entre 20 et 49		Echelle Utilisateur aujourd'hui	2049 63
6.08	0.000	53.29	76.42	52.96	INFOAVHA parfois		Recherche d'informations avant l'achat de service	parf 152
5.97	0.000	55.73	68.87	45.64	non		Achats en ligne réalisés	non 131
5.10	0.000	72.73	30.19	15.33	Oui		Jeux en réseau parmi activités ppales	Oui 44
5.04	0.000	50.32	73.58	54.01	INFO AVHAP parfois		Recherche d'informations avant l'achat de produit	parf 155
4.46	0.000	49.02	70.75	53.31	Non		Messagerie parmi activités ppales	Non 153
4.07	0.000	44.02	86.79	72.82	non		Formation spécifique	non 209
4.06	0.000	69.44	23.58	12.54	Entre 20 et 49		Echelle Utilisateur 1 an	2049 36
3.87	0.000	40.63	98.11	89.20	oui		Scanner	oui 256
3.84	0.000	61.54	30.19	18.12	Entre 50 et 99		Echelle Utilisateur aujourd'hui	5099 52

3.32	0.000	48.36	55.66	42.51	Oui	Jeux parmi activités ppales	Oui	122
3.17	0.001	45.28	67.92	55.40	Oui	Jeux en réseau	Oui	159
2.90	0.002	54.24	30.19	20.56	Entre 2 et 3	Catégories prix Heure Internet abonné (12H/an)	2à3e	59
2.70	0.003	42.49	77.36	67.25	Oui	Web parmi activités ppales	Oui	193
2.67	0.004	45.26	58.49	47.74	entre 11 et 30	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	1130	137
2.50	0.006	47.06	45.28	35.54	Entre 5 et 9km	Echelle distance entre Cybercommune	5à9k	102
2.50	0.006	80.00	7.55	3.48	Bac+5	Niveau Diplôme	Ba+5	10
2.49	0.006	56.41	20.75	13.59	oui	Formation initiale en informatique	oui	39
2.47	0.007	54.35	23.58	16.03	entre 76 et 100 heur	Temps d'utilisation d'Internet	7610	46
2.43	0.008	45.45	51.89	42.16	Oui	Bureautique parmi activités ppales	Oui	121
2.41	0.008	41.23	82.08	73.52	Oui	Chat-Forum	Oui	211
2.35	0.009	58.06	16.98	10.80	Moins de six mois	Date de mise en place	-6mo	31
-2.36	0.009	0.00	0.00	3.48	entre 5 et 10 heures	Temps d'utilisation d'Internet	5à10	10
-2.41	0.008	25.00	17.92	26.48	Non	Chat-Forum	Non	76
-2.61	0.004	23.61	16.04	25.09	Entre 10 et 19km	Echelle distance entre Cybercommune	1019	72
-2.70	0.004	5.88	0.94	5.92	entre 31 et 50	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	3150	17
-2.71	0.003	30.77	52.83	63.41	Non	Initiation/formation parmi activités ppales	Non	182
-2.72	0.003	22.86	15.09	24.39	Gratuit	Catégories prix Heure Internet abonné (12H/an)	Grat	70
-2.72	0.003	22.86	15.09	24.39	Gratuit	Catégories prix Heure Internet abonné (en €), base 3h/mois	(Grat	70
-3.00	0.001	18.00	8.49	17.42	Plus de trois ans	Date de mise en place	+3an	50
-3.02	0.001	21.43	14.15	24.39	*Reponse manquante*	Achats en ligne réalisés	71_	70
-3.17	0.001	26.56	32.08	44.60	Non	Jeux en réseau	Non	128
-3.25	0.001	4.76	0.94	7.32	*Reponse manquante*	catég âge animateurs	79_	21
-3.33	0.000	20.00	13.21	24.39	oui	Formation spécifique	oui	70
-3.43	0.000	25.95	32.08	45.64	Non	Bureautique parmi activités ppales	Non	131
-3.55	0.000	20.73	16.04	28.57	ça arrive parfois	Achats en ligne réalisés	oui,	82
-3.70	0.000	0.00	0.00	6.62	Plus de 200	Echelle Utilisateur aujourd'hui	+200	19
-3.82	0.000	0.00	0.00	6.97	*Reponse manquante*	Niveau Diplôme	80_	20
-3.86	0.000	3.85	0.94	9.06	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur 1 an	C199	26
-3.87	0.000	6.45	1.89	10.80	non	Scanner	non	31
-4.35	0.000	23.08	28.30	45.30	Non	Jeux parmi activités ppales	Non	130
-4.42	0.000	3.23	0.94	10.80	Moins de 20	Echelle Utilisateur aujourd'hui	-20U	31
-4.47	0.000	17.98	15.09	31.01	4-12 ans 5-20	Pourcentage utilisateurs 4-12 ans	-20 %	89
-4.55	0.000	7.14	2.83	14.63	Entre 100 et 199	Echelle Utilisateur aujourd'hui	C199	42
-4.60	0.000	11.86	6.60	20.56	Non	Web parmi activités ppales	Non	59
-4.91	0.000	4.88	1.89	14.29	INFO AVTHAP oui	Recherche d'informations avant l'achat de produit	svt	41
-5.23	0.000	27.40	53.77	72.47	Non	Jeux en réseau parmi activités ppales	Non	208
-5.92	0.000	14.14	13.21	34.49	Oui	Messagerie parmi activités ppales	Oui	99
-6.20	0.000	9.09	6.60	26.83	INFOAVHAS oui	Recherche d'informations avant l'achat de service	svt	77
-99.99	0.000	0.00	0.00	0.00	Non	Imprimante	Non	0

CLASSE 5 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				13.24	CLASSE 5 / 6		bb5b	38
99.99	0.000	13.24	100.00	100.00	Oui	Imprimante	Oui	287
8.84	0.000	65.85	71.05	14.29	INFO AVTHAP oui	Recherche d'informations avant l'achat de produit	svt	41
7.12	0.000	38.96	78.95	26.83	INFOAVHAS oui	Recherche d'informations avant l'achat de service	svt	77
6.33	0.000	40.98	65.79	21.25	TpsOc 60 à 80 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	6080	61
5.75	0.000	47.50	50.00	13.94	entre 51 et 75 heure	Temps d'utilisation d'Internet	5175	40
3.74	0.000	20.39	81.58	52.96	hub	Type de réseau	hub	152
3.32	0.000	42.86	23.68	7.32	*Reponse manquante*	catég âge animateurs	79_	21
3.31	0.000	21.93	65.79	39.72	Oui	Atelier de création de photos/vidéos numériques	Oui	114
3.31	0.000	17.06	94.74	73.52	Oui	Aide à la recherche d'emploi	Oui	211
3.28	0.001	24.14	55.26	30.31	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	-10	87
3.11	0.001	27.12	42.11	20.56	Entre 1001 et 2500	Catégorie Nbre Habit	Entr	59
2.96	0.002	22.58	55.26	32.40	Entre 2 et 3 ans	Date de mise en place	2à3a	93
2.94	0.002	32.35	28.95	11.85	ligne analogique	Type de connexion	anal	34
2.92	0.002	40.00	21.05	6.97	*Reponse manquante*	Niveau Diplôme	80_	20
2.92	0.002	40.00	21.05	6.97	quart temps	Présence d'un animateur dans l'espace	1/4t	20
2.79	0.003	29.27	31.58	14.29	Entre 50 et 99	Echelle Utilisateur 1 an	5099	41
2.48	0.007	21.95	47.37	28.57	ça arrive parfois	Achats en ligne réalisés	oui,	82
2.47	0.007	24.56	36.84	19.86	oui	tablette graphique	oui	57
2.35	0.009	14.84	100.00	89.20	oui	Scanner	oui	256
-2.35	0.009	0.00	0.00	10.80	non	Scanner	non	31
-2.35	0.009	0.00	0.00	10.80	*Reponse manquante*	Echelle distance entre Cybercommune	7_	31
-2.47	0.007	10.43	63.16	80.14	non	tablette graphique	non	230
-2.75	0.003	0.00	0.00	13.24	*Reponse manquante*	Temps d'occupation de la cybercommune	75_	38
-3.05	0.001	8.24	39.47	63.41	Non	Initiation/formation parmi activités ppales	Non	182
-3.08	0.001	2.82	5.26	24.74	plus de 100 heures	Temps d'utilisation d'Internet	+100	71
-3.31	0.000	2.63	5.26	26.48	Non	Aide à la recherche d'emploi	Non	76
-3.31	0.000	7.51	34.21	60.28	Non	Atelier de création de photos/vidéos numériques	Non	173
-5.43	0.000	3.23	13.16	54.01	INFO AVHAP parfois	Recherche d'informations avant l'achat de produit	parf	155
-5.70	0.000	2.63	10.53	52.96	INFOAVHA parfois	Recherche d'informations avant l'achat de service	parf	152
-99.99	0.000	0.00	0.00	0.00	Non	Imprimante	Non	0

## CLASSE 6 / 6

V.TEST	PROBA	----	POURCENTAGES	----	MODALITES		IDEN	POIDS
		CLA/MOD	MOD/CLA	GLOBAL	CARACTERISTIQUES	DES VARIABLES		
				8.01	CLASSE 6 / 6		bb6b	23
99.99	0.000	8.01	100.00	100.00	Oui	Imprimante	Oui	287
8.58	0.000	61.29	82.61	10.80	Moins de 20	Echelle Utilisateur aujourd'hui	-20U	31
6.22	0.000	90.00	39.13	3.48	entre 5 et 10 heures	Temps d'utilisation d'Internet	5à10	10
5.64	0.000	100.00	30.43	2.44	TpsOc < 20 Pct	Temps d'occupation de la cybercommune	-20 %	7
5.24	0.000	52.63	43.48	6.62	Moins de 20	Echelle Utilisateur 1 an	-20U	19
5.22	0.000	21.84	82.61	30.31	moins de 10	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	-10	87
3.88	0.000	19.74	65.22	26.48	Non	Aide à la recherche d'emploi	Non	76
3.74	0.000	15.08	82.61	43.90	Moins de 5	Echelle d'ordinateurs connectés à Internet	-de5	126
3.39	0.000	19.40	56.52	23.34	Non	Consultation de CD-ROM	Non	67
3.26	0.001	17.50	60.87	27.87	Non	Jeux	Non	80
3.25	0.001	13.57	82.61	48.78	non	Lecteur de DVD	non	140
3.00	0.001	33.33	26.09	6.27	plus d'une personne	Présence d'un animateur dans l'espace	+1pe	18
2.74	0.003	13.28	73.91	44.60	Non	Jeux en réseau	Non	128
2.63	0.004	27.27	26.09	7.67	pas de réseau	Type de réseau	PRes	22
2.58	0.005	10.00	100.00	80.14	non	tablette graphique	non	230
2.50	0.006	22.58	30.43	10.80	*Reponse manquante*	Echelle distance entre Cybercommune	7_	31
2.35	0.009	15.71	47.83	24.39	*Reponse manquante*	Recherche d'informations avant l'achat de produit	72_	70
-2.47	0.007	2.15	8.70	32.40	Entre 2 et 3 ans	Date de mise en place	2à3a	93
-2.58	0.005	0.00	0.00	19.86	oui	tablette graphique	oui	57
-2.71	0.003	1.22	4.35	28.57	ça arrive parfois	Achats en ligne réalisés	oui,	82
-2.74	0.003	3.77	26.09	55.40	Oui	Jeux en réseau	Oui	159
-2.80	0.003	0.00	0.00	21.95	Entre 20 et 49	Echelle Utilisateur aujourd'hui	2049	63
-2.81	0.002	2.99	17.39	46.69	oui	Maintenance technique de base pour les autres services de laoui	oui	134
-2.81	0.002	4.83	43.48	72.13	Non	Chat parmi activités ppales	Non	207
-3.25	0.001	2.72	17.39	51.22	oui	Lecteur de DVD	oui	147
-3.26	0.001	4.35	39.13	72.13	Oui	Jeux	Oui	207
-3.36	0.000	4.02	34.78	69.34	plein temps	Présence d'un animateur dans l'espace	PTps	199
-3.39	0.000	4.55	43.48	76.66	Oui	Consultation de CD-ROM	Oui	220
-3.88	0.000	3.79	34.78	73.52	Oui	Aide à la recherche d'emploi	Oui	211
-3.93	0.000	1.46	8.70	47.74	entre 11 et 30	Nombre moyen journalier d'utilisateurs	1130	137
-4.16	0.000	1.39	8.70	50.17	Entre 5 et 9	Echelle d'ordinateurs connectés à Internet	5à9	144
-99.99	0.000	0.00	0.00	0.00	Non	Imprimante	Non	0

**La première classe rassemble 19 cybercentres.** Il s'agit de **gros espaces multimédia (plus de 200 utilisateurs différents dans le mois), où la messagerie est fortement sollicitée**, alors que les jeux en réseau ne le sont pas. Il y a plus de 10 ordinateurs connectés à Internet et ces espaces ont plus de trois ans. Il est à noter que 90 % des espaces de plus de 200 utilisateurs sont dans cette classe, ce qui suffit pratiquement à la caractériser.

**La seconde classe regroupe 42 cybercentres.** Ils sont **légèrement plus petits que dans la classe précédente** (79 % des cybercentres qui ont entre 100 et 200 utilisateurs par mois). Le temps d'utilisation est important (plus de 100 heures pour 67 % des membres de cette classe), ce qui représente souvent un taux d'occupation supérieur à 80 % (pour 71 % des membres de la classe). Le type de connexion est plutôt à haut débit (ADSL, pour 33 % des membres de la classe) et les utilisateurs pratiquent l'achat en ligne occasionnellement. 30 % des cybercentres de la classe sont situés dans les grandes villes (population supérieure à 10 000 habitants) et le tarif d'accès peut être élevé : 3 € de l'heure, sur une base de trois heures par mois, pour 50 centres de la classe.

**La troisième classe regroupe 59 cybercentres, dont la caractéristique première est de ne pas indiquer les jeux comme une des activités principales** (83 % des membres de la classe). Ces cybercentres n'ont pas indiqué le niveau de fréquentation qu'ils connaissent. Ils n'ont pas de scanner (pour 30 % d'entre eux), ont un **temps d'occupation plutôt faible** (20 à 40 % pour 22 % d'entre eux, mais cela représente 72 % des réponses de l'échantillon). Les utilisateurs n'y viennent pas pour se former ou s'initier (pour 88 % des cybercentres de la classe), ni pour pratiquer des activités bureautiques (pour 71 %), mais pour envoyer des messages (59 % des cybercentres de la classe). Dans 40 % des centres de cette classe, l'usage est plutôt faible (entre 26 et 50 heures). Cette classe paraît donc **difficile à caractériser simplement**.

**La quatrième classe rassemble 106 cybercentres.** Ils se caractérisent par l'absence d'achat en ligne (pour 69 % d'entre eux), une **taille assez réduite** (20 à 50 utilisateurs différents dans le mois pour 44 % d'entre eux), l'usage des jeux en réseau ou non (30 % des membres de la classe), une classe de tarif plutôt élevée (2 à 3 € par heure pour 30 % des cybercentres). Compte tenu de sa taille, **on ne peut pas dire qu'émerge une caractéristique d'identification particulière**.

**La cinquième classe a un poids de 38 cybercentres.** Dans 81 % d'entre eux, il y a un réseau local géré par un hub. La connexion par contre est de type analogique dans 30 % des cas. Le temps d'occupation est plutôt

élevé (60 à 80 %, pour 66 % des cybercentres). La **catégorie de commune est entre 1 000 et 2 500 habitants** (pour 42 % des cybercentres), et **l'animateur se partage entre plusieurs cybercentres** (présence à ¼ de temps dans 21 % des cas).

**Enfin la sixième classe est composée de 23 cybercentres.** Il s'agit de **très petits centres** (moins de 20 utilisateurs différents dans le mois pour 82 % d'entre eux). Le **temps d'occupation est très faible** (inférieur à 20 % dans 30 % des cas), il y a moins de 5 ordinateurs connectés (dans 82 % des cas). Du coup les usages ne sont ni les jeux, ni la consultation de CD-ROM ou de DVD, sans doute parce que les centres n'en sont pas équipés. Il n'y a **pas de réseau**. Mais les caractéristiques d'usage particulières n'émergent pas.

Les parangons de chaque classe sont donnés dans le listing suivant :

**CLASSE 1/ 6 : EFFECTIF: 19**

-----

RG	DISTANCE	IDENT.
+	+	+
1	0.42831	La Chapelle Bouexic
2	0.56895	Lorient
3	0.66576	Locmaria - Belle Ile en Mer
4	0.69754	Guidel
5	0.71486	Saint Pol-de-Léon
6	0.76935	Andel
7	0.87863	Vern sur Seiche
8	0.87986	Kerfeunteun - Quimper
9	0.88130	Auray
10	0.93306	Plouider

## CLASSE 2/ 6 EFFECTIF: 42

-----

|RG | DISTANCE | IDENT.

+--+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+

- | 1| 0.23340|Loc Maria Plouzané
- | 2| 0.30867|Plougonvelin
- | 3| 0.34326|Cyber espace Daoulas ou Irvillac
- | 4| 0.35875|CC de la ria d'etel
- | 5| 0.36558|Ile de Groix
- | 6| 0.37664|Pleugueneuc
- | 7| 0.37664|Saint-Domineuc
- | 8| 0.37664|Plesder
- | 9| 0.38200|Carhaix
- | 10| 0.41257|Landerneau

## CLASSE 3/ 6 EFFECTIF: 59

-----

|RG | DISTANCE | IDENT.

+--+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+

- | 1| 0.21070|Grand-Fougeray
- | 2| 0.41621|Hennebont
- | 3| 0.42437|CC des 3 rivières, cybercommune de Tréguier
- | 4| 0.44390|CC du Pays Bigouden Sud Combrit
- | 5| 0.44390|CC du Pays Bigouden Sud Le Guilvinec
- | 6| 0.44390|CC du Pays Bigouden Sud Loctudy
- | 7| 0.44390|CC du Pays Bigouden Sud Ile Tudy
- | 8| 0.44390|CC du Pays Bigouden Sud Tréméoc
- | 9| 0.44390|CC du Pays Bigouden Sud Tréguennec
- | 10| 0.44390|CC du Pays Bigouden Sud Tréffiagat

+--+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+

**CLASSE 4/ 6 EFFECTIF: 106**

-----  
 |RG | DISTANCE | IDENT.

1	0.18677	CC des monts d'arrée
2	0.19832	Quintin
3	0.19832	Pacé
4	0.19832	Le Palais
5	0.21363	La Forêt-Fouesnant
6	0.26619	cté de communes du Val d'Ille, commune de La Mézière
7	0.29074	Moyenne Vilaine et Semnon1
8	0.30051	Pléneuf-Val-André
9	0.33471	Le Conquet
10	0.33661	Moyenne Vilaine et Semnon2

**CLASSE 5/ 6 EFFECTIF: 38**

-----  
 |RG | DISTANCE | IDENT.

1	0.36601	CCP Crozon
2	0.36601	CCP Crozon 2
3	0.36601	CCP Crozon 4
4	0.36601	CCP Crozon 3
5	0.36601	CCP Crozon 5
6	0.36601	CCP Crozon 8
7	0.36601	CCp Crozon 7
8	0.36601	CCP Crozon 6
9	0.37477	Séné
10	0.37974	Communauté de Communes Lanvollon Plouha - centre de Pléguien

## CLASSE 6/ 6 EFFECTIF: 23

-----  
 |RG |DISTANCE | IDENT.

1	0.11158	LA CHAPELLE CHAUSSEE
2	0.45451	Loudéac
3	0.53857	MOULINS Communauté de communes du Pays Guerchais CCPG
4	0.71500	Plomeur
5	0.73866	TAUPONT
6	0.74935	Ploeren
7	0.80240	SIVOM Saint Jean Brévelay 6
8	0.83032	SIVOM Saint Jean Brévelay 2
9	0.87125	SIVOM Saint Jean Brévelay 5
10	0.89333	La Cidéral - La Chèze

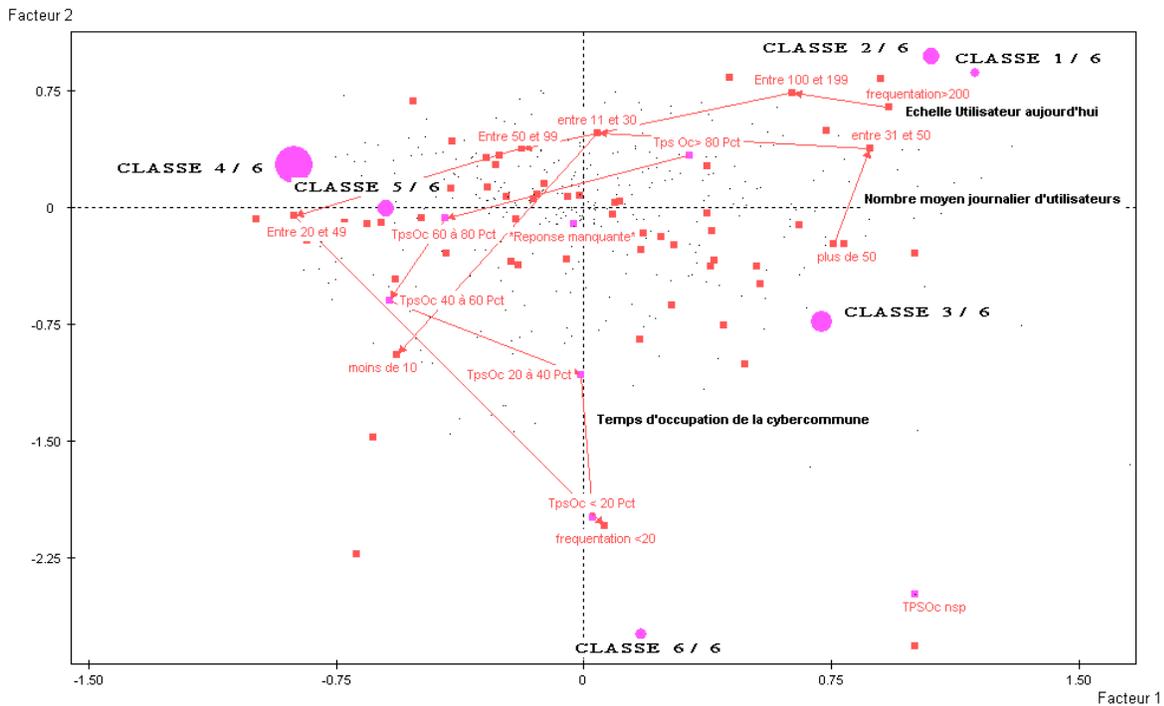
En comparant ces parangons avec ceux des classes de fréquentation, on peut mettre en évidence des similitudes entre classes des deux partitions. Ainsi la classe 6 dans la partition d'usage semble correspondre à la classe 2 dans la partition de fréquentation. De même, la classe 5 dans la partition d'usage correspond au premier abord à la classe 4 dans la partition de fréquentation.

### Interprétation des classes

La difficulté à interpréter les classes d'usages nous conduit à approfondir la définition de ces classes en fonction des variables « explicatives » (illustratives). Nous présentons une série de graphiques qui projettent, sur les axes factoriels 1 et 2, d'une part les 6 classes d'usages, et d'autre part des séries de variables explicatives. Nous avons retenu :

- les niveaux de fréquentation
- les conditions d'accès
- l'ensemble des variables illustratives.

Figure 46. Classes d'usage et niveau de fréquentation (plans factoriels 1&2)



Le graphique sur les liens entre niveaux de fréquentation et classes met en évidence une certaine corrélation entre ces deux éléments. On observe en effet que les classes 1 et 2 dans le premier gradient du graphique, sont assez proches de niveaux de fréquentation élevés (entre 100 et 199 ou plus de 200 utilisateurs différents dans le mois, entre 31 et 90 utilisateurs par jour, taux d'occupation > 80 %). Les classes 5 et 6 sont en position intermédiaire (entre 20 et 49 utilisateurs par mois, temps d'occupation entre 60 et 80 % ou de 40 à 60 %).

Enfin la classe 6 est quelque peu isolée : faible fréquentation, faible taux d'occupation. Par contre la classe 3 ne se laisse pas interpréter par un niveau de fréquentation, puisqu'elle est à mi-chemin entre les classes 1 et 2 d'un côté et 6 de l'autre, mais pas du côté des classes 4 et 5. Notons par ailleurs que les indicateurs de fréquentation ne permettent guère (au moins sur les axes 1 et 2) de séparer entre 1 et 2 d'un côté, et 4 et 5 de

l'autre. Il faudra chercher sur d'autres axes et avec d'autres variables explicatives, les différences entre 1 et 2 d'une part, 4 et 5 d'autre part.

Les **variables d'équipement fournissent peu d'éléments supplémentaires** (graphique suivant). D'un côté, les classes 1 et 2 accèdent à l'ADSL, les classes intermédiaires 4 et 5 au câble, voire à la ligne analogique, la classe 6 ne connaît pas ses connexions. La classe 3 a un type de réseau différent de ceux évoqués dans le questionnaire.

**Figure 47. Classes d'usages et équipements des cybercentres.**



La projection sur les axes 3 et 4 nous permet de séparer les classes 1 et 2 (sur l'axe 3) et 4 et 5. De fait, seul l'axe 3 s'avère utile pour cette séparation. On observe que les variables « explicatives » qui placent les

classes 2 et 4 d'un côté sont l'absence de messagerie, l'équipement en serveur Linux et l'absence d'initiation à Internet comme usage principal. À l'inverse, du côté des classes 1 et 5 on trouve un accès par LS, des tablettes graphiques, l'absence des jeux dans les usages principaux. Les classes 1 et 5 semblent donc orientées vers un usage plus « professionnel » que les classes 2 et 4, et c'est cet élément là qui les discrimine.

**Figure 48. Classes d'usage et variables explicatives.**



**2.3 Conclusion de l'analyse quantitative : mise en place d'une typologie**

A partir de la figure 46, il ressort une première typologie des cybercommunes en trois classes principales. Elle est présentée dans le tableau 15. Ce qui apparaît c'est que la taille de la cybercommune est très corrélée au taux de fréquentation.

**Tableau 15 : une typologie des cybercommunes**

Type de cybercommune	Classes concernées (usages)	Caractéristiques	Usages principaux
« Grosse cybercommune à forte fréquentation »	1 et 2	Grands cyberspaces avec une forte fréquentation diversifiée et un équipement conséquent.	Messagerie Recherche d'information Jeux Achats en ligne
« Cybercommune bien établie avec une fréquentation moyenne »	4 et 5	Cyberspace de taille moyenne établi depuis quelques années	Jeux Jeux en réseau Aide à la recherche d'emploi Recherche sur le web Bureautique Chat-forum
« Petite cybercommune à faible fréquentation »	6	Cyberspace avec peu de d'utilisateurs et très peu d'équipement	Peu d'usages développés

Cette typologie pourra servir de base aux études spécifiques des équipes de MARSOUIN lors de la deuxième phase.



## 3. Analyse qualitative : usages et pratique de l'information

(CRAPE/ONTICM)

### **3.1 Cadre de l'étude.**

Depuis sa mise en place en 1998 le programme Cybercommune a eu un large succès concrétisé par l'adhésion de trois cents sites au dispositif. Au terme de quatre années de fonctionnement, l'étude actuellement menée dans le cadre du MARSOUIN, en apportant une connaissance plus précise des usages faits de ce dispositif, permettra de mieux apprécier les orientations du Conseil Régional de Bretagne vis-à-vis du prolongement de l'expérimentation. Conçue de façon très ouverte, Cybercommune montre aujourd'hui divers développements locaux du dispositif, des réalisations hétérogènes et des interrogations aussi sur l'intérêt et les modalités de la pérennisation d'un dispositif qui devait avant tout créer des dynamiques locales. Il serait sans doute impossible, et vain, de tenter d'analyser chacune de ces situations singulières mais on ne peut faire l'économie d'une approche de type compréhensive partant des acteurs qui ont initié et fait vivre les points Cybercommune.

La perception quantitative de ce phénomène indique clairement que les situations examinées par l'étude qualitative se retrouvent au cœur de scénarios déclinés selon quelques variantes locales. Mais ces scénarios décrivent un nombre limité de situations idéales-typiques apportant une réponse aux questions suivantes : Quelles sont les caractéristiques de ces scénarios récurrents ? Existe-t-il des configurations types conduisant au succès ou à l'échec ? Certaines dérives du dispositif peuvent-elles être prévenues ?

Selon les choix qui seront mis en œuvre par les pouvoirs publics, on peut d'ores et déjà percevoir quels sont les types de scénarios qui seront favorisés.

On exploitera ainsi l'incomparable richesse de ces types d'expérimentations ouvertes qui montrent *in vivo* ce qu'aucune projection d'usage, aucune modélisation ne peut appréhender : le rôle des individus et de leurs personnalités dans un environnement local soumis à de multiples paramètres socio-économiques, culturels et traversés par des tensions internes.

### 3.1.1 Problématique

Dans un premier temps de l'évaluation, nous proposons une problématisation de l'étude en fonction des approches et outils développés dans le cadre de l'ONTICM/CRAP. Nous nous attachons plus particulièrement ici à observer et décrire les transformations de l'espace public local en lien avec l'essor des réseaux numériques.

Ce point constitue une étape préalable à toute tentative d'appréhension des effets perceptibles de la politique engagée par le Conseil Régional. En synergie avec les évaluations quantitatives du succès de cette initiative publique, il est nécessaire d'engager une analyse plus précise des facteurs facilitant ou freinant l'essor de cette dynamique d'équipement public.

Il est a priori difficile d'identifier objectivement ces facteurs tant les logiques des acteurs publics, les formulations d'offres de service et les formations d'usages sont imbriquées. Dans ce chantier préalable, nous dégagons une typologie de **scénarios** à partir desquels se développent des projets singuliers répondant à des circonstances spécifiques à chaque localité.

Il s'agit donc d'un parcours partant du particulier (monographies) pour dégager des tendances généralisables (scénarios) qui permettront dans un troisième temps l'analyse des expérimentations et, ultérieurement, l'appréciation des projets à accompagner.

En effet, il est indispensable de disposer d'outils permettant de prendre en considération les interactions entre un projet techno-politique impulsé par la Région Bretagne et les actions locales qu'il va stimuler, voire déclencher.

Cette première phase s'attache donc à comprendre le jeu des acteurs locaux à partir d'un dispositif mis en place par le Conseil Régional de Bretagne afin que celui qui prolongera éventuellement Cybercommune soit amélioré pour mieux répondre aux ambitions de la Région. L'hypothèse principale qui sous-tend cette phase est que l'expérimentation publique en cours est de nature à **susciter des nouvelles alliances entre les partenaires de la vie locale** (politiques, administratifs, économiques, associatifs). Ces nouvelles alliances peuvent se réaliser selon plusieurs types de scénarios allant d'une intercommunalité plus forte jusqu'à une spécialisation ou un repli communal. Elles peuvent aussi concerner **des initiatives d'intérêt public dans un cadre associatif** ou bien donner naissance à des **activités économiques nouvelles** organisées à partir du dispositif Cybercommune.

Dans tous les cas, certes avec une ampleur très variable, on assiste bien à une transformation de l'espace public local.

### 3.1.1.1 Transformations de l'espace public local

À la différence des médias classiques, l'Internet **implique un minimum d'activité de la part des usagers**. Cette interactivité imposée, peut dans un premier temps, freiner la découverte, mais par la suite elle accélère les processus de formation d'usage à partir de projets singuliers.

Les pratiques qui nous intéressent ici sont celles des citoyens d'une région qui transforment une offre technique en **projets inscrits dans leurs territoires**. Ces territoires qui sont simultanément interrogés par des logiques politico-administratives (logiques de *Pays* en particulier) constituent l'échelle de l'analyse des usages. Le cadre de référence des analyses des outils et actions destinés à favoriser l'évolution de la population bretonne vers des pratiques numériques et en ligne est **avant tout le local**.

Le local, comme aire d'action citoyenne, a toujours été défini en référence à une aire géographique, mais cette définition doit à présent être relativisée. L'aire communicationnelle **renforce l'identité locale** tout en repoussant les frontières territoriales ; cette transformation nous conduit à regarder de plus près comment l'introduction des réseaux de communication numérique accompagne de nouvelles définitions spatiales. Et l'on n'est pas surpris de constater que cette remise en cause constitue un élément important de résistance à l'harmonisation du dispositif entre proches voisins.

Cybercommune a l'avantage incontestable d'obliger les élus et autres acteurs institutionnels à prendre position vis-à-vis d'une proposition de transformation d'outils de développement et de régulation où de nombreux éléments sont remis en cause : dynamiques individuelles et collectives, enjeux économiques de nouveaux opérateurs, inscription dans de nouvelles concurrences (pas uniquement économiques), acculturation généralisée aux techniques informatiques. Ces interrogations confuses recomposées dans diverses configurations doivent être reformulées pour comprendre les moteurs de l'engagement ou de la défiance vis-à-vis d'une proposition d'accélération des transformations. Le succès rencontré par Cybercommune prouve l'acceptation globale du projet, mais il importe d'en comprendre les ressorts pour envisager les étapes suivantes. Parmi ces ressorts, mentionnons une forme **d'engagement militant** de ceux qui accompagnent des actions dont ils peuvent aussi être les initiateurs ; la formulation de leurs discours traduit leurs préoccupations dans l'espace public local.

Cet intérêt pour les motivations des acteurs amène naturellement à questionner le cadre dans lequel se situe pour eux l'inscription dans le processus des Cybercommunes et notamment comment ils se positionnent vis-à-vis de la pérennisation du service offert à leurs concitoyens.

Il sera probablement nécessaire de revenir ultérieurement sur ce point, mais la question des représentations de l'avenir des techniques de communication numérique dans l'espace public local est étroitement liée à la qualité de l'investissement actuel des acteurs des projets Cybercommunes.

### 3.1.1.2 Acceptabilité des technologies de l'information

La question de la formation de la constitution des usages des nouvelles technologies se heurte à deux grands types d'écueils.

Un premier écueil est d'ordre **épistémologique**, en distinguant ce qui est en jeu dans l'analyse. Est-ce la problématique de l'innovation avec la question de l'acceptabilité sociale de celle-ci ou bien encore le déplacement d'enjeux selon le cadre de référence considéré ? Ou bien s'agit-il de tenter de discerner à travers les objets et les dispositifs technologiques de véritables options sociétales ? Voire encore d'opérer à cet endroit une lecture de macro-stratégies d'acteurs fort éloignés de l'objet supposé être central ? D'autres courants s'intéressent de plus près aux appropriations individuelles comme autant de tactiques (au sens de Michel de Certeau) d'insertion dans la société.

En reconsidérant cette question dans le contexte local qui nous préoccupe ici, nous nous efforcerons avant tout de hiérarchiser notre approche en privilégiant ce qui est directement appréhendable sur notre terrain. Les formes d'acceptabilité sont avant tout définies par l'environnement de l'usager et ce sont ces formes qui, par adéquation ou non, vont autoriser une inscription dans une logique sociale plus large.

Les écueils d'ordre **méthodologique** sont aussi nombreux. Comment peut-on examiner les usages d'un objet technologique ? Plusieurs méthodologies classiques entendent apporter une réponse à cette question ; elles vont de l'analyse des discours sur les pratiques, en passant par l'application de questionnaires, l'observation clinique ou bien encore des pratiques d'observations héritées de l'ethnométhodologie. Mais toutes se heurtent aux incontournables difficultés des analyses de réception et nous ne pensons pas être capables d'échapper à toutes ces embûches. Toutefois, à la différence d'études sur les usages professionnels ou résidentiels de l'Internet ou d'autres outils, le cadre des Cybercommunes est celui de l'espace public.

Nous entendons bien bénéficier des effets de valorisation des savoir-faire et de la situation de libre apprentissage procurée par les sites ouverts au public pour mieux cerner les motivations et les pratiques effectives des utilisateurs. Entretiens et observations directes constituent deux fondements de notre méthode.

L'absence de prescription formelle d'usages dans le cadre du programme Cybercommune est une situation suffisamment originale pour que l'on en profite pour comprendre ce que font les diverses catégories d'utilisateurs concernés.<sup>10</sup> L'objectif initial de toucher « *tous les publics c'est-à-dire le citoyen, dans le cadre de ses activités professionnelles, scolaires ou personnelles* » devrait être évalué en procédant localement à une analyse plus précise des données collectées sur l'ensemble des sites, suite à la présente étape d'analyse engagée par l'axe de recherche OPSIS.

### 3.1.1.3 Perspectives d'étude des usages des technologies numériques

Pour chaque catégorie d'utilisateurs, l'usage s'inscrit dans un projet personnel précis dont on peut esquisser quelques grandes lignes : auto-formation ludique, jeux, élargissement des liens sociaux, information thématique, insertion professionnelle, etc. Mais ce qui demeure mystérieux c'est la façon dont ces pratiques s'inscrivent dans l'univers de l'usager. Il s'agit donc évidemment de considérer l'implantation du site utilisé mais surtout de repérer quels sont les réseaux sociaux qui existent autour de cet individu et de sa pratique. Un des objectifs du projet est, rappelons-le, d'introduire les usages des TIC, et plus particulièrement l'Internet, dans la vie sociale des Bretons.

On pense bien évidemment aux usages pour la vie associative, mais ceux-ci ne résument pas toute l'activité sociale du citoyen. Des nouvelles pratiques émergent par hybridation avec des outils antérieurs ; c'est le cas des *chats* à mi-chemin entre le téléphone et la défunte *Citizen Band* des années 80, c'est celui des *pages perso* qui succèdent aux vidéos amateurs, c'est encore le cas des *Webzines* dans la lignée des *fanzines*. Il serait dommage d'oublier de regarder ce qui se passe de ce côté de l'information locale ignorée des études sur les médias locaux quand on interroge la recomposition des espaces de parole publique.

Là aussi notre problématique centrale n'apparaîtra pas forcément orthodoxe par rapport à une tradition d'étude sur ce sujet. Abandonnant quelque temps la thématique de l'espace public Habermassien, de l'agora et de la démocratie électronique, il est tentant d'aller voir ce que font les bricoleurs d'usages aidés par des outils logiciels dont les performances sont proches de celles des professionnels. Comment circule l'information collectée avant « *relookage* » avant d'être remise en circulation, sans doute plus de *mail* en *mail* que par de véritables sites d'information. **Il est probable que passée l'ère de la découverte, les dispositifs publics de Cybercommune commencent à intéresser ces producteurs anonymes d'information régionale qu'il s'agisse de musiques, de collectes de traditions orales, de photographes, d'historiens du local, etc. Ces utilisateurs producteurs d'information sont de véritables demandeurs d'outils de production, de diffusion et d'échange. Leurs pratiques de plus en plus associées aux usages des technologies numériques feront vraisemblablement d'eux d'ardents prosélytes de ces outils.**

<sup>10</sup> La présentation officielle du dispositif Cybercommune répond ainsi à la question « Pour quels usages ? » : découverte et apprentissage **par la pratique**, des possibilités qu'offrent les outils informatiques (information, communication, gestion détente...).

Repérer et comprendre ces phénomènes, s'ils sont significatifs, apportera un éclairage nouveau sur les modalités d'appropriation et de formation d'usages à partir de l'Internet que l'on pense trop souvent en référence à d'anciens *media*. Ce travail suppose deux étapes : la présente étude de l'émergence des projets et des usages élémentaires, une seconde étape destinée à comprendre comment se stabilisent les usages au sein de groupes sociaux organisés autour des outils technologiques.

### **3.1.2 Méthodologie**

#### **3.1.2.1 L'étude de terrain**

L'évaluation qualitative du projet Cybercommune suppose un travail de fond sur un terrain où le chercheur peut à la fois accéder à une compréhension des phénomènes locaux (politiques, économiques, culturels) et à une bonne connaissance des acteurs et de leurs stratégies. Cette approche implique un investissement lourd en termes de temps puisque l'enquêteur passe entre trois et quatre jours sur chacun des sites étudiés. La préparation de chaque séquence de travail exige une durée à peu près équivalente afin de collecter des données sur le site et d'identifier les personnes et réseaux qui feront l'objet d'entretiens semi-directifs d'une durée moyenne d'une heure. Tel est prix d'une approche compréhensive où l'enquêteur sera capable de faire émerger le sens des discours qu'il collecte sur le terrain.

La seconde particularité de cette méthodologie est qu'elle fait apparaître le territoire de l'étude comme un espace public où s'échafaudent des systèmes d'alliances mais aussi de fortes tensions qui ne peuvent être appréhendés que par une étude de ces composantes. L'enquête a montré l'importance de cet élément puisque les Cybercommunes font l'objet d'une auto-évaluation en référence au proche environnement territorial. **Les décideurs et animateurs pensent davantage la Cybercommune en rapport aux collectivités voisines qu'en termes d'insertion dans un dispositif régional.**

Sauf à mettre en place des moyens d'investigation très lourds, il est impossible d'appréhender cette complexité sans se livrer à un sérieux travail monographique impliquant un territoire cohérent. Par ailleurs, l'interprétation des résultats d'une telle étude dépend largement de **l'unité de temps** durant laquelle l'étude a été menée. C'est pour ces raisons que s'est imposé le choix d'une zone territoriale bien connue grâce au travail de géographie politique d'un chercheur de l'équipe. Il reste ensuite à construire dans cet ensemble territorial un échantillon qui soit le plus représentatif des situations rencontrées par les Cybercommunes, c'est ainsi qu'ont été opérés les choix suivants :

**Lannion** est assez représentative de nombre de villes bretonnes, petites et moyennes, assez tertiarisée, à niveau d'instruction et de scolarisation élevé, à difficultés économiques persistantes (cf. le taux de chômage), avec, au-delà de l'apparence d'aisance et de la qualité de la vie et de l'environnement, une population en difficulté supérieure en proportion à la moyenne française, en particulier du fait de la concentration de logements sociaux. Cette ville permet aussi de mesurer les conséquences d'une assez forte sensibilité aux attraits des technologies de communication.

**Perros-Guirec** présente les spécificités commerciales et sociologiques d'une station touristique et de villégiature, mais aussi les aspects urbains évoqués ci-dessus (logements sociaux, populations en difficulté), ce qui en fait le lieu d'une grande diversité sociale et professionnelle.

Le **Trégor rural**, avec ses 32 communes, représente en contrepoint un secteur touché par la crise de l'agriculture et l'absence d'activités de substitution, avec un niveau de vie et de services nettement plus faible. Par contre, la cohésion sociale y est plus marquée. On y évalue aussi nettement les particularités d'une communauté adhérente du programme Cybercommunes.

**La Communauté de communes de Beg ar c'hra**, regroupe la quasi totalité d'un canton marqué par le déclin, qui fut le plus peuplé du département il y a un siècle et qui, aujourd'hui, est l'un des moins denses. Un tiers des cantons bretons a connu une telle évolution. Un développement récent s'est fait sur la base de l'agro-alimentaire et en utilisant deux atouts : la voie ferrée Paris-Brest et la voie express. On retrouve un tel développement tout au long de ces deux axes, spécialement quand ils sont voisins. Cela concerne aussi une quarantaine des 250 autres cantons bretons.

**Penvénan** illustre bien les difficultés de communes rurales et côtières touchées par la crise d'activités qui avaient fait leur prospérité. Un certain isolement et le dynamisme d'acteurs locaux y ont limité le phénomène de périurbanisation tout en stimulant le maintien d'une cohérence associative et sociale, avec l'importance de l'agriculture et de formes d'organisation collective qui lui sont liées. Une attention particulière est accordée aux difficultés d'insertion de cette commune dans la Communauté de Communes des 3 rivières (CC3R).

**Paimpol** et sa région constituent un ensemble socialement contrasté, alliant des activités maritimes et touristiques importantes et une agriculture dynamique et exportatrice. Le développement industriel demeure

très limité, malgré quelques exceptions brillantes. Ils sont aussi fortement atteints par la disparition progressive du premier employeur, la marine marchande française. De ce fait, le secteur est économiquement et socialement sinistré, même si l'agriculture et le tourisme ont mieux résisté. Malgré cela, le vieillissement est prononcé et le niveau de vie moyen est largement inférieur à la moyenne régionale. L'implantation des TIC, même tardive et limitée, peut constituer un enjeu important. Bien représentatif de nombre de secteurs côtiers qui, hors du tourisme et de la plaisance, n'ont pas encore trouvé d'activités nouvelles pour relayer la marine et la pêche, Paimpol et sa région essaient de s'arrimer à Lannion au sein du Pays du Trégor-Goëlo, récemment mis en place et nouveau bénéficiaire du plan Etat-Région.

Chacun des sites choisis a valeur de modèle et peut donc se rattacher à nombre d'autres cas similaires dans la région. La diversité des situations correspond aussi à la diversité régionale. La dimension de périurbanisation présente dans deux cas, induit des caractéristiques sociales et culturelles qu'on retrouvera autour de chaque ville de la région, y compris les plus grandes.

Quelques caractéristiques des relations intercommunales ont conduit à modifier quelque peu le panel initial afin d'explorer plus en détail des relations complexes entre des communes proches et engagées dans un programme Cybercommune. L'intérêt porté à la commune de Tréguier procède ainsi du constat qu'il y avait une réelle concurrence avec Penvénan afin de bénéficier au mieux des moyens apportés par le programme Cybercommune.

En dépit d'échéances très contraignantes, le programme initial a pu être mené à terme en bénéficiant d'une unité de temps suivant immédiatement la période où l'étude qualitative menée dans le cadre de l'axe OPSIS a conduit plusieurs animateurs à s'interroger sur les pratiques dans leur centre. Les monographies présentées dans ce rapport tentent de traduire au mieux les discours collectés durant le travail de terrain.

### **3.1.2.2 Le séminaire de recherche**

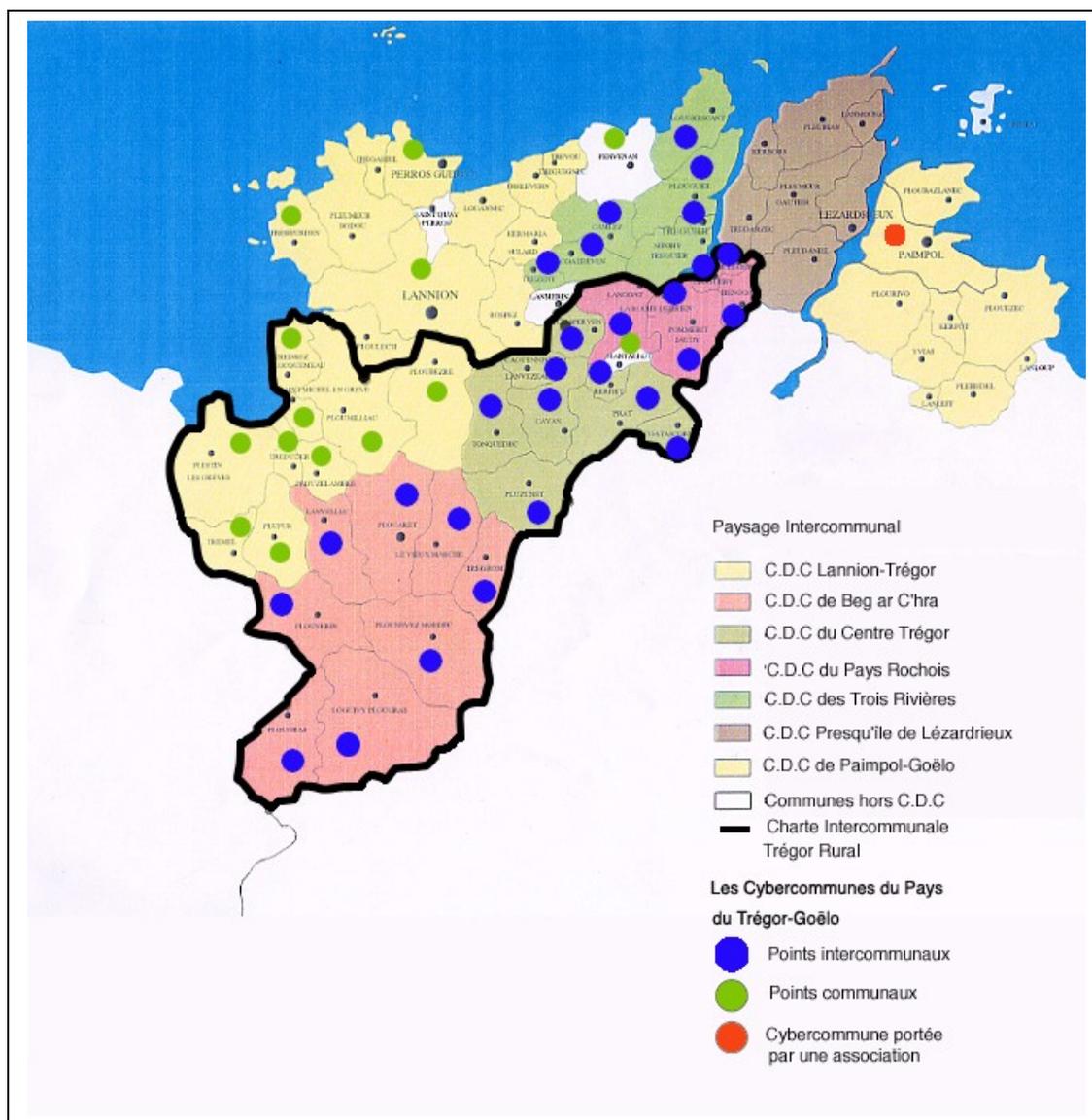
Un second élément méthodologique permis la rencontre et la confrontation des différents acteurs de terrain engagés dans des Cybercommunes. La contribution des chercheurs de l'ONTICM a consisté à donner un cadre d'expression en organisant une table ronde avec quelques-uns des principaux acteurs identifiés comme pouvant contribuer à la réflexion commune à partir de leurs expériences. À l'issue de cette table ronde, le travail par atelier thématique s'est grandement trouvé facilité et a permis de faire émerger collectivement des réflexions jusqu'à présent réservées à l'enceinte privée de chaque expérimentation.

Un premier atelier posant cette question : « *Comment fidéliser les usagers et développer les usages d'un point Cybercommune ?* », a permis en particulier à des animateurs bénévoles de s'exprimer à propos de leur engagement dans le dispositif, mais aussi de mettre en évidence les limites d'un développement de points Cybercommune n'ayant pas les moyens de développer des offres attrayantes sur un territoire très localisé.

Un second atelier posant la question : « *Un point Cybercommune peut-il vivifier la vie locale ? Selon quelles stratégies ?* » a surtout rassemblé des élus qui ont fait part de leurs difficultés à insérer la pensée des nouveaux réseaux et de leurs usages dans leurs références politiques et culturelles. Cet atelier a surtout montré que les usages développés autour des points Cybercommunes s'inscrivent dans une filiation de liens sociaux qui ne sont pas spécifiques aux TIC ; on retrouve ainsi des jeunes à la recherche d'un lieu de vie, des retraités cherchant à apporter leur savoir-faire à la collectivité, des chercheurs d'emplois en quête de formations et de pistes pour trouver un emploi, etc.

L'intérêt soulevé par cette initiative ainsi que l'attente d'une poursuite de cette démarche a fait apparaître l'attente d'une aide apportée localement aux projets ainsi qu'un **cadre de réflexion sur les enjeux de l'expérimentation**. C'est à cette occasion que l'on a pu mesurer concrètement l'écart existant entre les attentes du Conseil Régional créant un espace expérimental très ouvert et le désarroi des élus désarçonnés car très mal préparés à cette absence de prescriptions.

Par ailleurs, cette journée a conforté des hypothèses pour des scénarios d'émergence qui se dessinaient à partir des entretiens et observations effectués sur le terrain.



## 3.2 Rendu de l'étude.

Cette étude est un préliminaire à une analyse plus approfondie de ce qui constitue à la fois une initiative de politique publique audacieuse dans sa forme et une première approche de la compréhension des spécificités de l'acculturation aux pratiques informatiques et aux réseaux numériques en région Bretagne. Elle a comme ambition de tenter de discerner les conditions d'émergence d'une pratique innovante en analysant son insertion sociale dans un environnement largement marqué par la ruralité. C'est pourquoi nous tentons ici d'échapper à la séduction des synthèses qui, en recherchant des formes d'interprétation générales, réduisent la compréhension de la complexité du phénomène étudié. Pour cela, nous essaierons, dans les pages qui suivent, d'exposer au maximum les matériaux bruts collectés lors de l'étude avant de livrer nos propres pistes d'analyse.

### Monographies

Chaque site étudié est présenté selon une structure fixe. Après une présentation de l'essentiel des caractéristiques historiques, économiques, culturelles et démographiques de chaque site étudié, on trouvera les rubriques suivantes :

#### Historique du dispositif

On présente pour chaque site le contexte de sa création en faisant ressortir les personnalités charismatiques à l'origine du projet, mais aussi en identifiant les acteurs de la mise en place effective du dispositif et essayant de mettre à jour leurs motivations. Si le fonctionnement a connu diverses périodes, on en signale ici les causes apparentes.

#### L'animation

Les animateurs jouent un rôle important dans le succès d'un site. C'est pourquoi, au-delà de leur formation initiale mais aussi de leur goût pour l'animation et la formation, on montre comment ils perçoivent leur fonction. Pour mieux cerner la personnalité des candidats à l'animation des point Cybercommunes on montre ici quelle est leur motivation principale et, le cas échéant, leurs désillusions. Nous incluons ici les bénévoles très souvent rencontrés sur le terrain et qui n'apparaissent pas dans les réponses aux questionnaires envoyés aux animateurs « officiels » des Cybercommunes.

#### La place des élus dans le dispositif

Souvent, mais pas toujours, à l'initiative du dépôt de dossier auprès de la Région, les élus (maires et adjoints) ont un rôle politique décisif dans le lancement du projet. On essaie de comprendre leurs motivations à partir de leur propos mais aussi par l'analyse de leur environnement. On remarque que l'accompagnement du projet par les politiques au-delà du lancement du projet est un élément important de la dynamique des sites.

### **Intégration dans une entité plus large** (quand la rubrique est pertinente)

Ainsi que nous en faisons l'hypothèse initialement, les Cybercommunes sont étroitement associées à de nouvelles redéfinitions des espaces locaux que ce soit par la création de Pays ou par l'intercommunalité. Les réactions liées à ces différentes situations sont rapportées ici lorsqu'elles ont des influences directes sur les options prises dans le cadre des Cybercommunes.

### **Les réalisations**

Dans cette partie, on retrouve une description des points Cybercommunes en termes de permanences, équipements matériels, types d'actions, liens avec d'autres partenaires (autres dispositifs, écoles, etc.). On mentionne à la fois les projets en cours, mais aussi les projets lorsque la faisabilité de ceux-ci nous semble réaliste, car ils constituent un indicateur significatif de la vitalité d'une structure.

C'est également ici que l'on trouvera des indications sur les pratiques considérées comme marginales (prestations informatiques à la demande, formations hors dispositif, sites ou productions informatiques directement destinés à la municipalité employeuse, etc.)

### **Impact sur l'environnement local**

Dans cette dernière partie, nous mettons en évidence les effets les plus manifestes de l'implantation du point Cybercommune sur un territoire dans la mesure où ceux-ci sont perceptibles. Toutefois dans le cadre de cette étude, il est évidemment impossible d'essayer de discerner si la fréquentation d'un point Cybercommune a eu des conséquences sur l'équipement ou les pratiques des citoyens de la commune.

Enfin, un rapide récapitulatif clôt la monographie en mettant en évidence les informations essentielles.

Cette présentation permet au lecteur d'effectuer des comparaisons entre les terrains et surtout de pouvoir retrouver aisément les références mentionnées dans la partie analytique de l'étude.

## Scénarios d'émergence

Les quatre scénarios présentés constituent une forme de synthèse pratique pour représenter des situations idéales-typiques mises en évidence lors de l'analyse de terrain. Soulignons qu'il s'agit d'une présentation scénarisée de la façon dont peuvent se former les expérimentations locales dans le cadre du dispositif Cybercommune. Nous privilégions cette présentation qui, en évitant les généralisations stériles, maintient une distance suffisante avec les particularismes de chaque situation rencontrée. Le scénario est certes, une construction de chercheur, mais en clarifiant les situations par un travail de mise en scène, il traduit aussi les réalités du terrain en langage explicite.

À partir des modèles proposés, il sera possible de construire d'autres scénarios correspondant à des situations non rencontrées ici. L'activation de scénarios positifs ou, au contraire, l'évitement de scénarios négatifs dépend de choix qui devront être effectués pour donner un prolongement à l'expérimentation Cybercommune.

## Facteurs positifs et négatifs

La troisième partie de cette livraison d'éléments d'interprétations des situations rencontrées dans l'évaluation qualitative de Cybercommune consiste en un récapitulatif de facteurs favorisant ou freinant le développement des expérimentations. Ce récapitulatif sommaire constitue en fait le matériau de construction des scénarios qui précèdent et sert, en tant que tel, à en générer de nouveaux.

### 3.2.1 Présentation des monographies

Les pages qui suivent livrent un matériau de travail à l'état brut. La monographie d'une Cybercommune permet de situer le type de structure considérée, depuis la petite rurale isolée, jusqu'à une communauté de communes regroupant 32 petites municipalités rurales, sans oublier des villes de moyenne importance, telle que Lannion ou Paimpol. Ces monographies s'efforcent de mettre en évidence le rôle des personnalités qui furent à l'origine des projets, mais aussi qui continuent à faire vivre les structures d'accueil. On trouvera donc un condensé des informations essentielles pour tenter d'interpréter des données quantitatives sur les pratiques que suscitent les points Cybercommune.

La forme de ces monographies, une présentation systématique des données, permet au lecteur d'opérer des comparaisons point à point entre les différentes thématiques abordées lors de ces études. Cette forme permet également de se référer aisément aux textes monographiques lors de la lecture des parties analytiques.

### 3.2.1.1 La mise en place du programme Cybercommune sur Penvénan.

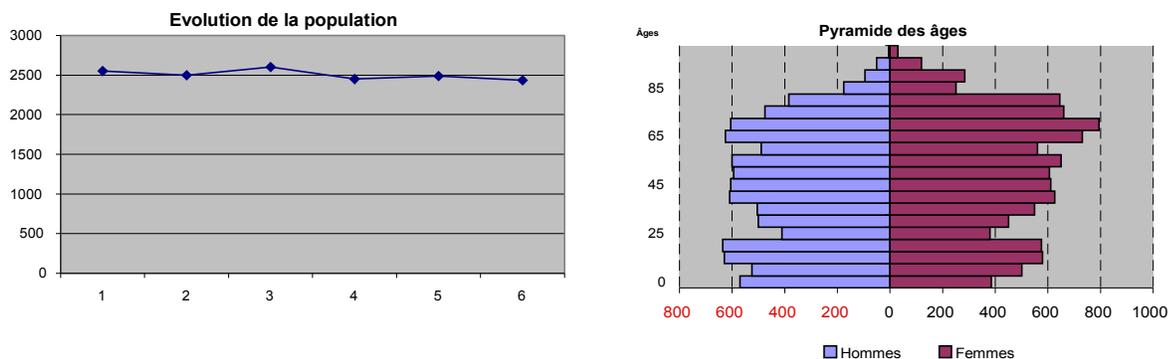
La commune de Penvénan est située à 18 kilomètres de Lannion vers le Nord-Est. Elle est reliée à la capitale des télécommunications par des segments routiers étroits et sinueux. Commune rurale et côtière, fortement touristique, elle regroupe près de 2500 habitants en hiver et voit sa population triplée en été. Elle est à 10 kilomètres de Tréguier, le chef-lieu de canton, au Sud-Est, et à 17 kilomètres de Perros-Guirec. Cet isolement relatif lui a permis de rayonner sur quatre ou cinq communes voisines et de demeurer un petit centre commercial et une ville-marché. L'influence s'étend sur Trévou-Tréguignec, Kermaria Sulard, Camlez, Coatréven et Plougrescant, ce qui représente un petit ensemble économique assez autonome de 8000 habitants, qui a aussi conservé une originalité politique par rapport au secteur occidental de la Côte de granit rose, de Perros-Guirec à Lannion. Ici prédominent encore les élus sans étiquette, sans affiliation partisane affirmée.

Comme commune côtière, elle accueille de longue date un tourisme balnéaire et de villégiature et reçoit nombre de retraités d'autres régions. Elle a maintenu une activité de petite pêche et servi de lieu de résidence à de nombreux marins de commerce et de l'Etat.

La qualité des sols et la douceur des hivers a conduit la polyculture à se muer en zone légumière et à s'orienter de plus en plus vers la production spéculative de primeurs. D'où la présence de petites activités de conditionnement et l'importance de la circulation de poids lourds et de tracteurs pour l'expédition. Créé de longue date, le centre hélio-marin, devenu aujourd'hui centre de rééducation fonctionnelle, fait vivre un personnel important et diversifié, dont une partie importante demeure sur la commune de Penvénan et ses voisines. Cette composante sociologique de la commune explique alors la vitalité de son tissu associatif.

Cet ensemble de caractéristiques fait de Penvénan un ensemble original, non intégré à l'ensemble urbain Lannion-Perros-Guirec. Tout ceci explique que cette Cybercommune représente assez bien le cas de nombreuses petites villes ou de grosses communes rurales bretonnes un peu éloignées des plus grandes et qui ont conservé une gamme d'activités variées.

**Tableau 16. Indices démographiques.**



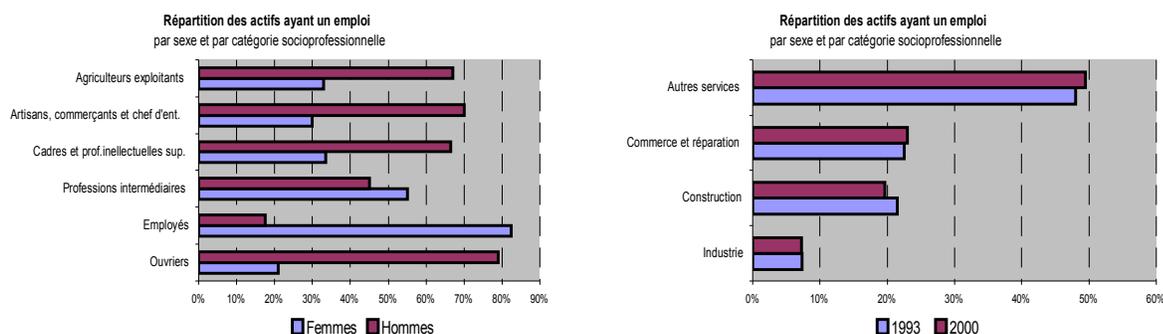
**Tableau 17. Évolution de la population active et des catégories socioprofessionnelles.**

	1999		Évolution 1990-1999 en %	Part des femmes en %	
		Répartition (%)		1999	1990
<b>Ensemble</b>	6 660	100	-0,9	50,8	51,4
Agriculteurs exploitants	484	7,8	10,5	39,7	40,8
Artisans commerçants, chefs d'entreprises	208	3,3	-40,5	28,8	41,0
Cadres et professions intellectuelles sup.	124	2,0	12,5	38,7	38,1
Professions intermédiaires	472	7,6	-9,8	47,5	44,7
Employés	672	10,9	16,7	83,3	90,2
Ouvriers	1 136	18,4	8,9	24,3	19,2
Retraités	2356	38,2	17,3	53,1	51,9
Autres sans activités professionnelles	1208	19,6	-18,5	63,9	68,2

	1999			1999		
	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs

<b>Ensemble</b>	<b>2884</b>	<b>86,2</b>	<b>10,3</b>	<b>0,7</b>	<b>3,6</b>	<b>-13,5</b>
<b>De 15 à 24 ans</b>	169	66,9	21,8	-26,4	-18,5	-28,9
<b>De 25 à 49 ans</b>	1994	87,5	9,5	8,0	9,5	-4,2
<b>De 50 ans ou plus</b>	721	87,2	8,6	-7,2	-5,2	-24,7
<b>Hommes</b>	1582	88,3	8,9	-1,5	1,1	-11,2
<b>Femmes</b>	1302	83,6	12,1	3,5	7,0	-15,5

**Tableau 18. Répartition de la population active et des activités économiques.**



## Historique du dispositif

Les premières démarches concernant l'implantation d'une Cybercommune à Penvénan remontent à 1998. Contactée par Micarmor (Micro-informatique Club d'Armor), la commune a adhéré à l'association dans un premier temps. Porteuse de la Cybercommune de Paimpol, celle-ci fédère aujourd'hui 13 communes. Relativement indépendante des collectivités locales, Micarmor visait à regrouper un nombre important de communes afin de maximiser ses ressources. La trop grande distance séparant Penvénan de Paimpol associée au désir du maire de mettre en place un service de proximité a conduit la municipalité à créer sa propre Cybercommune. Le projet de création d'une Cybercommune à Penvénan a été accepté par le Conseil régional à l'automne 1998.

Pour le montage du projet, le maire s'est entouré d'une équipe de bénévoles avec à sa tête un ingénieur en électronique. Impliqué dans le milieu associatif local et fortement sensibilisé aux outils multimédias, ce bénévole a pris conscience de la potentialité des NTIC pour dynamiser la vie locale. Son engagement s'explique en partie par son souhait que Penvénan ne se résume pas à «*un village secondaire actif uniquement l'été*». Il avait par ailleurs un projet d'entreprise en service informatique sur la commune. Inspirée de l'expérience menée à Paimpol par Micarmor, la réflexion concevait la Cybercommune de Penvénan d'abord comme un outil au service de la population. Mais à la différence de Micarmor, la

formation de la population ne constitue pas la seule priorité. Les activités de l'emploi-jeune ont ainsi été pensées autour de deux axes : l'animation de l'espace Cybercommune par des « *séances d'initiations à l'informatique et au multimédia – ce qui devrait représenter la moitié de son temps.*<sup>11</sup> » Le reste du temps de l'animateur était prévu pour la création et la gestion d' « *un site Internet et de promotion de Penvénan.*<sup>12</sup> » La mise en place de cet outil de communication est également pensée comme un outil de développement économique, en promouvant le territoire.

La réflexion menée en 1998-1999 incluait également des solutions permettant de pérenniser l'animateur de la Cybercommune. « *Mais on ne voulait pas faire comme à Paimpol. On trouvait leurs prix trop importants. Pour nous, ça devait rester symbolique, tout en permettant de dégager suffisamment d'argent pour pérenniser l'emploi* », précise le bénévole porteur du projet. Pour cela, toute une gamme de services payants était prévue. À commencer par l'accès à la Cybercommune : une cotisation annuelle de 15 euros (en 1999 pour la promotion de l'espace) à 457 euros en 2006, en plus de la facturation de l'accès à Internet, était prévue. Par ailleurs, l'utilisation du site de la commune comme vecteur du développement économique devait permettre de dégager également des recettes. L'annonce publicitaire (promotion de la semaine, adresse et heures d'ouverture, plan d'accès) devait être facturée 50 francs, une fonction de télé-achat, 200 francs. Les perspectives budgétaires prévoyaient à partir de 2006 le dégagement d'un léger bénéfice pour la commune. Le projet a été présenté et accepté par les élus en octobre 1999, et la mise en place du programme Cybercommune a été effective avec le recrutement d'un animateur en octobre 2000 et la création d'un espace multimédia dans le centre socioculturel de la commune.

## **L'animation**

À Penvénan, le dispositif est animé par un emploi-jeune, épaulé dans son action par un bénévole. Ce dernier assiste l'animateur dans le cadre des initiations destinées aux enfants.

### L'animateur

À Penvénan, l'animateur constitue la cheville ouvrière du dispositif. Titulaire d'un DUT de GEA, il est autodidacte en informatique. Il dispose néanmoins de compétences importantes, grâce notamment à une formation de Webmaster suivie en 2001. Il a déjà eu une expérience d'animateur multimédia au centre

---

<sup>11</sup> Document relatif à la création d'une Cybercommune : « Réflexion : Cybercommune à Penvénan. L'accès à l'informatique et au multimédia pour tous », octobre 1999, p. 11.

<sup>12</sup> Ibid.

Cosmopolis de Pleumeur-Bodou, en tant qu'emploi saisonnier. D'autre part, il a été impliqué dans un projet de création de sites Internet d'anciens élèves de l'IUT. C'est lui qui a mis en place, seul, l'espace multimédia. *« Je ne me définis pas uniquement comme un animateur, mais plus comme un directeur de service, un porteur de projet. C'est moi par exemple qui ai mis en place l'espace cyber. Les élus m'ont dit que j'avais tant de crédits et j'ai passé commande pour acheter le matériel »*. Son rôle ne se limite pas uniquement à la gestion des activités de la Cybercommune. Plus largement, il s'occupe de tout ce qui touche à l'informatique dans la commune : gestion du parc informatique de la mairie, création et mise à jour du site de la commune...

### Un retraité bénévole

Seul au départ dans l'animation du centre multimédia, il est aujourd'hui épaulé dans son activité par un bénévole. Ce dernier l'assiste dans son travail d'animation, en particulier celles à destination des plus jeunes. Instituteur à la retraite, il a développé de façon autodidacte ses connaissances en informatique, dans un but éducatif, en créant ses propres programmes. Accompagnant l'évolution de l'informatique, il avait créé et géré un site Internet pour l'école, toujours dans un objectif pédagogique. Venu passer une retraite active à Penvénan, il a proposé ses services et ses compétences à l'emploi-jeune. Dans un premier temps, il s'est occupé de quelques tâches lors de la mise en place du site Internet de la commune, en particulier faire le listing de commerçants, des artisans et des associations penvénaïses. *« Durant cette année-là, j'ai plus été aidé que je n'ai aidé. [L'emploi-jeune] m'a initié à beaucoup de logiciels que je ne connaissais pas »*. La tenue de permanences constitue une autre facette de sa fonction. Mais celles-ci ne se font qu'en cas d'absence de l'animateur. *« J'ouvre une permanence une demi-journée dans la semaine, quand il est en vacances ou quand il est en stage »*. L'animation du Contrat Educatif Local conjointement avec l'emploi-jeune constitue la plus grosse partie de son activité. Tous les mardis, durant l'année scolaire, le point Cybercommune accueille un groupe de 6 enfants pour les initier à la culture informatique. La visée principale de l'association bénévole-animateur est la complémentarité. En effet, la présence du bénévole permet de renforcer la dimension pédagogique du dispositif. Ce dernier apporte son expérience d'instituteur *« On discute après chaque séance de ce qui a été ou n'a pas été. On commence la deuxième année. On commence à être bien rodé. Ce sur quoi moi j'insiste, c'est la compréhension. Apprendre, c'est comprendre. Ça ne sert à rien, si les enfants ne sont pas capables de refaire leurs animations une fois la séance terminée, »* précise le bénévole.

### Un actif à l'origine du projet

L'autre bénévole, à l'origine de la réflexion sur la mise en place de la Cybercommune, est aujourd'hui en retrait au sein du dispositif. Sans activité professionnelle pendant le montage du dossier, il a retrouvé une activité en tant que directeur technique dans une entreprise d'électronique six mois après le recrutement de l'emploi-jeune. Ayant dans un premier temps travaillé sur Nice, puis aujourd'hui, en région parisienne, il habite toujours Penvénan. Sa femme et ses enfants ont préféré rester habiter à Penvénan. Impliqué dans le milieu associatif local, c'est par ce biais qu'il a été contacté par le maire pour s'occuper de la mise en place du point Cybercommune. Moins présent sur la commune, il continue toutefois à suivre de loin le dispositif, en alimentant la réflexion sur la mise en place de nouveaux services.

### **La place des élus dans le dispositif**

L'origine du programme Cybercommune sur Penvénan s'explique en partie par la personnalité et le parcours du maire. Ancien ingénieur en Recherche et Développement dans une entreprise d'agroalimentaire, il est toujours resté réfractaire à l'informatique, mais il a compris l'enjeu pour le développement de la commune. Curieux des nouvelles techniques, il souhaite les promouvoir à Penvénan. Ce souci constitue la raison principale pour laquelle le maire a choisi de mettre en place un service de proximité.

Plus largement, il a ainsi joué un rôle essentiel dans la mise en place d'une dynamique autour du point Cybercommune. Son suivi du dispositif révèle une implication constante. Il affirme que son travail consiste non seulement à être à l'écoute des besoins, mais également à rechercher les personnes susceptibles de mettre en place des dynamiques de groupes. *« Créer quelque chose, c'est facile à faire. Ça devient compliqué quand il faut faire vivre les choses, les dynamiser. Il faut trouver les hommes qui puissent porter les projets. Avant de faire quelque chose, il faut toujours avoir à côté de soi des personnes ressources »*. Dans le cadre de Cybercommune, il s'est appuyé sur deux bénévoles pour assurer la gestion du programme. En 1998, les premières réflexions ont été menées conjointement entre le maire et un ingénieur, dont il dit : *« je savais qu'il était un fêru d'informatique. C'était la personne idéale pour porter le projet »*. Dans le cadre du Contrat Educatif Local, il a également trouvé un bon pédagogue capable de seconder l'animateur dans son travail d'initiation.

Outre la recherche de personnes ressources pour dynamiser les dispositifs de la commune, il s'implique également dans la recherche de partenaires et de programme structurant cette dynamique. Tout comme le programme Cybercommune, il est à l'origine de la mise en œuvre du Contrat Educatif Local sur Penvénan instauré dans le but de redynamiser l'enseignement dans un cadre extra-scolaire. Dans un premier temps, le

CEL concernait deux activités : l'éducation à l'environnement et les pratiques physiques et sportives, puis a été étendu aux activités de la Cybercommune.

Le renouvellement d'une partie de l'équipe municipale en mars 2001, entraînant son rajeunissement, a eu un impact sur le suivi du point Cybercommune. À l'image de l'adjoint à la culture, au sport et aux affaires scolaires, les nouveaux élus ont un suivi plus important des activités du point Cybercommune. Ce dernier s'occupe aujourd'hui directement du Contrat Educatif Local et y a inscrit la Cybercommune. Ce n'a pas toujours été le cas selon l'emploi-jeune, qui a assuré, seul, la création de l'espace multimédia. *« Quand je suis arrivé, il a fallu que je prépare le local, que j'achète le matériel. Peu d'élus sont venus voir comment fonctionnait la Cybercommune ».*

La dynamique mise en place, le travail entre bénévole et animateur bien rôdé, une grande liberté d'action leur est laissée. Toutefois, la présence des élus dans le dispositif est importante, par le biais d'un *« comité consultatif »* réunissant en son sein élus, bénévoles et animateur. Des réunions sont organisées plusieurs fois dans l'année pour prendre connaissance des difficultés et des besoins des animateurs et bénévoles. Ce comité a pour objectif de permettre la mobilisation des bénévoles par leur institutionnalisation. *« C'est pour formaliser les choses. Il y a des gens intéressés dans la population par la gestion des affaires municipales. L'objectif pour nous est de créer une ambiance. On a la volonté de faire participer au maximum la commune ».* Le maire exprime également la volonté de démocratiser au maximum les affaires de la commune. *« Quand il y a un projet, un problème, on décide en comité ».*

#### L'intégration dans la communauté de communes des Trois-Rivières

Le contexte politique local est actuellement marqué par l'intégration de Penvénan dans la communauté de communes des Trois-Rivières. Cette intégration se fait d'autant plus difficilement qu'elle est marquée par une certaine richesse de la commune, du fait de l'attractivité du littoral, dont bénéficie directement la commune (école de voile...). Face à la forte réduction des dotations de l'Etat, transférée vers l'intercommunalité, cette intégration est devenue à terme inéluctable pour les communes hors intercommunalité.

La communauté a pour compétence, entre autres, la gestion des points Cybercommunes de son territoire. Le matériel de Penvénan va donc être racheté par la communauté et le salaire l'emploi-jeune sera à sa charge. Pour le moment, le point Cybercommune n'a pas fait l'objet d'une négociation avec la communauté. *« Ce*

*n'est pas facile de déléguer », explique le maire. « Quand on sera dans la communauté, la responsabilité finale ne nous appartiendra pas. On jouera le jeu. Tout ce qu'on pourra faire, c'est leur apporter notre expérience. Mais ce qui est sûr, c'est que nous ne voulons pas d'un autre animateur. On a pris nos habitudes de travail avec lui. On a un service. Moi je n'ai pas envie de le voir un jour à Penvénan et que le lendemain, ce soit quelqu'un d'autre qui assure la permanence ».*

Plusieurs rencontres ont été organisées entre la commune et la communauté. Si aucune décision n'a été prise pour le moment, l'organisation des activités de l'animateur de Penvénan tend à se préciser. Le fonctionnement de la Cybercommune de la communauté diffère sensiblement. Deux emplois-jeunes animent les sept points Cybercommunes de la communauté. Ils organisent des permanences régulières sur les six autres communes de la communauté. Leur mode de fonctionnement est en cela différent de celui de Penvénan. Leur implication dans la vie communale n'est pas la même. Cependant, le nombre d'heures d'animation dans une commune est proportionnel au nombre d'habitants. Penvénan étant la seconde ville de la future communauté après Tréguier, l'animateur devrait assurer une vingtaine d'heures d'animation et serait toujours installé dans les locaux actuels.

## **Les réalisations**

Le point Cybercommune a été installé dans le Centre culturel de la Commune, situé en face de la mairie. Cet espace est largement fréquenté par les Penvénanais, puisqu'il accueille également la bibliothèque municipale. Cette facilité d'accès est renforcée par une bonne signalétique qui rappelle la présence du point Cybercommune.

Le local, une pièce d'une cinquantaine de mètres carré, est bien doté en matériel informatique : six ordinateurs accessibles au public, tous connectés à Internet. Espace clair et spacieux, le point Cybercommune est très convivial. La disposition des ordinateurs renforce cette impression. Quatre sont disposés perpendiculairement les uns par rapport aux autres, sur une table qui occupe le centre de la pièce, deux autres sont placés sur une table de façon similaire. Cette disposition permet une utilisation personnelle de l'ordinateur, à l'abri du regard des autres utilisateurs. Les écrans sont tournés vers l'extérieur, ce qui permet à l'animateur de suivre les apprenants, en particulier les enfants, dans le cadre des sessions d'initiation.

Cependant, l'équipement multimédia est relativement limité : deux scanners et trois webcams constituent les seuls périphériques multimédia. Par ailleurs, l'espace Cybercommune dispose d'une connexion à Internet classique, la commune n'étant pas desservie en ADSL.

### Le libre accès

Le libre accès constitue la part la plus importante de son activité, avec 24h15 d'animation par semaine sur les trente-cinq heures de son emploi. Le point Cybercommune est ainsi accessible en semaine, du mardi au vendredi, de 15h à 19h, le mercredi matin durant deux heures pour les plus jeunes, et le samedi. À destination d'un public jeune, deux heures de libre accès sont par ailleurs assurées le vendredi soir pour les jeux en réseau. L'espace multimédia a alors une capacité d'accueil importante, grâce à la possession d'un parc informatique conséquent, six ordinateurs.

Des cycles d'initiation, consistant en une découverte de l'ordinateur, du traitement de texte, du tableur et de l'Internet, ont été organisés à la mise en place de l'espace multimédia. Mais face à la faible demande des Penvénanais, les activités de l'animateur sont allées dans le sens d'une assistance des personnes dans le cadre de plages horaires de libre-accès. L'initiation se fait alors en fonction des besoins des utilisateurs. Il assiste les utilisateurs dans leurs démarches, leur propose ses services en cas de nécessité.

### La gestion du site Internet de la commune

Une autre partie de l'activité de l'animateur se tourne vers la gestion du site de la commune. L'une des premières missions confiées à l'animateur a été la création de ce site et sa mise à jour régulière. Il a été conçu davantage dans un objectif de promotion de la commune vers l'extérieur que comme un outil de communication interne. Seul le bulletin municipal est aujourd'hui en ligne. Cette vocation se retrouve dans la fréquentation du site, plus importante d'avril à juin. Dans ce souci de marketing territorial, les cinquante associations de la commune illustrent le dynamisme de Penvénan. Dix d'entre elles ont leur propre site et sont hébergées sur le site de la commune. Par ailleurs, un projet vise les commerçants et les artisans locaux. Il s'agira de référencer sur le site chaque professionnel en présentant ses activités. C'est l'emploi-jeune qui réalisera ces différentes pages. Ce projet ne sera pas payant pour les commerçants, contrairement à la réflexion initiale, menée en 1998. Ces pages s'inscrivent davantage dans l'idée d'une promotion du territoire de la commune. Il gère également le parc informatique de la commune. De même, c'est lui qui met en pages le bulletin municipal.

### **Impact sur l'environnement local**

L'importance de l'équipement informatique (six ordinateurs sont à disposition du public) et l'accès du public facilité par la situation du point dans un espace central de la commune et des horaires adaptés (la

Cybercommune est ouverte jusqu'à 19 heures le soir) fontt que l'espace multimédia connaît une fréquentation approchant les 200 visites par mois.

L'espace est principalement fréquenté par les jeunes, les 13-25 ans représentent 40 % des usagers. Ils fréquentent l'espace principalement pour les jeux en réseau, le Chat, la consultation de e-mails et la recherche de documents. Des heures de libre accès sont spécialement destinées à des activités ludiques. Le vendredi soir, entre cinq et dix jeunes viennent se retrouver pour des parties de jeux en réseaux.

La population utilisatrice se révèle extrêmement hétérogène. D'une manière générale, l'ensemble des catégories d'âge de la population est utilisateur du point Cybercommune, aucune ne se dégage réellement. La classe d'âge des 26-45 ans fréquente de façon moins assidue l'espace, avec une proportion de 10 % de l'ensemble des utilisateurs. Les utilisations sont de fait très variables. La recherche d'informations sur Internet, le mail constitue la principale activité. D'autres usages sont également effectués, Publisher, Photoshop et le scanner par les associations, venant réaliser leurs prospectus et affiches dans l'espace.

La vocation touristique de la commune se fait sentir durant la saison estivale. De nombreux estivants viennent utiliser le point Cybercommune, en particulier pour la consultation de comptes bancaires et d'e-mails.

S'il n'y a pas d'interventions directes de l'animateur hors de la Cybercommune, des activités ont été mises en places pour attirer le public dans le cadre de séances et de plages horaires spécifiques.

### Le Contrat Educatif Local

Un seul cycle de formation a été mis en place à destination des écoliers. Depuis la rentrée 2001, la commune a mis en place un Contrat Educatif Local dans le cadre du dispositif Cybercommune. Le CEL a en effet pour objectif l'aménagement des activités des enfants dans un cadre périscolaire, pour leur permettre de développer de nouvelles formes d'activités. À raison d'une heure par semaine pendant un trimestre, un groupe de six enfants vient s'initier à l'informatique. Durant neuf cours, les enfants reçoivent une formation basique. Celle-ci est dispensée par l'emploi-jeune et un instituteur à la retraite. *« C'est l'âge où il commence à utiliser les moteurs de recherche sur Internet. On leur apprend à entrer les bons mots-clés »*. Durant l'année scolaire, dix-huit enfants sont concernés par le Contrat sur une population totale de soixante de cette classe d'âge, répartis entre les deux écoles primaires de la commune, publique et privée.

L'impact du CEL a commencé à se faire sentir. Mis en place l'an dernier, environ 50 % des CM venus s'initier se sont abonnés. *« On connaît les parents maintenant. Quand les cycles de formation se sont*

terminés, les parents ont voulu inscrire leurs enfants pour qu'ils continuent sur leur lancée». Si les écoles sont équipées en matériel informatique, il n'y a pas de véritable initiation. Les enfants ont davantage accès aux ordinateurs sans démarche très structurée.

### Vers les anciens

D'autres animations spécifiques ont été mises en place, mais de façon très ponctuelle. Une première expérience a été menée à destination des personnes âgées de la MAPA. Sept fois, à raison d'une fois par mois, les anciens de la commune ont fait une visioconférence avec leurs homologues d'un village du Lot. Cette expérience a été réalisée à l'initiative de l'ancienne directrice du foyer-logement. Il s'agissait moins de découvrir les potentialités d'Internet que d'offrir une animation pour les anciens. Après le départ de la directrice, l'expérience n'a pas été renouvelée.

### Les associations

La mise en place du point Cybercommune a également modifié les pratiques des acteurs du milieu associatif de la commune. La Cybercommune de ce point de vue est devenue un outil. À la demande des associations, l'emploi-jeune réalise leurs affiches publicitaires, leurs prospectus, etc.... « *Les gens viennent me voir avec une maquette de leurs affiches, explique l'animateur. Je suis là pour leur donner un coup de main. L'idéal serait qu'ils le fassent tout seul. Mais je ne vais pas demander au président du Club des anciens, qui a 84 ans, de se mettre à l'informatique*».

Concernant la création des sites Internet, la demande des personnes ne s'est pas fait ressentir. L'animateur a davantage « relooké » des sites existant auparavant, en particulier celui de l'école de voile. « *Mais c'est une association communale. Ce n'est pas comme si un particulier me demandait que je lui crée un site comme ça*», note l'animateur. D'une manière générale, à Penvénan, l'emploi-jeune est devenu un élément important du dispositif communal. Aussi bien au niveau des associations que des services de la mairie, son aide est devenue très prisée.

## **Les acteurs rencontrés sur Penvénan**

### Le maire

63 ans

Maire de Penvénan depuis 1997, il occupait auparavant un poste de premier adjoint.

Ancien ingénieur en recherche et développement en agroalimentaire. La fin de sa carrière professionnelle a été marquée par l'arrivée de l'informatique. Il n'a pas une grande connaissance de l'informatique, mais a voulu développer l'usage des NTIC sur sa commune.

Il considère sa commune comme une entreprise, et en bon gestionnaire, il a le goût pour tout ce qui est innovation. C'est lui qui s'est intéressé le premier au programme Cybercommune sur Penvénan.

Il cherche également à associer des acteurs de la vie associative à son action. Dans le cadre du programme Cybercommune, il a recherché à mobiliser des acteurs autour du programme. Ainsi, il a été demandé à deux bénévoles ayant des compétences précises de s'occuper de tâches spécifiques. Soucieux de la pérennisation de l'action des bénévoles, il a mis en place un comité consultatif, au sein duquel sont intégrés les bénévoles participant à diverses activités de la commune.

#### Adjoint aux affaires familiales, à la culture, au sport et aux loisirs

40 ans

Homme au foyer, il s'est beaucoup impliqué dans le milieu associatif local, au sein de l'amicale laïque.

Adjoint aux affaires familiales, à la culture, au sport et aux loisirs, depuis 2001, il suit l'action la Cybercommune. Il a intégré la Cybercommune dans le Contrat Educatif Local, pour favoriser l'appropriation de l'informatique par les élèves, dans un cadre périscolaire.

#### L'animateur Cybercommune

24 ans

Emploi-jeune, il assure depuis deux ans l'animation du point Cybercommune. Titulaire d'un DUT en GEA, il n'a pas reçu de formation informatique dans le cadre de ses études. Mais son expérience en tant qu'animateur multimédia et la création d'un site à l'IUT ont convaincu les élus de l'engager.

Il occupe une place centrale dans le dispositif Cybercommune. Il a mis en place les premières années des cycles d'initiation à l'informatique, la demande est restée très faible. Il assure avant tout des heures de libre accès. Durant ces plages horaires, les utilisateurs bénéficient de son aide technique. Les bénévoles d'associations viennent lui demander divers services. Il assure ainsi la création de la plupart des sites de Penvénan, que ce soit celui de la commune ou celui des associations. De même il réalise les affiches et éditions de ces dernières et met en page le bulletin municipal.

#### Le bénévole-actif

43 ans

Directeur technique dans une entreprise d'électronique.

Arrivé il y a cinq ans à Penvénan pour des raisons professionnelles, il s'est très vite engagé dans le milieu associatif local. Il a été trésorier de l'école de voile. Son engagement se justifie par sa volonté de développer la commune, « *pour qu'elle ne se résume pas à un village secondaire actif l'été* ». Il a essayé de monter sa société de services en informatique.

À la demande du maire, il a entamé une réflexion sur les besoins en terme de développement de l'informatique. L'une de ses motivations était de trouver le moyen de desservir la commune en haut débit. Il a également recherché à mettre en place des services payants, pour pérenniser le poste d'animateur multimédia. Travaillant actuellement hors de la Bretagne, il continue à suivre les activités de la Cybercommune, en proposant de nouveaux services aux Penvénanais.

#### Le bénévole-retraité

61 ans

Ancien enseignant en Normandie, il s'est installé début 2000 à Penvenan. Il est fortement impliqué dans le tissu associatif local. Il est adhérent de l'association Culture et Arts pour Tous En Penvenan et gère son site Internet.

En tant qu'enseignant, il s'est beaucoup penché sur l'informatique dans un but pédagogique.

Bénévole dans la Cybercommune, il reste toujours au contact des enfants. Motivé par le désir d'enseigner aux enfants, il intervient dans le cadre du CEL, où il assiste l'animateur dans l'initiation des élèves de l'école primaire.

### **Bilan sur Penvénan**

#### Caractéristiques du site

Située à 18 kilomètres de Lannion, cette commune côtière, à vocation principalement touristique, a une influence sur un petit ensemble de cinq communes. Commune riche, sa population multipliée par sept pendant la saison estivale, elle a décidé tardivement de s'intégrer dans une structure de coopération intercommunale plus tardivement.

#### Historique du dispositif

La mise en place d'une Cybercommune à Penvénan a débuté fin 1998. Initialement adhérente à la Cybercommune de Paimpol, gérée par l'association Micarmor, elle a répondu favorablement à l'offre du Conseil Régional. Projet de création d'une Cybercommune porté par le maire et par un groupe de bénévoles, de l'automne 1998 à 1999, celle-ci s'est concrétisée en octobre 2000, par le recrutement d'un emploi-jeune.

### L'animateur

Titulaire d'un diplôme de niveau bac+2, il a été recruté dès la fin de ses études. Son activité ne consiste principalement à assurer des heures libre accès à la Cybercommune, une vingtaine par semaine. Il encadre également un groupe de six enfants pour les initier à l'informatique. Pour mener cette activité, il est épaulé par un bénévole, un ancien instituteur à la retraite. L'activité de l'animateur Cybercommune ne se limite pas stricto sensu à la Cybercommune. Il gère le site de la commune et le parc informatique de la mairie.

### La place des élus dans le dispositif

Le maire de Penvénan a joué un rôle prépondérant dans la création et le développement de la Cybercommune. Il a recherché des bénévoles capables de monter le projet Cybercommune et d'assister l'animateur dans son action. D'autres élus ont un suivi régulier de la Cybercommune, dans un cadre institutionnalisé, des « comités consultatifs ».

### Intégration dans une entité plus large

La commune de Penvénan a décidé son intégration dans la communauté de communes des Trois Rivières. Elle prendra effet au premier janvier 2003. Le matériel de la Cybercommune et la charge de l'animateur seront transférés à la communauté. Aucune décision n'a été prise quant à la réorganisation des activités de la Cybercommune.

### Les réalisations

La Cybercommune est installée dans les locaux du Centre Culturel de la commune, situé dans un emplacement stratégique, dans le centre du bourg, largement fréquenté par les habitants. Huit postes sont accessibles en libre service. Différents outils sont à disposition : scanner, webcam, vidéo projecteur pour les séances d'initiation.

La Cybercommune est accessible une vingtaine d'heures par semaine. Des activités d'initiation sont destinées au public pour lui permettre de s'approprier l'espace. D'autres initiatives ont été menées : initiations dans le cadre d'un Contrat Educatif Local à destination des élèves des écoles primaires de la commune, découverte de l'informatique pour les personnes âgées du foyer.

#### Impact sur l'environnement local

Le point Cybercommune est principalement utilisé par les jeunes de la commune, en particulier pour des jeux en réseau. Un groupe de 18 jeunes sont initiés à l'informatique dans le cadre d'un Contrat Educatif Local. Le point Cybercommune reste toutefois un espace très cloisonné sans intervention en dehors du cadre de l'espace multimédia.

Date de lancement du site : octobre 2000.

Place des élus dans l'historique : le maire a recherché des bénévoles pour monter le dossier Cybercommune et pour effectuer sa mise en œuvre.

Place des animateurs : ouverture de la Cybercommune en libre accès et initiations aux adultes et aux élèves des écoles primaires dans le cadre d'un contrat éducatif local. Bénévole pour aider à l'initiation des enfants.

Lieu d'implantation des espaces : Centre culturel de la commune, situé dans le centre de la commune.

Option choisie : libre accès.

Population et types d'usages : jeunes ; jeux, consultation de mail et recherche de documents sur Internet.

Autres espaces publics d'accès à Internet : aucun.

### **3.2.1.2 La mise en place du programme Cybercommune sur le territoire de la Charte du Trégor Rural.**

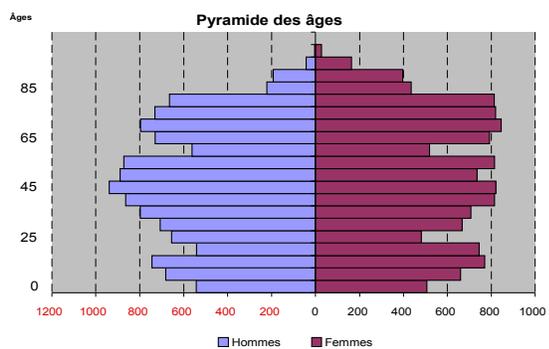
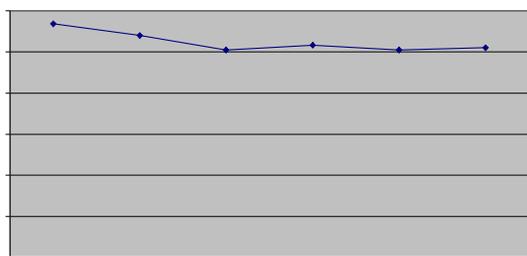
#### **La Charte intercommunale du Trégor Rural, relais pour la mise en œuvre du programme Cybercommune.**

Issues des lois de décentralisation de 1982, les Chartes intercommunales de développement et d'aménagement visent à la contractualisation entre les différents partenaires traditionnels pour la programmation pluriannuelle d'actions communales et intercommunales. Les communes unies par une charte peuvent passer des conventions avec le département, la région et l'Etat pour la réalisation de leurs programmes.

La Charte Intercommunale du Trégor Rural regroupe un ensemble de 32 petites communes proches de la limite départementale avec le Finistère. Cette périphérie est en situation d'enclavement tant en direction de Morlaix que de Lannion. Une action de coordination touristique et culturelle d'origine locale a permis à ces communes de fédérer leurs énergies et leurs moyens, tout en adhérant ultérieurement à plusieurs communautés de communes différentes, centrées pour l'essentiel sur Lannion et sur Morlaix. Elle est née, en 1985, à la suite d'une réflexion sur les difficultés structurelles des cantons de Plestin-les-Grèves, de Plouaret et de La Roche-Derrien. Elle a pour origine le même constat : les trois cantons sont confrontés aux mêmes problèmes, vieillissement de la population, faiblesse des activités industrielles, sous exploitation des ressources touristiques. Les élus ont trouvé alors dans la Charte un outil permettant de fédérer les énergies locales et de créer de nouvelles dynamiques. Cet ensemble de petites communes, soucieuses d'activer un développement qui s'est jusqu'à présent concentré sur le Nord du Trégor, entre Lannion et Perros-Guirec, a tenté de se regrouper pour amorcer un développement local et autonome, fondé en partie sur le tourisme "vert". La Charte du Trégor Rural constitue aujourd'hui une particularité dans le paysage intercommunal : c'est la dernière Charte encore en activité dans les Côtes d'Armor. Les autres se sont transformées en communautés de communes.

Actuellement, trente communes sur trente-deux participent au projet "Cybercommunes" et constituent ainsi un ensemble de 29 000 habitants. Au cœur, Cybertrégor, une structure associative avec un permanent qui coordonne l'action et s'appuie sur des relais locaux, communaux ou associatifs.

Tableau 19. Indices démographiques.



**Tableau 20. Évolution de la population active et des catégories socioprofessionnelles.**

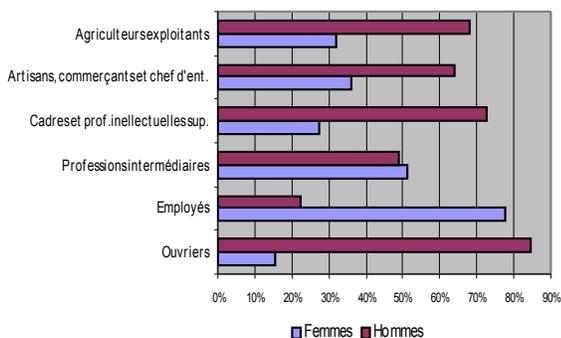
	1999		Évolution 1990-1999 en %	Part des femmes en %	
		Répartition (%)		1999	1990
<b>Ensemble</b>	<b>6 660</b>	<b>100</b>	<b>-0,9</b>	<b>50,8</b>	<b>51,4</b>
Agriculteurs exploitants	484	7,8	10,5	39,7	40,8
Artisans commerçants, chefs d'entreprises	208	3,3	-40,5	28,8	41,0
Cadres et professions intellectuelles sup.	124	2,0	12,5	38,7	38,1
Professions intermédiaires	472	7,6	-9,8	47,5	44,7
Employés	672	10,9	16,7	83,3	90,2
Ouvriers	1 136	18,4	8,9	24,3	19,2
Retraités	2356	38,2	17,3	53,1	51,9
Autres sans activités professionnelles	1208	19,6	-18,5	63,9	68,2

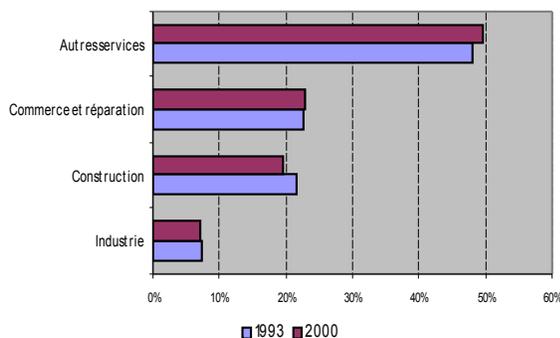
	1999			1999		
	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs
<b>Ensemble</b>	2884	86,2	10,3	0,7	3,6	-13,5
<b>De 15 à 24 ans</b>	169	66,9	21,8	-26,4	-18,5	-28,9
<b>De 25 à 49 ans</b>	1994	87,5	9,5	8,0	9,5	-4,2
<b>De 50 ans ou plus</b>	721	87,2	8,6	-7,2	-5,2	-24,7
<b>Hommes</b>	1582	88,3	8,9	-1,5	1,1	-11,2
<b>Femmes</b>	1302	83,6	12,1	3,5	7,0	-15,5

**Tableau 21. Répartition de la population active et des activités économiques.**

Répartition des actifs ayant un emploi  
par sexe et par catégorie socioprofessionnelle



Répartition des actifs ayant un emploi  
par sexe et par catégorie socioprofessionnelle



## Historique du dispositif

Dans le cadre de la commission *culture*, une réflexion a été initiée en 1996 sur la nécessité de développer les NTIC sur le territoire de la Charte : « *On a développé une réflexion sur l'accès à la culture informatique. On avait conscience de l'enjeu. Puis on a eu la proposition du dispositif Cybercommune* » précise le président de la Charte. En juillet 1999, suite à la proposition du Conseil Régional, la candidature de la Charte a été retenue. En novembre 1999, elle a engagé un emploi-jeune pour assurer l'animation du programme Cybercommune. Aujourd'hui, 30 communes sur 32 participent au dispositif.

Les communautés de communes du Centre Trégor, du Pays Rochois et de Beg-ar-C'hra, et les communes du canton de Plestin-les-Grèves ont pris le relais pour la mise en œuvre du programme Cybercommune sur leur territoire. Chacune des collectivités s'est dotée en matériel informatique et a reçu par la suite les subventions du Conseil Régional.

La Charte du Trégor Rural a conçu les Cybercommunes comme des services publics privilégiant la proximité. Chaque commune a eu la possibilité de disposer de son propre poste Internet. Aujourd'hui, sur les 32 communes de la Charte, seules deux communes n'ont jamais eu de point Cybercommune : Ploubezre et Saint-Michel en Grèves. Toutefois, cette dernière commune va bientôt s'équiper. Elle ne l'a pas fait dès le lancement du projet pour se donner le temps d'observer l'intérêt de cet outil dans les autres communes. De plus, la municipalité a recherché un espace pouvant accueillir le plus largement le public. Le point sera pris en charge par l'employé de la Poste, rémunéré pour moitié par la commune. Le maire explique ce retard par la difficulté à trouver un espace satisfaisant, argument contesté par certains qui y voient un manque de volonté politique.

Le recours au bénévolat qui fonde le dispositif de la Charte a pour conséquence un accès à Internet à un prix réduit. L'utilisation des ordinateurs pour des usages de bureautique est gratuite. L'accès à Internet est payant, mais le coût reste avant tout symbolique et fonctionne grâce à un système de carte à puce. Le prix d'une carte (7,5 euros) et de sa recharge (3 euros) permet un temps de connexion de 3 h 20. Le nombre de cartes par commune a été fixé à hauteur de 10 % de la population, quota qui correspond à un taux de fréquentation jugé satisfaisant.

Sur le territoire des trente-deux communes de la Charte, la mise en œuvre du programme Cybercommune est hétérogène. L'installation des points Cybercommunes s'est faite à des rythmes différents. Pour les communautés de communes du Centre Trégor, du Pays Rochois et les communes du canton de Plestin, la mise en place des points Cybercommunes a été effective au mois de mars 2000. Sur celle de Beg-ar-C'hra, le

matériel n'a été acquis qu'en septembre 2000. D'autres communes se sont dotées plus tardivement, ou ne l'ont pas encore fait.

Il ressort cependant un élément commun aux différents points Cybercommunes : l'appel aux bénévoles pour assurer le mouvement. Sur les trente accès multimédia de la Charte, onze n'ont pas de bénévoles pour l'animer. Par ailleurs, sur une des communes de la Charte, Plestin-les-Grèves, une permanente de l'association Ty An Holl a en charge l'activité de ce point, assistée dans son action par deux bénévoles.

Cinq communes, sur le territoire de la Charte, se caractérisent par leur dynamisme : Plestin-les-Grèves, Ploumilliau, Cavan, Prat et Troguéry. Une sixième, Langoat, est singulière. Un bénévole au potentiel important est disposé à animer les points Cybercommunes, mais aucune dynamique n'a été impulsée sur la commune. En effet, la personne susceptible d'animer l'espace n'a eu ni le temps, ni la motivation pour assurer des permanences. Elle dispose cependant de compétences importantes en informatique et multimédia.

## **L'animation**

### L'animateur

Un animateur sous contrat emploi-jeune assure la coordination de l'ensemble et offre une assistance technique aux bénévoles. Son activité au sein de la Charte ne se limite pas au programme Cybercommune *stricto sensu*. Une partie de son temps est consacrée à l'initiation de populations spécifiques. Des cycles sont destinés aux commerçants et aux acteurs du tourisme local pour leur permettre de créer des sites Internet ; aux élus et aux personnels administratifs, pour la réalisation d'un bulletin municipal ; aux bénévoles de bibliothèques pour les initier à la recherche de documents sur Internet et à la pratique d'un logiciel pour gérer les bibliothèques. Il se consacre également à la mise en réseau des mairies sur le territoire de la Charte, « pour mutualiser les moyens, pour permettre l'échange de formulaires et d'informations » précise-t-il.

La gestion des points Cybercommunes ne constitue en définitive qu'une partie de son activité. Lors de la mise en place du programme Cybercommune sur le territoire de la Charte, il est intervenu à plusieurs

reprises, dans chacune des communes, pour faire la présentation des points Cybercommune. Aujourd'hui, sa mission consiste davantage à gérer le parc informatique que constituent les différents points Cybercommune. Il est confronté à des demandes ponctuelles : *« Là par exemple, indique-t-il, j'ai une demande de création de point Cybercommune à Saint Michel en Grèves et, à Troguéry, une demande d'extension du point. Ils ont beaucoup trop de fréquentations pour un seul poste. Le plus souvent, je dois résoudre des problèmes techniques. Ça permet de reprendre contact avec les bénévoles et voir quels sont leurs besoins »*. Il tente de répondre aux demandes de la part des élus et de certains bénévoles demandeurs de plus d'animations. Des cycles d'initiation sont organisés ponctuellement à destination de la population et des bénévoles. *« On va bientôt refaire des animations autour de plusieurs thèmes, la recherche de documents ou d'annonces d'emploi par exemple, pour coller le plus possible aux préoccupations de la population. On a envoyé un questionnaire à toutes les mairies pour en savoir plus. Mais avant tout, mon travail tourne autour du conseil aux élus. On ne peut pas faire les choix à la place des élus. On ne peut que les conseiller sur la façon de mobiliser les bénévoles, en mettant des annonces dans la presse par exemple »*.

### Les bénévoles

Sur les cinq communes où ils sont présents, les bénévoles se caractérisent par une grande disponibilité.

À Plestin-les-Grèves, une permanente de l'association Ty An Holl, employée par la commune, s'occupe de la gestion du point Cybercommune : vente de cartes et mise en place de permanences hors des horaires d'ouverture du centre culturel, où sont installés l'association et l'accès multimédia. Ce travail est relayé par un bénévole, formateur en bureautique : *« Je travaille à la vacation, alors j'ai le temps de m'occuper du point Cybercommune »*.

À Ploumilliau, les trois bénévoles, s'occupant du point Cybercommune, sont également très disponibles. La première a été embauchée à la rentrée 2002 pour s'occuper de l'animation du centre de loisirs en tant qu'éducatrice. Si aujourd'hui l'animation du point Cybercommune ne constitue pour elle que du bénévolat, elle espère bien voir cette fonction rentrer dans ses attributions. Le deuxième est un ingénieur au chômage. La troisième est une ancienne technicienne d'Alcatel, licenciée en 2000, aujourd'hui en pré-retraite.

À Troguéry, un jeune retraité, ancien technicien de France Télécom, anime le point depuis plus de deux ans et demi. À Prat, c'est un ancien officier de la marine qui s'occupe de l'animation du point Cybercommune.

### Des compétences importantes en informatique

À Plestin-les-Grèves, un des bénévoles, formateur en bureautique, a des compétences importantes, à la fois en informatique et en pédagogie. Un autre, un jeune de 18 ans, a des compétences dans la création de sites, qu'il a développés dans un cadre ludique et qu'il exploite aujourd'hui à travers la création du site de la commune.

À Ploumilliau, sur les trois bénévoles, deux (la retraitée d'Alcatel et l'informaticien au chômage) ont des compétences en informatique.

À Cavan, c'est un conseiller municipal, ingénieur de France Télécom, spécialiste de l'architecture des réseaux, qui anime le point Cybercommune et fait le lien entre l'espace et le conseil municipal.

À Prat, l'officier de marine à l'origine de l'animation du point s'est entouré d'une équipe de bénévoles, dont deux travaillent directement en lien avec l'informatique : un ingénieur de France Télécom et un autre qui a effectué un stage pour devenir Webmaster.

Il est néanmoins patent que ces bénévoles attendent d'être pris en compte dans le dispositif en étant, par exemple, tenus au courant des initiatives des mairies ou bien encore en étant informés des possibilités de formation offertes par le dispositif Cybercommune. Il est significatif que ces bénévoles n'ont pas été mentionnés par les animateurs à l'occasion de l'enquête quantitative menée sur la Cybercommune de la Charte du Trégor Rural.

### La motivation

La plupart des bénévoles rencontrés mettent en avant leur volonté de faire partager leurs compétences pour développer l'usage de l'informatique et plus largement des multimédias sur le territoire de leur commune. La démarche n'a pas été la même pour tous, certains ont été contactés par les élus, comme à Prat, tandis que d'autres ont pris l'initiative de proposer leurs services.

Ils mettent en avant leur désir de s'impliquer davantage dans l'animation en proposant des activités diversifiées. C'est le cas en particulier à Ploumilliau où la permanence du samedi matin est accaparée par quelques jeunes de la commune qui viennent jouer sur Internet. « *On voudrait leur proposer autre chose sur*

*Internet, pas seulement qu'ils fassent des jeux, explique l'animatrice enfance-jeunesse. Notre but serait de les amener à créer un site et de les amener à faire de la recherche sur Internet. Je voudrais faire travailler tous les jeunes autour de ce projet. Ils viennent de créer une association. On pourrait envisager la création d'un site. À travers ça, ils pourraient apprendre à bien maîtriser l'outil Internet ».*

À l'inverse, la faible participation, voire l'absence totale d'utilisateurs aux permanences constitue un frein indéniable. C'est le cas à Ploumilliau. « *L'an dernier, on avait une permanence le lundi soir. Il y avait trois personnes âgées qui venaient régulièrement. Puis elles ne sont plus venues à partir du mois de mai, alors on a arrêté. Par contre, à la demande de trois personnes, je vais faire une permanence le mardi matin ».*

L'exemple le plus emblématique est celui d'un éleveur de poules de luxe à Langoat. Ancien directeur de la communication pour Alcatel, il maîtrise très bien l'outil informatique et plus largement les techniques de communication. Il fait 60 % de ses ventes via son site Internet. Il met ses compétences à disposition des utilisateurs du point Cybercommune. « *S'il y a des gens intéressés par le point Cybercommune, la mairie a mes coordonnées. Mais moi je n'irai pas faire des permanences pour rien. J'habite à cinq kilomètres du bourg. Je n'ai pas envie de les faire pour attendre que quelqu'un vienne. De toute façon, je suis suffisamment occupé. Si j'avais plus de temps, il y aurait du monde. Je pourrais faire des permanences de 10 heures par semaine. On pourrait faire du recrutement. Mais bon, là, je n'ai ni le temps, ni la motivation ».*

## **L'implication des élus**

Dans la mise en place du programme Cybercommune sur la Charte, l'implication des élus se révèle être extrêmement hétérogène. Sur les communes, où une dynamique s'était mise en place autour des points Cybercommunes, il est intéressant de constater que les élus ont joué un rôle important.

Sur les cinq communes, Plestin-les-Grèves, Ploumilliau, Cavan, Prat et Troguéry, des élus sont dans l'ensemble largement sensibilisés à l'outil informatique. Ils possèdent tous un ordinateur avec une connexion à Internet et ont compris l'enjeu des NTIC pour dynamiser la vie locale. « *Le maire m'a demandé de faire une permanence. Il m'a dit : « ma commune ne se fera pas sans Internet », explique le bénévole de Troguéry.*

Les élus s'impliquent pour créer une dynamique autour du point Cybercommune. Sur Plestin-les-Grèves, les élus ont confié à l'association Ty an Holl l'animation du point Cybercommune. En effet, La municipalité a

mis à disposition de l'association un local au sein du centre culturel. *« Les élus nous font totalement confiance »,* explique la permanente de l'association. *« On gère le point Cybercommune à notre façon. Quand on a un besoin, ils sont là. On avait besoin de mettre en place des panneaux pour le fléchage du point Cybercommune. Ils l'ont fait rapidement ».*

Sur ces cinq communes, les élus ont exprimé le désir de ne pas laisser le point Cybercommune sans animation. Tous ont entrepris des démarches pour sensibiliser la population. Le cas de Ploumilliau est de ce point de vue le plus emblématique. L'adjoint qui suit les bénévoles du point Cybercommune est le responsable de la vie scolaire (CPE) au lycée agricole de Pommerit-Jaudy. *« Internet, c'est devenu incontournable pour les enfants, il faut donc qu'ils puissent y accéder le plus librement possible. L'important, c'est l'animation des espaces. J'essaye de trouver des candidats, des bénévoles, mais ce n'est pas toujours évident ».* Élu adjoint à la culture en 2001, sa première démarche par rapport au point Cybercommune a été d'organiser une réunion avec l'ensemble des personnes intéressées par le bénévolat. Au plus fort de l'année scolaire 2001-2002, neuf bénévoles assuraient des permanences régulières. Actif au sein du dispositif, il est en contact régulier avec les différents bénévoles pour connaître leurs difficultés et leurs besoins.

D'une manière générale, ces cinq communes se caractérisent par une implication forte des élus dans la mise en place et le suivi du dispositif. Ils ont entrepris la recherche de bénévoles dès l'installation du point Cybercommune. De plus, chaque conseil municipal a un élu qui a dans ses attributions le suivi du point Cybercommune. Ce sont soit des bénévoles également engagés dans la vie politique locale, ou des élus qui ont participé à la mise en place du programme et qui assurent le lien entre le point Cybercommune et le conseil municipal. Les élus sont à l'écoute des préoccupations des bénévoles, à l'image de Troguéry, où les élus ont accepté le renforcement de l'espace par l'achat d'un second ordinateur.

À l'inverse, à Langoat, l'absence d'implication des élus dans le dispositif a eu des conséquences sur l'animation. Face à ce manque de motivation de la part des élus, la personne susceptible d'animer le point Cybercommune n'a pas souhaité s'investir. Il assure juste un soutien technique pour les personnes souhaitant découvrir Internet. *« À la mairie, ils ont mes coordonnées si quelqu'un a besoin d'aide ».* Mais face, d'une part à la faible demande des habitants et surtout face à la faible implication des élus, il n'a pas souhaité assurer de permanence régulière. *« Il n'y a pas de réciprocité ».* Cela se ressent également dans la volonté de créer un site Internet. *« Je leur ai proposé, mais ils n'étaient pas plus emballés que ça ».*

### L'influence du contexte politique local

Le contexte politique local a également une influence sur l'animation du point Cybercommune. D'une part, un certain nombre d'acteurs, au départ simplement bénévoles (Prat, Troguéry et Cavan), ont été élus conseillers municipaux. Ils assurent aujourd'hui le lien entre le point et le conseil. Cependant, il s'agit moins d'une volonté de la part des élus d'intégrer les bénévoles dans l'équipe municipale que d'une conséquence de l'implication des bénévoles dans la vie locale.

L'influence du contexte politique se ressent dans la dynamique autour des points Cybercommunes. Ainsi le changement de municipalité a eu pour conséquence directe l'augmentation du nombre de bénévoles. Dans cette commune, avant les élections de mars 2001, le point était animé par un conseiller municipal. *« J'avais demandé à faire des permanences, mais je n'avais jamais eu de réponse »,* explique une bénévole. *« L'élu était le seul à en faire. Ça donnait l'impression que c'était sa permanence, son point Cybercommune. D'ailleurs, quand il y a eu d'autres bénévoles, on l'a vu une ou deux fois. Et puis plus rien »*. Ce changement de contexte se ressent plus largement dans les projets prévus. Une éducatrice a été embauchée et devra, entre autres, attirer les jeunes vers le point Cybercommune. Un site est également en projet, pour communiquer avec les habitants et permettre aux habitants d'accéder à toutes les informations sur la vie de la commune.

### **Les réalisations concrètes**

Offrir un accès à l'espace Cybercommune constitue la principale activité des bénévoles. Des permanences sont régulièrement assurées. La volonté est de proposer des permanences à des heures où la population peut venir : en soirée, davantage pour les adultes et le week-end pour les plus jeunes. Tout dépend de la population concernée.

À Troguéry, où le point Cybercommune est devenu le point de ralliement des jeunes de la commune, deux permanences sont proposées, le mercredi et le samedi après-midi.

À Ploumilliau, une permanence a lieu le samedi matin pour les jeunes et une seconde inaugurée le mardi matin à la demande de trois personnes qui sont disponibles, soit à la retraite, soit sans emploi, comme l'explique une des bénévoles.

À Cavan, on retrouve cette même volonté de toucher au maximum les habitants. Deux permanences sont assurées par semaine : une pour les adultes, une autre le samedi après-midi, davantage à destination des jeunes.

À Prat, où il n'y a pour le moment aucune permanence fixe, les bénévoles ont pour projet l'ouverture d'une permanence le mercredi après-midi, pour accueillir les enfants de la commune dans un cadre extra-scolaire.

Une autre préoccupation des bénévoles est de former les usagers dans le cadre des permanences. Leur organisation diffère d'une commune à l'autre, celles-ci étant plus ou moins structurées. À Plestin-les-Grèves, de véritables formations thématiques sont proposées. *« L'an dernier, on faisait ça le lundi matin. Ces formations étaient destinées aux personnes âgées. Lorsque six personnes étaient intéressées, on mettait en place un cycle autour de cinq thèmes, la découverte de l'ordinateur et de Windows ; Word ; Internet ; le mailing ; Works »*. Dans les autres communes, les permanences sont organisées autour de l'aide personnalisée aux utilisateurs.

D'autres initiatives vont être menées, en particulier à Cavan, pour toucher plus de population. Des séances de jeux en réseau vont être organisées le vendredi soir pour tenter de familiariser les jeunes avec le point Cybercommune et la bibliothèque, où se trouve l'espace multimédia. *« On propose des jeux de baston. Les jeunes viennent le vendredi soir, quand la bibliothèque est fermée, pour ne pas déranger les lecteurs, »* explique l' élu-bénévole. Un autre projet vise à toucher les personnes qui ne viennent pas au point Cybercommune, en mettant en place des accès à Internet dans les cafés de la commune. *« Il y a trois cafés à Cavan, un où se rencontrent les personnes âgées et deux autres où viennent les populations jeunes. Comme ils ne viennent pas au point Cybercommune, le point Cybercommune pourrait venir à eux. »*

D'autre part, la situation des points Cybercommunes constitue un autre élément d'explication de la fréquentation. Sur les trente points Cybercommunes, dix se trouvent en bibliothèque. L'accès est alors restreint à quelques heures hebdomadaires, pendant les permanences de la bibliothèque. Treize se trouvent en mairie et ne sont accessibles, dans la grande majorité des cas, que durant les horaires d'ouverture de la mairie.

Quatre communes ont ou sont en train de réaliser leur propre site, mais cela se fait dans des proportions diverses, à partir du point Cybercommune. À Troguéry, deux sites ont été réalisés par le bénévole, mais ces deux sites sont avant tout personnels et ne sont pas référencés. *« J'en ai fait un, celui de la commune. Mais je l'ai fait pour moi. C'est devenu pour les élus le site de la commune. Le problème, c'est qu'il n'est pas référencé. J'ai proposé aux élus d'en faire un vrai, mais ils n'ont pas été plus emballés. J'en ai fait un autre pour les adolescents. Je l'ai fait avec un jeune pour lui montrer comment créer un site et utiliser le matériel. On a scanné des photos, mais la sauce n'a pas très bien pris. Il ne s'y est pas intéressé plus que ça »*. À Plestin-les-Grèves, Prat et Cavan, les sites sont en préparation. Les objectifs ne sont pas les mêmes. Dans les

deux premières communes, le site Internet est davantage pensé comme un outil de communication vers l'extérieur pour la promotion du territoire, même si l'aspect communication interne n'est pas exclu. Ainsi, à Prat, la réflexion a été lancée par les bénévoles. *« La première chose qu'on s'est demandé, c'est ce qu'Internet peut apporter à la commune, explique le bénévole-élu en charge de la Cybercommune. Alors on a fait un site. On a un potentiel touristique important. On a essayé de le mettre en valeur »*. Pour la permanente de Ty an Holl, l'objectif était sensiblement le même. *« Notre but est de faire un condensé de Plestin-les-Grèves. On est une ville touristique. Ça permet de la mettre en valeur. Mais, c'est aussi pour les habitants. On donne des renseignements nominatifs pour des horaires d'ouverture, des manifestations qui se déroulent régulièrement »*.

À Cavan, le site a pour vocation de renforcer la communication interne à la commune. Six bénévoles s'en occupent. Chacun apporte ses propres compétences. *« Chacun a en charge une page. Une personne fait de la programmation, »* explique l'élu-bénévole en charge du suivi du programme sur Cavan. L'équipe voulait disposer d'un site qui puisse évoluer. *« J'ai vu ceux qui se faisaient ailleurs, c'est toujours pareil. C'est très statique. Il y a des logiciels qui proposent trois ou quatre versions possibles de site, mais c'est trop carré. Nous ce qu'on veut, c'est mettre en ligne des infos régulièrement. C'est la seule solution pour garder un intérêt »*. Dans la présentation, le site exprime une réelle volonté de proximité entre les élus et les administrés. Le site comprend plusieurs forums de discussion pour que les personnes puissent intervenir dans la gestion communale et interpeller les élus sur différents sujets. *« Toutes les informations seront disponibles sur le site. On n'a aucun moyen de les obliger à le consulter, mais ils n'attendent plus que les informations viennent à eux. Et puis, ce sera la possibilité pour eux de réagir sur les grands travaux de la commune »*. Mais pour le moment, ces espaces n'ont connu qu'un faible succès. Seul un jeune, passionné de météorologie, est passé par un de ces forums pour proposer la mise en place d'un bulletin d'information météorologique quotidien.

## **Impact sur l'environnement local**

On peut envisager la fréquentation des points Cybercommune sur le territoire de la Charte grâce aux chiffres de la vente des cartes. Ces chiffres restent cependant approximatifs. Les cartes, non nominatives, peuvent être utilisées par plusieurs personnes. De même, un utilisateur, en particulier chez les vacanciers, peut ne s'en servir qu'une fois. Il en ressort néanmoins une faible fréquentation du point Cybercommune par les habitants. L'objectif « idéal » fixé par la charte lors de la mise en place du programme Cybercommune, était de vendre un nombre de cartes correspondant à 10 % de la population. Si certaines communes ont effectivement franchi ce seuil de 10 %, c'est avant tout du fait du faible poids démographique de ces communes. À ce jour, la moyenne de cartes vendues sur la Charte est de 2,38 % de la population. Des écarts

sensibles apparaissent au niveau intercommunal. Les résultats varient de 1,46 % pour la communauté de communes de Beg ar C'hra, contre 4,53 % pour celle du Pays Rochois. Cette faiblesse s'explique d'une part par l'absence de bénévoles dans certaines communes. D'autre part, les horaires d'ouverture des bibliothèques hébergeant parfois les points Cybercommune peuvent restreindre la plage de fréquentation.

Par ailleurs, les services offerts restent réduits. Le matériel est limité à la fois en nombre. Il n'y a pas de mutualisation du matériel. Chaque commune a son propre poste. Seuls les centres intercommunaux ou cantonaux (Plestin-les-Grèves) ont à disposition un nombre plus important de postes, soit quatre. De même, le matériel multimédia, en dehors de l'ordinateur, de la webcam et du scanner, est quasi inexistant. Les bénévoles n'ont de fait pas la possibilité de mettre en place des séances d'initiation à la photographie numérique par exemple. Les cycles d'initiation mis en place par l'animateur de la Charte, en particulier celui à destination des commerçants et des artisans pour leur permettre de créer leurs propres sites Internet, n'ont pas eu les résultats escomptés. Seul un propriétaire de gîte a créé son site ; celui-ci lui a permis d'élargir sa clientèle. De même, l'expérience menée par l'éleveur de poules de luxe n'a pas entraîné la création de sites par effet de mimétisme.

**Tableau 22. Fréquentation et animation des différents points Cybercommune de la Charte du Trégor Rural.**

Communes de la Charte du Trégor Rural	Nbre de cartes vendues	Situation du poste	Nbre de bénévoles	Nbre de permanences hebdomadaires
Communauté de communes de Beg ar C'hra				
Plouaret	24	Siège de la communauté	1	0
Plounérin	5	Bibliothèque	1	1
Vieux marché	4	Mairie	0	0
Plougras	2	Pas de poste	0	0
Plounévez Moëdec	17	Mairie, au sous-sol	0	0
Loguivy Plougras	4	Bibliothèque	3	1
Lanvellec	6	Bibliothèque	2	1
Trégram	5	Bibliothèque	1	1
Communauté de communes du Centre Trégor				
Cavan		Bibliothèque	8	3
Prat	20	Mairie	6	3
Quemperven	12	Bibliothèque	3 ( biblio)	2
Caouennec-Lanvézéac	2	Mairie	1(1 <sup>er</sup> adjoint)	1
Tonquédec	4	Mairie	1	Pas régulière
Pluzunet	29	Bibliothèque	4	4
Berhet	10	Mairie	0	0
Coatascorn	14	Bibliothèque	1	1
Communauté de communes du Pays Rochois				
La Roche Derrien	25	Association Awel Dro	Le point Cybercommune délaissé au profit du point Cyb.	
Pommerit-Jaudy	45	Mairie	0	0
Pouldouran	25	Plus de poste	0	0
Langoat	6	Mairie	1	0
Troguéry	24	Bibliothèque	1	0
Hengoat	4	Mairie	0	0
Plestin-les-Grèves	160	Centre culturel	2 bénévoles et une animatrice	3
Trémel	7	La Poste	Employée par la commune	0
Plufur	0	Volé	0	0
Tréduder	15	Mairie	0	0
Trédrez-Locquémeau	9	Mairie	0	0
Ploumilliau		Bibliothèque	3	3
Plouzélambre	10	Mairie	0	0
Ploubezre		Pas de point		
Mantallot	0	Mairie	0	0

## Les acteurs rencontrés sur le territoire de la Charte du Trégor Rural

### *Charte intercommunale*

Le président de la Charte Intercommunale du Trégor Rural.

50 ans

Cadre de France Télécom, il a participé à plusieurs groupes de recherche. En 1997, il s'est reconverti dans l'informatique, au service informatique de France Télécom qui s'occupe de sécurité informatique. Utilisateur d'Internet dans le cadre privé, il possède deux ordinateurs.

Président de la Charte et maire de Quemperven depuis 2001, il s'occupait auparavant au sein de la Charte de la commission culture/NTIC. C'est lui qui est à l'origine du lancement du programme Cybercommune sur le territoire de la Charte.

Impliqué dans le milieu associatif, il est président d'Awel Dro, une association culturelle.

L'animateur Cybercommune

30 ans.

Deug histoire, licence inachevée.

Emploi-jeune à la bibliothèque de Guingamp, dans le secteur jeunesse, il est devenu emploi-jeune en novembre 1999 à la Charte. Parallèlement, il suit une formation de wemaster auprès de la Chambre Nationale des Arts et Métier.

Communauté de communes du Centre Tégor

**Cavan**

Le bénévole et conseiller municipal

37 ans.

Ingénieur en R&D à France Télécom, dans l'architecture des réseaux, il est le seul au sein du conseil municipal à avoir des connaissances très précises en informatique.

Il a été un des tout premiers bénévoles à animer le point Cybercommune.

Elu depuis 2001, installé à Cavan depuis 1998, on lui a confié la commission du site Internet et les relations avec les associations. Ces compétences sont recherchées. Il est le seul délégué au sein de la commission

NTIC de la Charte. Il participe également au sein du pays du Trégor-Goëlo aux débats sur les NTIC (programme Leader+).

## **Prat**

Adjoint, vice-président de la Charte Intercommunale du Trégor Rural

60 ans

Retraité de la marine.

Conseiller municipal depuis mars 2001, il est vice-président de la Charte Intercommunale du Trégor Rural et anime la commission NTIC.

Bénévole, il a ouvert des permanences il y a deux ans à la demande du maire. Nouvel arrivant sur la commune, sa motivation à l'origine était davantage de permettre de se faire connaître auprès de la population. Simple utilisateur, il ne pratique que peu Internet. Son principal souci a été de s'entourer de personnes ayant des compétences dans l'informatique.

## **Communauté de communes du Pays Rochois**

### **Langoat**

Conseiller municipal, en charge du point Cybercommune.

66 ans

Ingénieur d'Alcatel, puis directeur de la communication, il a été licencié en 1994.

En 1995, il achetait la ferme de Kerès, pour faire de l'élevage de poules de luxe et d'ornements. Il réalise aujourd'hui 60 % de son chiffre d'affaires par le biais de son site Internet. Compétent en informatique, il se tient à la disposition des utilisateurs potentiels pour les initier.

Conseiller municipal de Langoat, il est également impliqué dans la commission NTIC de la Charte du Trégor Rural.

### **Troguéry**

Le bénévole et conseiller municipal.

56 ans

Technicien de France Télécom à la retraite depuis un an, il a passé les dernières années de sa vie professionnelle à travailler sur les services offerts par Internet.

Bénévole du point Cybercommune depuis janvier 2000, originaire de la commune, il est retourné y vivre, il y a cinq ans, après avoir habité à Lannion. Depuis mars 2001, il est adjoint au maire chargé de la culture et les loisirs.

Son travail d'animation concerne essentiellement les jeunes de la commune. Ces derniers se sont appropriés le point comme lieu de rassemblement. Outre les jeux sur Internet, il essaye de les initier à la création de sites Internet. Il a d'ailleurs mis en place celui de l'association des adolescents, Trogados.

### **Canton de Plestin-les-Grèves**

#### **Plestin-les-Grèves**

Le premier adjoint, en charge des relations entre le point Cybercommune et le conseil municipal.

64 ans

Depuis mars 2001, il est élu aux finances sur une liste de gauche. Il a été élu pour ses compétences de comptabilité. Aujourd'hui à la retraite, il était auparavant perceuteur de la ville de Lannion.

Il a conscience de l'utilité d'Internet pour la population. Equipé en informatique, il s'en sert dans un cadre personnel pour communiquer avec ses enfants. Il a le désir de développer Internet sur sa commune.

Son implication dans le programme Cybercommune est réduite. Le dispositif sur Plestin-les-Grèves est géré par Ty an Holl. Son rôle se limite à un rôle d'écoute auprès des bénévoles et de la permanente de l'association.

La permanente de Ty an Holl

49 ans.

Employée par la commune, elle a pour mission, outre celles de l'association, l'animation et la gestion du point Cybercommune. Lors de la mise en place des points Cybercommune en février 2000, la mairie a installé les quatre postes dans le centre culturel communal, seul espace pouvant accueillir le point Cybercommune.

Elle n'a pas de compétences spécifiques en informatique, mais suffisamment pour l'initiation.

Aujourd'hui, l'animation de l'espace Cybercommune est assurée, outre la permanente de Ty An Holl, par deux bénévoles, un formateur en bureautique, administrateur de l'association et un jeune de 18 ans qui fait des études en électronique. Ces deux derniers sont compétents en informatique. C'est d'ailleurs l'étudiant qui réalise la partie technique du site Internet.

## **Ploumilliau**

### La première bénévole, en pré-retraite

57 ans.

Elle s'occupe du point Cybercommune depuis un an. Elle a une bonne connaissance en informatique. Ancienne technicienne, elle était programmatrice chez Alcatel.

Largement impliquée dans la vie locale, elle est secrétaire du comité de fêtes, adhérente à un club de marche.

Depuis septembre 2001, elle s'occupe du point Cybercommune, « *pour ne pas rester seule* ».

### La seconde bénévole, éducatrice

28 ans.

Depuis la rentrée 2002, elle est employée par la commune, comme éducatrice. Pour le moment, le point Cybercommune ne rentre pas dans ses attributions. Aujourd'hui, elle est bénévole. Elle n'a pas de compétences spécifiques en informatique, mais connaît l'intérêt que les jeunes de la commune portent au point Cybercommune.

## **Bilan de la Charte Intercommunale du Trégor Rural**

### Caractéristiques du site

La Charte Intercommunale du Trégor Rural regroupe trente-deux communes rurales.

### Historique du dispositif

Une réflexion a été initiée en 1996, dans le cadre de la commission NTIC de la Charte, qui a abouti, en 1999, par l'acceptation de la candidature par le Conseil Régional. La mise en œuvre du programme s'est effectuée par l'intermédiaire des communautés de communes de Beg ar C'hra, du Centre Trégor et du Pays Rochois, et par les communes du Canton de Plestin-les-Grèves, à un rythme différent ; les premières communes se sont équipées en février 2000 alors qu'une commune vient juste de décider de se doter d'un espace Cybercommune.

### L'animation

L'animation est assurée au niveau de la Charte par un animateur. Celui-ci initie des populations spécifiques et apporte une aide technique dans les différents points Cybercommunes. Dans les communes, l'animation est assurée par des bénévoles. Les compétences et les disponibilités de ceux-ci varient sensiblement d'une commune à l'autre.

### La place des élus dans le dispositif

Le rôle des élus diffère considérablement d'une commune à l'autre. Dans certaines communes, ils sont absents du dispositif. Dans d'autres, ils ont recherché des bénévoles et animateurs pour animer le point Cybercommune et sont à l'écoute de leurs besoins. Certaines communes ont au sein de leur conseil municipal des bénévoles, qui font le lien entre le point et le conseil.

### Les réalisations

Les points Cybercommune sont placés dans divers lieux publics : mairie, bibliothèque, centre culturel. L'accès se fait aux heures d'ouvertures de ces lieux ou aux heures de permanences des bénévoles. L'accès à Internet est payant, mais le coût est réduit : 7 euros la carte, 3,5 euros la recharge pour une connexion de 200 minutes. Le reste est gratuit.

Quelques bénévoles des points Cybercommunes ont mis en place des séances d'initiation ou des heures de jeux en réseau, mais ces expériences restent largement minoritaires. Seul l'animateur de la Charte anime des cycles d'initiations, sur des thèmes précis et à destination de publics spécifiques.

### Impact sur l'environnement local

L'offre de service étant limitée principalement à du libre accès, ce manque de diversité a pour corollaire la faible fréquentation des points. La moyenne de fréquentation des points Cybercommunes est de 2,38 %, alors que la Charte s'était fixé préalablement pour objectif de toucher 10 % de la population. L'animation reposant sur les bénévoles, ceux-ci ne s'impliquent pas en dehors du point Cybercommune.

Date de lancement du site : Février 2000.

Place des élus dans l'historique : varie selon les communes. Après l'acquisition du matériel, certains ont recherché des bénévoles pour animer ses espaces.

Place des animateurs :

- Animateur de la Charte : initiation de populations spécifiques et suivi technique des point Cybercommunes.
- Bénévoles : encadrement des utilisateurs pendant les permanences ; dans certaines communes, création d'un site Internet et cycles d'initiation.

Lieu d'implantation des espaces : mairie, bibliothèque ou centre culturel municipal.

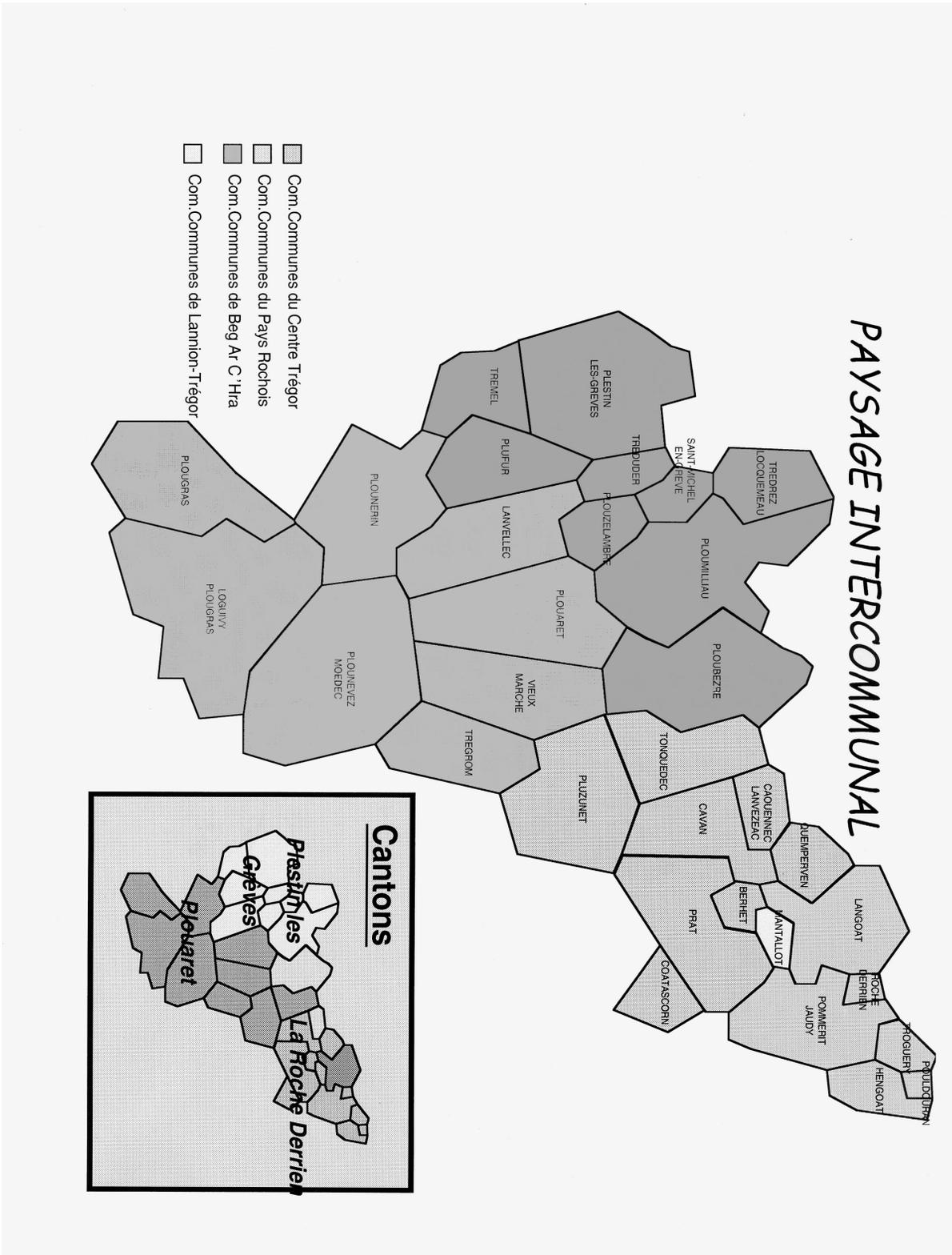
Coût de l'accès : seul Internet payant. 7euros la carte, 3,5 euros la recharge pour 200 minutes de connexion.

Option choisie : libre accès.

Populations et types d'usage : jeunes ; consultation de mails et recherche de documents sur Internet.

Autres espaces publics d'accès à Internet : aucun.

Figure 49. Le paysage intercommunal de la Charte du Trégor rural.



### 3.2.1.3 La mise en place du programme Cybercommune sur le territoire de la communauté de communes de Beg ar c'hra

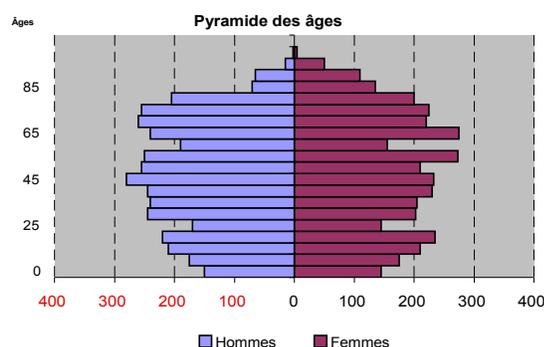
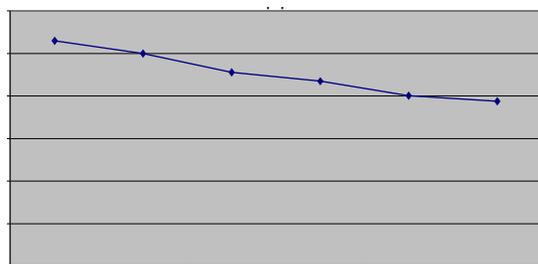
Créée en 1995, la communauté de communes de Beg ar C'hra a pour origine un SIVU (Syndicat Intercommunal à Vocation Unique) regroupant la quasi-totalité des communes du canton de Plouaret : Plouaret, Vieux Marché, Trégrom, Plounérin, Loguivy-Plougras, Plougras, Plounévez-Moëdec et Lanvellec. Ces communes se sont regroupées pour assurer la gestion d'une zone d'activités intercommunale.

Ces communes sont toutes adhérentes de la Charte Intercommunale du Trégor Rural et bénéficient de son appui pour la coordination du programme Cybercommune.

Situées en périphérie des Côtes d'Armor, les communes de la communauté connaissent une décroissance démographique continue, même si cette baisse tend à ralentir. Elles forment le canton le plus peuplé du département au début du siècle, qui aujourd'hui est 'un des plus dépeuplés. En 1999, la communauté de communes de Beg ar C'hra comptait 7 743 habitants, contre plus de 10 500 en 1962. De plus, elle souffre d'un vieillissement important. Plus d'un habitant sur trois a plus de soixante ans. Face à cette dévitalisation démographique, Beg ar C'hra peine à attirer les jeunes, notamment à cause d'une image négative. À ces symptômes s'ajoute l'affaiblissement économique.

Bénéficiant d'une relative bonne situation par rapport aux voies de communication, la collectivité n'a apparemment pas su en tirer parti. Il en ressort une population active faiblement qualifiée. Seulement, 10 % ont suivi des études supérieures. La population active est typique du milieu rural. Agriculteurs (16 %) et ouvriers (37 %) représentent plus de la moitié de la population active. La présence du pôle lannionais n'a eu guère d'effet sur la structuration de la population active. Avec 4,5 %, le poids des cadres et professions intellectuelles supérieures est deux fois moins important que sur le département.

**Tableau 23. Indices démographiques.**

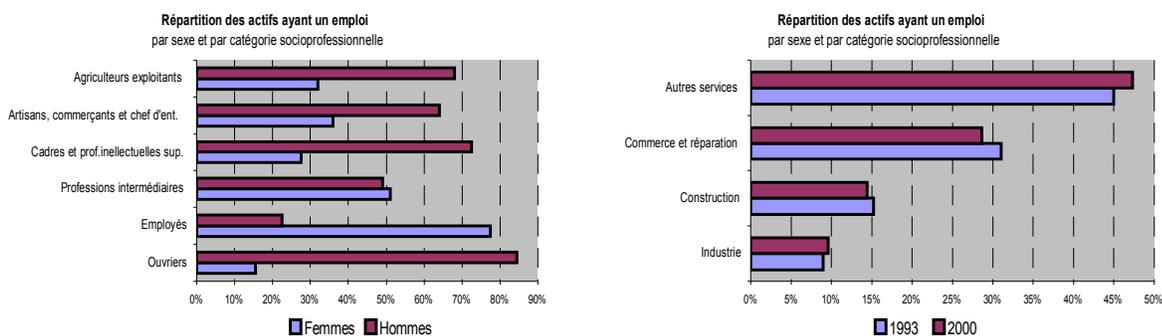


**Tableau 24. Évolution de la population active et des catégories socioprofessionnelles.**

	1999		Évolution 1990-1999 en %	Part des femmes en %	
		Répartition (%)		1999	1990
<b>Ensemble</b>	<b>6 660</b>	<b>100</b>	<b>-0,9</b>	<b>50,8</b>	<b>51,4</b>
Agriculteurs exploitants	484	7,8	10,5	39,7	40,8
Artisans commerçants, chefs d'entreprises	208	3,3	-40,5	28,8	41,0
Cadres et professions intellectuelles sup.	124	2,0	12,5	38,7	38,1
Professions intermédiaires	472	7,6	-9,8	47,5	44,7
Employés	672	10,9	16,7	83,3	90,2
Ouvriers	1 136	18,4	8,9	24,3	19,2
Retraités	2356	38,2	17,3	53,1	51,9
Autres sans activités professionnelles	1208	19,6	-18,5	63,9	68,2

	1999			1999		
	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs
<b>Ensemble</b>	<b>2884</b>	<b>86,2</b>	<b>10,3</b>	<b>0,7</b>	<b>3,6</b>	<b>-13,5</b>
De 15 à 24 ans	169	66,9	21,8	-26,4	-18,5	-28,9
De 25 à 49 ans	1994	87,5	9,5	8,0	9,5	-4,2
De 50 ans ou plus	721	87,2	8,6	-7,2	-5,2	-24,7
Hommes	1582	88,3	8,9	-1,5	1,1	-11,2
Femmes	1302	83,6	12,1	3,5	7,0	-15,5

**Tableau 25. Répartition de la population active et des activités économiques.**

## Historique du dispositif

Le projet Cybercommune a été porté par la Charte Intercommunale du Trégor Rural de 1998 à 2000. Celle-ci a opté pour la décentralisation des accès multimédia, l'accent étant mis sur la proximité. Ce mode de

fonctionnement se retrouve logiquement au niveau de la communauté de communes de Beg ar C'hra, qui regroupe huit communes, toutes adhérentes à la Charte.

Après acceptation du dossier par la Région en 1999, la mise en oeuvre des Cybercommunes s'est faite par l'intermédiaire des communautés. Celles-ci ont acquis le matériel informatique au profit des communes. À Beg ar C'hra, les huit postes sont ainsi arrivés en septembre 2000. Chaque commune s'est vue dotée d'un terminal. S'en est suivie une période d'inauguration et de découverte du point multimédia par la population, par l'intermédiaire de l'animateur de la Charte. En effet, ce dernier est venu à plusieurs reprises, dans chacune des trente-deux communes du territoire, présenter à la population les points Cybercommune.

Programme mis en œuvre par la communauté, il n'a pourtant pas permis d'accroître la visibilité de la collectivité. Si le point de Plouaret est aujourd'hui installé dans la Maison du Développement, nouveau bâtiment de la communauté de communes, il reste aux yeux des utilisateurs celui de Plouaret. De même, la Charte avait préconisé la création d'un centre Cybercommune, avec un regroupement de plusieurs terminaux, entre quatre et six, dans la commune centre de chaque communauté, là où la fréquentation risquait d'être plus importante, du fait d'une population plus nombreuse. Cette préconisation n'a pas encore été concrétisée par la communauté de communes.

## **L'animation**

Le rôle de l'animateur de la Charte se limitant à la présentation des points Cybercommune, le recours au bénévolat a été la solution adoptée pour animer ces espaces de façon régulière. Pour vulgariser l'Internet et plus largement la culture informatique, la solution retenue paraît peu adaptée, en particulier pour une population faiblement sensibilisée à l'usage des nouvelles technologies. Les bénévoles n'ont en effet ni le temps, ni la motivation de mettre en place des animations.

Pour l'ensemble des huit communes, quatre bénévoles assurent actuellement une permanence. Parmi ces quatre, deux, à Trégrom et à Loguivy-Plougras, n'animent pas directement le point, mais la bibliothèque au sein de laquelle se trouve le terminal. L'accès au point multimédia se fait uniquement dans le cadre de ces permanences. Ainsi, l'emplacement des points a une incidence évidente sur son animation.

Lorsqu'il est placé en mairie, l'accès est lié aux horaires d'ouverture. Les permanences des bénévoles ont lieu pendant ces mêmes heures d'ouverture. La bénévole de Plouaret fonctionne de la sorte, en étroite

interdépendance avec la communauté de communes. Stagiaire à la communauté de communes dans le cadre de son DUT, elle s'est efforcée de montrer aux élus l'utilité d'un animateur multimédia. Créatrice du site de la communauté, elle s'est également engagée en tant que bénévole. Aujourd'hui, elle initie quatre personnes, dans le cadre de séances individualisées, en fonction de leurs attentes. Si elle apprécie de transmettre son savoir, sa motivation initiale, la création d'un poste d'animateur multimédia, demeure en attente.

Les compétences en informatique des trois autres bénévoles restent limitées. Ils ne sont en mesure d'assurer qu'un suivi limité consistant à présenter l'utilisation d'un moteur de recherche sur Internet et à guider les utilisateurs dans leurs premiers pas. D'autre part, les bénévoles exerçant tous une activité professionnelle, leurs permanences se limitent de fait à quelques heures hebdomadaires.

Au sein de la communauté, il n'y a ni échanges d'expériences entre bénévoles, ni mutualisation des moyens matériels pour mettre en œuvre des animations particulières. Au cours des deux années d'existence des points Cybercommune, un seul contact a eu lieu, entre l'ancien bénévole de Plounevez-Moëdec et l'animatrice de l'espace emploi de la communauté, qui s'occupe de la régie du point Cybercommune de Plouaret. Ceux-ci ont réfléchi sur l'organisation d'un jeu en ligne, pour attirer les utilisateurs. Il s'agissait simplement d'un questionnaire sur l'histoire du terroir local. Mais ce contact s'est révélé sans suite. Dans l'ensemble, les bénévoles ne demandent pas à se fédérer.

La communauté de communes de Beg ar C'hra est également marquée par la faiblesse du nombre de ses bénévoles. Sur les huit communes, quatre seulement ont à leur disposition un bénévole pour animer les points Cybercommune. Deux communes n'ont jamais eu à leur disposition de bénévoles. Or l'animateur de la Charte, coordinateur des points Cybercommune, n'intervient dans les communes qu'au travers des relations qu'il entretient avec les bénévoles. Celui-ci dispense une assistance technique en cas de pannes du matériel ; ce contact lui permet de remobiliser les bénévoles. Dans les communes où il n'y a pas de bénévoles, il n'y a pas de relations entre la Charte et les points. Dès lors il n'existe aucune mobilisation de la part des acteurs locaux. Sans communication autour des espaces, le poste est laissé à l'abandon.

### **La place des élus dans le dispositif**

La faible mobilisation des bénévoles trouve en partie son origine dans le choix des élus. Ces derniers ne considèrent pas le développement des NTIC sur le territoire de leur commune comme une priorité. La grande majorité d'entre eux ne dispose pas d'ordinateur. Le point Cybercommune constitue souvent le seul accès public à Internet de la commune. En effet, aucune commune de la communauté n'a d'adresse e-mail. Le

maire de Plounérin, exerçant la profession de juge à Saint Malo, est représentatif de cette situation. Habitué à rédiger ses délibérations à la main, il préfère continuer de la sorte. « *Apprendre à utiliser un ordinateur, ça pourrait être intéressant. Mais je n'ai pas le temps de m'y mettre* ». Cette absence de familiarisation avec les outils informatiques se traduit dans les faits par une faible attention portée aux espaces Cybercommune.

Au sein de la Charte, les élus de Beg ar C'hra sont sous-représentés au sein de la commission NTIC. Seul un élu pour huit communes y participe. Sensibilisé aux nouvelles technologies, ingénieur dans un laboratoire pharmaceutique, il a désiré participer à cette commission. Conseiller municipal de Plouaret, il n'intervient par ailleurs pas dans la gestion du point Cybercommune.

Dans leurs communes, les élus, d'une manière générale, ne s'occupent plus aujourd'hui des espaces Cybercommunes. « *Aujourd'hui, les Cybercommunes sont dépassées*, explique le maire de Plounérin. *Ça a servi aux gens qui avaient envie de s'y mettre. Ils ont découvert et ils ont acheté. Aujourd'hui, les points Cybercommune ne servent plus. De toute façon, les gens qui ne sont pas sensibilisés aujourd'hui à Internet, ne le seront jamais. Ici, les gens ont encore du mal à parler à un répondeur. Alors communiquer avec l'Australie...* ». La distance affichée dans le discours de ce maire par rapport aux NTIC est également visible dans l'emplacement du poste Cybercommune de sa commune. Initialement placé à l'étage de la mairie et donc accessible aux heures d'ouverture de la mairie, il a été transféré dans la bibliothèque, une pièce d'une dizaine de mètres carrés. L'ancien local sera transformé en nouveau bureau pour le maire. Aujourd'hui, l'accès au point Cybercommune est limité à une permanence hebdomadaire de deux heures.

D'une manière générale, les élus sont absents de la gestion du programme. Il n'y a ni communication autour des points Cybercommune, ni recherche de bénévoles. Le maire de Plounévez-Moëdec et le premier adjoint de Plounérin ont été les seuls à rechercher un habitant pour l'organisation d'une permanence. Il n'y a pas non plus suivi de l'action des bénévoles. Les investissements matériels nécessaires se font également attendre. L'exemple de la communauté est flagrant. Le président a annoncé depuis plusieurs mois l'achat de trois autres ordinateurs. Cette annonce a entraîné la création d'un club informatique, encore balbutiant. Mais le matériel promis n'est toujours pas commandé. « *Si on ne démarre pas nous, seuls, ça ne démarrera pas*, explique le président du club informatique. *Pour le moment, on va fonctionner avec du scotch et des bouts de ficelle. On va récupérer des vieux PC et les rafistoler. Ça servira pour de l'initiation à la bureautique* ».

On perçoit de la sorte que les limites de la décentralisation se font alors sentir au sein des points Cybercommune de chaque commune. Plusieurs élus préconisent le transfert des points communaux dans les locaux de la communauté de communes pour des raisons d'efficacité. C'est également la solution envisagée par la Charte Intercommunale du Trégor Rural. En cas de fréquentation trop faible, il est possible de redéployer le matériel vers les communes où le point Cybercommune est dynamique. Cette volonté de créer un espace communautaire reflète chez certains élus tout simplement le manque d'intérêt porté au point Cybercommune, qui n'a plus de raison d'être.

Pour d'autres, il y a un refus de voir centraliser tous les points ailleurs que sur le territoire de la commune. À Plougras, où le point Cybercommune n'est plus accessible pour cause de rénovation de la mairie, le maire s'y oppose. *« Comment feront les gens qui voudront utiliser le point Cybercommune ? Ils seront obligés de faire vingt kilomètres pour aller sur Internet. Si tout est à Plouaret, il faudra alors mettre en place des moyens de transport. Et puis, il faut que ça reste un service de proximité. Ceux qui voudront découvrir, ils le feront à Plougras. Les autres, pour pousser un peu plus loin, iront à Plouaret suivre des formations »*. Cette volonté de ne pas se séparer de leurs postes reflète l'attachement des maires à leur commune et la difficulté pour eux d'intégrer l'esprit communautaire. À l'arrivée des postes Cybercommunes, certains élus ont imaginé la possibilité d'économiser l'achat d'un ordinateur.

L'échec relatif du programme Cybercommune sur Beg ar C'hra a pour conséquence de raviver un conflit déjà latent entre la Charte et la communauté de communes. Pour le président de la communauté, *« aujourd'hui, on ne peut plus faire l'économie d'un débat. Il y a quelque chose de malsain. On ne voit pas bien l'action de la Charte. Elle a eu un rôle auparavant, c'est certain. Mais aujourd'hui je pense qu'il faudrait la supprimer »*. Ce point de vue se retrouve chez d'autres élus ou bénévoles, qui ont du mal à cerner le rôle de la Charte, à travers celui de l'animateur du programme Cybercommune.

La Cybercommune s'ajoute à d'autres griefs pour nourrir les discours des élus qui sont partisans de la sortie des communes de la Charte.

### L'influence du contexte politique local.

Si dans l'ensemble, la fréquentation du point Cybercommune est faible, il apparaît que le contexte politique local joue un rôle conjoncturel non négligeable. L'exemple de deux communes, Plounérin et Trégrom, montre que l'élection d'une nouvelle équipe municipale peut permettre un développement de la fréquentation, ou à l'inverse constituer un frein.

Dans le premier cas, la mise en place des point Cybercommunes s'est faite dans une relative efficacité. Le premier adjoint de l'époque a compris le rôle que sera amené à jouer Internet. Professeur d'électronique au lycée public de Lannion, il est largement familiarisé avec l'outil informatique. Dans sa commune, il s'est attaché à trouver un jeune pour assurer des permanences au point Cybercommune. De plus, il animait la commission NTIC de la Charte. Ancien premier vice-président de la communauté de communes de Beg ar C'hra, il avait des ambitions pour développer les NTIC sur le territoire de la communauté. Lors des élections municipales de 2001, présenté pendant la campagne comme le futur maire, il a seulement été réélu conseiller municipal, dans l'opposition. Depuis lors, il s'est moins investi dans la vie politique locale. Aujourd'hui, le nouveau maire a une conception radicalement différente. Pour lui, les points Cybercommune ne sont destinés qu'aux personnes motivées.

Inversement, le renouvellement de l'équipe municipale à Trégrom a permis au point Cybercommune de se développer. Auparavant, le poste était accessible aux heures d'ouverture de la mairie. *« Mais les gens avaient peur d'aller à la mairie »*, explique la bénévole. *« Avant, la commune appartenait au maire et les choses ne devaient pas bouger »*. Une nouvelle équipe municipale, jugée *« plus ouverte »* a remporté les dernières élections municipales. *« Aujourd'hui, les gens ont moins peur de venir à la mairie »*, explique-t-elle. *« En plus, la mairie est ouverte le samedi matin. Les gens peuvent venir utiliser le poste en dehors de leurs heures de travail. Je n'aurais jamais accepté de prendre en charge le point Cybercommune s'il n'y avait pas eu le changement de municipalité »*. Depuis mai 2001, cette permanence du samedi matin est assurée par la bénévole de la bibliothèque, dans le cadre de sa permanence habituelle.

## Les réalisations

Le matériel, acheté par les différentes communes, a été choisi dans le cadre de la commission NTIC de la Charte, en 1999. Il s'agit de Pentium 500 Mghz, avec 64 mo de Ram. Outre l'ordinateur, chaque commune a reçu, comme matériel périphérique, imprimante, micro, webcam et scanner, avec une connexion Numéris. Acheté il y a deux, le matériel commence à être dépassé, en particulier pour un usage multimédia, mais ne sera pas remplacé.

Chaque commune ayant reçu son propre matériel, elle a eu la liberté de le placer dans le local qu'elle mettait à disposition. Sur les huit communes de la communauté, quatre ont choisi de le placer dans les locaux de la bibliothèque. Cette volonté exprime généralement le souci de placer cet outil auprès de bénévoles qui peuvent assurer un suivi des utilisateurs. Ceux-ci en effet assurent une aide aux néophytes. Pour les élus,

placer le point Cybercommune en bibliothèque permet de le placer entre les mains d'une personne responsable, pour assurer un suivi. Cependant, l'accès est impossible en dehors des permanences des bibliothèques. Dans les autres communes, le point est placé en mairie. Le personnel administratif assure uniquement la régie du point Cybercommune. Aucune aide particulière n'est dispensée aux personnes désireuses d'utiliser ces ordinateurs, que ce soit dans le cadre de la bureautique ou d'Internet.

L'emplacement des points Cybercommune peut avoir une incidence sur sa fréquentation. À Trégrom, le point Cybercommune est installé à l'entrée de la mairie, et non dans une salle à l'écart. L'ordinateur a été installé sur un présentoir et l'écran est tourné vers l'extérieur et visible par toutes personnes entrant dans la mairie. De fait, l'utilisateur ne dispose d'aucune intimité pour effectuer ses recherches ou consulter ses mails. Dans une autre commune, le point Cybercommune a été installé au sous-sol de la mairie. L'accès est jugé problématique par l'un des adjoints. *« Il faudrait des anciens élus ou des associations pour s'en occuper. Ils ont un accès plus aisé à la mairie. Ce n'est pas toujours évident pour une personne d'aller au point Cybercommune. Le point se trouve au sous-sol, et il faut demander l'accès aux secrétaires de mairie pour pouvoir y accéder. Or l'accueil est loin d'être bon. Elles donnent l'impression d'être dérangées, alors que c'est leur travail »*. À Beg ar C'hra, seule la communauté de communes met à disposition un agent administratif pour faciliter l'accès à l'espace multimédia, l'animatrice de l'espace emploi. Outre la régie du point, elle apporte une aide pour les demandeurs d'emploi ne sachant pas utiliser un ordinateur. Cependant, son travail réalisé autour du point Cybercommune ne rentre pas dans ses fonctions. *« Jamais les élus ne m'ont demandé de m'occuper du point Cybercommune, explique-t-elle. Ça me paraît logique que les demandeurs d'emploi cherchent également sur Internet »*. Elle est également à l'initiative des deux réunions organisées lors de la mise en place du point Cybercommune pour rechercher des bénévoles.

### Impact sur l'environnement local.

L'action des bénévoles se révèle limitée, du fait de leur manque de temps et de compétences. Les permanences des bénévoles consistent davantage à encadrer les utilisateurs qu'à réellement les initier. Les initiations se résument à une rapide découverte du traitement de texte, d'Internet et du mailing. L'exemple d'une bénévole constitue parmi ceux de Beg ar C'hra une exception. Elle « *donne des cours* » régulièrement à quatre personnes et les suit de façon régulière, à raison d'un cours par semaine, pour une découverte poussée et individualisée de l'informatique. « *Deux veulent comprendre l'informatique. Elles font de la saisie informatique sans comprendre comment ça marche. Elles ont besoin de se rassurer. Une autre a de la famille au Canada. Elle est venue découvrir le mail pour communiquer avec elle. Mais elle ne veut pas utiliser seule. Elle sait faire, mais si je ne suis pas là, elle se bloque. La dernière veut se former pour comprendre de quoi parle son fils* ». Cependant, elle n'a plus de temps pour encadrer d'autres utilisateurs.

Dans le cas où le point Cybercommune est placé en mairie, l'accès se fait en libre accès pendant les heures d'ouverture. Il n'y a ni encadrement, ni initiation particulière. Les utilisateurs ne peuvent trouver une initiation que dans le cadre des permanences. Dans les communes où il n'y a pas de bénévoles, les points Cybercommune connaissent une fréquentation pratiquement nulle<sup>13</sup>.

Face à ce manque d'encadrement, les jeunes, familiarisés avec l'outil, sont les principaux utilisateurs de ces espaces, des collégiens et des lycéens, mais aussi des étudiants présents le week-end. La recherche de documents et le mailing sont les deux utilisations principales, en particulier faute de matériel suffisamment puissant pour pouvoir jouer sur ces ordinateurs. Chaque commune disposant d'un seul ordinateur, il n'est pas non plus possible de jouer en réseau. Les chômeurs et les retraités, dans une moindre mesure, sont les autres populations utilisatrices. Les actifs ne fréquentent pratiquement pas ces espaces, notamment à cause des horaires d'ouverture incompatibles avec leur temps libre.

Si les discours des élus révèlent un souci d'utiliser les NTIC, en particulier dans un but de promouvoir leur territoire à travers la mise en place d'un site Internet, dans les faits, il n'y a que peu de réalisations concrètes. Le seul site existant est celui de la communauté de communes. Créé il y a deux par une stagiaire, il n'a pas été réactualisé depuis.

Plus largement, il n'y a pas de relation entre les points Cybercommune et l'environnement local, tels que les établissements scolaires. Dans le cas de Beg ar C'hra, les bénévoles ne sont pas suffisamment qualifiés. Les écoles sont toutes équipées en matériel informatique, et les enseignants s'occupent de former eux-mêmes les

<sup>13</sup> Voir le tableau de fréquentation et d'animation des points cybercommunes de Beg ar C'hra.

élèves. Par ailleurs, les associations sont peu demandeuses. Depuis la création du site de la communauté, aucune association n'a demandé à y être présentée. L'utilisation des points Cybercommune dans la communauté de communes de Beg ar C'hra est limitée à l'initiation rudimentaire à la recherche d'informations sur Internet et à l'accès à Internet pour les initiés.

**Tableau 26. Fréquentation et animation des points Cybercommunes de Beg ar C'hra.**

Communauté de communes de Beg ar C'hra.	Nombre de cartes vendues <sup>14</sup>	Situation du poste	Nombre de bénévoles	Nombre de permanences hebdomadaires
Plouaret	24	Siège de la communauté de communes	1	0
Plounévez Moëdec	17	Au sous-sol de la mairie	1	0
Lanvellec	6	Bibliothèque	2	1/ Samedi
Trégrom	5	Bibliothèque	1	1/ Samedi
Plounévin	5	Bibliothèque	1	1/ Mercredi
Loguivy-Plougras	4	Bibliothèque	3	3/ Mercredi, jeudi et samedi
Vieux-Marché	4	Mairie	0	0
Plougras	2	Pas de poste	0	0

<sup>14</sup> Le nombre de cartes vendues ne reflètent pas la fréquentation, mais le nombre de personnes différentes venues s'inscrire au point Cybercommune. Une seule personne peut avoir pris plusieurs recharges, de même qu'une même carte peut avoir servi à plusieurs personnes.

## Les acteurs de la communauté de communes de Beg ar C'hra rencontrés.

### Plouaret

#### Le président de la communauté de communes.

53 ans.

Maire de Vieux marché depuis 1977, conseiller municipal de Plufur en 1971.

Président de la communauté de communes de Beg ar C'hra depuis sa création en 1995.

Avant d'être élu local à part entière, il a été commercial dans l'environnement et dans la vente de matériel agricole.

Il n'est pas particulièrement sensibilisé à l'informatique. Son implication dans le programme Cybercommune est pratiquement nulle. Une fois les postes mis en place, il n'a pas recherché de bénévoles pour assurer l'animation, que ce soit dans sa commune, ou sur Beg ar Ch'ra.

#### L'animatrice de l'espace emploi.

27 ans

Titulaire d'une maîtrise en management de l'éducation et de la formation, à l'IUP de Dijon, elle a été recrutée comme emploi jeune à la communauté de communes de Beg ar C'hra pour assurer l'animation de l'espace emploi, l'antenne de la mission locale sur le canton de Plouaret. De plus elle est animatrice d'une association, Cap Trégor, mettant en œuvre la politique enfance-jeunesse de la collectivité.

Autodidacte en informatique, elle a quelques connaissances, notamment pour la recherche de documents sur Internet.

En octobre 2000, le point Cybercommune de Plouaret a été placé dans son bureau, moins pensé en complémentarité avec l'espace emploi que pour des raisons de place disponible dans la mairie de Plouaret. Lors du transfert des bureaux de la communauté de communes, le poste Cybercommune a été placé dans une salle multimédia. Elle est à l'initiative des deux réunions organisées lors de la mise en place du point Cybercommune. Après une première réunion infructueuse, une seconde a eu un peu plus de succès, où trois personnes se sont proposées pour organiser une permanence hebdomadaire le samedi matin.

Aujourd'hui son rôle dans la gestion du point Cybercommune se limite à la vente de cartes et l'apport d'une aide pour les demandeurs d'emploi ne sachant pas utiliser un ordinateur. « *Jamais les élus ne m'ont demandé de m'occuper du point Cybercommune. Ça me paraît juste logique que les demandeurs d'emploi cherchent sur Internet* ».

### La bénévole.

23 ans,

Titulaire d'un DUT communication d'entreprises, elle occupe actuellement un poste d'emploi-jeune pour assurer l'organisation du festival de musique classique de Lanvellec.

Familiarisée avec les outils informatiques, elle a suivi une formation en IUT et un stage de trois jours pour apprendre à manipuler le format HTML.

Après avoir effectué un stage à la communauté de communes de Beg ar c'hra, dont l'objectif premier était de faire comprendre aux élus l'importance de disposer d'un animateur multimédia, elle s'est impliquée dans l'animation du point Cybercommune. Elle s'est portée volontaire lors d'une réunion organisée par l'animatrice de l'espace emploi de la communauté de communes.

### Le président du club informatique.

52 ans

Fonctionnaire des services vétérinaires, il a une bonne connaissance de la société locale en tant que correspondant local du Ouest France sur les communes de Plouaret, Vieux-Marché et Trégrom.

Amené à utiliser son ordinateur dans le cadre de son travail de correspondant, il est autodidacte et passionné d'informatique. Il a créé son propre site, [multimania.com/trégor22](http://multimania.com/trégor22), où il retrace ses premiers pas en informatique et ses premières programmations de jeux sur des Amstrad.

Il vient tout juste de fonder un club informatique sur la communauté de communes. Il regroupe une vingtaine de bénévoles qui se sont fixés pour objectif la démystification de l'informatique.

## **Plounévez-Moëdec**

### Un adjoint

48 ans

Technicien à *Thales*, dans la mise aux points de système de radars dans le domaine militaire.

Adjoint aux travaux depuis 2001 ; de 1995 à 2001, il était premier adjoint. Il a souhaité se mettre en retrait.

Utilisateur d'Internet dans le cadre de son travail, mais également de façon ludique, il souhaite voir se développer Internet pour faciliter le travail administratif.

S'il n'a pas suivi la mise en place du point Cybercommune directement, il a pris conscience de l'importance de l'informatique, notamment pour les jeunes. « *J'ai fait acheter un PC et une relieuse pour que les jeunes puissent taper leur rapport* ». Cependant, il n'y a pratiquement pas de contact entre lui et le bénévole.

### Le bénévole

28 ans.

Commercial en informatique, il a une bonne connaissance des outils multimédia.

Arrivé il y a deux ans à Plounévez-Moëdec, il a rencontré le maire lors de sa présentation en mairie. Ce dernier lui a proposé d'organiser une permanence hebdomadaire pour initier les volontaires à l'informatique. Il a accepté, désireux de se faire connaître et de rencontrer des habitants dans ce cadre.

À raison d'une permanence le mardi soir, il a inculqué les rudiments de l'informatique à une dizaine de personnes. Malgré une communication autour de l'espace (affichage dans la commune et dans la presse locale), peu de personnes sont venues solliciter son aide. À la rentrée 2001, devant le peu d'affluence, il n'a pas renouvelé sa permanence. Il reste à la disposition des habitants désirant s'initier, mais il n'a jamais eu de demande.

## **Plounérin**

### Le maire

52 ans.

Juge à Saint Malo, son travail lui prend deux jours par semaine. Le reste du temps est consacré à la gestion de la commune.

Militant du PCF, élu maire en 2001, il a été conseiller municipal une première fois de 1989 à 1995. Il n'a pas de connaissance spécifique en informatique. S'il est équipé chez lui en informatique, c'est uniquement pour ses enfants. Son implication dans le programme Cybercommune est très faible. Il a déménagé le point Cybercommune dans la bibliothèque, une pièce d'une dizaine de mètres carrés.

### Le bénévole

24 ans

Agent SNCF.

Après avoir entamé une première année en économie à la faculté de Guingamp, il est rentré à la SNCF. Agent à Lannion, il habite toujours Plounérin.

Il a quelques connaissances en informatique, mais limitées à la recherche de documents sur Internet. L'utilisation de l'informatique se fait dans un cadre ludique.

Présent lors de la première réunion de présentation du point Cybercommune, le premier adjoint, lui a proposé d'assurer une permanence. Il a accepté « *parce que je disposais de temps libre* ».

Depuis un an, il assure une permanence tous les mercredis à la bibliothèque. L'initiation qu'il propose se limite à la présentation de Word, des moteurs de recherche et de la consultation du courrier électronique.

## **Trégrom**

### La bénévole

Professeur de physique au collège Prévert à Guingamp.

Conseillère municipale de 1989 à 1995 et de 1995 à 1998.

Pendant de nombreuses années, elle s'est occupée de l'amicale laïque sur Trégrom.

Elle utilise l'informatique dans un cadre professionnel pour obtenir des documents sur les sites de l'Académie, mais aussi dans un cadre ludique, pour faire de la retouche de photos.

Bénévole à la bibliothèque, elle assure depuis mai dernier durant l'ouverture de la bibliothèque une permanence du point Cybercommune. Mais elle est avant tout animatrice de la bibliothèque et non du point Cybercommune.

## **Plougras**

### Le maire

49 ans.

Maire socialiste depuis 1995, et conseiller municipal de 1983 à 1989, il est aujourd'hui premier vice-président de la communauté de communes de Beg ar C'hra. Agriculteur, il est éleveur de dindes et céréalier. Adhérent à la FDSEA, il est également administrateur de la MSA. Il n'est pas délégué au sein de la Charte, mais représente la communauté de communes au sein du pays.

Malgré une tendance croissante à l'informatisation des exploitations agricoles, il n'a aucune connaissance du matériel informatique.

Il ne s'est pas impliqué dans la mise en place du point Cybercommune. Deux personnes ont suivi une formation avec l'animateur de la Charte, mais sans déboucher sur la mise en place d'une permanence. Il n'a

pas essayé de les contacter pour les relancer. De même, il n'a pas cherché à trouver un nouvel espace pour le point Cybercommune en dehors de la mairie, durant la période de rénovation de la mairie.

## **Loguivy-Plougras**

### La bénévole

32 ans.

Enseignante en électrotechnique au lycée Sacré Cœur de Saint-Brieuc.

Impliquée dans la vie locale, au sien du comité des fêtes de la commune, elle a été élue adjointe à l'éducation et à l'animation en 2001.

Elle a quelques rudiments en informatique, notamment pour la recherche d'informations sur le site de l'Académie. Elle est en mesure d'assurer une aide technique aux personnes désireuses de s'initier à Internet. Depuis 2001, elle assure trois permanences hebdomadaires avec deux autres personnes à la bibliothèque. C'est là qu'a été placé le point Cybercommune, qui devrait prochainement être transféré à la mairie, puisque l'accès est aujourd'hui limité aux heures d'ouverture de la bibliothèque. Davantage intéressée par les permanences de la bibliothèque que par celles de la Cybercommune, elle ne s'occupera plus du point une fois transféré.

## **Bilan de la mise en place du programme Cybercommune sur la communauté de communes de Beg ar C'hra**

### Caractéristiques du site

Le territoire de la communauté de communes est marqué par un vieillissement de la population et par une faible industrialisation. Située à une dizaine de kilomètres de Lannion, elle n'a cependant pas su attirer les ingénieurs arrivant dans la région. Cette communauté a des caractéristiques et des problématiques proches de celle du Centre Bretagne.

### Historique du dispositif

La mise en œuvre du programme Cybercommune initialement porté par la Charte Intercommunale du Trégor Rural, a été effective en octobre 2000. La communauté a acquis huit ordinateurs puis a doté chacune des communes d'un terminal.

### L'animation

La gestion des points Cybercommunes sur la communauté est assurée uniquement par des bénévoles. Quatre sont en activité sur les huit communes de la communauté. Leur action est limitée du fait d'un manque de temps libre et de compétences réduites.

### La place des élus dans le dispositif

Les élus ne jouent aucun rôle dans le suivi du dispositif. À la Charte, seul un élu a suivi les travaux de la commission NTIC. Dans les communes, seuls deux élus ont entrepris des démarches pour trouver des bénévoles. Il n'y a aucun suivi de l'action des bénévoles.

### Les réalisations

Les différents points Cybercommune ont été placés soit en mairie, soit en bibliothèque. De fait, l'accès est restreint. Il ne peut se faire qu'aux heures d'ouverture de la mairie ou des permanences, une par semaine, en général.

### Impact sur l'environnement local

Les permanences des bénévoles se limitent à encadrer les utilisateurs. Seule une bénévole a mis en place des cycles d'initiation. Le matériel vieillissant, son utilisation se limite à la consultation de mails et à la recherche de documents.

Date de lancement du site : octobre 2000.

Place des élus dans l'historique : faible : un seul dans la commission NTIC de la Charte Intercommunal du Trégor Rural, achat du matériel par la communauté de communes.

Place des animateurs : encadrement de permanences par les bénévoles.

Lieu d'implantation des espaces : mairie ou bibliothèque.

Option choisie : libre accès.

Population et types d'usages : jeunes ; consultation de mail et recherche de documents sur Internet.

Autres accès publics à Internet : aucun.

### **3.2.1.4 La mise en place du programme Cybercommune sur Paimpol-Goëlo**

Paimpol est, comme Lannion, constituée d'un ensemble de communes fusionnées dans les années soixante sous la conduite d'un notable avisé et influent. Cela constitue une agglomération de 9.000 habitants largement à l'écart des zones d'influence directe de Lannion (32km) et de Saint-Brieuc (40km). L'équipement tertiaire est bon, un hôpital-maternité récent, deux lycées, trois collèges, avec pendant longtemps trois formations professionnelles, publiques ou privées, à la marine marchande et aux métiers de la mer.

L'image maritime médiatisée de Paimpol à l'extérieur date du début du XXème siècle, des Terre-Neuvas, des romans de Pierre Loti, des chansons de Théodore Botrel. C'est alors une terre de marins d'Etat et de commerce, très nombreux à être originaires de la région et à y résider, même si leur port d'embarquement est Le Havre ou Marseille pour le commerce, Toulon ou Cherbourg pour la "Royale". C'est aussi une terre de pêcheurs, en partie liés à la fourniture de poissons frais et de crustacés pour le tourisme d'été. En outre, l'agriculture est assez active et exportatrice. L'activité des ports de commerce de Paimpol, de Pontrieux (à 19 kilomètres) et de Tréguier (à 15 kilomètres) témoigne longtemps du dynamisme paimpolais.

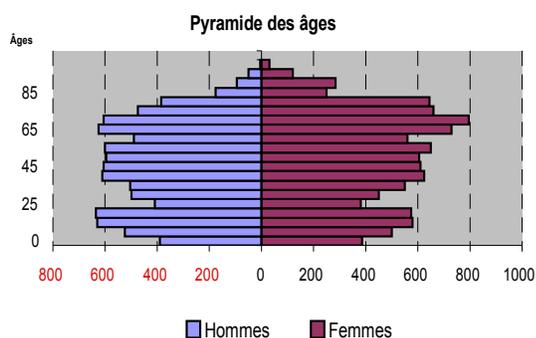
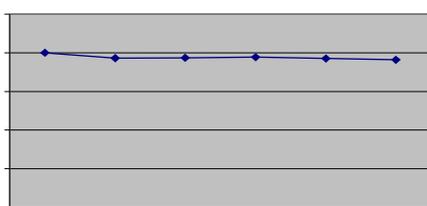
Depuis le début des années 80, La chute rapide et prononcée des effectifs de la marine marchande touche durement les revenus de la population de la région de Paimpol. Des centaines d'emplois, souvent bien rémunérés, disparaissent. Conséquence de la quasi disparition de la marine marchande sous pavillon français, la fermeture de l'Ecole Nationale de Marine Marchande a durement touché une cité qui n'a pu obtenir des activités de substitution.

Paimpol demeure le centre d'une petite région agricole, active et modernisée, avec des productions diverses, en particulier les primeurs et les "cocos paimpolais", un haricot du Brésil désormais acclimaté et reconnu par une AOC. Loguivy de la Mer et l'île de Bréhat constituent des lieux très fréquentés. Le tourisme et le commerce de détail sont importants. Malgré cela, le niveau moyen des rémunérations est faible, sans

comparaison avec le secteur de Lannion et inférieur à la moyenne régionale. Le recul démographique est prononcé (vieillesse, diminution de la population active, diminution sensible du nombre de jeunes). La région de Paimpol n'a presque pas connu de décentralisations industrielles. Les difficultés de la pêche et de l'agriculture rendent urgent le développement d'activités nouvelles.

On n'y rencontre pas encore le tissu de personnels formés aux nouvelles technologies qui irrigue la région de Lannion-Perros-Guirec.

**Tableau 27. Indices démographiques.**



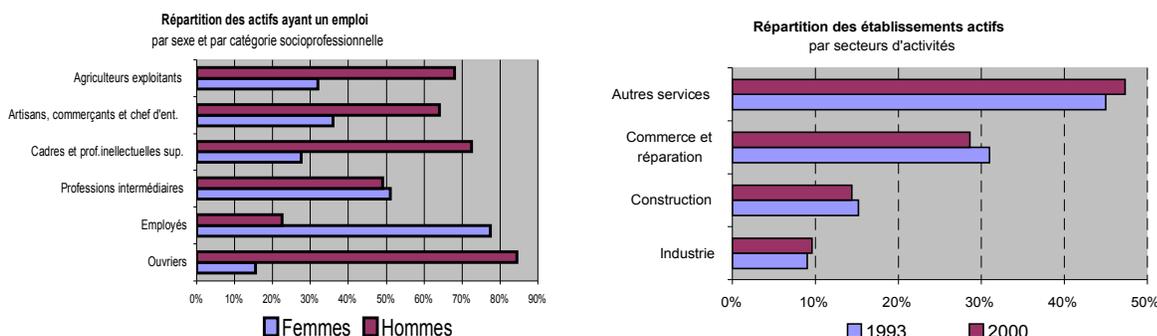
**Tableau 28. Évolution de la population active et des catégories socioprofessionnelles.**

	1999		Évolution 1990-1999 en %	Part des femmes en %	
		Répartition (%)		1999	1990
<b>Ensemble</b>	<b>6 660</b>	<b>100</b>	<b>-0,9</b>	<b>50,8</b>	<b>51,4</b>
Agriculteurs exploitants	484	7,8	10,5	39,7	40,8
Artisans commerçants, chefs d'entreprises	208	3,3	-40,5	28,8	41,0
Cadres et professions intellectuelles sup.	124	2,0	12,5	38,7	38,1
Professions intermédiaires	472	7,6	-9,8	47,5	44,7
Employés	672	10,9	16,7	83,3	90,2
Ouvriers	1 136	18,4	8,9	24,3	19,2
Retraités	2356	38,2	17,3	53,1	51,9
Autres sans activités professionnelles	1208	19,6	-18,5	63,9	68,2

	1999			1999		
	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs

Ensemble	2884	86,2	10,3	0,7	3,6	-13,5
De 15 à 24 ans	169	66,9	21,8	-26,4	-18,5	-28,9
De 25 à 49 ans	1994	87,5	9,5	8,0	9,5	-4,2
De 50 ans ou plus	721	87,2	8,6	-7,2	-5,2	-24,7
Hommes	1582	88,3	8,9	-1,5	1,1	-11,2
Femmes	1302	83,6	12,1	3,5	7,0	-15,5

**Tableau 29. Répartition de la population active et des activités économiques.**



## Historique du dispositif.

La Cybercommune de Paimpol créée en 1998 concerne aujourd'hui 13 communes : les 9 de la communauté de communes de Paimpol-Goëlo ainsi que les communes de Lézardrieux, Pleumeur-Gautier, Pleudaniel et Lanmodez. Elle a été mise en place par une association, Micarmor (Micro Informatique Club d'Armor), créée en 1994 par un groupe de cadres voulant passer une retraite active, autour d'un ancien ingénieur en électronique, Pierre Cholle. Cette association s'était fixée pour but « *l'initiation et la formation des adhérents à l'emploi et à l'utilisation pratique des micro-ordinateurs.* <sup>15</sup> » Les bénévoles sont partis du constat que les sociétés occidentales connaissent une mutation importante de leur économie, caractérisée par la délocalisation des activités de production. Cette vision s'explique en particulier par le parcours du président de l'association. Ancien ingénieur dans l'industrie militaire, sa vie professionnelle a été marquée par l'observation de la disparition relative des emplois faiblement qualifiés. « *Aujourd'hui, il n'y a plus de travail pour les gens qui n'ont pas de compétences. On a un très bon système de retraite, mais qui nous coûte cher. L'heure de travail pour un ouvrier en France coûte 250 francs contre 20 francs dans les pays en voie de développement. De fait on n'est plus compétitifs, donc il y aura de moins en moins d'activités de production dans les pays développés. J'ai la conviction qu'il faut aider la population à s'autoformer. Il y a beaucoup trop de jeunes qui n'ont aucune qualification. Il faut valoriser la Cybercommune pour en faire un*

<sup>15</sup> Statuts de l'association Micarmor

*outil de développement économique* ». Cette nécessité d'être formé à l'usage des NTIC dans un esprit de compétitivité a conduit l'association à proposer des cycles de formation à l'informatique.

Les premiers travaux de cette association consistaient à former les adhérents à domicile. *« Après une prise en main d'un ordinateur, les adhérents progressent à leur rythme, grâce à un travail personnel réalisé à domicile à l'aide de manuels, dans les conditions les plus efficaces et économiques possibles. Un membre qualifié et bénévole de l'association assure la prise en main initiale et un suivi régulier, pour aplanir les difficultés rencontrées.<sup>16</sup> »* Cette solution a été adoptée faute de locaux susceptibles d'accueillir les personnes pour des cycles d'initiation. Le travail de formation se faisait à partir du PC familial. Lorsqu'il n'y en avait pas, l'association louait des vieux ordinateurs que les bénévoles avaient récupérés et réparés. Chaque personne recevait un cycle d'initiation de deux heures hebdomadaires pendant six semaines.

Face à une demande croissante de la part des utilisateurs, la méthode est devenue trop limitée. Au bout de trois ans d'existence, trois mois de délai étaient nécessaires pour bénéficier des séances de formation. L'impossibilité pour les bénévoles de l'association de faire face à cette demande les a conduits, en 1997, à réfléchir sur la réorganisation de leurs activités. Dans cette optique a été conçu un projet de Maison de l'Informatique à Paimpol. L'association a ainsi commencé à démarcher les 13 communes partenaires, au moment où se mettait en place le programme Cybercommune. *« Quand la Région nous a proposé d'être une Cybercommune, on avait un dossier tout prêt, explique le président de Micarmor. Paimpol a ainsi accueilli l'une des premières Cybercommunes de Bretagne ».*

Le dossier très vite accepté, deux partenaires leur ont permis de commencer directement la Cybercommune. Le CMB leur a offert 80.000 francs pour soutenir leur initiative et Alcatel, 30.000 francs pour chacun des deux emplois-jeunes. *« Avec cet argent frais, nous avons pu de suite acheter du matériel ».* Dès le mois de septembre 1998, la Cybercommune était opérationnelle.

Parce qu'elle est une des premières Cybercommunes créée, Micarmor a apporté son aide et son expérience à plusieurs Cybercommunes dans leur phase de démarrage : aide au recrutement des animateurs, aide pour le choix des matériels et de l'implantation, explications sur leur mode de fonctionnement et la tarification utilisée. Les animateurs recrutés sont venus pratiquer quelques semaines à Paimpol avec les animateurs de Micarmor. Les Cybercommunes d'Etables-sur-mer, de Chatelaudren et de Lanvollon ont ainsi bénéficié du soutien de l'association. Cet aide s'inscrit dans un projet plus vaste de fédération sous le label *Webarmor<sup>17</sup>*.

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Les Cybercommunes de Paimpol, d'Etables-sur-mer, de Chatelaudren, de Plouha, de Lanvollon et de Penvénan.

## L'animation

Installée dans les locaux du centre socioculturel de Paimpol, prêtés par la ville, l'association a recruté deux emplois-jeunes. La volonté de l'association était alors d'ouvrir ses locaux aux adultes à des heures où ils pourraient y accéder en dehors des horaires de travail.

*« Moi je souhaite que les emplois-jeunes recrutés soient des passionnés d'informatique, explique le président de l'association. Ce que je recherche, ce sont des jeunes avec un bon bagage technique mais aussi qui ont un bon contact avec la population. Le premier contact est fondamental. Je leur répète souvent que le public, il faut le chouchouter ». Un premier emploi-jeune a été recruté en juillet 1998. Titulaire d'un BTS et d'une licence en informatique, sa première mission a consisté à organiser la Cybercommune durant l'été avant son ouverture au mois d'août, par l'achat de matériel informatique et l'agencement des locaux. Un second emploi-jeune, également technicien en informatique, a été recruté en octobre de la même année pour renforcer l'animation. « Avec un seul emploi-jeune, ce n'est pas possible de faire tourner une Cybercommune. Il n'y a qu'à regarder ce qu'il se passe au niveau de la Charte du Trégor Rural. Un animateur pour toutes ces communes, ce n'est pas sérieux. L'animateur passe son temps à aller de commune en commune pour réparer les pannes informatiques. Très peu de formations sont organisées. Pourtant, ils sont venus voir comment on fonctionnait. Je leur ai dit que le public n'était pas mûr, qu'il fallait l'encadrer. Mais ils ont préféré jouer la carte de la dispersion, parce que chaque maire voulait avoir son propre point Cybercommune. À Paimpol, on a préféré ouvrir en fin de journée, pour que les gens puissent venir après leur travail. Avec deux animateurs, ça permet d'avoir des plages horaires plus importantes ».*

L'année 2002 a été marquée par le départ des deux premiers animateurs. Le premier a quitté la Cybercommune en avril 2002 pour rejoindre la communauté de communes de Paimpol-Goëlo en tant qu'informaticien. Désormais, il s'occupe de la maintenance et de l'achat du matériel informatique, de la préparation du site Internet de la communauté, de l'Intranet et de la mise en réseau des autres sites de la communauté : la déchetterie, le service-emploi et la piscine. Le second emploi-jeune est parti pour fonder sa propre société en informatique. Il conçoit et met à jour des sites Web pour des particuliers, des entreprises et des collectivités locales. Il est ainsi l'un des candidats pour la création du site de la communauté.

Deux nouveaux emplois-jeunes ont été recrutés pour terminer les contrats commencés en 1998. Le premier a été recruté en avril. Âgé de 28 ans, il a travaillé pendant six ans dans diverses bibliothèques universitaires à Paris. En 2000, il a cherché à se réorienter après avoir échoué à plusieurs reprises aux concours de la

fonction publique. Pour cela, un cabinet de consultants, après un bilan de compétences, lui a conseillé de s'orienter vers l'informatique. *« Je n'avais aucune compétence en informatique, mais j'ai tenté le coup. J'avais plusieurs choix. Je pouvais me spécialiser dans les réseaux ou la saisie informatique. Je voulais quelque chose de plus polyvalent. J'ai trouvé une formation de technicien assistant d'utilisateurs de l'informatique. J'ai fait cette formation parce que j'aime le contact avec le public, l'aider, l'orienter dans ses démarches. J'ai fait une formation d'un an à l'AFPA de Languieux. J'ai fini fin mars et le lendemain je travaillais à Micarmor. »*

Une seconde animatrice sur support emploi-jeune a été recrutée début octobre 2002. Agée de 20 ans, elle est toujours étudiante, en seconde année de BTS informatique et suit des cours par le biais du CNED. *« J'ai acheté mon premier ordinateur avec mes économies. Depuis je suis complètement passionnée ».*

## **Les relations avec les collectivités locales**

Après avoir recruté deux animateurs, le rôle du président au sein de l'association s'est sensiblement modifié. Avec l'arrivée de deux emplois-jeunes, il est devenu nécessaire de rechercher des fonds pour financer les activités de l'association. Auparavant formateur parmi un groupe de bénévoles, le président a alors endossé un rôle de représentation de la Cybercommune auprès des collectivités locales.

Il s'est ainsi fortement impliqué dans la dynamique du pays du Trégor-Goëlo. Il représente Micarmor à la fois au sein du conseil de développement, l'instance regroupant l'ensemble des acteurs de la société civile et dans le GIP (Groupement d'Intérêt Public), instance décisionnelle du pays auprès des élus. Il a ainsi joué un rôle essentiel dans la réalisation du dossier de candidature au programme *Leader+*, programme visant à réduire la fracture numérique entre la partie urbaine et rurale du pays du Trégor-Goëlo. Dans ce cadre, il a défendu son impératif de formation des néophytes aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Si les modalités d'application du programme restent encore floues, le président de Micarmor compte renforcer le rôle des Cybercommunes dans la formation des adultes, ouvrant ainsi une perspective de pérennisation.

Association indépendante, elle s'appuie néanmoins sur les subventions des collectivités locales pour fonctionner. Dans un budget actuel de 64. 000 euros pour le fonctionnement de la Cybercommune, les différentes communes participent à hauteur de 20 %. La communauté de communes de Paimpol-Goëlo, regroupant 9 communes, subventionne l'association à hauteur de 13 500 euros<sup>18</sup>, Lézardrieux à hauteur de 450 euros et les trois autres communes, 150 euros. Mais, la fin du dispositif emploi-jeune pose la question de

<sup>18</sup> 750 euros par emploi-jeune, par commune et par an.

l'avenir de la Cybercommune de Paimpol. Les contrats des deux emplois-jeunes prendront fin en 2003. Une première solution envisagée par le président de Micarmor consistait à s'appuyer sur la communauté de communes de Paimpol-Goëlo, cette dernière ayant pu faire de la Cybercommune une de ses compétences. Mais cette solution n'est pas envisageable pour le président de la communauté. *« Nous n'avons pas les moyens de prendre en charge totalement la Cybercommune. Nous ne sommes pas prêts. Il y a un vrai problème pour les collectivités locales dans le manque de lisibilité de leurs ressources financières ».*

La fin de la participation de l'État et de la Région impose la recherche d'autres sources de financement. *« On avance main dans la main. On essaye de trouver des solutions pour pérenniser l'action des Cybercommunes. Nous avons une certaine expérience dans le montage des dossiers pour aider Micarmor à trouver des partenaires. On regarde ainsi du côté des PAT, les points d'Accès à la Télé-formation, pour pérenniser la Cybercommune ».* Cependant, ces PAT constituent une solution précaire. Les conventions sont renégociées par l'État tous les ans.

## Les réalisations

L'espace Cybercommune de Paimpol est placé dans le centre socioculturel de la ville. Situé dans le centre-ville, à deux pas de la mairie, l'espace est d'autant plus visible que ce centre accueille différents organismes et centres de services à la population : la CCAS, l'ANPE, la Mission Locale, diverses associations caritatives, la bibliothèque, l'école de danse, de musique, etc. Micarmor n'a mis en place que peu de signalétiques. Seul un panneau, installé sur le pignon du Centre Culturel, rappelle la présence de la Cybercommune. Cependant, le président de Micarmor a mis en place des outils de communication en direction de la population des 13 communes partenaires de l'association. En 1998, une campagne de publicité a été organisée, en distribuant des prospectus. *« Ça nous a coûté trop cher, 2.250 euros »*, rappelle le président. L'autre outil de communication, gratuit celui-ci, a été la presse. Des articles ont régulièrement rappelé l'existence et les activités de l'association. Un site Internet a également été mis en place. Si ce dernier est très bien référencé, le bouche à oreille constitue la meilleure méthode pour faire connaître la Cybercommune de Paimpol. Pour le président de l'association, son succès est indéniable. *« Des personnes de Morlaix sont venues participer aux cycles de formation de Micarmor ».*

L'association Micarmor loue depuis 1998 un local, dans le centre socioculturel de Paimpol, d'une cinquantaine de mètres carré, à la ville, location remboursée par la communauté de communes. Une pièce sert de bureau et d'atelier de réparation des ordinateurs au président de l'association et aux animateurs. Une deuxième pièce sert de salle de réunion pour l'association. Equipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur, elle est

également utilisée par le GRETA, deux matinées par semaine, pour effectuer ses séances de formations. Une troisième pièce, plus petite, accueille trois ordinateurs. Elle sert aux enfants voulant faire du jeu en réseau. « *On a équipé une pièce spécialement pour les enfants, note l'un des animateurs. C'est bruyant. On les a mis à l'écart pour ne pas déranger les autres utilisateurs* ». Une dernière pièce, la plus grande, centralise la plupart des ordinateurs. Dix terminaux ont été placés sur deux rangs, de quelques mètres de long. Étant donnée l'exiguïté des locaux, Micarmor a recherché l'efficacité et la rationalisation de l'espace au détriment sans doute de la confidentialité.

Deux grands types de services sont proposés : l'accès à la bureautique et à Internet. L'heure d'utilisation d'un ordinateur dans ces fonctions bureautiques coûte 3,7 euros ; 5,4 euros l'heure de connexion à Internet. Ce système est surtout utilisé par les personnes de passage, principalement pour la consultation de courriers électroniques. Ce service est en particulier recherché par les touristes, pendant la saison estivale. Une gamme de forfaits proposée<sup>19</sup> permet aux personnes qui fréquentent le point Cybercommune régulièrement de bénéficier de tarifs dégressifs. Les forfaits de trois jours, avec connexion à Internet et utilisations des Cd-Rom, sont surtout utilisés par les enfants pour le jeu en réseau ou par les gens de passage sur Paimpol, tandis que les autochtones utilisent davantage les abonnements, sur 6 ou 12 mois. Dans le cadre de ces heures de libre service, les animateurs assistent les utilisateurs dispensant, sans supplément, des initiations individualisées à Internet et au traitement de l'image.

L'objectif initial de l'association porteuse de la Cybercommune de Paimpol était et reste la formation des adultes. Disposant de son propre espace à partir de la création de la Cybercommune en 1998, Micarmor a rapidement abandonné son système basé sur l'offre de services à domicile. Les néophytes viennent découvrir l'informatique directement dans les locaux de la Cybercommune. Des cycles sont organisés pour un groupe de dix personnes en six séances de 2h30, à raison d'une séance par semaine. Les apprenants découvrent, au fil des séances, l'utilisation d'un ordinateur, du système d'exploitation, du traitement de texte, du tableur, en finissant par l'Internet. Entre chaque séance, les adhérents travaillent chez eux sur l'ordinateur familial. « *On donne aux gens quelques exercices sur traitement de texte et sur tableur, commente l'un des animateurs, pour qu'ils puissent poursuivre le travail qu'on a commencé dans les séances* ». Des ordinateurs sont prêtés à ceux qui n'en disposent pas. Depuis quatre ans, 450 personnes ont ainsi été formées à l'informatique par l'association. L'accès à ces cycles est payant et donc quelque peu discriminant. Le cycle de six séances coûte 75 euros. Les personnes participant à ces cycles d'initiation sont avant tout désireuses de découvrir l'informatique.

<sup>19</sup> Voir horaires et tarification de la Cybercommune de Paimpol, à la fin de la monographie.

L'association s'est par ailleurs spécialisée dans son offre de services. L'autre facette de l'activité de l'association consiste à former les jeunes aux usages de l'informatique. Un « *Club Twelve* » a ainsi été mis en place. Pendant deux ans, les jeunes apprennent l'informatique de A à Z. À raison de trois samedis sur quatre la première année et d'une séance la seconde année, les animateurs font découvrir à un petit groupe de 10 enfants la constitution d'un ordinateur, puis créent eux-même leur propre ordinateur à partir de pièces achetées dans le commerce. À chaque séance, une participation de 5,4 euros est demandée. Les cotisations permettent de payer pour moitié la constitution de cet ordinateur. Les enfants apprennent ensuite les différents logiciels et la recherche sur Internet. Les séances, d'une heure, s'organisent autour d'une partie théorique d'un quart d'heure, suivie d'une demi-heure de pratique. Une dizaine de minutes sont ensuite laissées pour jouer en réseaux.

Micarmor propose également des services de dépannage des ordinateurs. « *Il ne s'agit pas, explique l'un des animateurs, de concurrencer les sociétés d'informatique. On est plutôt complémentaire. On fait plutôt des diagnostics. Quand il y a du matériel à remplacer, on envoie les gens vers ces sociétés* ». Ce service est également payant, 12 euros pour les adhérents de l'association, 15 euros pour les autres.

#### *L'après dispositif emplois-jeunes : les réalisations futures.*

La plus grosse partie du budget de l'association étant les salaires et les charges des deux emplois-jeunes, la fin du dispositif emploi-jeune pose la question de la pérennisation de la Cybercommune de Paimpol. Portée par une association, la solution passe par une rentabilisation des activités de l'association.

L'association fonctionne aujourd'hui avec un budget de 64.000 euros, où les charges induites par les deux emplois-jeunes représentent 36.500 euros. Les participations (cotisations, coûts de la connexion, cycle d'initiation...) des adhérents représentent 20 % du budget. Les 80 % restants sont financés par les subventions de l'État. L'emploi-jeune est, pour sa part financé à 80 % par l'État, à 10 % par la région et par les 13 communes avec qui l'association a passé une convention.

Face au refus actuel de la communauté de communes de Paimpol-Goëlo d'intégrer dans ses compétences la Cybercommune, le président de Micarmor recherche des financements privés ou semi-privés. La première solution va consister à augmenter les tarifs des cycles d'initiation. Actuellement de 75 euros pour 6 séances, le prix devrait être augmenté de 50 %.

Par une convention passée en 1999, l'association loue ses locaux et leur équipement au GRETA, à raison de deux matinées par semaine. D'autres conventions devraient être passées avec d'autres organismes, la CCI, la Chambre des métiers et le CNAM pour faire du centre Cybercommune un centre de télé-formation, via des serveurs spécialisés, basés à Rennes. La Cybercommune de Paimpol a, en effet, la possibilité de mettre à disposition des locaux bien aménagés remplissant des conditions techniques d'accès à Internet et aux outils informatiques, une dizaine d'ordinateurs, le tout étant desservi en ADSL. Les animateurs auraient alors pour charge d'encadrer les apprenants et de les guider dans l'utilisation de ces serveurs.

### **Impact sur l'environnement local**

Seul espace public d'accès à Internet de Paimpol, la Cybercommune connaît une fréquentation quotidienne importante, de l'ordre d'une quarantaine de personnes, avec une augmentation sensible en été. *« Il y a de nombreux touristes qui viennent et qui sont heureux de trouver une connexion Internet à haut débit, note le président de Micarmor. Ça peut être intéressant de valoriser la Cybercommune dans une optique de promotion du territoire ».*

La formation des adultes étant la priorité fixée par l'association, cette dernière a connu un succès indéniable en formant près de 450 personnes à l'informatique, principalement des habitants des communes de la communauté de Paimpol-Goëlo. *« Nous avons des personnes de la pêche, de l'ostréiculture, de l'agriculture qui sont venus se former, ajoute le président de Micarmor, cela démontre bien qu'il y a des besoins en formation des professionnels ».* En effet, ces différents métiers connaissent une informatisation croissante, à l'image de l'UCPT, la coopérative légumière du Goëlo qui a mis en place un réseau intranet la reliant avec les différentes exploitations. Les gens formés dans le cadre de ces initiations ne reviennent généralement pas à la Cybercommune. Elles permettent aux personnes équipées de s'autonomiser dans l'utilisation de leur ordinateur dans un cadre privé.

La Cybercommune a également formé une trentaine d'enfants, elle a permis de susciter des vocations. *« Il y a un jeune, surtout, qui a commencé des études d'informatique et qui a découvert l'informatique dans le cadre du club Twelve. C'est l'une de mes grandes fiertés »*, explique le président de Micarmor. La plupart des jeunes reviennent ensuite régulièrement à Micarmor, essentiellement pour du jeu en réseau.

Le président de l'association envisage aussi de transférer le centre sur une future zone d'activités spécialisée en informatique et de transformer ce centre en pépinière d'entreprises, tout en gardant l'accès au public. *« À*

*l'image de l'ADIT<sup>20</sup> à Lannion, on pourrait être des prestataires de services aux entreprises. Micarmor pourraient être le permanent de la pépinière, pour assurer le secrétariat des très petites entreprises ; mais tout en gardant notre spécificité, c'est-à-dire continuer à faire découvrir l'informatique ».*

## Horaires et tarification Micarmor

**Tableau 30. Horaires d'ouvertures.**

<b>Lundi</b>	Fermé	15h-20h
<b>Mardi</b>	9h - 12h30	15h - 20h
<b>Mercredi</b>	9h – 12h30	15h - 20h
<b>Jeudi</b>	Local loué au GRETA	15h - 20h
<b>Vendredi</b>	Local loué au GRETA	15h - 20h
<b>Samedi</b>	Club Twelves	14h - 18h

### **Tarifs :**

#### Tarif de base (hors abonnements et forfaits) :

Utilisation d'un PC sans Internet : 3,7 euros/heure.

PC + Internet : 5,4 euros/heure.

Utilisation de cd-rom (un ou plusieurs) : 1,5 euros

Gravure de CD-Roms : 4 euros en fournissant un CD vierge ; 5,5 euros avec un CD vierge.

Abonnements	<b>3H/mois</b>	<b>5H/mois</b>	<b>10H/mois</b>
<b>6 mois</b>	43 euros	57,7 euros	86,5 euros
<b>12 mois</b>	82 euros	109,5 euros	164 euros

L'abonnement comprend l'utilisation d'un PC, la connexion à Internet et l'utilisation de cd-rom.

Non compris dans l'abonnement :

- Impressions : 0,8 euro la page noir et blanc et 0,11 euro en couleur.

- Scanner : 0,15 euro le scan.

Forfaits	<b>3 jours</b>	<b>6 jours</b>	<b>10 jours</b>	<b>20 jours</b>
<b>PC seul</b>	9 euros	15 euros	23,5 euros	38,5 euros
<b>PC + Internet + cd</b>	15 euros	27 euros	40 euros	62 euros
<b>Validité du forfait</b>	15 jours	30 jours	60 jours	90 jours

<sup>20</sup> Agence de Développement Industriel du Trégor.

Une journée équivaut à l'accès à l'espace Cybercommune, quelle que soit la durée d'utilisation du matériel durant cette journée.

#### Tarifs CV :

- Utilisation d'un PC pour taper un CV : Gratuit
- Frappe d'un CV par nos soins : 3 euros

#### Impressions :

- 1er exemplaire gratuit.
- Les exemplaires supplémentaires sont soumis au tarif impression (ci desous).
- Impressions ( sauf pour le tarif abonnement ) :

La page	Noir & Blanc	Couleur	Photos
<b>De 1 à 10 pages</b>	0,15 euro	0,23 euro	Tarif selon la taille de la photo
<b>De 11 à 20 pages</b>	0,12 &euro	0,18 &euro	
<b>De 21 à 50 pages</b>	0,09 &euro	0,14 &euro	
<b>51 pages et +</b>	0,08 &euro	0,11 &euro	

### **Acteurs locaux rencontrés**

#### Le président de Micarmor

65 ans

Ancien ingénieur dans l'armement à Thomson CSF, il était responsable d'un service de guidage des missiles. Sensibilisé dans le cadre de son activité aux nouvelles technologies, il y a vu un enjeu économique dans la nécessité de former la population à l'informatique.

Arrivé à la retraite dans les années 1990 à Paimpol, il a cherché pour rester actif à créer un club informatique. Créée en 1994, avec d'autres cadres en retraite, cette association avait pour vocation de former les utilisateurs à domicile.

Association porteuse de la Cybercommune, employant deux animateurs, le président représente la Cybercommune dans diverses instances, le Pays du Trégor-Goëlo et s'occupe de la gestion financière de la structure.

#### Le président de la communauté de communes de Paimpol-Goëlo

63 ans

Après avoir effectué plusieurs mandats dans l'opposition municipale, il a été élu président de la communauté de communes. Il est également premier adjoint au maire de Paimpol. Impliqué dans le Pays du Trégor-Goëlo, il est aujourd'hui vice-président du Groupement d'Intérêt Public, la structure décisionnelle du Pays.

Ne voulant pas intégrer la Cybercommune dans les compétences de la Communauté, il est soucieux du développement de la Cybercommune. La communauté, contribuant à son fonctionnement par le biais de subventions, s'engage également, aux côtés du président, dans la recherche de nouveaux financements pour pérenniser l'activité de Micarmor. Il va ainsi poursuivre un projet initié par la précédente municipalité, la création d'une zone d'activités spécialisée dans l'informatique, au sein de laquelle sera intégrée la Cybercommune.

#### L'animateur de 1998 à 2002

Titulaire d'un BTS et d'un licence en informatique, il a été recruté, dès la fin de ses études, en 1998. Premier des deux emplois-jeunes recrutés, il a, dans un premier temps, préparé et agencé l'espace Cybercommune de Paimpol avant son ouverture en août 1998.

Après quatre ans d'animation, il s'occupe actuellement du développement de l'informatique à la communauté de communes de Paimpol-Goëlo (maintenance et achat du matériel informatique, préparation du site Internet de la communauté, de l'Intranet et de la mise en réseau des différents sites de la communauté).

#### L'animateur actuel

28 ans

Après une expérience de bibliothécaire dans différentes bibliothèques universitaires parisiennes, il a cherché à se réorienter. Après avoir effectué un bilan de compétences, il s'est orienté vers l'informatique. Aimant le contact avec le public, il a suivi une formation polyvalente de technicien assistant des utilisateurs de l'informatique. Il a été recruté en avril 1998, dès la fin de sa formation.

### L'animatrice

20 ans

Toujours étudiante, elle suit un BTS de gestion informatique par le CNED. Passionnée d'informatique depuis l'âge de 13 ans, elle a été recrutée dès octobre 2002. La Cybercommune reste pour elle une affaire de famille, puisque sa sœur est également animatrice d'une Cybercommune du Trégor-Goëlo.

## **Bilan de la Cybercommune de Paimpol**

### Caractéristiques du site

Cité touchée dans les années 1980 par la fermeture de l'Ecole Nationale de la Marine Marchande, Paimpol reste le centre d'une région touristique et agricole, tournée vers la production de légumes frais.

### Historique du dispositif

La Cybercommune de Paimpol est portée par une association, Micarmor (Micro Informatique Club d'Armor), créée en 1994, qui s'est spécialisée dans l'offre d'initiations à l'informatique à domicile. L'association cherchant à créer une Maison de l'informatique à Paimpol, la mise en place du programme Cybercommune est venue à point nommé. Une des premières à être mise en place, la Cybercommune de Paimpol a ouvert ses portes à la fin de l'été 1998.

### L'animateur

L'animation de la Cybercommune repose sur deux animateurs. Deux premiers ont été recrutés en tant qu'emploi-jeune en 1998 et ont quitté la Cybercommune en 2002. Deux nouveaux animateurs ont été recrutés et poursuivent les contrats débutés il y a quatre ans.

### La place des élus dans le dispositif

Cybercommune portée par une association, la place des élus est réduite. Treize communes sont partenaires de la Cybercommune et financent à hauteur de 20 % l'activité de Micarmor.

### Les réalisations

La Cybercommune est située dans les locaux du centre socioculturel de la ville. Espace multimédia doté de treize ordinateurs, il fonctionne en libre accès. L'accès est payant. L'accent est mis sur la formation des personnes (base de l'informatique, Word, Excel et Internet).

Des cycles d'initiation ont également été mis en place à destination des jeunes.

### Impact sur l'environnement local

En activité depuis quatre ans, la Cybercommune de Paimpol a formé plus de 450 adultes et une trentaine d'enfants à l'informatique. La fréquentation quotidienne est en moyenne de l'ordre de quarante personnes, avec une hausse sensible durant les mois d'été.

Date de lancement du site Cybercommune : août 1998.

Place des élus dans l'historique : aucune, Cybercommune portée par une association indépendante.

Place des animateurs : Cybercommune créée par un groupe de bénévoles, deux animateurs assurent le libre accès de la Cybercommune et les cycles d'initiations aux adultes et enfants.

Lieu d'implantation de l'espace : Centre socioculturel de Paimpol.

Option choisie : Initiation à l'informatique.

Population et types d'usages : Tous types de publics.

Autres accès publics à Internet : aucun.

### 3.2.1.5 La mise en place du programme Cybercommune sur Lannion

Capitale des télécommunications, la commune de Lannion regroupe une importante population du tertiaire supérieur avec un niveau d'instruction et de formation élevé. Il est intéressant de voir si le projet atteint cette clientèle. Mais Lannion a un double visage: technopôle avec de nombreux emplois de haut niveau et des salaires élevés, elle se caractérise également par un taux de chômage important, de l'ordre de 14,6 %<sup>21</sup>. Les phases de développement ont été suivies de phases de crise qui ont durablement privé d'emplois une partie des catégories modestes de la commune. S'ajoutant au fait que les catégories les plus aisées ont souvent choisi de résider près de la mer, le long de la Côte de granit rose, la population de Lannion dispose en moyenne de ressources moins élevées que les communes voisines situées au Nord et à l'Ouest.

Le développement industriel de Lannion date de moins d'un demi siècle. Lannion était alors un chef-lieu de canton avec un important marché agricole, par ailleurs en déclin marqué depuis près d'un siècle. Entre 1876 et 1954, le canton avait perdu 20 % de sa population - passant de 17390 à 13601 habitants - en raison de la fermeture progressive des industries traditionnelles (tanneries, tissages et filatures, confection, cuivrie).

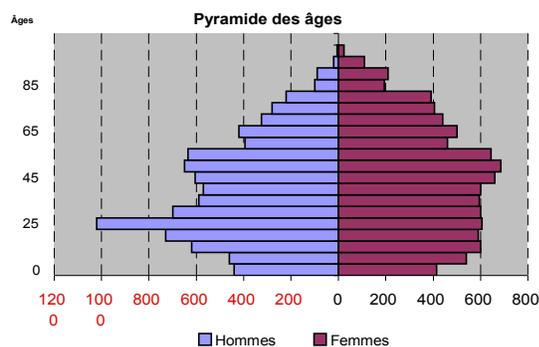
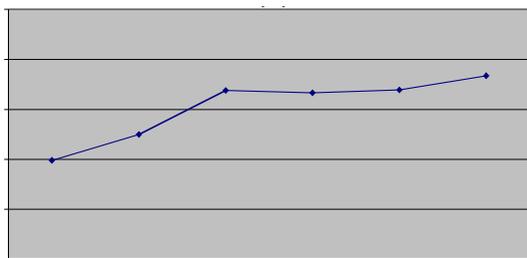
En 1955 une commission gouvernementale commençait à étudier les établissements publics d'Ile-de-France susceptibles d'être décentralisés. Seule l'administration des Ptt eut une réaction favorable, grâce à Pierre Marzin, directeur du Centre National des Télécommunications. Ce Lannionnais d'origine, né en 1905, était diplômé de Polytechnique et de l'Ecole nationale des Télécommunications. Après la guerre, il devint directeur du Centre national d'études des télécommunications (Cnet). La décision d'installer à Lannion le Cnet 2 est prise en 1957. En 1961, le premier bâtiment est achevé, les premières usines privées vont suivre. Le canton gagne 3000 habitants en 6 ans. En 1978, la zone industrielle compte 4200 salariés. La greffe prend bien puisque de nombreux Bretons sont heureux d'avoir trouvé du travail dans leur région et que de nombreux salariés s'intègrent dans la région et y restent, même pour leur retraite. Néanmoins, la "Révolution lannionnaise" est terminée. En 1984-85, une grande crise frappe le secteur de la téléphonie, qui représente la plupart des emplois industriels du Trégor. Les 2/3 des emplois de production disparaissent, un temps compensés par le regroupement d'activités commerciales et de recherche à Lannion. Restent les centres de recherche, d'importance européenne: Cent, Alcatel, TRT (Philips). Misant sur un nouveau développement des télécommunications, une école supérieure d'ingénieurs est créée.

<sup>21</sup> Donnée INSEE, recensement de 1999.

Une nouvelle crise frappe la ville en 1995-96, une reprise marquée lui succède de 1999 à 2001, avec l'arrivée de Siemens (recherche), la reprise de TRT par Lucent, la naissance de nombreuses "start up", comme Highwave, qui va dépasser 1000 salariés.. Lannion continue à rayonner jusqu'à Morlaix à l'Ouest, jusqu'à Guingamp et au-delà vers le Sud, jusqu'à Paimpol et au-delà vers l'Est.

La bulle éclate dès l'été 2001. En 15 mois, plus de 1500 emplois disparaissent, dont les 2/3 sur la commune de Lannion. Beaucoup d'autres sont en suspens. Le CTS de Pleumeur Bodou (antennes) ferme. La population de main d'œuvre non qualifiée avait quelque peu bénéficié du boom de la fibre optique et de l'informatique, elle se retrouve aujourd'hui durement atteinte, sans les amortisseurs financiers dont ont bénéficié les plus qualifiés, par ailleurs beaucoup mieux payés pendant leur vie active.

**Tableau 3115. Indices démographiques.**



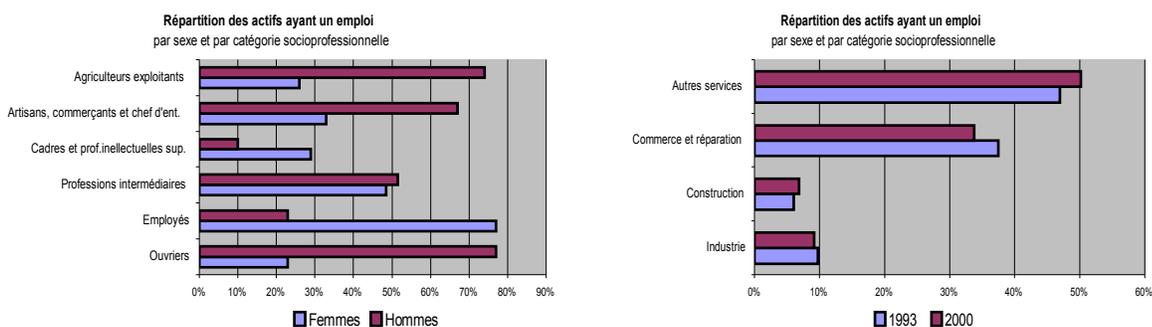
**Tableau 32. Évolution de la population active et des catégories socioprofessionnelles.**

	1999		Évolution 1990-1999 en %	Part des femmes en %	
		Répartition (%)		1999	1990
<b>Ensemble</b>	<b>6 660</b>	<b>100</b>	<b>-0,9</b>	<b>50,8</b>	<b>51,4</b>
Agriculteurs exploitants	484	7,8	10,5	39,7	40,8
Artisans commerçants, chefs d'entreprises	208	3,3	-40,5	28,8	41,0
Cadres et professions intellectuelles sup.	124	2,0	12,5	38,7	38,1
Professions intermédiaires	472	7,6	-9,8	47,5	44,7
Employés	672	10,9	16,7	83,3	90,2
Ouvriers	1 136	18,4	8,9	24,3	19,2
Retraités	2356	38,2	17,3	53,1	51,9
Autres sans activités professionnelles	1208	19,6	-18,5	63,9	68,2

	1999			1999		
	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs
<b>Ensemble</b>	<b>2884</b>	<b>86,2</b>	<b>10,3</b>	<b>0,7</b>	<b>3,6</b>	<b>-13,5</b>
De 15 à 24 ans	169	66,9	21,8	-26,4	-18,5	-28,9
De 25 à 49 ans	1994	87,5	9,5	8,0	9,5	-4,2
De 50 ans ou plus	721	87,2	8,6	-7,2	-5,2	-24,7
Hommes	1582	88,3	8,9	-1,5	1,1	-11,2
Femmes	1302	83,6	12,1	3,5	7,0	-15,5

**Tableau 33. Répartition de la population active et des activités économiques.**



## Historique du dispositif

Deux espaces Cybercommune ont été installés sur la ville de Lannion et ont des objectifs complémentaires.

Le premier date de 1999. Il a été installé dans la Maison des Jeunes de Ker Uhel. Destiné aux jeunes du quartier, il a été mis en place par l'adjoint à l'enfance, à la jeunesse et aux affaires scolaires, aujourd'hui premier adjoint. Le point Cybercommune a été logiquement pensé en complément de ce qui se fait dans un cadre scolaire. Il s'agissait surtout de donner aux jeunes du quartier un accès à la bureautique et à Internet dans un lieu qu'ils avaient l'habitude de fréquenter. De plus, la population visée est sensiblement différente du reste de la ville. Il s'agit pour la municipalité de faire de la « discrimination positive », dans une perspective de réduction de la fracture numérique entre quartiers. La Cybercommune est en effet implantée dans un quartier d'habitat social, marqué par un manque de mixité sociale. Le point Cybercommune, implanté dans une maison des jeunes, avait moins pour objectif de développer un dialogue intergénérationnel que de réduire les inégalités d'accès entre les jeunes des différents quartiers de la ville.

L'animation étant la principale activité pour la Cybercommune, la motivation des différents emplois-jeunes, le plus souvent des techniciens de formation, s'est souvent rapidement effritée. Ceci explique le nombre des animateurs, quatre, qui se sont succédé en trois ans.

Le projet d'un second espace multimédia en centre-ville a été porté, en 1999, par le conseiller municipal, délégué à la communication. Cette Cybercommune s'intègre dans un projet plus large, *Lannion multimédia, C@P 2000*, qui vise à développer l'usage des NTIC sur la ville. « *La convergence de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel, s'appuyant sur des progrès techniques permanents, va bouleverser les repères traditionnels de la communication et du relationnel. Il est de notre responsabilité d'élus de favoriser l'accès de tous nos concitoyens aux nouvelles formes de culture, de loisirs, d'éducation, d'échanges et de services rendus. Le multimédia est un outil d'appropriation sociale et citoyenne, nous nous devons de veiller à ce qu'il ne soit pas la cause de nouvelles exclusions.*<sup>22</sup> » Le conseiller délégué s'était fixé trois objectifs : la ventilation de la culture informatique afin de « *démystifier et vulgariser auprès du public ces outils du XXIe siècle* » ; la mise en œuvre d'une politique de communication en développant « *les nouveaux outils de communication interactifs entre la population et la municipalité et favoriser l'émergence d'une nouvelle forme de démocratie locale* » et, enfin d'« *établir de nouvelles relations entre les administrés et les services municipaux* », par la mise en ligne les services administratifs les plus couramment demandés.

Pour réaliser ce projet, un panel d'outils et de services a été ou va être utilisé, où le point Cybercommune ne constitue en définitive qu'un des outils pour développer l'usage des NTIC. Outre la mise en place d'un espace multimédia, la municipalité a décidé l'implantation de bornes interactives pour sensibiliser le grand public à un nouvel outil multimédia et pour ventiler l'information dans des lieux publics. Dans une

<sup>22</sup> Projet « Lannion Multimédia, C@P 2000 », Préambule.

perspective de marketing territorial et de communication vers les administrés, un nouveau site Internet va être créé et sera plus interactif (réactualisation régulière des informations, forum de discussion...) La mise en place de partenariats entre la ville et le technopôle permettra de développer économiquement la ville, de renforcer son image de marque. Le projet *Lannion Multimédia C@P 2000* a été conçu comme permettant de faire connaître et valoriser les programmes de recherche du Cnet, en particulier le projet BATRU<sup>23</sup>, qui a pour objectif de développer de nouveaux services, utilisant des serveurs de type Web et des terminaux tout public. Dans le cadre de ce projet, la ville de Lannion compte retransmettre en direct les conseils municipaux sur Internet.

Le projet a été présenté aux élus en décembre 1999. Sa mise en œuvre n'est pas encore achevée et a été reprise par la nouvelle déléguée aux NTIC.

Le poste d'animateur multimédia, présenté dans le cadre de ce projet, prévoyait deux mi-temps, l'un consacré à l'animation de l'espace multimédia, l'autre à la gestion du site Internet, à la mise en place des réseaux Intranet et Extranet de la ville et au développement de partenariats entre la ville et le technopôle. Des activités supplémentaires sont venues s'ajouter à celles qui étaient prévues dans le projet *Lannion Multimédia C@P 2000* : la gestion du parc informatique de la Ville, la formation du personnel administratif aux outils informatiques.

## L'animation

Trois animateurs-multimédia de la ville de Lannion sont encore en activité à Lannion. L'emploi-jeune, qui assurait l'animation de l'espace multimédia de Lannion jusqu'en mai 2002 et qui aujourd'hui gère le parc informatique des écoles lannionnaises, continue de garder une présence dans cet espace, où il suit le matériel informatique et forme la nouvelle animatrice. Parmi ces trois animateurs, deux profils se dégagent.

Les deux premiers animateurs ont un parcours similaire. Ils sont spécialisés dans les nouvelles technologies. Tous deux ont suivi un cycle d'études supérieures de pointe et ont exercé dans des entreprises de haute technologie.

L'ancien animateur de la Cybercommune de Ker Uhel, titulaire d'un BTS optique, est un technicien en réseau informatique. Après trois années passées à travailler dans l'optique, il a été recruté en tant qu'animateur Cybercommune en avril 1999. « *Mon but était de rencontrer des personnes* », explique-t-il « *des partenaires sur la zone d'activités pour me faire un réseau et me mettre en valeur* ». Initialement

<sup>23</sup> Bringing ATM To Residential Users, marque déposée par France Télécom Cnet.

destiné à travailler dans les réseaux de télécommunications, il est aujourd'hui au service de l'administration territoriale. Après avoir été animateur de la Cybercommune, il gère le parc informatique des écoles lannionnaises. *« J'ai demandé à m'occuper uniquement des écoles. Je ne voulais plus rester animateur. On n'était pas assez nombreux pour l'encadrement. On avait souvent quarante gamins pour quatre postes. On a lâché la bride, on leur a laissé beaucoup de liberté. Après il était impossible de les contrôler »*. Aujourd'hui, il reste encore présent à Ker Uhel, où il assure à la fois la maintenance du parc informatique et la formation de la nouvelle emploi-jeune qui assure aujourd'hui l'animation de cet espace.

L'animateur de la Cybercommune du centre-ville a eu un parcours similaire. Après un DUT d'informatique, il a travaillé quelques mois dans une société de services en informatique, en tant que programmeur. À la différence de son collègue, il avait déjà une expérience dans l'animation. Avant son arrivée en 2000 à la Cybercommune de Lannion, il a été deux ans animateur de celle d'Etables-sur-Mer. S'orientant initialement vers la recherche d'un emploi dans le secteur privé, en tant que programmeur ou technicien de maintenance, il souhaite aujourd'hui intégrer la fonction publique territoriale et le service informatique de Lannion.

Du fait de leurs parcours spécialisés, ces deux animateurs ont des missions plus spécifiques. De plus, leurs motivations tournent beaucoup plus autour de l'informatique. L'ancien animateur de Ker Uhel a réussi à créer son poste à la mairie de Lannion. Dans le cadre de la Cybercommune de Ker Uhel, ses missions dépassaient la simple animation. La moitié de son temps de travail était consacrée à la gestion du parc informatique des écoles de la ville de Lannion. Depuis le mois de juin, son activité s'exerce uniquement autour de la maintenance de ce parc. L'animateur du point Cybercommune du centre-ville, rattaché au service informatique, a en charge la mise en œuvre du programme *Lannion Multimédia C@P 2000*. Ses missions, outre l'animation de l'espace Cybercommune, consistent à mettre à jour le site Internet de la ville de Lannion et à former des agents administratifs au traitement de texte et à la recherche d'informations sur Internet. Ceci constitue en définitive un poste d'agent polyvalent à part entière au sein du service informatique.

Après les difficultés rencontrées pour fidéliser un animateur multimédia sur Ker Uhel, une troisième personne a été recrutée pour ses compétences d'animatrice. La Cybercommune de Ker Uhel est en effet marquée par un *turn-over* important. En quatre ans, quatre animateurs se sont succédé, dont un a occupé le poste pendant deux ans. Les derniers animateurs ont eu beaucoup de difficultés à encadrer les enfants, en particulier dans l'espace réservé aux jeux en réseau. Quatre postes sont accessibles et l'animatrice doit faire face à une demande parfois de quarante enfants. Son rôle consiste davantage alors à permettre à tous de

jouer. Sa motivation tourne essentiellement autour de l'encadrement des enfants, à la différence des animateurs précédents qui étaient davantage intéressés par l'aspect multimédia de ce travail d'animation. Elle n'a d'ailleurs jamais suivi de formation spécifique en informatique. *« Pour le moment, j'essaie de les faire jouer à d'autres jeux, moins violents. Mais ce n'est pas évident »*. En formation avec l'ancien animateur du point Cybercommune, elle compte reprendre et développer des activités liées aux multimédia. Tout comme les deux autres animateurs, l'animation de la Cybercommune de Ker Uhel correspond à un mi-temps, seize heures par semaine. Le reste de son temps est consacré à l'animation de la Maison des Jeunes en dehors des horaires d'ouverture de la Cybercommune.

### **La place des élus dans le dispositif**

Les deux point Cybercommunes de la ville de Lannion dépendent de deux services administratifs et de deux adjoints distincts. Les logiques qui ont prévalu à leur création sont complémentaires.

Le point Cybercommune de la Maison des Jeunes de Ker Uhel a été mis en place par l'ancien adjoint à l'enfance, à la jeunesse et aux affaires scolaires, aujourd'hui premier adjoint au maire. Cet espace multimédia a été créé dans un esprit de développement des usages des NTIC, dans un souci éducatif. *« Ce que nous voulons, c'est que les enfants s'approprient un outil qu'il est devenu indispensable de maîtriser, explique son successeur. Ils doivent aussi avoir un lieu où ils puissent s'informer. Le droit à l'information est un des droits fondamentaux de l'enfant »*. Psychologue scolaire, il est soucieux de réduire de nouvelles exclusions que peut engendrer le développement des NTIC. L'installation du point Cybercommune dans la Maison des Jeunes de Ker Uhel n'est pas anodine. Elle souligne l'intérêt des élus pour la mise en place d'une politique de « discrimination positive » à destination d'une population moins favorisée que le reste de la ville. Ce choix manifeste la volonté de promouvoir les NTIC vers la jeunesse dans son ensemble et non pas seulement dans un cadre extrascolaire. Les temps de la jeunesse, celui de l'école et celui du temps libre sont pensés en complémentarité. Le point Cybercommune sert par exemple à l'aide aux devoirs. Un vaste plan d'informatisation des écoles primaires et maternelles de la ville a permis de multiplier par trois le nombre des ordinateurs. Mais ces investissements en informatique sont prévus pour être utilisés en complémentarité avec le reste de l'environnement de la ville. Le matériel, donné aux écoles par la ville, ne doit pas se limiter à une utilisation dans le cadre du temps scolaire. *« Ce sont des investissements lourds, nous voulons les utiliser au maximum, précise l'adjoint. Notre idée est de mutualiser ces outils au service de la population. On voudrait ouvrir les écoles en dehors des horaires de leurs heures d'ouverture. Il y a eu des expériences qui ont été menées sur Lannion. Pour cela il faut une équipe stable, de gens motivés »*.

L'autre point Cybercommune a été mis en place dans le cadre d'un projet du service de la communication. Sa mise en œuvre a débuté en 2000 et était encadrée par le conseiller municipal, délégué à la communication. Depuis les dernières élections municipales, ce conseiller municipal est devenu adjoint à l'urbanisme. La délégation occupée par cet élu a été éclatée, les NTIC ont alors été détachées de la communication. Une élue, peu sensibilisée à l'informatique, s'occupe uniquement de la communication. La partie NTIC a été confiée à une autre conseillère municipale, chercheuse au CNET. Cette dernière a pour mission de poursuivre la mise en œuvre du programme *Lannion Multimédia C@P 2000*, par la mise en place de bornes Internet et le développement d'un nouveau site Internet. Sa priorité est tournée vers le développement de l'usage des NTIC, en haut débit, notamment dans les quartiers à habitat social. *« L'Internet et l'ADSL vont permettre de réhumaniser les relations sociales. Il faut câbler les HLM. Les gens vont s'équiper. Pour utiliser l'informatique, ils demanderont à leurs voisins comment utiliser un ordinateur. Ça va permettre de rétablir la communication »*. Des bornes vont être installées dans les lieux publics, l'accès au multimédia sera développé dans la future médiathèque et le réseau haut débit étendu à l'ensemble des Lannionnais.

Aujourd'hui, la mise en œuvre effective du programme *Lannion Multimédia C@P 2000* est assurée par le service informatique. Ce service est marqué par une autonomie forte, du fait notamment de sa transversalité. Inexistant auparavant, ce service a été structuré par un ingénieur en informatique, arrivé en 1998. Le renouvellement du parc informatique de la ville constitue un exemple probant. À son arrivée, une vingtaine d'ordinateurs étaient installés dans les locaux de la mairie. Un plan de remplacement des ordinateurs a été mis en place en 1999, faisant passer le nombre de postes à quatre-vingt. Ce directeur souhaite aujourd'hui développer à la fois le matériel informatique et les structures de télécommunications de la ville, en mettant en place de la fibre optique entre les différents sites de la commune.

Cette autonomie se traduit alors dans les faits. Le point Cybercommune du centre ville sert de site d'expérimentation pour le test de nouvelles techniques de communication. *« Nous, on fait des tests et on voit si ça marche. Comme ça le jour où les élus voudront mettre en place ce système, pour des bornes tactiles par exemple, nous serons de suite opérationnels. Actuellement, je réfléchis pour essayer d'anticiper les évolutions futures sur le plan économique. Ça ne coûte rien, donc les élus n'ont pas besoin de décider. Ils sont là pour prendre les décisions les plus importantes »*.

La spécialisation et la transversalité de ce service se ressentent dans la gestion du programme Cybercommune. Les animateurs sont rattachés au service informatique de la ville de Lannion du fait de leur mission spécifique, webmaster et gestionnaire du parc informatique des écoles de la ville. *« À Lannion, nous avons les mêmes difficultés que dans d'autre Cybercommune, mais à la différence que c'est une grosse structure, note l'animateur de la Cybercommune du centre-ville. Moi, je ne vois jamais les élus. Je ne vois que le directeur du service informatique. »*. S'il n'y a aucune action commune aux deux espaces multimédia, car ils ont des objectifs complémentaires, concernant des publics différents, les contacts entre les deux animateurs sont nombreux, toujours pour coordonner leurs actions au sein du service informatique, mais ne se font jamais dans le cadre des Cybercommunes.

## Les réalisations

L'implantation du point Cybercommune dans la Maison des Jeunes de Ker Uhel n'est pas anodine. Il a été placé dans un lieu d'activités déjà existant, où les jeunes ont l'habitude de trouver de nombreuses activités culturelles et sportives.

Dans ce centre, huit terminaux ont été installés, répartis en deux salles, au rez-de-chaussée de la Maison des Jeunes. Le premier est consacré aux jeux en réseau. Une autre pièce accueille des terminaux dans un but moins ludique, davantage consacré à la bureautique, à des recherches sur Internet, et surtout au chat, fortement prisé par les jeunes filles. L'activité principale de l'animatrice de Ker Uhel consiste à ouvrir la Cybercommune en fin de journée, durant trois heures et le samedi après-midi pour permettre aux enfants un accès au multimédia. Les mardis et jeudis, le point accueille les collégiens pour une aide aux devoirs. Celle-ci se fait avec des bénévoles d'*AGIR abcd*, une association d'action sociale, et des étudiants de l'ENSSAT, l'école supérieure d'ingénieurs lannionnaise. La présence d'ordinateurs constitue une aide supplémentaire, notamment pour permettre aux enfants, ne disposant généralement d'aucun accès dans un cadre privé, d'effectuer des recherches de documents sur Internet.

Des activités ont été mises en place, par l'ancien animateur pour tenter de familiariser les jeunes avec divers outils multimédias. Celles-ci n'ont pas encore été reprises par la nouvelle emploi-jeune, toujours en formation avec l'ancien animateur. Un groupe motivé s'était formé autour de l'ancien animateur pour leur permettre d'approfondir leur connaissance de l'informatique et du multimédia. Des séances de montage-démontage d'ordinateurs ont permis de découvrir le fonctionnement d'un ordinateur. Un site Internet de la Maison des Jeunes a été créé. Trois reportages vidéo ont été effectués et ont été mis en ligne : un sur un groupe de musique de la Maison des Jeunes, un deuxième sur l'ENSSAT et un troisième sur le concours

inter-lycée de musique traditionnelle organisé au lycée Félix Le Dantec, avec une interview de Dan ar Braz. L'adjoint à la jeunesse et aux affaires scolaires insiste sur cet aspect de la Cybercommune. Pour lui, elle ne doit pas se limiter à un simple accès au multimédia, mais doit fonctionner avec des projets. *« Nous ne voulons pas d'une Cybercommune juste pour le label. Nous voulons qu'il y ait quelque chose derrière, explique-t-il. Et ça se secrète plus que ça se décrète. Ce qui est important c'est que nous puissions répondre aux besoins des jeunes, mais c'est à eux de proposer des activités ».*

Le point Cybercommune du centre-ville s'est toujours situé, bien qu'ayant été déménagé en septembre 2002, près de la bibliothèque de Lannion. Avec un accès facilité par la présence d'un grand parking à proximité, il est proche de services complémentaires (commerces, mairie, ANPE, bibliothèque, écoles...). Initialement placé à l'étage de la salle de spectacle des Ursulines, le point Cybercommune a été placé dans une tour de garde, au pied de la bibliothèque. Le point souffre d'une mauvaise signalétique. Seul un panneau de signalisation, placé en bordure de l'artère principale du centre-ville, indique la présence du point multimédia. Or ce panneau indique la direction de l'ancien espace Cybercommune. Aucune enseigne n'annonce sa présence. Cet espace, dont les fenêtres donnent sur la rue, n'est en définitive visible que pendant ses heures d'ouvertures. Le reste du temps, les volets sont fermés, la porte grillagée. Le déménagement du point a eu un impact sur la fréquentation. *« Avant, il y avait plus de personnes âgées à venir, explique l'animateur. Aujourd'hui, les gens voient depuis la rue qui est au Point. Les personnes âgées sont réticentes à venir au Point quand il y a des jeunes ».*

L'espace est divisé en deux étages. Huit ordinateurs sont à disposition, connectés en ADSL. Au rez-de-chaussée, cinq sont accessibles. Cet espace est utilisé pour les séances d'initiation. Les ordinateurs sont disposés contre les murs de l'espace multimédia, les écrans tournés vers l'intérieur pour permettre un contrôle de l'utilisation des internautes et un suivi des apprenants. À l'étage, trois ordinateurs sont disponibles. Ces trois ordinateurs sont utilisés lorsque tous les postes du rez-de-chaussée sont occupés. Cet espace est destiné à la bureautique et à Internet : une webcam et une imprimante constituent les seuls périphériques. Le point Cybercommune est accessible les mercredis et jeudis, à raison de trois heures par soirée, quatre heures le mercredi, trois le vendredi et quatre le samedi après-midi.

Le travail de l'animateur s'organise autour de séances de libre accès. Des cycles d'initiation ont été mis en place pour permettre aux personnes peu familiarisées avec l'informatique de se débrouiller seules devant un ordinateur. Mais peu intéressé par ce travail d'initiation, l'animateur a acheté des CD-Rom d'autoformation

pour que les utilisateurs puissent se former seuls. « *Je suis un technicien, explique-t-il, je n'ai pas l'envie de faire un travail d'animation. De toute façon, les gens qui viennent veulent utiliser Internet. Je leur montre comment on fait et après ils se débrouillent. S'ils ont un problème, je suis là pour les aider* ».

## **Impact sur l'environnement local**

Les deux points Cybercommunes de Lannion, du fait de leurs vocations, touchent deux publics différents. À Ker Uhel, ce point est destiné uniquement à un public jeune, entre douze et vingt-cinq ans. Avec huit ordinateurs, les enfants y trouvent un accès gratuit à Internet, à la bureautique et aux jeux. Cette dernière activité et le *chat* constituent les deux occupations les plus prisées. Cela se ressent dans la fréquentation de l'espace. En dehors de ces deux activités ludiques, la mobilisation des jeunes est restée limitée. Sur la cinquantaine de jeunes qui fréquentent cet espace, une quinzaine viennent aux séances d'aide aux devoirs. Seul un petit groupe de six a participé aux activités d'initiation mises en place par l'ancien animateur. Ainsi, il a remporté un prix pour la création d'un jeu informatique, décerné par le Ministère de la Jeunesse et des Sports. Le but était de réaliser ce jeu en collaboration avec les jeunes. Mais ces derniers ne se sont pas impliqués et le jeu, consistant à gérer une ville à la manière d'un élu, a été réalisé uniquement par l'animateur. Dans la majorité des cas, ils sont uniquement demandeurs de jeux en réseau. Ceci d'ailleurs ne va pas sans poser des problèmes d'animation. « *Il y a souvent des accrocs avec les jeunes, explique l'animatrice. Surtout quand ils ne peuvent pas jouer ou quand ils n'ont pas accès au chat* ». La gratuité de l'accès pose aussi des problèmes d'animation. Les animateurs doivent souvent faire face à un afflux trop important de jeunes, une quarantaine, pour faire du jeu en réseau, alors que seulement quatre postes sont accessibles.

La Cybercommune en définitive ne constitue qu'un simple accès multimédia, les utilisateurs ne prenant pas part à des activités qui leur permettraient de découvrir de nouveaux outils multimédias (photo numérique, montage de film vidéo...).

Situé en face de la bibliothèque municipale, en plein centre-ville, le second point Cybercommune de Lannion est destiné à un public plus âgé. Un système payant a été mis en place afin d'éviter l'appropriation de l'espace multimédia uniquement par les collégiens et lycéens du centre. L'accès au CD-Rom n'est pas autorisé, de sorte qu'il n'est pas possible de venir y installer des jeux. L'heure de connexion a été fixée à 3,10 euros, mais un système de tarifs préférentiels a été mis en place : l'abonnement trimestriel est de 46 euros pour les chômeurs et de 7 euros pour les bénéficiaires du RMI contre 62 pour le restant de la population. L'accent mis sur les populations défavorisées, se ressent alors dans la fréquentation de l'espace.

Ce sont les principaux utilisateurs du système d'abonnement avec tarif préférentiel, et représentent selon l'animateur 30 à 40 % des usagers. Cet espace n'a plus vocation à former les néophytes aux outils du multimédia. En 2001, une trentaine de personnes sont venues participer à ces formations. *« Là, je vais refaire une initiation, il y a 3 ou 4 personnes qui veulent un animateur pour leur faire découvrir l'informatique. Mais je ne le fais que de façon ponctuelle »*. Des CD-Rom d'autoformation ont été achetés pour permettre aux utilisateurs d'apprendre seuls à utiliser le matériel informatique, que ce soit les logiciels de base ou l'Internet. Dans ce cadre, le travail de l'animateur au sein de la Cybercommune consiste à assurer des permanences de libre accès. L'espace est de ce fait principalement fréquenté par un public jeune, mais plus âgé qu'à Ker Uhel, familiarisé avec l'outil informatique. *« Les 18-30 représentent 60 % des usagers »*, explique l'animateur. Le premier quart d'heure de connexion est gratuit, renforçant l'attrait libre accès, puisque les autres espaces publics d'accès à Internet, la Poste et le Cybercafé, sont payants dès la première minute de connexion. Elle est en effet moins importante durant la saison estivale, avec une fréquentation moyenne mensuelle de l'ordre de 150 contre 250 utilisateurs pendant le restant de l'année.

L'action des associations visant à développer l'usage de l'informatique et d'Internet n'est pas la seule menée sur la ville de Lannion. Elle s'effectue en parallèle avec d'autres espaces multimédias. Une association, *AGIR abcd*, animée par une quarantaine de retraités, s'est donnée pour objectif de sensibiliser les populations défavorisées à l'informatique. Des initiations sont mises en place régulièrement. *« Les gens peuvent venir s'initier à l'informatique »*, explique un des bénévoles, ancien ingénieur d'Alcatel. L'association met à disposition une douzaine d'ordinateurs. *« Ce sont des vieilles machines que l'on a récupérées gratuitement. Elles ne sont pas très performantes, mais ça suffit »*. La population visée par l'association est sensiblement différente de celles des Cybercommunes. *« Nous travaillons avec des personnes qui sont en difficulté. Ces personnes ne vont pas au point Cybercommune, c'est trop cher pour eux. De toute façon, dès que l'on se met à concurrencer ce qui se fait dans le public ou dans le privé, nous nous mettons en retrait »*. Les personnes âgées constituent la grande majorité des personnes qui viennent bénéficier des soutiens de l'association, environ 80 %. D'autres populations viennent se former, en particulier des chômeurs. Des initiations sont également proposées aux enfants, par le biais de CD-Rom éducatifs. *« Nous voyons une autre population commencer à utiliser cet espace, explique le bénévole. Ce sont des personnes d'origine étrangère qui viennent se perfectionner en français, grâce aux CD-Rom destinés aux enfants »*. L'accès est quasiment gratuit. *« On demande juste aux gens une participation d'un ou deux euros. C'est pour notre fonctionnement »*.

La bibliothèque offre également un accès à Internet. Desservie en ADSL, elle est équipée de deux terminaux, en plus des postes qui servent à la consultation de documents. Ces deux accès à Internet sont destinés uniquement à la recherche de documents. Les fonctions de consultation d'e-mails et de discussion en ligne (*chat*) sont proscrites. L'accès est limité en temps. Un premier, accessible uniquement debout, est restreint à une recherche d'un quart d'heure. Le second poste, consultable assis, destiné à des recherches plus poussées, est accessible l'espace d'une heure. L'accès à Internet, dans la bibliothèque municipale est gratuit pour les abonnés de la bibliothèque.

Une autre structure offre un accès à Internet, la mission locale de Lannion. Cette structure est destinée à un public jeune, entre seize et vingt-cinq ans. Animé par un emploi-jeune, cet atelier, de trois postes, a pour vocation première la recherche d'emplois, mais ne se limite pas à ce seul aspect. Les jeunes peuvent y trouver un accès pour la recherche d'informations. « *Le seul critère que nous avons, c'est la limite d'âge, explique l'animateur. Après, tous les jeunes peuvent venir faire des recherches, avec une priorité pour ceux qui sont à la recherche d'un emploi* ». Un accès à la bureautique permet également aux jeunes de taper leurs CV. Enfin, des modules d'initiation à Internet sont mis en place tous les lundis, pour rendre les jeunes autonomes dans leur recherche d'emplois.

Deux autres espaces offrent un accès à Internet sur la ville de Lannion : la Poste, dans le cadre du programme *Cyberposte*. L'accès se fait grâce à une carte à puce. Les usagers l'achètent 7,6 euros, et la recharge coûte 4,5 euros. L'accès se fait dans le bureau de Poste, sans pouvoir bénéficier d'une quelconque discrétion : le poste se situe près des guichets, l'écran tourné vers la file d'attente. Une salle de jeux en réseau offre également un accès à Internet, pour 4,5 euros de l'heure, même si elle est surtout spécialisée dans le jeu en réseau.

### **Les acteurs rencontrés sur la ville de Lannion.**

#### *L'adjoint à l'enfance, à la jeunesse et aux affaires scolaires*

49 ans

Psychologue scolaire.

Élu depuis 1989, il a été nommé adjoint en 2001. Si le projet de Cybercommune à Ker Uhel a été porté par son prédécesseur, aujourd'hui premier adjoint, le nouvel adjoint suit régulièrement l'action des animateurs. Il est soucieux du développement équitable des NTIC vers les enfants, en particulier pour leur permettre d'avoir un accès supplémentaire à l'information. Il a renforcé le parc informatique des écoles primaires de la

ville pour faciliter l'appropriation des nouvelles technologies, et ce aussi bien dans un cadre scolaire que périscolaire.

#### L'ancien conseiller municipal délégué à la communication

Cadre de France Télécom

Il est devenu conseiller municipal en 1997, après la démission d'un conseiller, également délégué à la communication. Sensibilisé aux NTIC dans un cadre professionnel, il a été à l'origine du projet *Lannion Multimédia C@P 2000*, intégrant la création d'une Cybercommune dans le centre-ville de Lannion. Il a pensé les NTIC à la fois comme un outil d'information, dont il est nécessaire de développer l'usage dans le cadre d'un accès public, et de communication, via la mise en place d'un nouveau site Internet. Depuis 2001, il est adjoint à l'urbanisme et à l'environnement.

#### La conseillère municipale déléguée aux NTIC

52 ans

Elle a été élue en 2001 et nommée conseillère déléguée aux NTIC, lorsque les NTIC ont été séparées des attributions de la déléguée à la communication. Elle est aujourd'hui chargée de mettre en œuvre le programme *Lannion Multimédia C@P 2000*, mise en œuvre commencée par l'ancien conseiller délégué à la communication.

Chercheuse au CNET, elle est arrivée à Lannion en 1983. Elle travaille actuellement sur les applications possibles d'Internet, en particulier sur le commerce électronique. Elle a par conséquent fait du développement de l'usage d'Internet et de l'ADSL une priorité, en particulier pour les quartiers sociaux de la ville.

#### Le directeur du service informatique

38 ans

Ingénieur informatique, il a exercé dans le secteur privé, avant son recrutement en 1998 comme directeur de service. Sa première fonction a été de structurer les services informatiques de la ville, inexistants auparavant. En tant que directeur de service, il a en charge de mettre en œuvre le programme *Lannion Multimédia C@P 2000*, en particulier la mise en place des infrastructures de télécommunications. Dans ce cadre, c'est lui qui supervise directement le travail de l'animateur du centre ville et de l'ancien animateur de Ker Uhel, qui aujourd'hui s'occupe du parc informatique des écoles.

### L'animateur du point Cybercommune du centre-ville

27 ans

Après un DUT en informatique obtenu à l'IUT de Lannion, il a travaillé quelques mois dans une société de services en informatique comme programmeur. De 1998 à 2000, il a été animateur dans la Cybercommune d'Etables-sur-Mer. Après y avoir passé deux ans, il a été recruté pour le même travail sur Lannion. Ses deux expériences d'animateur sont avant tout motivées par la recherche d'une activité professionnelle proche de celle de son amie. Aujourd'hui, il songe intégrer le service informatique de la ville, en tant que technicien en maintenance informatique.

Dans le cadre du programme Cybercommune, il s'occupe de l'animation de la Cybercommune du centre-ville et de la mise à jour du site de la ville.

### L'ancien animateur du point Cybercommune de la Maison des Jeunes de Ker Uhel

28 ans

Après un BTS optique, il est devenu technicien en réseau informatique. Après trois mois passés à travailler dans l'optique, il a été recruté en tant qu'animateur Cybercommune en avril 1999. Initialement destiné à travailler dans les réseaux de télécommunications, il a passé et obtenu son concours de technicien informatique. Dans le cadre de la Cybercommune de Ker Uhel, il s'est occupé de l'animation de l'espace Cybercommune. Animateur à mi-temps, il gérait le parc informatique de la ville de Lannion. Depuis le mois de juin, son activité tourne uniquement autour de la maintenance de ce parc informatique. Il reste toutefois proche de la Cybercommune de Ker Uhel, où il assure à la fois la maintenance du parc informatique et la formation de la nouvelle emploi-jeune qui est chargée aujourd'hui de l'animation de cet espace.

### L'animatrice du point Cybercommune de la Maison des Jeunes de Ker Uhel

25 ans

Après un bac STT, elle est rentrée dans une école de gendarmerie, dans l'espoir de s'occuper de la délinquance juvénile. Ne répondant pas aux critères militaires, elle a abandonné. Elle a travaillé pendant deux ans à Alcatel à Lannion, avant d'être recrutée, début octobre, en tant qu'animatrice de l'espace multimédia de Ker Uhel. Elle assure aujourd'hui des permanences seize heures par semaine dans un cadre périscolaire. N'ayant pas de compétences particulières en informatique, elle veut compenser ce manque, en suivant une formation auprès de l'ancien animateur de l'espace multimédia. Davantage intéressée par l'animation, sa fonction concerne moins l'initiation à l'informatique que l'animation et l'encadrement de l'espace Cybercommune.

## **Bilan sur Lannion**

### *Caractéristique du site*

Ville marquée par la décentralisation d'un centre de recherche en télécommunication à la fin des années 1950, Lannion se caractérise par la présence d'une zone industrielle très spécialisée. La présence de deux quartiers à habitat social rappelle l'existence d'une population défavorisée.

### *Historique du dispositif*

La ville de Lannion accueille deux points Cybercommunes. Le premier a été créé au début de l'année 1999 et installé dans un quartier jugé sensible, dans un lieu préexistant, la Maison des Jeunes. Ce point Cybercommune a été mis en place par l'adjoint à l'enfance, à la jeunesse et aux affaires scolaires, dans un souci de « discrimination positive » à destination des jeunes.

Le second a été porté par le conseil municipal délégué à la communication. Ce point Cybercommune s'inscrit dans un projet plus vaste, Lannion Multimédia [C@P 2000](#), qui vise à développer l'usage des NTIC sur la ville.

### *L'animation*

L'animation des deux espaces multimédia de la ville est assurée par deux animateurs distincts. Dans le cas de la Cybercommune du centre-ville, un animateur spécialisé dans l'informatique anime l'espace, assure une vingtaine d'heures de formation par semaine. Outre de travail d'animation, il assure la mise en œuvre du programme Lannion Multimédia [C@P 2000](#).

Un autre animateur, technicien en optique, assurait l'animation du point Cybercommune, placé dans la Maison des Jeunes de Ker Uhel. Il avait en charge le suivi du parc informatique des écoles. Depuis le mois de mai 2002, il s'occupe uniquement de ce parc. Une troisième animatrice assure aujourd'hui l'animation de cet espace une quinzaine d'heures par semaines, en plus de l'animation traditionnelle de la maison des jeunes.

### *Le suivi des élus*

Les deux espaces multimédia de la ville de Lannion ont été créés par deux adjoints et ont des objectifs complémentaires. Le premier a été mis en place par l'adjoint à l'enfance, à la jeunesse et aux affaires

scolaires en 1999. Son successeur, un psychologue scolaire, souhaite faire de l'appropriation des NTIC par les jeunes une de ses priorités et suit régulièrement le travail de l'animatrice, qui s'intègre dans une politique plus vaste d'activités périscolaires.

Le second espace a été mis en place par l'ancien conseiller délégué à la communication. Il a été le porteur d'un projet de développement des NTIC sur la ville, *Lannion Multimédia C@P 2000*, lequel prévoyait la création d'un second centre multimédia. Après les élections de 2001, cette délégation a été éclatée. Le suivi de ce programme et de la Cybercommune est assuré par la nouvelle déléguée aux NTIC.

Les animateurs de la Cybercommune évoluent principalement sous le contrôle du directeur du service informatique de la ville.

### Les réalisations

Le premier point Cybercommune, composé de huit ordinateurs, a été installé dans la Maison des Jeunes de Ker Uhel, dans un espace fréquenté assidûment par les jeunes du quartier. Différentes activités sont proposées, jeux en réseau et discussions en ligne pendant les heures de libre accès, aide aux devoirs, ateliers de reportages vidéo.

Le second espace a été installé en plein centre ville, où huit postes sont accessibles. Cet espace sert quasi uniquement à la bureautique, à la recherche d'informations sur Internet et à la consultation d'e-mails. L'animateur, un technicien en informatique, ne fait pas d'initiation structurée, mais uniquement du libre accès. Durant ces heures, ils assistent les personnes en difficulté dans leur recherche de documents.

### Impact sur l'environnement local

Le point Cybercommune placé dans la Maison des Jeunes de Ker Uhel, est fréquenté par une cinquantaine de jeunes. Ceux-ci viennent trouver un accès pour des jeux vidéo ou des discussions en ligne, mais ne sont pas demandeurs de nouvelles activités.

La Cybercommune du centre-ville accueille un public majoritairement composé de jeunes adultes, déjà formés à l'informatique, qui recherchent un accès à Internet, moins coûteux que dans le Cybercafé de Lannion.

Date de lancement des sites : février 1999 pour le point Cybercommune de Ker Uhel ; octobre 2000, pour le point Cybercommune du centre-ville.

Place des élus dans l'historique : ces deux espaces ont été créés par deux élus. Le point Cybercommune a été installé dans la Maison des Jeunes de Ker Uhel par l'adjoint à l'enfance, à la jeunesse et aux affaires scolaires. Le second espace a été créé par le conseiller municipal délégué à la communication, dans le cadre du projet *Lannion Multimédia C@P 2000*.

Lieu d'implantation des espaces : Maison des Jeunes dans le quartier de Ker Uhel ; centre-ville, en face de la bibliothèque.

Option choisie : libre accès dans les deux cas.

Population et types d'usages :

- Dans la maison des jeunes : jeunes, pour du jeu en réseau, des discussions en ligne (chat) et des recherches de documents.
- Dans la Cybercommune du centre-ville : jeunes à 65 %, 40 % à la recherche d'un emploi, consultation d'e-mails et recherche de documents.

Autres espaces publics d'accès à Internet : Mission Locale, bibliothèque municipale, Agir abcd, Cybercafé, la Poste.

### **3.2.1.6 La mise en place du programme Cybercommune sur Perros-Guirec**

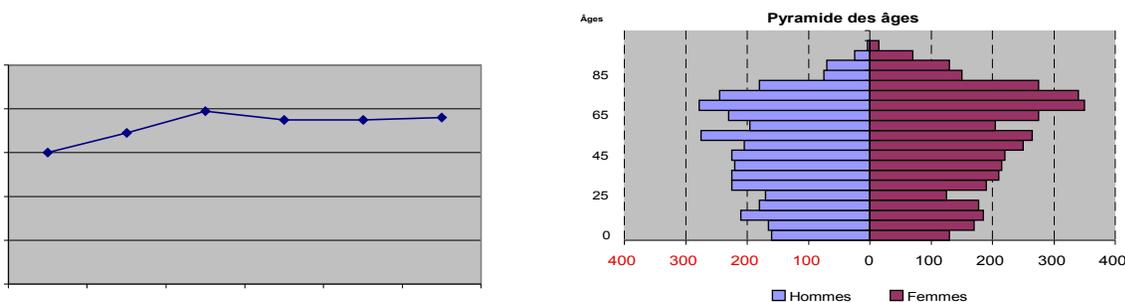
La population de 8000 habitants environ fait partie de la zone de forte influence de Lannion (elle n'en est qu'à 7 kilomètres). Dépendante de l'activité des télécommunications, la commune concentre aussi la principale activité touristique du Trégor-Goëlo. Cette activité séculaire permet de sextupler sa population en été et de bénéficier d'une notoriété supérieure à sa voisine et rivale. Il en découle aussi le maintien d'une forte activité commerciale, en particulier dans l'hôtellerie et la restauration...

Perros-Guirec, comme Lannion, a connu de profonds bouleversements depuis l'arrivée du Centre national d'études des télécommunications et d'usines sur le plateau industriel de Lannion.

Comme Lannion, elle a vécu au rythme des cycles de prospérité et de crise de ces activités nouvelles, crises amorties par le dynamisme touristique et par l'installation d'une population plus aisée, notamment à l'âge de la retraite.

Comme Lannion, la commune comporte une cité de logements sociaux, avec une importante population modeste, souvent en difficulté. Elle héberge aussi des salariés de la zone industrielle de Lannion. Il sera intéressant d'observer si l'engagement dans le projet Cybercommune concerne des publics contrastés de la station balnéaire. Si celle-ci adhère à la communauté de communes de Lannion, elle n'en est pas moins jalouse de son autonomie communale et en forte concurrence avec Lannion, ce qui prend aussi un aspect politique. De ce fait, elle refuse l'adhésion à la communauté d'agglomération en cours de formation ; ce qui l'amène, fin 2002, à quitter la communauté de communes Lannion-Trégor. Avec ses recettes propres liées au casino, au tourisme, à son activité de station balnéaire bien promue, la commune pense avoir sa carte à jouer en dehors d'une intercommunalité qui lui semble profiter surtout à la capitale des télécommunications. Même si une école de musique intercommunale l'unit encore à Lannion et à Saint-Quay-Perros, la cité balnéaire organise ses propres temps forts culturels (festival de BD, théâtre d'enfants, jeudis de Trestraou, expositions et concerts).

**Tableau 164. Indices démographiques.**



**Tableau 35. Évolution de la population active et des catégories socioprofessionnelles.**

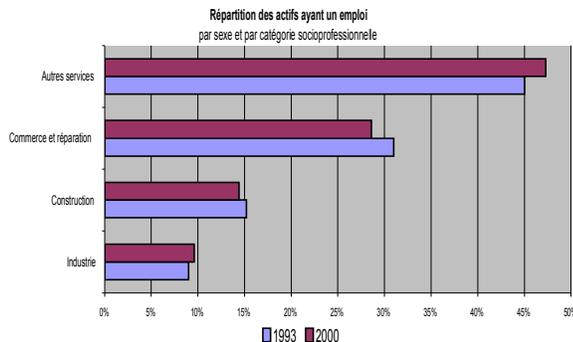
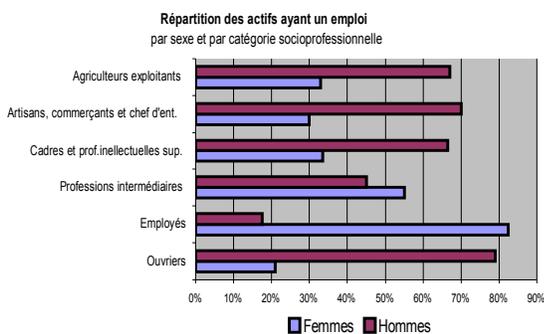
	1999		Évolution 1990-1999 en %	Part des femmes en %	
	Répartition (%)			1999	1990

<b>Ensemble</b>	<b>6 660</b>	<b>100</b>	<b>-0,9</b>	<b>50,8</b>	<b>51,4</b>
Agriculteurs exploitants	484	7,8	10,5	39,7	40,8
Artisans commerçants, chefs d'entreprises	208	3,3	-40,5	28,8	41,0
Cadres et professions intellectuelles sup.	124	2,0	12,5	38,7	38,1
Professions intermédiaires	472	7,6	-9,8	47,5	44,7
Employés	672	10,9	16,7	83,3	90,2
Ouvriers	1 136	18,4	8,9	24,3	19,2
Retraités	2356	38,2	17,3	53,1	51,9
Autres sans activités professionnelles	1208	19,6	-18,5	63,9	68,2

	1999			1999		
	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs	Ensemble	Ayant un emploi	Chômeurs
Ensemble	2884	86,2	10,3	0,7	3,6	-13,5
De 15 à 24 ans	169	66,9	21,8	-26,4	-18,5	-28,9
De 25 à 49 ans	1994	87,5	9,5	8,0	9,5	-4,2
De 50 ans ou plus	721	87,2	8,6	-7,2	-5,2	-24,7
Hommes	1582	88,3	8,9	-1,5	1,1	-11,2
Femmes	1302	83,6	12,1	3,5	7,0	-15,5

**Tableau 36. Répartition de la population active et des activités économiques.**



## Historique du dispositif

À Perros-Guirec, la Cybercommune est portée par une association paramunicipale, Perros Animation Jeunesse. Cette association a pour vocation la mise en œuvre de la politique enfance-jeunesse de la ville. Installée dans les locaux du Centre du Quinquis, situé en périphérie du centre-ville, elle propose de nombreuses activités culturelles (ateliers photos, cours de musique...) et sportives aux jeunes de la commune. L'été, Perros Animation Jeunesse accueille des jeunes dans le cadre d'un centre d'hébergement.

Perros Animation Jeunesse a été créée en 1996 par l'adjoint aux sports et aux affaires scolaires, actuel président de l'association. La forme associative a été préférée par la municipalité à un service municipal, car jugée plus souple « *pour recevoir des subventions et pour l'embauche de personnes* », rappelle l'adjoint. Cette association a proposé de façon précoce, dès 1997, des actions de sensibilisation aux NTIC. Des expériences, en partenariat avec France Télécom, ont été menées durant l'été pour offrir un accès à Internet. Deux ordinateurs avec accès à Internet avaient été mis en place pour permettre aux vacanciers d'aller sur le Web. D'abord pensé dans une optique touristique, le besoin d'avoir un accès permanent s'est vite fait ressentir. « *On a bien senti qu'il y avait un réel besoin, que ce n'était pas juste un effet de mode,* » précise le directeur de PAJ.

Lorsque le dispositif Cybercommune a été mis en place par la région au début de l'année 1998, l'information a circulé rapidement par l'intermédiaire du maire, vice-président du Conseil Régional. Début 1998, sous l'impulsion de Perros Animation Jeunesse, la ville s'est rapidement portée candidate. L'adjoint se félicite du dynamisme de l'association. « *Nous étions la 29<sup>ème</sup> Cybercommune à déposer un dossier auprès du Conseil Régional* ». À l'origine, la Cybercommune était davantage destinée aux écoliers et collégiens. Dans cette optique, le Point Information Jeunesse a été placé à l'étage de la Cybercommune. « *Ça nous semblait au départ logique de mettre en place le PIJ dans le point Cybercommune, commente l'adjoint aux sports et aux affaires scolaires, pour que les jeunes puissent consulter de la documentation sur les métiers, les filières, les formations et compléter avec Internet* ».

Début 1999, la Cybercommune a ouvert ses portes. Installée dans la galerie marchande du centre-ville, le Passage du Triangle, elle est rattachée directement à l'association Perros Animation jeunesse. Une animatrice assurait à la fois l'animation des deux espaces, multimédia et PIJ. En 2001, l'espace multimédia a été renforcé par la mise en place d'un nouveau label, Cyberjeunes, créé en 2000 par le Ministère de la Jeunesse et des Sports. Il vise à accroître l'information auprès des jeunes, en dotant les PIJ de matériel informatique, et à permettre l'appropriation de l'outil informatique par la création de projets artistiques ou culturels.

## **L'animation**

Durant ses quatre années d'activités, la Cybercommune a connu plusieurs phases. Elle a toujours été animée par un bénévole et un animateur Cybercommune, mais trois emplois-jeunes se sont succédés depuis sa création.

### Les animateurs

Les deux premiers animateurs étaient peu compétents en informatique. La première, arrivée en novembre 1998, a suivi une formation de communication à l'IUT de Lannion. Elle n'avait pas de compétences suffisantes pour assurer des cycles d'initiation. Au sein de la Cybercommune, son activité se limitait à l'encadrement d'heures de permanences. Elle animait également le Point Information Jeunesse. Elle a démissionné en novembre 2000. La Cybercommune est restée quelques mois sans emploi-jeunes, jusqu'à l'arrivée d'un nouvel animateur en novembre 2001.

Animateur de profession, son intérêt s'est naturellement porté sur l'animation du Point Information Jeunesse. Sans compétences en informatique, il était incapable de gérer le parc informatique de l'espace multimédia. Dans le cadre de la Cybercommune son travail se limitait à l'ouverture de l'espace multimédia durant des heures de libre accès. Dans le cadre du PIJ, il organisait des forums d'information sur des thèmes variés, en particulier l'été sur la plage de Trestraou. Également animateur du Cyberjeunes, il est intervenu dans un collège pour mettre en place un journal. Devant l'impossibilité d'animer les trois dispositifs, Cybercommune, Cyberjeunes et PIJ, il a préféré démissionner, en octobre 2002. « *Il faut que les animateurs soient des gens passionnés*, note le directeur de Perros Animation Jeunesse, « *sinon ils se démotivent et ils arrêtent. Quentin (l'actuel animateur Cybercommune), lui, c'est un fêru d'informatique* ».

Actuellement, deux animateurs assurent séparément l'animation de l'espace Cybercommune-Cyberjeunes et du Point Information Jeunesse.

Le premier a des compétences importantes en informatique. Titulaire d'un DUT et d'une licence en informatique, il poursuit actuellement ses études dans le cadre d'un DEST à l'ENSSAT, l'école supérieure d'ingénieurs de Lannion. Recruté dans le cadre d'un CDD depuis le début du mois d'octobre, il est un habitué de l'association Perros Animation Jeunesse. Il y a effectué son service civil entre 1999 et 2000. Il avait pour mission la création d'un logiciel informatique destiné à la gestion du centre d'hébergement. Il a également mis en ligne le site Internet de Perros Animation Jeunesse. Il a la charge de l'animation des dispositifs Cybercommune et Cyberjeunes, où il assure des heures de libre accès et des initiations à Internet et à la création de sites Web. Passionné de radio, il s'occupe d'une radio étudiante sur Morlaix. Dans le cadre du Cyberjeunes, il propose une initiation d'animateur radio.

Une seconde animatrice s'occupe uniquement du point PIJ. Elle poursuit le contrat emploi-jeune commencé par les deux premiers animateurs Cybercommune. « *Le point est aujourd'hui situé dans les locaux du Centre*

du *Quinquis*, précise-t-elle. *Il s'agit de rendre le point plus visible. Il ne l'était pas assez quand il était placé à l'étage de la Cybercommune. Les jeunes connaissent bien l'informatique, mais pas l'information jeunesse* ». Recrutée début novembre, son activité consiste à assurer deux permanences par semaine, les mercredis et samedis après-midi. Outre ces deux permanences, elle intervient également dans les deux collèges de la ville pour transmettre l'information sur la vie des jeunes. *« Il faut promouvoir l'information jeunesse par différents aspects, note-t-elle. On va organiser durant l'année plusieurs forums, un sur la santé et un autre sur les boulots d'été »*.

Elle suit par ailleurs des cours en informatique dispensés par l'animateur multimédia, à raison de trois heures par semaine. *« J'ai des connaissances en informatique, précise-t-elle, mais je n'ai pas vraiment de méthode pour les initiations »*. À partir du mois de janvier, elle va s'impliquer dans le dispositif Cyberjeunes, en proposant des initiations aux plus jeunes. Formée pendant deux ans, le temps du contrat de l'actuel animateur Cybercommune, elle assurera par la suite, selon les vœux du président de l'association l'animation du PIJ et du Cyber-Jeunes. L'initiation des adultes sera laissée aux soins des bénévoles. Mais pour le directeur de l'association, s'il ne s'agit pas de remettre en cause le travail des bénévoles, il n'est pas envisageable de s'appuyer sur un seul animateur. *« Un seul animateur ne peut pas s'occuper des trois dispositifs, Cybercommune, PIJ et Cyberjeunes »*, explique-t-il, *« sans que cela ne se fasse au détriment d'eux »*.

### Les bénévoles

Actuellement, un seul bénévole est en activité. Ancien ingénieur en informatique, il est impliqué dans la Cybercommune depuis sa création. Venu en retraite sur la Côte de Granit Rose, il a cherché dès son arrivée à s'investir dans la vie associative perrosienne, pour ne pas rester inactif. En tant que bénévole, il organise des cycles d'initiations. Il s'agit, pour lui, d'accompagner les usagers de la Cybercommune pour leur permettre à la fin de l'initiation de s'équiper en informatique. Il guide les utilisateurs initiés dans leurs premiers pas en informatique hors de la Cybercommune. *« Dès que les gens ont une panne ou un problème, ils m'appellent et je la répare. Je trouve des solutions »*.

Il est actuellement seul bénévole à animer la Cybercommune. Il va bientôt être épaulé par un ingénieur nouvellement retraité. Ancien cadre d'Alcatel, il a été contacté par le conseiller municipal, délégué aux NTIC, également ingénieur à Alcatel. *« Il me connaissait, explique-t-il. Il savait que je partais en retraite. Il m'a proposé de devenir bénévole. Comme maintenant j'ai du temps libre, j'ai accepté »*. Familiarisé avec l'outil informatique dans le cadre de son travail, il assiste aux séances d'initiation de l'autre bénévole pour se

former à la transmission du savoir. *« Pour l'instant, je suis plus spectateur qu'acteur, précise-t-il. Je vais faire deux sessions d'initiation, en février et en avril »,* à raison de six demi-journées d'initiation par session.

### **La place des élus dans le dispositif**

Le choix de Perros Animation Jeunesse pour porter la Cybercommune de Perros-Guirec n'est pas anodin. Pour l'adjoint au sport et aux affaires scolaires, également président de l'association Perros Animation Jeunesse, il s'agissait avant tout d'offrir un accès à Internet aux jeunes de la ville. *« Le maire m'a remis un dossier, rappelle l'adjoint. Pour moi, c'était important. Il faut développer les NTIC auprès des jeunes. La municipalité a développé l'informatique dans les écoles. Dans un souci d'égalité, il ne faut pas qu'ils soient déconnectés en dehors de l'école ».* Ce dernier suit de façon régulière les travaux de la Cybercommune de Perros-Guirec. Il organise des réunions bimestrielles qui ont pour but de motiver animateurs et bénévoles, et être à l'écoute de leurs besoins. *« Les bénévoles ont besoin d'être encadrés, rappelle-t-il, de sentir qu'ils sont soutenus dans leur action ».* Elles permettent également de coordonner l'action des bénévoles et de l'animateur, sous l'autorité d'une personne responsable.

Un autre élu suit régulièrement les activités de la Cybercommune, le conseiller municipal, délégué aux NTIC. Ingénieur en informatique à Alcatel, il mène une réflexion sur le développement de l'usage des nouvelles technologies sur Perros-Guirec. Le premier aspect concerne la création d'un site Internet unique pour toute la Ville, regroupant les autres sites existants. *« Il y a des choses qui existent, des serveurs, des sites Internet dans différentes structures. Le problème, c'est qu'ils ont été développés en fonction de leurs besoins. L'Office de Tourisme, le Centre Nautique, le Port, le Centre du Quinquis, tous ont leur propre site. Il est nécessaire d'harmoniser tous ces sites pour donner une image cohérente de la ville. On a un projet de création de site sous l'égide de l'Office du Tourisme, qui sera maître d'œuvre ».* L'introduction des nouvelles technologies dans les relations entre les administrations municipales et les administrés constitue un deuxième aspect. Il s'agit de développer l'offre de services administratifs en ligne, mais ne constituera pas, dans un premier temps, un outil de communication de la municipalité. *« On va mettre en ligne des services qui sont demandés en mairie de façon récurrente, note l'élu, des permis de construire, des choses comme ça. Il y a une forte demande de la part des Perrosiens pour développer ce genre de services ».* Le troisième volet concerne le renforcement des interactions et de la communication entre les services administratifs de la collectivité. *« Il faut arriver à structurer une mairie, explique le délégué aux NTIC. Il faut créer un système d'informations pour améliorer le fonctionnement de la mairie. C'est un peu comme une PME, mais avec plus de lenteur. Ce que je veux, c'est mettre en place un serveur entre tous les sites, pour que les personnes gagnent du temps au lieu de se déplacer ».*

L'animateur Cybercommune est impliqué dans ce projet, en tant que technicien. « *Quentin* (l'animateur multimédia) *est fort techniquement*, commente l' élu délégué aux NTIC. *Il m'aide dans la définition de ce que l'on va faire, de nos besoins, dans le choix du prestataire de services auquel on fera appel pour développer le site de la ville* ». La Cybercommune est également associée dans ce projet de développement des NTIC sur la ville. « *Il faut faire le lien entre la Cybercommune et son environnement*, préconise l' élu délégué aux NTIC. *Elle peut constituer un espace de communication entre la mairie et les administrés* ».

Parallèlement à ce projet de développement de sites Internet et de services en ligne, il suit les activités de la Cybercommune. Il est présent à chaque réunion de bilan de la Cybercommune et a trouvé un autre bénévole pour accroître l' offre de services de la Cybercommune. « *Il est très réfléchi et sérieux*, commente l' élu. *Il faut de l' assiduité et de l' humilité. Je pense qu' il a les qualités pour être bénévole* ».

## Les réalisations

L'espace multimédia n'a pas été installé dans les locaux de l'association Perros Animation Jeunesse, centre culturel relativement excentré par rapport au centre-ville. Il a été placé au sein du Passage du Triangle, bien connu des Perrosiens et se trouve au centre d'un important complexe de services : commerces, mairie, etc. Cependant, le point se trouve excentré au sein cette galerie marchande, autour de plusieurs locaux qui ne sont plus loués. De plus, il souffre cependant d'un manque de signalétique pour rappeler son existence. Aucun panneau directionnel n'a été placé aux extrémités de ce Passage.

Le local est divisé en deux espaces distincts. Le rez-de-chaussée accueille le point multimédia. Il est doté de dix ordinateurs, placé sur les côtés de la salle, les écrans tournés vers l'intérieur. Cette disposition est idéale pour les initiations. Les apprenants tournant le dos à l'animateur, il peut plus facilement suivre leur évolution et leurs difficultés. L'initiation se fait par le biais d'un écran et d'un vidéo projecteur. Elle permet également de renforcer le contrôle de l'animateur dans le cadre d'heures de libre accès. Dix ordinateurs sont accessibles, dont deux plus spécifiquement destinés au multimédia. Ils sont équipés de logiciels de montage sonore et vidéo. Concernant les périphériques, trois scanners et trois imprimantes sont disponibles. Le point Cybercommune a également à disposition deux appareils photo numérique et une caméra, matériel appartenant à Perros Animation Jeunesse. Ils sont utilisés comme support pour des séances d'initiation. À l'étage se trouve aujourd'hui le bureau de l'animateur, depuis le transfert, à la rentrée, du Point Information Jeunesse au Centre du Quinquis, centre qui héberge l'association Perros Animation Jeunesse.

L'espace multimédia de Perros accueille deux dispositifs labellisés, quasi similaires. Le point Cybercommune a reçu en 2001 le label « Cyberjeunes » de la part du Ministère de la Jeunesse et des Sports. Il vise lui aussi à ventiler l'usage de l'informatique et du multimédia. *« Les structures souhaitant solliciter le label « Cyberjeunes » s'engagent à répondre aux objectifs du programme, tels qu'ils sont définis par l'instruction du 10 juillet 2000 et qui visent à améliorer l'accès des jeunes à l'information ; créer des services de proximité et en permettre l'initiation ; favoriser l'expression et la citoyenneté des jeunes ; développer les pratiques artistiques et culturelles grâce à l'outil informatique<sup>24</sup> »*. Ces deux dispositifs ont été implantés dans le même espace pour pouvoir mutualiser les moyens humains et informatiques. *« Nous sommes une ville d'une petite taille, on ne peut pas soutenir deux dispositifs distincts, précise le directeur de Perros Animation Jeunesse. Il faut nécessairement mutualiser les moyens. Et puis, avoir les deux dispositifs, au sein du PAJ et dans un même espace, cela permet de ne pas couper les adultes des jeunes. Ça permet de développer le contact entre les générations, de lutter contre la rupture générationnelle, comme on l'appelle dans le jargon des animateurs »*.

<sup>24</sup> Cahier des charges destiné à la labellisation d'espaces « Cyberjeunes » au sein du réseau information jeunesse.

### Le libre accès

La première activité consiste à ouvrir les portes de la Cybercommune et du Cyberjeunes dans le cadre de plages horaires de libre-service. 18 heures hebdomadaires sont ainsi assurées par l'animateur. L'espace est accessible les mercredis et samedis durant cinq heures, une heure en fin de matinée et quatre heures l'après-midi ; les mardis et jeudis, en soirée, de 19h à 21 h et trois heures les vendredis, une heure en fin de matinée et quatre heures l'après-midi. Ces heures d'ouverture permettent de toucher un public le plus large possible, les jeunes dans un cadre périscolaire et les adultes en dehors des heures de bureau. L'heure d'accès à un ordinateur coûte 2 euros et 2,75 euros pour l'heure de connexion à Internet. Le libre accès ne constitue qu'une partie de l'activité de la Cybercommune. Plusieurs initiations sont proposées par l'animateur et le bénévole de la Cybercommune.

### Découverte et d'initiation à l'informatique

Les séances de découverte et d'initiation à l'informatique sont assurées par le bénévole. Il s'agit de cycles de formation répartis sur quinze jours en deux journées de six heures et en deux demi-journées de trois heures. Destinées à un groupe de six adultes « *pré-initiés à l'informatique, sachant manipuler le clavier et la souris<sup>25</sup>* », ces séances consistent en une présentation de l'ordinateur et de ses composants, et de son principe de fonctionnement. Elles incluent également la découverte de Windows, une initiation au traitement de texte, au tableur, au traitement de l'image. Une dernière séance est destinée à conseiller les initiés sur le choix de leur matériel. « *Il y a beaucoup de gens qui s'équipent en informatique, mais qui achètent n'importe quoi, commente ce bénévole. Les initiations ont pour but de promouvoir l'achat raisonné d'un ordinateur, en fonction des besoins des utilisateurs. Il faut commencer par démystifier l'informatique, puis leur apprendre à acheter des PC pas plus chers qu'il ne faut* ». Parallèlement à ces initiations, il tient des permanences régulières pour répondre aux questions éventuelles des utilisateurs sur des problèmes techniques rencontrés.

---

<sup>25</sup> Plaquette de présentation de l'espace multimédia de Perros-Guirec.

### Initiation à la photo numérique

Ce même bénévole a mis en place un autre cycle, plus spécialisé, d'initiation à la photo-numérique. Ces initiations proposent de découvrir le fonctionnement des appareils photo-numériques, des logiciels de traitement de l'image, d'envoi de photos par courrier électronique. Ces initiations sont destinées à un public déjà familiers de l'informatique, le plus souvent intéressé par l'achat de ce type d'appareil. L'espace multimédia a à sa disposition deux appareils photo numérique, auxquels s'ajoute celui du bénévole.

### Initiation à Internet et à la création de sites Web

L'animateur Cybercommune-Cyberjeunes s'occupe des initiations à Internet, à raison de deux cycles par mois. Une initiation de base, en trois matinées de trois heures, le mercredi matin, offre les bases de la recherche de documents sur Internet et l'utilisation du mailing. Cette initiation est limitée à quatre personnes. Il propose également des initiations à la création de sites Internet. Une seule journée de six heures a, pour le moment, été mise en place. Trois personnes sont venues découvrir les logiciels nécessaires à la création d'un site, l'élaboration et la conception d'un site et sa mise en place sur serveur. Cette initiation est surtout destinée aux personnes ayant un projet personnel : sur les trois formés, un était un commerçant perrosien, un autre voulait mettre en ligne un site pour louer un gîte.

### Initiation à la vidéo numérique

Passionné par la vidéo, l'animateur a également mis en place des stages d'initiation à la vidéo-numérique. Deux ont été mis en place. Le premier, dans le cadre du Cyberjeunes, est destiné aux collégiens. Ils apprennent à faire des montages vidéo à partir d'un logiciel. Le second, plus structuré, dans le cadre de la Cybercommune, est destiné à un public plus âgé, essentiellement des jeunes adultes. Il s'agit de leur permettre de découvrir la vidéo, de l'écriture au montage en passant par la réalisation, en création une courte fiction. « *C'est pour rendre l'atelier plus attrayant* », précise l'animateur.

### Cyber radio

L'animateur fait partager sa passion de la radio. Il a mis en place une Cyber radio. Destinée à un public jeune voulant tester, gratuitement, l'expérience d'animateur radio, elle n'émet des émissions que durant la saison estivale, sur la bande FM. Durant l'année scolaire, les jeunes découvrent le montage sonore. « *Les jeunes préparent des plages d'une heure de musique, des jingles*, explique l'animateur Cybercommune, *qui seront diffusés en été. Ils apprennent à faire du montage numérique grâce à un logiciel. C'est pour cela qu'on a*

*appelé cet atelier Cyber radio* ». Cet atelier est destiné à deux populations différentes. Deux heures hebdomadaires sont organisées pour les 12/15 ans, dans le cadre de Cyberjeunes ; les seize ans et plus, trois heures par semaine, font un travail plus poussé. Un partenariat a été passé avec une radio étudiante de Morlaix, *Millénium*, créée par l'animateur. Des émissions réalisées dans le cadre de la Cybercommune seront diffusées sur ses ondes.

### Initiation pour les plus jeunes

Dans le cadre du Cyberjeunes, l'animatrice du PIJ, en formation avec l'animateur Cybercommune, animera à partir du mois de janvier, les samedis, des séances d'initiation à l'informatique d'une manière ludique. Destinées à un public de 7 à 12 ans, ces initiations ont pour but de développer l'appropriation d'un outil, auquel ils sont déjà sensibilisés dans un cadre périscolaire. *« Pour le moment, il s'agit juste de les initier à l'informatique, commente l'animatrice. Après, je mettrai des activités en place au fur et à mesure en fonction de la demande ».*

### **Impact sur l'environnement local**

Si la Cybercommune constitue un des deux espaces publics d'accès à Internet de Perros-Guirec avec la Poste, son objectif est avant tout l'initiation des adultes dans l'objectif de les amener à acheter leur propre matériel informatique.

Les jeunes sont à 80 % les usagers du point multimédia pendant les heures d'ouverture de la Cybercommune. Ceux-ci viennent principalement pour des jeux, des discussions en ligne ou plus rarement pour se servir des logiciels de montage sonore et vidéo. Les heures ouvertes en soirée sont fréquentées par un public adulte, qui *« viennent chercher des conseils en compléments des stages qu'ils suivent dans un cadre professionnel »*, commente l'animateur.

Les initiations à l'informatique et à Internet concernent quasi exclusivement un public adulte. Depuis sa création, 160 personnes ont été formées dans le cadre des séances de découverte de l'informatique, mises en place par le bénévole. *« On a un taux de réussite de 98 %, note-t-il. Cela signifie que 98 % des personnes formées se sont ensuite équipées »*. Pour les deux tiers, ce sont des personnes âgées qui souhaitent s'équiper en informatique. *« Les enfants et les petits-enfants de ces personnes âgées communiquent beaucoup par e-mails, explique le bénévole. Ils ressentent aujourd'hui le besoin de s'équiper »*. Le travail de ce bénévole facilite l'équipement du public âgé. Passionné par son activité, il poursuit son action de bénévole en dehors de la Cybercommune, en apportant une aide technique aux gens formés. *« Quand quelqu'un a une panne, il m'appelle, explique ce bénévole. Je la lui répare. Je « casse » volontairement mon ordinateur pour avoir la*

*même panne qu'eux, pour la comprendre, pour pouvoir la leur expliquer ensuite* ». Les initiations à la photo numérique poursuivent le même objectif, permettre aux usagers de découvrir l'appareil et leur délivrer des conseils sur l'achat du matériel. La création de sites Internet, même si une seule initiation, au cours de laquelle trois personnes ont été initiées, a été mise en place, est destinée à un public maîtrisant l'informatique et désireux, grâce à cet outil, de développer un projet professionnel. À l'inverse, les autres initiations au multimédia, à la radio et à la vidéo numérique, sont prisées uniquement par les jeunes.

L'association a mis en circulation, depuis le mois d'octobre 2002, un « foyer itinérant », pour favoriser la diffusion de l'information jeunesse, dans un cadre ludique (des jeux de société et un baby-foot y ont été installés) et offrir un accès à l'informatique et au multimédia, dans les deux quartiers jugés en difficulté, dont la population ne fréquente pas le point Cybercommune. Cette remorque, animée par l'animateur de quartier, est équipée d'un ordinateur pour permettre à ceux qui le souhaitent de découvrir l'informatique, de réaliser leurs CV ou des démarches administratives, et d'un appareil photo numérique. Cet outil d'animation est prévu pour permettre l'appropriation de l'informatique par les jeunes. Une activité, prévue dans le cadre d'un goûter de Noël, va leur permettre de découvrir les potentialités de l'informatique, par la réalisation de cartes de vœux personnalisés, grâce à l'appareil photo numérique. Une animation hebdomadaire, « *écrivain public* » est destinée aux adultes, pour leur permettre de réaliser leurs CV.

## **Horaire et Tarification de la Cybercommune de Perros-Guirec**

### Découverte et initiations

Cycle de six séances

(découverte et initiation à l'informatique, )

- Perrosien : 48,09 euros.
- Extérieur à la commune : 64,11 euros.

Ces cycles sont destinés à un groupe de six personnes et se déroulent sur deux journées de six heures et de deux matinées de trois heures. Un cycle a lieu toutes les trois semaines.

*Cycle de deux séances*

(Initiation à Internet)

- Perrosien : 16,07 euros.
- Extérieur à la commune : 21,42 euros.

Ces cycles sont destinés à un groupe de trois personnes et se déroulent sur trois matinées de trois heures. Un cycle a lieu toutes les deux semaines.

#### *Cycle d'une séance*

(Initiation à la création de sites Web (six heures), à la photo numérique (six heures), à la vidéo numérique (six heures))

- Perrosien : 8,42 euros.
- Extérieur à la commune : 11,22 euros.

#### *Accès libre*

Horaires d'ouverture

	<b>Matin</b>	<b>Après-midi</b>	<b>Soirée</b>
<b>Mardi</b>			19h-21h
<b>Mercredi</b>	11h-12h	14h-18h	
<b>Jeudi</b>			19h-21h
<b>Vendredi</b>	11h-17h	14h-17h	

Tarifs Internet

<b>Temps de connexion</b>	<b>Extérieur à Perros-Guirec</b>	<b>Perrosien (25 % de réduction)</b>	<b>Adhérents PAJ<sup>26</sup> (50 % de réduction)</b>
<b>15 min</b>	3 euros	2,25 euros	1,5 euros
<b>30 min</b>	5,5 euros	4,13 euros	2,75 euros
<b>60 min</b>	6,7 euros	5,03 euros	3,35 euros
<b>90 min</b>	7,6 euros	5,7 euros	3,8 euros
<b>180 min</b>	10,1 euros	7,58 euros	5,5 euros
<b>240 min</b>	11,8 euros	8,85 euros	5,9 euros

#### *Tarifs bureautiques*

*Accès à l'heure*

<sup>26</sup> La carte d'adhésion concerne les enfants de moins de 16 ans et coûte 15 euros pour l'année.

Adhérent PAJ\* : 2 euros par heure.

Non-adhérents : 4 euros par heure

#### *Accès au trimestre*

Adhérent PAJ<sup>27</sup> : 5 euros.

Non-adhérents : 9 euros.

#### *Accès à l'année*

Adhérent PAJ\* : 12,5 euros.

Non-adhérents : 22,5 euros.

#### Consommables

Photocopie : 0,2 euros par feuille.

Imprimante : 0,21 euros par feuille.

0,82 euros par feuille couleur.

1,63 euros par feuille couleur pleine page.

Disquette : 1,02 euros.

CD rom : 2,04 euros.

## **Les acteurs rencontrés sur Perros-Guirec**

### L'adjoint au sport et aux affaires scolaires

63 ans.

Ancien ingénieur de production chez Sagem, il est adjoint aux affaires scolaires et au sport depuis 1989. Il a fondé en 1996 une association para municipale, Perros Animation Jeunesse. Celle-ci a en charge la mise en œuvre de la politique enfance-jeunesse de la ville. Il a porté le projet d'une création d'une Cybercommune dès la mise en place du programme par le Conseil Régional. Cette association porte aujourd'hui trois

---

<sup>27</sup> \*La carte d'adhésion est destinée aux enfants de moins de 16 ans et coûte 15 euros pour l'année.

dispositifs, fortement imbriqués les uns dans les autres, Cybercommune, Cyberjeunes et Point Information Jeunesse. Il suit régulièrement l'action des animateurs et des bénévoles de la Cybercommune, pour coordonner leurs actions et les motiver.

#### Le conseiller municipal délégué aux NTIC

56 ans.

Ingénieur en électronique à Alcatel, il s'est familiarisé avec les nouvelles technologies et l'informatique dans le cadre de son activité professionnelle. Élu conseiller municipal, il a été nommé délégué aux NTIC. Il mène aujourd'hui une réflexion, suit le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur Perros-Guirec. La Cybercommune faisant partie intégrante de cette réflexion, il suit régulièrement son évolution.

#### La première animatrice

31 ans.

Titulaire d'un DUT en communication d'entreprise, elle a été recrutée en décembre 1998 pour assurer l'animation de la Cybercommune et du Point Information Jeunesse. Alors à la recherche d'un emploi, le poste d'animatrice Cybercommune lui a permis de rester dans le Trégor. Elle n'a pas suivi de formation spécifique en informatique, ce qu'elle juge comme étant un handicap pour son activité. Son travail, au sein de la Cybercommune, consistait en l'encadrement d'heures de libre accès, les initiations étant assurées par le bénévole. Se sentant trop éloignée de l'équipe animatrice de l'association Perros Animation Jeunesse, elle a démissionné en décembre 2000.

#### Le deuxième animateur

26 ans.

Arrivé en novembre 2001, il a été recruté pour ses compétences d'animateur. Titulaire d'un BAFA et d'un BTA spécialisé dans le montage de projets socioculturels en milieu rural, il a une expérience importante en tant qu'animateur. Sans compétence en informatique, son intérêt s'est moins porté sur l'informatique que sur l'animation classique. Dans le cadre de son emploi-jeune, il s'occupait également des dispositifs Cybercommune, au sein duquel il assurait des heures de libre accès, et Cyberjeunes, où il intervenait dans un collège pour créer un journal, en lien avec l'utilisation des outils informatiques. Ayant des difficultés à

assurer l'animation des dispositifs PIJ, Cybercommune et Cyberjeunes et peu compétent en informatique, il a démissionné un peu moins d'un an après son recrutement.

#### L'animateur Cybercommune en activité

26 ans.

Il a été recruté en octobre 2002 pour ses compétences en informatique. Titulaire d'un DUT et d'une licence en informatique, il suit, parallèlement à son activité d'animateur, un DEST en informatique à l'ENSSAT, l'école d'ingénieur de Lannion. Au sein de Perros Animation Jeunesse, il assure l'animation des dispositifs Cybercommunes, consistant en l'organisation d'heures de libre accès et diverses initiations. Animateur d'une radio étudiante à Morlaix, il fait partager sa passion, dans le cadre du dispositif Cyberjeunes. Enfin, il forme l'animatrice du Point Information Jeunesse, recrutée début novembre, aux outils informatiques.

#### L'animatrice PIJ

28 ans.

Animatrice de profession, elle a travaillé durant deux années dans un Club Med, où elle s'occupait des enfants de 4 mois à 15 ans. « *C'était plus de l'encadrement que de l'animation. J'organisais des spectacles à la fin de chaque semaine. Je voulais monter des projets avec les enfants, mais je n'avais ni suffisamment de temps, ni suffisamment de moyens* ». Habitée de Perros Animation Jeunesse, elle a animé des classes de mer et des séjours en hébergement au Centre du Quinquis.

Recrutée en novembre 2002, elle assure l'animation du PIJ au sein de Perros Animation Jeunesse. Elle tient deux permanences hebdomadaires, dans le centre du Quinquis et une fois par semaine, elle intervient dans les deux collèges de la ville, pour apporter l'information aux jeunes. Actuellement en formation auprès de l'animateur Cybercommune, elle interviendra dans le cadre du dispositif Cyberjeunes à partir du mois de janvier.

### **Bilan sur Perros-Guirec**

#### Caractéristique du site

Ville de 8 000 habitants, elle bénéficie d'une image de marque attractive en tant que cité balnéaire. La présence de l'activité des télécommunications se fait sentir avec la présence de nombreux cadres et d'ingénieurs. Perros-Guirec concentre néanmoins une importante population modeste.

### Historique du dispositif

Le point Cybercommune de Perros-Guirec a été mis en place en mars 1999 par une association paramunicipale, Perros Animation Jeunesse, chargée de mettre en œuvre la politique enfance-jeunesse de la ville. L'espace multimédia a été renforcé par un autre label Cyberjeunes, décerné en 2001.

### L'animation

L'espace multimédia de Perros connaît un *turn-over* des animateurs importants. La première animatrice avait en charge l'animation des heures de libre accès et du Point Information Jeunesse. Le deuxième animateur avait en charge outre l'animation de ces deux dispositifs, celle du Cyberjeunes. Ces deux premiers animateurs n'avaient aucune compétence en informatique. Actuellement, un animateur, spécialisé en informatique assure l'animation de la Cybercommune et du Cyberjeunes. Le Point Information Jeunesse a été séparé du point Cybercommune et est animé par une autre animatrice.

Ces trois animateurs ont été ou sont épaulés par un bénévole, un informaticien à la retraite, qui initie le public à l'informatique.

### La place des élus dans le dispositif

L'espace Cybercommune a été créé par l'adjoint au sport et aux affaires scolaires, également président de l'association Perros Animation Jeunesse. Ce dernier suit régulièrement l'action de la Cybercommune et du Cyberjeunes dans le cadre de réunions bimestrielles.

Le conseil municipal délégué aux NTIC assiste régulièrement à ces réunions. Actuellement, il mène une réflexion sur le développement des nouvelles technologies sur Perros-Guirec, dans laquelle la Cybercommune est étroitement intégrée. L'animateur Cybercommune est également associé à cette réflexion.

### Les réalisations

Le point Cybercommune a été installé dans une galerie marchande du centre-ville, à proximité de nombreux services. Il souffre cependant d'une signalétique insuffisante. Dix ordinateurs sont accessibles, dont deux équipés en logiciels multimédias pour le traitement du son et de l'image. L'espace est ouvert en libre accès 18 heures par semaine. De nombreuses initiations sont proposées : à l'informatique, pour les plus jeunes et les adultes, à Internet, à la création de site Web, à la photo numérique, à la vidéo numérique et à la radio.

### Impact sur l'environnement local

Le point Cybercommune est fréquenté, pendant les heures de libre accès, par un public très majoritairement jeune. Ceux-ci étant largement familiarisés avec l'informatique, ce sont les adultes qui assistent aux séances d'initiation à l'informatique. À l'inverse, ce sont les jeunes qui sont les plus demandeurs d'initiation au multimédia.

Le point Cybercommune étant situé en plein centre-ville, l'association Perros Animation Jeunesse a mis en place, depuis le mois d'octobre, un accès à l'informatique par le biais d'un foyer itinérant, dans les quartiers excentrés.

Date de lancement du site : mars 1999.

Place des élus dans l'historique : Le point Cybercommune a été créé par l'adjoint au sport et aux affaires scolaires, également président de l'association porteuse de la Cybercommune.

Lieu d'implantation de l'espace : dans le centre-ville, dans une galerie marchande.

Option choisie : initiation à l'informatique et aux multimédias

Population et types d'usages :

- Jeunes : jeux et chat pendant les heures de libre accès ; découverte des outils multimédias dans le cadre des initiations.
- Adultes et personnes âgées : initiation à l'informatique et à Internet.

Autres espaces publics d'accès à Internet : La Poste.

### **3.2.2 Scénarios d'émergence**

Les scénarios qui suivent résultent de l'analyse du fonctionnement et de l'histoire des Cybercommunes. Ils sont une construction mettant en évidence des fonctionnements récurrents n'appartenant pas tous au terrain de l'étude. Toutefois nous avons fait le choix de présenter ici des configurations réalistes empruntant des caractéristiques de plusieurs expérimentations tout en essayant de les inscrire dans un développement hypothétique.

Nous avons écarté toute fiction relevant de configurations. Bien évidemment, d'autres scénarios singuliers existent parmi les trois cents points Cybercommunes, le prolongement de cette étude pourrait repérer et décrire ces situations.

Selon la volonté initialement formulée à propos de ce travail, nous essayons de montrer ici des configurations aisément lisibles afin de constituer une base d'interprétation des résultats obtenus par les différents chercheurs engagés dans l'axe de recherche OPSIS du MARSOULIN.

#### **3.2.2.1 Premier scénario : la mairie se dote d'un informaticien à moindre coût**

Cette municipalité de petite taille aimerait informatiser ses services, mais elle n'a pas les moyens d'équiper les postes en nombre suffisant et ne dispose pas d'agent de maintenance.

Elle dépose donc auprès de la Région un dossier parfaitement recevable, dans lequel il est fait mention d'un espace ouvert au public pendant des plages horaires très correctes. Par ailleurs, le dossier s'accompagne d'un projet d'animation très intéressant.

Le point Cybercommune est inauguré assez discrètement, puis les horaires de travail de l'animateur sont redéfinis en fort décalage avec ce qu'annonçait le dossier. Ainsi, l'animateur n'assure plus que vingt heures de permanence par mois (entre 14h et 16h). Après avoir suivi quelques heures de formation à la bureautique, les utilisateurs désertent le centre où ils ne trouvent ni animateur disponible ni matériel performant et de toute façon, on ne les a pas incités à utiliser la technique à des fins personnelles.

D'une façon générale, les publics peu sensibilisés aux TIC ignorent l'existence du point Cybercommune sur leur commune, bien que celui-ci ait été implanté dans les locaux de la mairie.

Devant le désintérêt patent pour ce point Cybercommune, le matériel est discrètement redéployé vers des bureaux de la mairie alors que l'animateur, recruté avec un DUT en informatique, est sollicité pour aider la

Secrétaire de mairie et le responsable des services techniques à utiliser les outils de bureautique. Il met également à jour les outils logiciels utilisés et opère les « déplantages » nécessaires.

En dehors de ces fonctions, il travaille le plus souvent à la réalisation de petits travaux de communication municipale.

Lorsque son contrat sera achevé, on espère bien que les personnels municipaux ainsi formés approximativement seront autonomes pour se passer des services de cet agent de maintenance improvisé.

### **3.2.2.2 Deuxième scénario : un groupe d'individus monopolise le dispositif**

Dans cette commune, un jeune informaticien se retrouve au chômage et n'a pas de perspectives d'emploi fiable. Mais il réfléchit à la façon dont il pourrait exploiter ses compétences pour développer une activité professionnelle dans ce domaine au sein même de la commune où il réside.

Il s'ouvre de son projet à un ami siégeant au conseil municipal. Ce dernier perçoit bien l'intérêt qu'il y aurait à faire campagne sur la modernisation de la commune. Il s'engage donc à développer une offre de formation auprès de la population.

Élu, ce dernier obtient une dotation et un label Cybercommune. L'informaticien participe activement au montage du dossier et obtient de la mairie le poste d'animateur de l'espace Cybercommune. Là, il va mettre en place des initiations basiques à l'informatique en proposant des prestations de formation privée qui permettent d'approfondir les savoir-faire initiaux.

Durant le temps qu'il passe dans ce centre souvent désert, il utilise les ressources mises en place par la mairie (photo numérique, scanner, ADSL) pour construire plusieurs sites (municipaux mais aussi à destination de commerçants et de propriétaires de gîtes ruraux). Il se constitue ainsi une vitrine en ligne pour des prestations qu'il propose dans le cadre de son activité professionnelle.

Le point Cybercommune reste actif comme lieu de sensibilisation et de prospection envers de nouveaux clients pour l'informaticien qui parvient à présent à vivre de ses prestations. Il réussit même à générer un emploi en embauchant un collaborateur à temps partiel.

Pour sa part, la nouvelle municipalité estime avoir rempli le contrat qu'elle proposait à ses électeurs puisqu'elle offre à présent l'accès à Internet pour tous et qu'elle a généré une activité économique locale aussi modeste soit-elle.

### 3.2.2.3 Troisième scénario : la cybercommune comme projet politique

Cette commune rurale fait un peu figure d'exception dans son environnement. Sans être économiquement favorisée, elle bénéficie du dynamisme de plusieurs associations dont les membres essaient de favoriser des pratiques collectives. Ces associations ont fait revivre des traditions rurales et organisent plusieurs fêtes durant l'année. La municipalité s'appuie sur ce dynamisme pour impulser des manifestations culturelles qui vont peu à peu donner une certaine notoriété à la commune.

Lorsqu'elle a connaissance de l'existence du dispositif Cybercommune, l'équipe municipale fait part aux représentants associatifs de son attention de se doter d'un point Cybercommune. Plusieurs associations négocient le partage de cette ressource publique pour permettre à leurs adhérents de développer leurs activités. Ainsi, après une initiation à la trésorerie sur ordinateur, à l'usage du traitement de texte et à la création d'affiches, ces associations se risquent sur l'Internet. Recherche d'information, utilisation du mail constituent la première étape de la découverte. L'espace est souvent occupé et le planning ne laisse entrevoir que peu de blanc.

La commission culturelle propose de mettre en place un portail municipal sur lequel on trouvera des informations services et des informations publicitaires émanant des commerçants locaux et de laisser une place à l'expression des communautés du village.

L'outil mis à la disposition du public est donc un service public proposant à la fois les prestations de service de l'animateur du site et la mise à disposition du matériel. Comme la demande a sensiblement augmenté, des crédits d'équipement ont été votés afin de doter le centre d'une seconde imprimante, d'un caméscope numérique pour le projet d'une « TV locale » qui n'a d'autre ambition que d'être utilisée par les jeunes de la commune, et une ligne de crédit a été ouverte pour permettre à des habitants de participer à des formations à la création de sites Internet. La mairie s'engage à recruter cet animateur de façon permanente à l'issue de son contrat emploi-jeune.

Ce vote a été accepté sans discussion car on considère que l'accès aux technologies numériques fait partie des fonctions que la commune doit assurer à ses citoyens. Toutefois, le débat s'est animé pour savoir si la mairie doit mettre en synergie ses ressources avec les autres membres de la communauté de communes. Cela consisterait alors à avoir un animateur qui partagerait ses compétences sur plusieurs communes, mais en même temps des moyens de formation conséquents seraient mis en place sur la communauté de communes.

La position dominante est que chaque commune doit conserver ses prérogatives sur l'usage des réseaux et techniques numériques qu'elle propose à ses administrés.

Le point Cybercommune permet à la commune de montrer son intérêt pour le développement de nouvelles pratiques visant à favoriser la vie associative locale. En raison même de cette motivation par la différenciation vis à vis de ses voisines, la commune refuse de mutualiser ses moyens.

Mais cette émulation favorise l'implication de l'animateur auprès d'une population qu'il connaît bien et cela permet de construire des projets.

La commune utilise son label Cybercommune pour sa communication et elle procède à des investissements significatifs pour pérenniser ce fonctionnement.

Elle incite à l'usage des TIC en favorisant les usages (cyber services administratifs, incitation à consulter le site par des jeux, des promotions chez les commerçants, etc.).

### **3.2.2.4 Quatrième scénario : la cybercommune concrétise la complémentarité entre les communes formant un pays**

Le projet Cybercommune accompagne étroitement la mise en place d'une nouvelle entité territoriale.

Un pays, nouvellement créé, profite des fonds contractuels pour mettre en réseau toutes les collectivités de son territoire en s'appuyant sur le développement de nouveaux savoir-faire liés aux nouvelles technologies.

Cybercommune s'intègre dans ce programme et les différents points d'accès publics à Internet forment un maillage serré du territoire. Les différents points d'accès mis en place par les collectivités locales formant le pays se spécialisent dans leurs offres de services. Chaque point continue de proposer les services traditionnels, libre accès à Internet et au multimédia au moindre coût. Les séances d'initiation sont poursuivies par les animateurs, recrutés en CDI, pour réduire la fracture numérique au sein du territoire du pays.

Les espaces publics numériques proposent des activités spécialisées, en fonction des attentes de la population. Les différents points proposent la formation des acteurs économiques pour leur permettre de mettre en valeur leurs activités, ainsi que la formation des acteurs associatifs, pour développer l'appropriation d'outils multimédias par les jeunes, et fonctionnent en interaction. Les animateurs s'intègrent dans le tissu local et permettent l'émergence de projets collectifs et individuels. De nouveaux services sont proposés, notamment avec les administrations. Des espaces d'accès mobiles sont mis en place pour faciliter l'appropriation des TIC dans les zones situées en périphérie.

Les différents points sont appropriés par la population locale. Ils deviennent un levier pour le développement local, aussi bien économique que social.

Une importante politique de communication est mise en place à destination de la population locale pour créer un nouveau sentiment d'appartenance et renforcer la cohésion du territoire. La communication faite autour de ces différents espaces permet d'identifier le pays comme un « Cyberpays ». Peu à peu, le pays apparaît comme un relais du Conseil Régional pour développer et soutenir la diffusion des travaux des associations et des individus qui recourent aux NTIC. Ceci se manifeste par le prêt de matériel de réalisation sonore, photographique et vidéo numérique et par l'hébergement des productions sur un portail régional valorisant ces productions locales.

### **3.2.3 Mise en avant des aspects négatifs et positifs**

#### **3.2.3.1 Les aspects négatifs**

Les Cybercommunes qui fonctionnent mal présentent les caractéristiques suivantes, sans que cette liste soit exhaustive :

##### **Structures administratives d'accueil**

La structure territoriale est trop vaste.

La distance est trop importante entre initiateurs du projet et animateurs.

##### **Les initiateurs du projet**

Ils sont absents de la mise en œuvre, à travers l'absence de recherche :

- de bénévoles,
- de nouveaux services,
- de nouveau matériel,
- de lieux adaptés.

Il n'y a pas de responsables ayant autorité sur les animateurs suivant l'action et les besoins de l'animateur.

##### **Les animateurs**

Un nombre d'animateurs trop limité par rapport au nombre d'ordinateurs les rend incapables de répondre à toutes les demandes.

Les animateurs sont trop peu compétents et/ou pas suffisamment disponibles.

Les bénévoles, peu compétents et peu disponibles, constituent les seuls animateurs du point Cybercommune.

### **Moyens matériels**

Il n'y a pas eu de renouvellement du matériel depuis la création des espaces Cybercommunes.

Le nombre d'ordinateurs est trop limité par rapport au nombre d'animateurs, ce qui nécessite le bridage du matériel et un contrôle strict du temps d'utilisation.

Une connexion à Internet à bas débit limite l'offre de services.

### **Services proposés**

Le suivi des utilisateurs consiste en un simple accompagnement dans le cadre d'heures de libre service, sans initiations structurées.

La spécialisation envahissante des jeunes publics qui utilisent en permanence le point Cybercommune pour le jeu rend impossible l'utilisation du matériel à d'autres fins.

### **Projets des initiateurs ou animateurs**

Il n'y a pas de projets pour faire évoluer le point Cybercommune, au-delà de la découverte des matériels et logiciels.

### **Projets des utilisateurs**

Les utilisateurs recherchent uniquement un accès à Internet pour la consultation d'e-mails.

Les utilisateurs viennent profiter de matériel et de logiciels en tant que service public.

## **Conditions économiques**

Le coût d'accès est trop élevé, ce qui peut potentiellement exclure une partie de la population.

La gratuité de l'accès, entraînant une forte demande, a pour conséquence de rendre difficile le travail d'encadrement.

## **Situation**

L'espace souffre d'une absence de signalétique et de communication.

Le point Cybercommune est situé dans un autre espace (mairie, bibliothèque) ; l'accès à la Cybercommune est dépendant de leurs heures d'ouverture.

Le poste de travail est placé contre un mur, l'écran vers l'extérieur, ce qui empêche toute discrétion dans son utilisation.

L'accès est limité à une ou deux heures par semaine, en journée, selon les disponibilités des animateurs.

### **3.2.3.2 Les aspects positifs**

Les Cybercommunes qui fonctionnent bien présentent les caractéristiques suivantes, sans que cette liste soit exhaustive :

## **Structures administratives d'accueil**

Le point est développé par une association ou une structure municipale dynamique.

## **Les initiateurs du projet**

Ces personnes ont une réflexion sur le développement du projet au-delà de la seule initiation.

Ils sont inscrits dans des réseaux associatifs ou autres.

Ils ont un suivi régulier du travail des emplois-jeunes et des bénévoles pour coordonner leurs actions. Une politique salariale volontariste, avec une rémunération supérieure au Smic, permet de fidéliser l'emploi-jeune.

## **Les animateurs**

Pour l'utilisateur, avoir un interlocuteur unique permet de tisser et d'entretenir des relations privilégiées avec le public.

Leurs compétences à la fois en informatique et en animation permettent de rendre plus attractive la Cybercommune. Ils sont compétents pour apporter une aide technique de qualité aux porteurs de projets. Ils savent accueillir les non utilisateurs en se mettant à leur portée.

La présence de bénévoles permet de renforcer le travail des animateurs, en apportant une plus grande disponibilité et de nouvelles compétences.

À terme le profil de l'animateur devrait évoluer vers plus de technicité pour répondre aux demandes d'usagers ou d'associations déjà porteurs de projet. La technicité concerne autant la gestion de projet que la maîtrise des outils technologique.

## **Moyens matériels**

Le matériel est régulièrement mis à jour. On offre des périphériques performants.

Les accès aux réseaux se font en haut débit.

Un nombre suffisant de postes permet d'éviter les files d'attente et permettre de développer des activités collectives.

Des périphériques multimédia (caméra, appareil photo numérique, numérisation de sons et d'images vidéo...) augmentent l'offre de services.

## **Services proposés**

Des horaires larges d'ouverture, en dehors des heures de bureau, permettent de rendre la Cybercommune attractive.

Des cycles d'initiation à l'informatique sont organisés à destination :

- Du grand public.
- Des associations et aux commerçants (création de sites Internet, d'affiches publicitaires).

Les services proposés sont bien différenciés en termes d'espace et/ou de temps.

La formation dispensée est de grande qualité.

Les animateurs se mettent au service de projets d'usagers.

### **Projets des initiateurs ou animateurs**

Ouverture de nouveaux espaces publics d'accès à Internet dans des lieux fréquentés par les publics peu attirés par l'informatique.

L'usage des technologies numériques permet d'accéder à un niveau de qualité supérieur c'est pourquoi les projets émanent de personnes passionnées par un domaine d'activité.

### **Projets des utilisateurs**

Les utilisateurs cherchent à améliorer leurs productions.

Ils viennent chercher un espace de diffusion et de confrontation de leur productions.

### **Conditions économiques**

Les coûts d'utilisation sont modulés ; faibles pour de petits utilisateurs ou des apprenants, ils deviennent plus importants pour des gros consommateurs

Les formations sont facturées à des coûts sensiblement équivalents à ceux des marchés de la formation, mais offrent des formes de modulations selon les publics.

Des projets jugés intéressants sont très largement accompagnés par le dispositif.

L'accès n'est jamais totalement gratuit.

### **Situation**

La visibilité du point Cybercommune est importante (communication autour de l'espace, signalétique développée permettant de repérer le point Cybercommune à l'extérieur).

Le point Cybercommune se situe à un emplacement stratégique, à proximité d'autres centres de services (mairie, bibliothèque...).

C'est un lieu dont on a envie de pousser la porte et où l'on est accueilli par des personnes se mettant au niveau de l'utilisateur.

Le point Cybercommune dispose de son propre local, clair et spacieux.

Ils sont disposés de façon perpendiculaire les uns par rapport aux autres, les écrans tournés vers l'extérieur, permettant d'offrir à la fois une discrétion dans l'utilisation du matériel et d'autre part la possibilité pour l'animateur de voir les écrans dans le cadre des initiations.

Le point est accessible en soirée, les mercredis et samedis, en dehors des heures de travail.

### **3.3 Commentaires et conclusion de l'analyse qualitative**

Les monographies présentées ci-dessus résultent d'entretiens (50) qui furent menés pour l'essentiel sur les communes de l'échantillon choisi pour comprendre le mécanisme qui conduit au succès ou aux difficultés rencontrés lors de l'instauration de Cybercommunes. Une lecture linéaire de ces rapports de terrain laisse déjà apparaître quelques tendances fortes, comme la nécessité d'accompagner le processus au-delà de son lancement, de faire un véritable travail d'information en direction des populations ciblées, etc. Ces remarques ouvrent quelques pistes de réflexion sur l'efficacité d'une politique publique aussi ambitieuse que le programme Cybercommune de la Région Bretagne ; elles montrent à la fois la bonne perception du dispositif par les élus mais aussi les difficultés qui apparaissent lors de la définition des usages.

#### **Préconisations pour faciliter la mise en oeuvre d'une Cybercommune.**

- Des élus qui demandent finalement qu'on les conseille dans les stratégies à mettre en oeuvre (alors que le secteur associatif concerné par les Cybercommunes a des projets liés aux technos). L'attente (paradoxalement, c'est l'ouverture du projet qui la révèle) porte surtout sur la finalité de l'informatisation, quelles orientations sont sous-jacentes au développement des communes. Des élus formulent une attente explicite dans notre direction.
- Les projets sont globalisants alors qu'il faudrait au contraire les segmenter (temporellement et spatialement) en fonction des types de besoins exprimés : l'espace courrier à la Poste (grande disponibilité), l'espace recherche d'emploi (ANPE), l'espace d'animation « jeunes » (centre culturel pour les jeunes), espace aficionados (club informatique), espace administratif (mairie), l'espace formation, etc. S'il ne s'agit évidemment pas d'aller jusqu'au bout de cette logique, il faut repenser la répartition à partir des usages et non des mètres carrés disponibles
- Des animateurs compétents associés à des projets qu'ils accompagneront (sites, visioconférence, radio, cd-rom, gazette, etc.) ; c'est là qu'interviennent des bénévoles disposés à s'investir.
- Doter les points d'un différentiel de qualité ; à quoi bon se déplacer pour avoir accès à de piètres offres de technologies ?
- Ne pas laisser partir de projets sans que ceux-ci aient été pensés dans la durée.

- Réfléchir si l'on doit entrer dans une logique de service public en mettant en place des équipements collectifs (machines) ou bien en offrant des services et du contenu ? Le désintérêt provient aussi du manque d'enjeux, ou tout au moins d'applications concrètes, pour ceux qui viennent de découvrir l'outil.

## 4. Conclusion générale.

### Résultats de la première phase. Quelques éléments sur l'évaluation du projet Cybercommune.

Le programme Cybercommune est un succès, puisque, aujourd'hui, la Bretagne est la seule région française dont le territoire soit entièrement couvert par des points d'accès publics à Internet. Ce succès a été reconnu nationalement, avec la remise d'une Marianne d'or au président de la Région en 2002 pour ce programme.

Mais il faut constater que cette réussite globale s'accompagne de situations très diverses au niveau des espaces :

- **le maintien des disparités d'accès entre zones géographiques** (notamment par l'absence de réseau haut-débit en zone rurale). La Région est en train d'apporter une réponse avec l'appel d'offre sur la couverture satellite ;
- **la fin du dispositif « emploi-jeune »** qui risque de priver bon nombre d'espaces de leur animateur ;
- **la taille trop réduite de certains espaces**, qui limite l'offre technologique (peu d'ordinateurs, peu de matériel périphérique) alors que nous avons constaté que ces lieux doivent se maintenir à la pointe de l'offre technologique pour rester attractifs, mais aussi pour assurer la forte disponibilité d'un animateur qualifié, afin d'aller capter l'intérêt de personnes peu sensibilisées à ces techniques. Notamment **la concentration de moyens permet de mieux gérer les plages d'ouverture des centres, de mieux segmenter les publics et leurs activités et permet enfin de rassembler plus de personnes lors de séquence de formation.** D'autant plus que si la qualité de l'offre est reconnue, la question de la distance à laquelle on se situe du site devient relative pour des populations rurales déjà habituées à effectuer ce type de déplacement pour d'autres tâches.

Finalement, on peut dire que trois types d'espaces émergents (qui apparaissent nettement dans l'analyse factorielle des données et que l'on retrouve dans l'étude sur le terrain), réclamant chacun une attention différente, dans la perspective d'un prolongement de la politique « Cybercommunes » :

- **de « grands » espaces**, au sens où ils s'adressent à une population importante (plus de 10.000 personnes), sur une commune peuplée ou dans un regroupement de communes. Ceux-ci sont **souvent « auto-suffisants »**, la pérennisation de l'emploi de l'animateur est le plus souvent prévue,

le matériel suit l'évolution technologique et ils offrent déjà une large palette d'activités. Ces espaces **réclament surtout une aide pour former les animateurs et pour coordonner des échanges entre animateurs sur un territoire (pays ?)** ;

- **de « petits espaces »**, localisés dans des communes rurales (moins de 2.000 usagers potentiels), qui peuvent partager leur animateur avec d'autres communes, quand il y en a un. Ceux-ci ne sont capables, ni d'assurer une animation suffisante pour attirer de nouveaux usagers, ni de suivre l'évolution technologique, ni de pérenniser le poste d'animateur. Par contre, **ils peuvent trouver leur place s'ils sont mis en réseau avec un espace plus gros, afin de proposer une offre de proximité pour des usages basiques** (réception et envois de mails, recherches occasionnelles d'informations ou de documents administratifs en ligne, impression de CV, etc.) qui pourrait être satisfaite en exploitant des ressources existantes ou en développant des bornes publiques d'accès à l'Internet ;
- **des espaces moyens**, dont **certains évoluent comme les petits espaces, mais dont d'autres, par leur dynamisme** (associatif, communal, etc.), **créent une offre d'animation importante** et attirent au delà de leur zone de couverture « naturelle » : des utilisateurs « extérieurs », disposant d'un espace sur leur territoire, les fréquentent. Ces espaces n'ont cependant pas les moyens de maintenir durablement une offre de qualité : difficulté à supporter le coût de l'animateur, à financer le renouvellement du matériel, etc. **C'est sans doute sur ces expériences que doit se concentrer l'attention de la Région, afin de favoriser l'émergence, à partir des espaces les plus dynamiques, de pôles couvrant une « grande » population.** La deuxième étape de l'étude de Marsouin se concentrera sans doute sur ces espaces, afin de faire émerger les « bonnes pratiques » permettant cette transformation et d'étudier leur impact socio-économique sur le territoire à l'image de ce qui a été fait dans l'analyse qualitative de la phase 1 (voir la partie 2 de cette conclusion).

## La deuxième phase.

La deuxième phase est fortement conditionnée par les résultats obtenus lors de la première phase. À partir des panels identifiés quelques équipes de MARSOUIN ont élaboré des programmes de travail suivant :

### Mise en place d'un protocole d'évaluation de la politique publique cybercommune.

« *Évaluer une politique, c'est rechercher si les moyens juridiques, administratifs ou financiers mis en œuvre permettent de produire les effets attendus de cette politique et d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés* » (Décret National du 22 janvier 1990). Évaluer la politique régionale des cybercommunes revient donc à examiner dans quelle mesure les objectifs fixés par la Région, à savoir l'appropriation d'Internet et du Multimédia par la population, ont été atteints et à les comparer (notion d'efficacité) aux moyens qu'elle a mis en œuvre (financement de l'équipement, des emplois jeunes, soutien moral). Il s'agit d'une évaluation *ex-post*, qui « *récapitule et juge l'ensemble du programme, et notamment ses impacts. Elle vise à rendre compte de l'utilisation des ressources, de l'efficacité et de l'efficience des interventions et de l'obtention des effets attendus et autres inattendus. Elle porte sur les facteurs de réussite ou d'échec sur la durabilité des résultats et impacts. Elle cherche à tirer des enseignements généralisables à d'autres programmes ou à d'autres régions* » (Conseil National de l'Évaluation, 1999).

Les résultats de la phase 1 permettent de répondre en partie seulement à la demande d'évaluation : typologie des espaces efficaces (cf. scénarios prospectifs), facteurs de réussite ou d'échec, impacts de la politique. **Nous nous attacherons, dans la phase deux, d'établir un protocole d'évaluation complet, englobant les effets induits par la mise en place de ce programme en Bretagne.** Pour cela, nous nous basons sur une **matrice de décision** qui représente de façon simplifiée le protocole d'évaluation (tableau 37). Cette matrice représente l'ensemble des acteurs impliqués dans le programme public des cybercommunes : la Région, les usagers (ou la population), les animateurs, les collectivités (ou élus). La somme de ces agents représente la société dans son ensemble. Pour chacun de ces acteurs, la mise en place des cybercommunes a eu un impact différent qu'il convient d'évaluer. Nous avons retenu 4 effets possibles que l'on a synthétisé sous les termes d'accès, coût, qualité, acceptabilité. La combinaison de ces effets permettra de conclure sur la conduite à tenir.

Tableau 177. Matrice de décision.

		Effets de la politique Cybercommune				Résultat de l'évaluation
		Accès	Coût	Qualité	Acceptabilité	
Point de vue de l'évaluation	Région	Maillage du territoire	Rentabilité économique	Image dynamique de la Région		Arrêt ou non du programme
	Usagers		Alternative la moins coûteuse	Meilleure Information et formation	Développement des usages et appropriation de l'Internet	Développement de l'Internet à domicile ou dans les cybercommunes
	Animateurs		En temps et en investissement personnel	Formation	Employabilité	Devenir professionnel des emplois-jeunes
	Collectivités locales	Création d'un service public	En locaux, matériel et emploi	Création d'emploi Mise en réseau des acteurs (associations, usagers, élus)	Entrée dans la société de l'information	Maintien de la cybercommune, utilisation de l'équipement.

À partir de l'étude de cette matrice, nous pourrions déterminer si la politique mise en place par la Région Bretagne répond aux critères traditionnels de toute évaluation, comme :

- **la pertinence** : adéquation entre les objectifs explicites du programme et les problèmes socio-économique qu'il est censé prendre en charge ;
- **l'efficacité** : savoir si les objectifs formulés dans le programme sont en voie d'être atteints, de connaître les réussites et les difficultés rencontrées ;
- **l'efficience** : les effets obtenus sont-ils à la hauteur des moyens engagés ?
- **l'utilité** : jugement des impacts obtenus par le programme au regard besoins de la société et ses jeux économiques.

Plus particulièrement, dans la phase deux, le Département Économie et Sciences Humaines de l'ENST Bretagne s'intéressera au critère d'efficience et notamment à l'analyse économique du projet cybercommune (colonne coût de la matrice). Les méthodes d'évaluation économique sont généralement regroupées sous l'appellation des méthodes coûts-avantages. Cependant, pour un service public tel que proposé par les

cybercommunes, l'application de ces méthodes n'est pas toujours directe. Nous proposons deux types d'étude qui permettent de répondre en premier lieu à la Région quant à sa politique financière sur les cybercommunes et, en deuxième lieu, aux usagers quant au choix du meilleur accès à Internet. En ce qui concerne les animateurs, notre étude se cantonnera à des recommandations pour la Région sur l'orientation souhaitée de leur emploi.

### **Étude 1 : Analyse coût-bénéfice du programme Cybercommune du point de vue de la Région et des collectivités locales.**

Il est nécessaire aujourd'hui pour la Région et les collectivités locales d'avoir un bilan financier du programme cybercommune, de mettre en avant les principaux coûts induits, ainsi que les effets externes, généralement non pris en compte, principalement si la Région ou les collectivités locales souhaitent continuer ce programme. Notamment, il sera utile de comparer, pour chaque scénario, **la tarification optimale** des cybercommunes type, dans les cas où la Région décide de passer la main de financement de l'espace multimédia lui-même (par exemple, lorsque relais a été pris par la collectivité ou par une association).

Pour cela, il sera nécessaire d'avoir accès aux comptes des différentes cybercommunes examinées, ainsi qu'au montant des subventions versées par la Région.

### **Étude 2 : Évaluation contingente de la politique Cybercommune pour la mise en avant de la position des usagers.**

La mise en place d'une évaluation contingente permettrait de répondre à la question « *Combien les usagers sont-ils prêts à payer pour avoir un accès à Internet et aux outils multimédia dans les cybercommunes plutôt qu'à domicile ?* ». Une telle méthode nous renseignera sur l'appropriation de l'Internet par la population et notamment leur position vis à vis de l'utilisation des cybercommunes et les avantages requis par l'accès à celles-ci (présence d'un animateur, équipement récents et diversifié...), mais également le prix d'accès aux cybercommunes. Les résultats de l'évaluation apporteront une **mesure de l'efficacité** de la politique des cybercommunes.

La méthode d'évaluation contingente est une méthode particulière basée sur une enquête auprès des usagers des cybercommunes, étude qui pourrait être étendue à l'ensemble des ménages d'une collectivité particulière. Cette analyse nécessitera la mobilisation de ressources humaines pour la mise en place d'un questionnaire approprié et le recensement des réponses.

Ces analyses seront menées à partir du panel de cybercommune sélectionné (parangons) depuis l'analyse quantitative de la phase 1 et permettront d'apporter des résultats quant aux différents scénarios prospectifs annoncés.

Ce travail est la suite logique de l'axe de MARSOUIN appelé « Politiques publiques d'accès et d'usage des réseaux numériques ». Ce projet s'inscrit dans les réflexions actuelles sur le développement de l'usage des TIC, leur appropriation, les politiques mises en place pour favoriser leur utilisation, ainsi que leur impact en terme d'aménagement du territoire et d'égalité d'accès entre les individus. Une réflexion est engagée sur la mise en place d'une méthodologie d'évaluation des politiques publiques de diffusion des technologies de l'information dans ses composantes économiques et sociales, notamment par le biais de la télémédecine.

## **Évaluation des usages découlant de la mise en place des espaces.**

L'équipe ONTICM /CRAPE contribuera pour sa part à une réflexion portant sur :

### **A) les politiques publiques**

Dans cette phase d'évaluation des usages, l'étude sera recentrée sur la politique mise en œuvre par le Conseil Régional de Bretagne. Il s'agira de repérer des actions soutenues par la région et se prêtant à l'évaluation qualitative.

On s'attachera surtout à repérer quels sont les nouveaux acteurs intégrés dans le dispositif et comment ceux-ci tirent partie des moyens qui leur sont attribués. Il s'agit tout autant de repérer les prospectives avancées par ces derniers que d'identifier les tendances qui se dessinent à partir de ces prémices.

Bien évidemment la nature même des moyens d'étude de la politique publique dépendra essentiellement du choix effectué par le Conseil Régional.

### **B) Les formations d'usages**

Quelle est la valeur prescriptive des discours d'acteurs dans un projet portant à la fois sur l'aménagement collectif des territoires locaux, sur le rapport aux administrations, sur le lien social, sur les pratiques de communication de proximité ? Ces discours appellent, par ailleurs, à l'ouverture mondiale de la circulation de l'information. Cette confusion des niveaux d'information peut-elle être repérée dans la constitution des pratiques dans ce « cyber non-espace » ?

Observe-t-on des scissions dans les usages selon les types d'utilisateurs ? Selon quelle typologie ?

Qu'il s'agisse d'usages ludiques, scolaires, encyclopédiques, administratifs, marchands, etc. nous examinerons comment le dispositif des cybercommunes favorise la maîtrise du medium Internet ? Nous essaierons également de repérer comment les savoir-faire construits dans le cadre du dispositif sont réappropriés dans les pratiques d'information locale ? Au-delà de la phase de découverte de l'outil (qui n'est pas achevée) l'intérêt pour les usages et leur stabilisation sous diverses formes (associatives, culturelles, marchandes, touristiques, militantes, etc.) sera essentiel dans cette phase d'évaluation des usages.

### **C) L'information**

L'Internet toujours qualifiée de technique d'information et de communication devra être examinée selon ce point de vue. Nous écarterons pour l'instant la communication interpersonnelle (mail, chats, etc.) ainsi que les transactions commerciales pour nous intéresser à la production et à la distribution de l'information locale. Cette notion de locale devra être redéfinie entre l'échelle communautaire de type associatif (comment un groupe de personnes fédérées par une association utilise-t-il l'outil Internet pour collecter, produire et diffuser de l'information) jusqu'à l'échelle de la région. La notion de « portail » s'avèrera-t-elle significative dans les expériences observées ?

Nous tenterons aussi de façon plus ou moins importante selon les choix opérés par la Région d'analyser comment les producteurs non institutionnels d'information développent de nouveaux usages. On peut d'ores et déjà imaginer que les producteurs de musiques, d'images ou les collecteurs de récits, de chants ou bien encore des historiens, animateurs de centres de loisirs ou d'espaces de créations se tourneront davantage vers les techniques numériques pour leurs réalisations. Partant de là ils deviendront autant de diffuseurs potentiels d'informations.

Parallèlement à ce développement des producteurs potentiels on peut s'attendre à retrouver des professionnels de l'information médiatique s'intéressant à ces expérimentations. En effet, là où nous attendions en 1997/98 un très rapide développement de la presse en ligne, nous avons assisté à un positionnement prudent de ces entreprises de presse qui se contentent de suivre avec intérêt les initiatives locales sans jamais s'y investir fortement. Si le dispositif cybercommune active réellement la mise en réseau des consommateurs/producteurs d'information il est probable que l'intérêt des médias traditionnels sera à nouveau mis en éveil.

### **Indications méthodologiques**

L'étude proposée suppose essentiellement des rencontres d'acteurs et des entretiens avec des acteurs politiques et économiques mais aussi avec des communautés d'utilisateurs.

Un travail d'identification des initiatives locales soutenues par la Région précédera le travail de terrain qui gagnera en pertinence à être centré sur un minimum de sites plutôt qu'à donner lieu à une analyse extensive de l'existant en Bretagne.

Une partie de l'étude consacrée à l'observation *in situ* des pratiques pourra être proposée si la nature de l'étude s'y prête. En effet, l'usage des NTIC dans des espaces publics offre un terrain d'investigation pour comprendre la formation qu'aucune simulation ne pourra égaler dès lors qu'il s'agit d'appréhender des enjeux réels pour l'utilisateur (formation, préparation de déplacements, inscription de la technique dans un environnement relationnel, etc.)

L'observation devra être faite dans les espaces choisis en veillant à repérer, en même temps, l'offre d'information d'autres médias locaux (presses privées et municipales, radios), mais elle pourrait être étendue, si besoin, à d'autres expériences en France, de médias locaux/régionaux ayant développé des dispositifs en lien avec des communes (*Le Bien Public, Le Républicain Lorrain, Ouest-France, Le Télégramme, Le Journal de Millau...*).

Nous organiserons des séances de travail réunissant des collectifs d'acteurs autour de plusieurs thématiques mises en évidence dans la première période. La suite logique de la phase 1 de l'étude sera de prolonger ces rencontres par des séminaires favorisant la confrontation avec des acteurs du projet ou extérieur à celui-ci.

### Moyens de l'étude

La nature de ces interrogations indique naturellement que ce traitement reposera centralement sur des méthodologies qualitatives mais il ne faut pas exclure la possibilité de recourir aux ressources mutualisées du MARSOULIN pour des traitements d'informations quantitatives nécessaires à la conduite du projet.

Les moyens à mobiliser consistent surtout en crédits de déplacement pour les études de terrain, organisation de séminaires de travail avec les acteurs, travail bibliographique et moyens de traitement des données collectées lors de l'étude.

À cela s'ajoute une collecte d'informations qui peuvent être mutualisées par les équipes participant à cette étude au sein du Marsoulin ; ces informations sont surtout des données économiques sur les cybercommunes, des mesures de trafic et des aides à la circulation des données.

Finalement, la dernière étape sera la valorisation de ce travail vers :

- les entreprises locales auxquelles MARSOUIN pourra faire connaître les usages et les nouveaux usages des TIC de la population à partir de l'observation des pratiques au sein des cybercommunes. Une perspective sur les taux de connexion des ménages pourra émerger et aider les opérateurs à créer de nouveaux marchés. Les possibilités de développement du commerce électronique se révéleront des résultats du questionnaire.
- les associations ou autres institutions de la commune qui s'avèreraient les relais potentiels du Conseil Régional pour le fonctionnement de ces espaces multimédia.
- les élus locaux qui, sur la base des recommandations faites au Conseil Régional, pourront adapter leur politique concernant les TIC au niveau local.

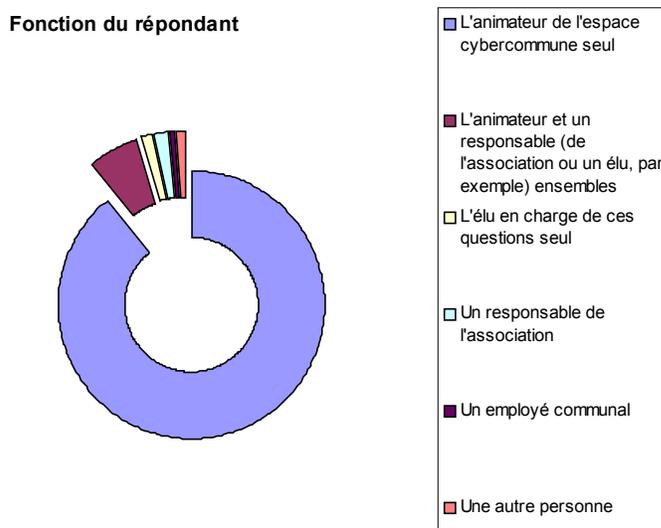


## Annexes.

### Annexe 1 : La qualité des réponses de l'enquête quantitative.

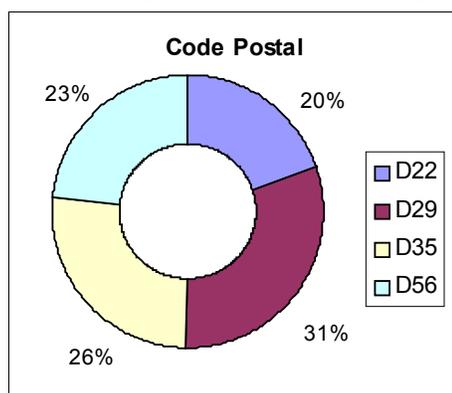
La vaste majorité de réponses provenant directement de l'animateur (90 % seul et 95 % si l'on ajoute les réponses en commun) garantit, a priori, une bonne qualité des réponses, avec plus des 2/3 des projets ayant répondu.

Figure 49



Il y a une légère sur-représentation du Finistère dans la répartition des espaces, principalement due aux espaces multi-sites (CC pays bigouden, CC de la presqu'île de Crozon).

Figure 50 : répartition des espaces en fonction du département d'origine.



S'il y a sans doute une sous-représentation des espaces dans les grands centres (par exemple, il n'y a qu'un PAPI de Brest), on a un bon éclairage sur les petites communes, celles pour lesquels on peut penser que les coûts de support des espace seront les plus difficiles à supporter.

**Tableau 38. Répartition des espaces en fonction de la population concernée.**

(sur 244 exprimés)	Nombre	Fréquence
Moins de 1000h	45	18 %
De 1000 à 2500	59	24 %
De 2500 à 5000	57	23 %
De 5000 à 10000	39	16 %
Plus de 10000	44	18 %

## Annexe 2 : Liste des acteurs rencontrés pour l'analyse qualitative.

Fonction	Profession	Ville
<b>Communauté de communes de Beg ar C'hra</b>		
Président de la communauté de communes de Beg ar C'hra	Commercial	Plouaret
Animatrice espace emploi	Emploi-jeune, communauté de communes de Beg ar C'hra	Plouaret
Bénévole	Emploi-jeune	Lanvellec
Président du club informatique	Fonctionnaire de la DSV	Plouaret
Maire	Juge	Plounérin
Bénévole	Agent de la SNCF	Plounérin
Conseiller municipal	Enseignant	Plounérin
Adjointe	Enseignante	Loguivy-Plougras
Bénévole	Enseignante	Trégrom
Adjoint	Technicien	Plounévez-Moëdec
Bénévole	Commercial en informatique	Plounévez-Moëdec
Maire	Agriculteur	Plougras
<b>Charte Intercommunale du Trégor Rural</b>		
Animateur Cybercommune	Emploi-jeune	Charte du Trégor Rural
Président de la Charte	Ingénieur France Télécom	Charte du Trégor Rural
Adjoint, bénévole	Retraité	Prat
Conseiller municipal, bénévole	Ingénieur, France Télécom	Cavan
Conseiller municipal	Eleveur de poules d'ornement	Langoat
Bénévole	Retraité	Troguéry
Animatrice	Animatrice socioculturelle	Plestin-les-Grèves
Bénévole	Formateur en informatique	Plestin-les-Grèves
Adjoint	Retraité	Plestin-les-Grèves
Bénévole	Retraité	Ploumilliau
Bénévole	Animatrice enfance-jeunesse	Ploumilliau
Adjoint	Enseignant	Ploumilliau
<b>Penvénan</b>		
Animateur Cybercommune	Emploi-jeune	Penvénan
Adjoint	Sans activité professionnelle	Penvénan
Bénévole	Ingénieur en électronique	Penvénan

Bénévole	Retraité	Penvénan
Maire	Retraité	Penvénan
Agent économique	Communauté des Trois Rivières	Tréguier
<b>Paimpol</b>		
Président de Micarmor	Retraité	Paimpol
Animateur Cybercommune	Emploi-jeune	Paimpol
Animatrice Cybercommune	Emploi-jeune	Paimpol
Ex-animateur Cybercommune	Informaticien, communauté de communes de Paimpol-Goëlo	Paimpol
Président de la communauté de communes de Paimpol-Goëlo	Retraité	Paimpol
<b>Lannion</b>		
Animateur Cybercommune	Emploi-jeune	Lannion
Animatrice Cybercommune	Emploi-jeune	Lannion
Ex-animateur Cybercommune	Technicien informatique	Lannion
Directeur du service informatique	Ingénieur	Lannion
Adjoint	Technicien, France Télécom	Lannion
Adjoint	Psychologue scolaire	Lannion
Conseillère municipale	Ingénieur, France Télécom	Lannion
<b>Perros-Guirec</b>		
Animateur Cybercommune	Contrat à durée déterminée	Perros-Guirec
Adjoint	Retraité	Perros-Guirec
Animatrice PIJ	Emploi-jeune	Perros-Guirec
Perros Animation Jeunesse	Directeur	Perros-Guirec
Bénévole	Retraité	Perros-Guirec
Bénévole	Retraité	Perros-Guirec
Conseiller municipal	Ingénieur, Alcatel	Perros-Guirec

## Annexe 3 : Les labels nationaux.

L'année 1998 marque le début des initiatives nationales en faveur des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le gouvernement lance le PAGSI : le Programme d'Action Gouvernemental pour préparer l'entrée de la France dans la Société de l'Information. Depuis, les initiatives locales et nationales se sont multipliées et le ministère de l'Intérieur a ouvert un site (<http://www.internet.gouv.fr/>), permettant l'accès à une base de données référençant les lieux d'accès à Internet.

De nombreux labels existent pour ces espaces d'accueil, la liste suivante présente les différentes appellations que rencontre le public :

Label :	Initiateur :
Labels ministériels :	
Espace Culture Multimédia	Ministère de la Culture et de la Communication.
Point Cyb	Ministère de la Jeunesse et des Sports
Espace Public Numérique	programme gouvernemental
<b>Labels nationaux :</b>	
Cyber Base	CDC-TIC
Cyberposte	La Poste
<b>Labels régionaux :</b>	
Cyber-Centre	Région Nord Pas-de-Calais
Picardie en Ligne	Région Picardie
Cybercommune	Région Bretagne
Point Public Multimédia	Région Limousin
<b>Labels départementaux :</b>	
Cybercantal	CG du Cantal
Inforoutes de l'Ardèche	CG de l'Ardèche
Pl@n Net	CG des Deux-Sèvres.

D'autres labels existent (Cyberlocal à La Rochelle, PAPI de Brest, Espace CNED, Espace Multimédia dans la Ville, Lieu d'accès Multimédia, Point d'accès permanent à Internet, Ville Internet, Atelier Multiservices Informatique, Ateliers Pédagogie Personnalisée, Cyber Espace pour l'Emploi, etc.) et cette accumulation diminue d'autant leur visibilité.

Il est possible d'en obtenir plusieurs si les critères d'attribution et les chartes ne se contredisent pas.

## Les programmes gouvernementaux.

### Les Espaces Publics Numériques.

<http://www.internet.gouv.fr/accespublic/EPN.htm>

Dans le cadre du programme d'action du Gouvernement pour la société de l'information, le comité interministériel du 10 juillet 2000 a lancé le projet « Espace Public Numérique » (EPN). Le pouvoir politique souhaitait éviter une fracture numérique en permettant à chacun de s'initier ou de pouvoir accéder aux Technologies de l'Information et de la Communication.

Ce programme développe deux objectifs majeurs :

- **l'ouverture de 7.000 points d'accès publics à Internet en 2003** : le nombre d'« Espaces Publics Numériques » va passer à 2500 pour l'année 2003, il est tenu compte de la création de nouveaux espaces et de la labellisation d'espaces existants. Les services de l'État s'engagent à amener à 4500 le nombre de bornes (postes ?) de connexion à Internet dans les Services Publics, à l'intention du public. Ainsi, les accès publics à Internet seront portés à 7000 points accessibles fin 2003 ;
- **une harmonisation des labels sur la charte « Espace Public Numérique »**. Le gouvernement soutient ou est impliqué directement dans de nombreux programmes, aussi souhaite-t-il rassembler les différents labels autour d'un label référence aux yeux du grand public.

Au-delà du nombre de lieux d'accès, **la bonne répartition territoriale est primordiale dans ce programme** afin de ne pas couper certaines populations de cette évolution. Les zones rurales sont peu pourvues en structures privées d'accès à Internet et nécessitent que l'État soutienne financièrement les initiatives des collectivités locales. Une **enveloppe de 4,5 millions d'euros sur 3 ans doit servir à faciliter la création de 400 nouveaux espaces** sur les territoires ruraux en partenariat avec les Régions, Départements, Communes...

Le site gouvernemental offre la possibilité aux différents labels de se référencer sur une base de données commune suivant des critères géographiques (région, département, commune) et suivant son ou ses labels.

Au 15/01/03, les lieux d'accès public à Internet labellisés EPN se dénombrent à 698. Voici la ventilation par régions de ces points d'accès :

Alsace	14	Languedoc-Roussillon	32
Auvergne	124	Limousin	5
Aquitaine	44	Lorraine	7
Basse-Normandie	3	Martinique	2
Bourgogne	27	Midi-Pyrénées	137
Bretagne	41	Nord-Pas-de-Calais	84
Centre	13	Pays de la Loire	8
Champagne-Ardenne	6	Picardie	76
Corse	5	Poitou-Charentes	66
Franche-Comté	16	Provence-Alpes-Côte	32
Guadeloupe	5	d'azur	
Haute-Normandie	16	La Réunion	3
Ile de France	46	Rhône-Alpes	46

(Source : [www.internet.gouv.fr/accespublic/accesPublic/index.php3](http://www.internet.gouv.fr/accespublic/accesPublic/index.php3) )

La labellisation du point d'accès public à Internet passe par une demande au ministère de l'Intérieur puis par la signature d'une charte EPN (Espace Public Numérique). Il est précisé que cet espace ne doit en aucun cas revêtir un caractère commercial, dans le respect de la charte. Cela ne signifie pas pour autant la gratuité de l'accès, un dédommagement sous forme d'abonnement ou de facture au temps d'utilisation peut être mis en place.

Les Espaces Publics Numériques auront la possibilité de faire passer aux personnes intéressées le « Passeport pour l'Internet et le Multimédia » (PIM), qui est actuellement mis en place, ce passeport veut offrir à quiconque le souhaitant une formation de base aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, et à leur usage actuel. En effet, la charte des espaces publics numériques stipule une sensibilisation sous la forme d'un accès gratuit de deux heures pour chaque personne, offrant ainsi à chacun la possibilité de découvrir les nouvelles technologies avant peut-être se suivre les formations dispensées.

Les Espaces Publics Numériques sont l'occasion de créer un réseau national réactif pour répondre aux attentes émanant des animateurs et des personnes fréquentant les EPN. En répertoriant un maximum de lieux d'accès public, les personnes auront la possibilité de connaître les espaces proches où elle pourrait se rendre.

***Avis sur les EPN :***

Le label EPN se veut comme le label référence pour l'ensemble des lieux d'accès à Internet car il est issu de la mission interministérielle. Par rapport à la charte du programme Cybercommune, il n'y a guère de différences, aussi la labellisation est facilement accessible à la majorité des espaces cybercommunes existantes. Tous ne pourraient répondre aux critères, mais il est envisageable que 60 % puissent obtenir le label. Mais de nouvelles contraintes apparaîtraient comme une initiation gratuite de 2 heures à Internet à toute personne le désirant.

Une labellisation EPN n'est pas prioritaire mais elle permettrait de faire passer le « Passeport Pour l'Internet et le Multimédia » (si celui-ci survit !) et d'obtenir des financements pour des zones rurales manquant d'espaces.

### **ECM : Espace Culturel Multimédia**

<http://www.ecm.culture.gouv.fr>

« Espace Culture Multimédia » (ECM) est un programme mené par le Ministère de la Culture dans le prolongement des projets lancés par le gouvernement dans le cadre du PAGSI. **Il consiste à créer des espaces multimédias pour permettre aux gens d'utiliser les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans une dimension culturelle.**

**Les ECM ne peuvent être implantés que dans les structures culturelles et socioculturelles**, spécialisées ou pluridisciplinaires : ce sont des bibliothèques, centres culturels municipaux, centres audiovisuels, centre d'art et école d'art plastique,... Pour l'année 2002, le Ministère de la Culture prévoit d'atteindre les 208 « Espace Culturel Multimédia ». Actuellement 150 ECM sont opérationnels dont 64 bibliothèques.

Un minimum de 5 ordinateurs est mis à la disposition du public pour pouvoir accéder aux contenus culturels en ligne et hors-ligne (CD-Rom, DVD,...). Les différentes animations et formations proposées revêtiront un caractère culturel et ne pourront être une initiation pure aux NTIC, telle que pratiquée dans les espaces multimédias.

Le Ministère de la Culture **subventionne les coûts de fonctionnements des ECM jusqu'à 50 % du coût total**, sachant que cette subvention ne pourra dépasser les 30 000 €. Un budget est de 3,2 Millions de d'euros est consacré au financement de programme ECM.

#### ***Avis sur les ECM.***

La Mission des ECM ne rentre pas exactement dans les objectifs des Cybercommunes.

Mais, à condition que les activités culturelles permettent toujours les activités d'initiation, ces objectifs ne sont pas incompatibles, comme le prouvent les huit espaces bretons labellisés à la date 8 en juillet 2002. De plus, ces activités sont celles que les espaces doivent développer afin de continuer à attirer des publics et de développer des

usages « durables » des nouvelles technologies. Enfin les subventions de fonctionnement fourni par le Ministère ne sont pas négligeables...

### Points Cyb - Espace Jeune Numérique :

<http://www.jeunesse-sports.gouv.fr/jeunesse/pointcyb.asp>

Opération menée par le Ministère de la Jeunesse et des Sports, qui **visé à intégrer les TIC dans les structures d'accueil des jeunes, celles du Réseau Information Jeunesse** (régionaux, bureaux et points Information Jeunesse). L'objectif annoncé est de créer un réseau de 600 espaces labellisés où les jeunes puissent accéder en libre-service à l'ensemble du matériel informatique et du réseau Internet. Avec l'aide d'animateurs formés au multimédia, un accompagnement et des formations seront proposés en bureautique, multimédia et Internet.

Le Ministère participe financièrement jusqu'à 50 % dans le coût global d'investissement du projet, en contrepartie, certains critères et dispositions sont obligatoires :

- présence de deux animateurs compétents en multimédia ;
- présence d'au moins 5 ordinateurs connectés à Internet plus un sixième poste consacré au multimédia ;
- ouverture minimum de 30 heures par semaine avec deux soirées et une demi-journée en fin de semaine.

Pour l'année 2002, 3,35 millions d'euros sont consacrés à l'aide de l'État pour le développement du programme Point Cyb - Espace Jeune Numérique et 0,37 millions d'euros pour financer la formation des animateurs.

#### *Avis sur les points Cyb.*

La nécessité de la présence de deux animateurs formés au multimédia dans le point Cyb **limite ce programme aux zones urbaines et aux lieux d'accueil fréquentés**. En territoire rural, il sera plus difficile de payer deux animateurs pour un public limité en nombre. Mais ce programme pourrait être valorisé auprès des communes de plus de 5 000 habitants et surtout de celles de plus de 10 000.

## Les initiatives nationales privées et semi-publiques.

### Les Cyber-bases.

<http://www.caissedesdepots.fr>

La Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) a investi, par l'intermédiaire de sa filiale CDC-TIC ( <http://www.cdc-tic.fr> ), dans les Technologies de l'Information et de la Communication dans le cadre de l'opération « Cyber-base » dont l'objectif principal est d'équilibrer le développement numérique des territoires en aidant les collectivités locales à développer leur projet.

Cet apport est aussi bien financier que juridique, matériel, technique... facilitant l'installation et l'exploitation de lieux publics d'accès à Internet pour tous. Le soutien logistique dans la mise en place de sites se base sur les points tests établis depuis 2001 dans 5 villes de France. La CDC préconise la mise en place de programme pour un « pays de », allant dans le sens des regroupements de petites communes en communautés.

Le souhait final est d'obtenir un grand réseau favorisant les échanges entre différentes structures comme les écoles, les entreprises, les administrations. **Les cyber-bases se veulent un complément aux lieux payants** (salle de réseaux, cybercafé...) **ne se développant que dans les grandes villes et en périphérie au détriment des zones rurales.**

L'offre cyber-base à l'intention des collectivités est lancée depuis 2001, l'objectif est d'atteindre les 400 cyber-bases en 2004 pour arriver à 500 en 2006.

La CDC-TIC investit en partenariat avec les collectivités et leur apporte un soutien à tous les niveaux. **Le soutien financier couvre 30 à 50 % du coût total du projet et est plafonné à un montant de 45.000 € maximum.** Elle dispose d'un fonds 228 M€ sur cinq ans pour développer les TIC de manière équilibrée sur l'ensemble du territoire. **Ce fonds servira aussi bien à financer l'installation du haut débit qu'à la création de Cyber-bases.** Au cours de l'année 2001, la CDC-TIC a financé 50 projets.

Ce soutien à l'installation est prolongé par l'existence d'un portail (<http://www.cyber-base.org>) offrant des communautés d'utilisateurs, un réseau d'animateurs, une animation en ligne permanente, un suivi des animateurs personnalisé, un soutien à l'animation événementielle.

Quimper est la seule ville en Bretagne accueillant pour l'instant une Cyber-base.

*Avis sur les points Cyber-bases.*

Financièrement intéressant pour la création de nouveaux espaces ou pour le développement des accès haut débit, cet engagement poserait un problème au niveau de l'animation du réseau : l'animateur aurait la possibilité de participer à deux réseaux d'animateurs, au risque dans le temps de privilégier l'un par rapport à l'autre.

### **Les Cyberpostes**

<http://www.cyberposte.com>

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2000, La Poste met à la disposition du public un poste multimédia connecté à Internet. Ces bornes cyberpostes sont présentes dans les bureaux de postes de la métropole et des départements d'outre-mer, mais également chez des participants à l'opération : on dénombre environ un millier de bornes accessibles actuellement.

L'utilisation de ces bornes Cyberpostes s'effectue à l'aide d'une carte personnel de connexion valable dans toutes les agences. Cette carte comprend un nombre d'unités équivalentes à 60 minutes de connexion au réseau Internet. L'achat initial de la carte Cyberposte coûte 7 € et engage le client à accepter la charte d'utilisation, par la suite, la recharge lui coûtera 4 €. Par cette adhésion, le client se voit attribuer une adresse électronique sur le site de <http://www.laposte.net> et l'accès, par l'intermédiaire du portail « illiclic », à différents services.

#### ***Avis sur les points Cyberpostes.***

Ce type d'offre s'adresse essentiellement à un public maîtrisant déjà la navigation sur l'Internet et à un usage rapide tel que le relevé de courriers électroniques. De plus, les bornes Cyberpostes se trouvent majoritairement dans les bureaux de poste en ville au détriment des zones rurales. Il ne rentre pas en concurrence avec le projet Cybercommune, car ces bornes individuelles ont un usage de navigation sur Internet et non pas vocation à l'initiation à Internet ou à la bureautique. Il pourrait même peut-être remplacer l'offre de base d'accès proposée par les espaces, dégageant ainsi du temps et des ressources consacrés au développement des usages « avancés » des outils technologiques.

### **Espace Multimédia dans la Ville**

<http://www.espacemultimedia.com>

Depuis 1998, France Télécom, par l'intermédiaire de sa filiale Régie T, a monté le programme Espace Multimédia en Ville pour aider les collectivités locales à créer un espace multimédia. L'objectif est d'offrir un lieu d'accès aux NTIC afin de dynamiser les tissus sociaux, culturels et économiques de la collectivité locale.

Ces espaces favorisent l'accompagnement et l'animation, avec des créneaux horaires très étendus et une moyenne de 15 postes accessibles. L'animation du réseau regroupant tous les « Espaces Multimédias dans la Ville » est

effectuée par la Régie T. Outre la diffusion et l'échange d'information, un centre de ressources permet le prêt de matériels et de logiciels.

### *Avis sur les espaces multimédia.*

Ce programme est à destination de grande agglomération car avec 15 postes la fréquentation doit être importante pour justifier autant d'ordinateurs. L'apport des partenaires est avant tout technique, l'aspect intéressant est le prêt de matériels (logiciels).

### **Les différents labels par rapport à la politique de la Région Bretagne.**

Depuis 1998, la volonté politique de réduire une future fracture numérique a été le déclencheur du lancement de nombreux programmes de lieux d'accès public à Internet. À tous les niveaux, Gouvernement, collectivités locales, Services Publics, des initiatives se sont mises en route pour offrir à tous l'égalité d'accès aux technologies de l'Information et de la Communication. Chaque programme, bien que d'origine différente, est basé sur le même système : créer des lieux d'accès de 5 à 15 ordinateurs, avec des animateurs multimédias encadrant le public, entrant dans un réseau d'échanges. La plupart du temps, l'aide financière concerne les coûts d'investissement, ces subventions ne se prolongent pas.

Avec le programme Cybercommune, la Région Bretagne s'est lancée dans la même direction. Par rapport aux autres programmes, elle ne rentre pas dans une position concurrentielle, en effet ce sont les collectivités locales les initiatrices des projets, ce sont elles qui viennent faire appel aux programmes existants pour obtenir des financements et des aides (matériel, réseau, expérience, conseil,...) Les instances nationales laissent le soin aux collectivités locales de se lancer ou non dans de tels programmes. L'État est là pour favoriser l'implantation et faciliter le lancement par des subventions de fonctionnement ou d'investissement. Les labels nationaux sont un complément dans le projet. Un projet comme cyber-base est avant tout une collaboration entre la CDC-TIC et les collectivités locales demandeuses de soutien dans l'élaboration d'un réseau d'espaces publics d'accès à Internet.

La multiplication des initiatives est une bonne chose mais pour le grand public, il est nécessaire de simplifier les appellations et donc les labels. Dans le cadre du programme Cybercommune, il serait envisageable de favoriser la double labellisation : le label régional Cybercommune et le label national EPN. Grâce à cette double appartenance, l'animateur aurait un accès au réseau national et donc à une base de données très importantes. Mais le réseau régional serait également valorisé pour permettre l'organisation d'évènements locaux ou bien encore la rencontre d'animateurs pour échanger et faire partager ses expériences. Tout comme le succès d'une cybercommune, la réussite des réseaux d'animateurs multimédias passe par son animation continue et pertinente. De plus, toutes les cybercommunes ne pourront répondre aux critères des labels nationaux, c'est pourquoi, il est primordial de les soutenir localement afin de répondre aux attentes du public et de remplir sa mission de Services Publics sur toute la Bretagne.

Mais il faut noter que la plupart des initiatives risquent d'accentuer la fracture numérique entre zone urbaine et zone rurale, où les accès hauts débits sont plus rares, limitant la possibilité de développer des activités utilisant pleinement les outils numériques et où la demande ne permet pas toujours de justifier la présence d'un animateur à temps plein.