



SYNTHESE DE LA CONCERTATION SUR LE NUMERIQUE

Novembre 2014

Février 2015

Le cycle de concertation

Parce que le numérique transforme profondément la société et que les habitants comme la Municipalité doivent s'y adapter, parce que l'accompagnement de ce changement auprès des habitants est une nécessité pour la Municipalité, les élus de Lanester vont adopter en 2015 un **Schéma de Développement du Numérique**.

Afin que ce schéma corresponde aux besoins et souhaits des habitants, il a été décidé de lancer une grande concertation: « **Lanester, territoire numérique, vous en pensez quoi ?** » .

Le cycle de concertation s'est déroulé sur 3 mois avec la mise en place des dispositifs suivants :

- Une réunion publique de lancement : le 13 novembre 2014
- Un atelier citoyen qui a étudié de manière approfondie la question
- Les Assemblées de Quartier de décembre
- Des dispositifs numériques de concertation (questionnaires, appel à contributions)
- Des rencontres directes dans l'espace public
- Une réunion de bilan de la concertation : le 25 février 2015

Les prochaines étapes après le cycle ?

- L'instruction des différentes propositions par les élus et les services de la Ville...
- L'élaboration et l'adoption du Schéma de Développement Numérique...
- ... et un retour vers les participants pour expliquer les décisions prises

Les objectifs de la concertation ?

- Recueillir l'« expertise d'usage » des habitants sur le numérique
- Solliciter une vision prospective du numérique des habitants et acteurs du territoire
- Recevoir des propositions d'actions des habitants et acteurs du territoire

Les questions soumises à la concertation ?

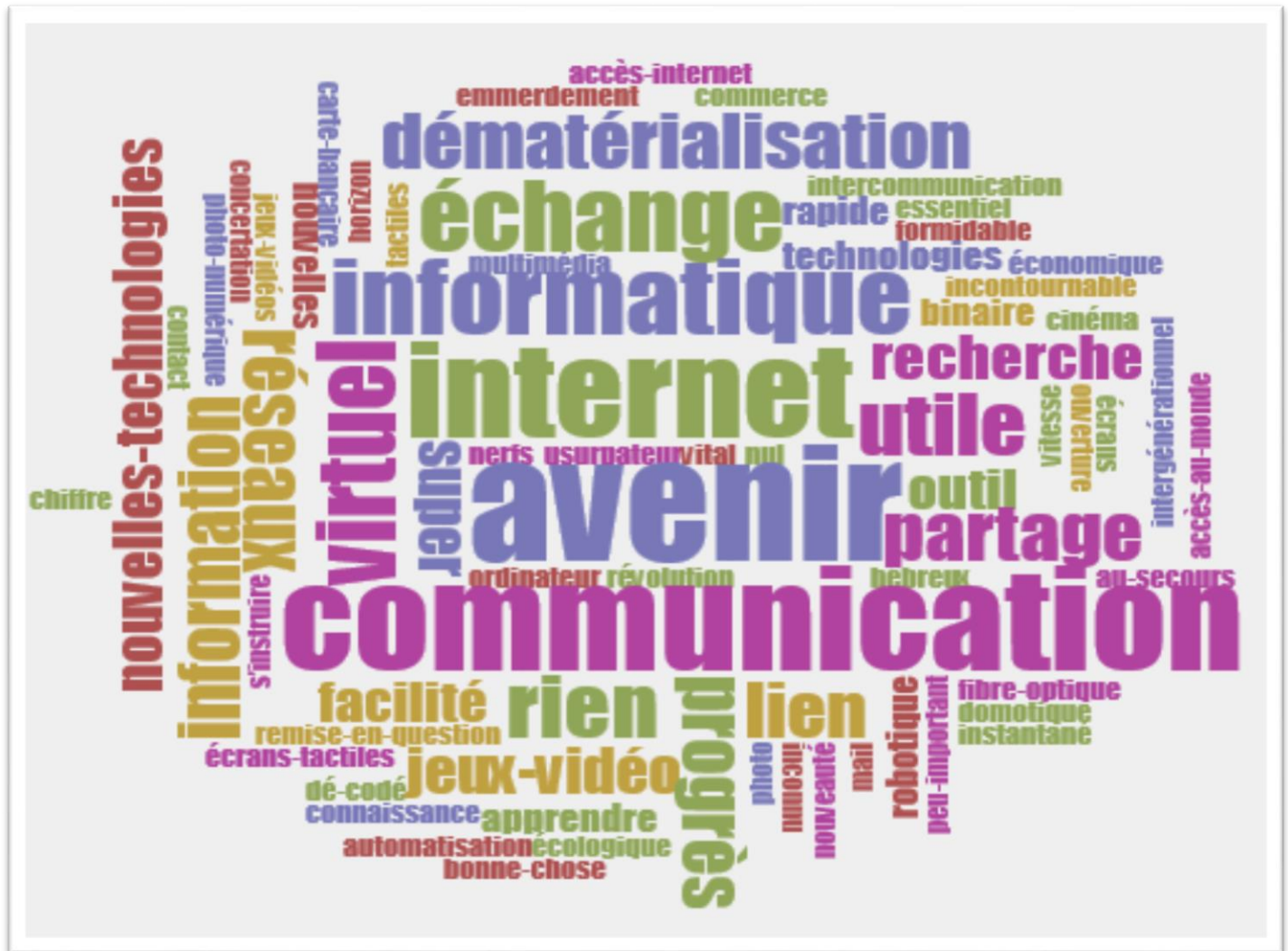
- Comment les Lanestériens appréhendent le numérique et les évolutions que cela engendre : envies, potentialités, craintes... ?
- Comment imaginer la ville numérique de demain ?
- Quel service public municipal numérique ?

La participation des Lanestériens



I/ Comment les Lanestériens appréhendent le numérique et les évolutions que cela engendre : envies, potentialités, craintes... ?

Le numérique, c'est quoi ?



Avant de questionner le « numérique », la première question posée a été de savoir si le vocable « numérique » a le même sens pour tous.

Ainsi, chaque participant aux assemblées de quartier, à l'atelier citoyen et aux rencontres directes a écrit, en UN MOT, ce que représente le numérique selon lui. L'image ci-dessus reprend les mots de plus de 160 participants. Plus le mot a été cité, plus il est important dans l'image.

Le « nuage de mots » ci-dessus montre bien que chacun a sa propre représentation en fonction de ses usages et de son imaginaire.

Il est possible néanmoins de regrouper les mots par thème afin d'oser écrire une définition :

- **Le numérique est synonyme d'avenir**

Evoquer l'avenir, c'est évoquer le progrès, les nouvelles technologies que chacun appréhendera différemment. Le mot avenir est le mot le plus cité pendant les différents dispositifs de concertation : les participants voient donc le numérique comme une entrée dans le nouveau monde, le monde du « futur ».

- **Le numérique est synonyme de communication**

Dans un monde où le numérique prend de plus en plus de place, la communication est le second mot le plus écrit. Vecteur de lien, le numérique est source de partage et d'échanges. Source prolifique d'informations, le numérique est, selon l'avis de l'Atelier Citoyen, un formidable outil de communication et d'échanges pour les particuliers comme pour les entreprises grâce aux réseaux et à Internet.

- **Le numérique est synonyme d'informatisation**

L'informatisation est une évolution de la société, au cours de laquelle le nombre d'ordinateurs, d'applications logicielles et la quantité de matériels informatiques utilisés augmentent. Le développement d'Internet, de la dématérialisation, d'objets connectés a donné des outils permettant de multiples usages.

- **Le numérique, un domaine en forte évolution**

Internet et le numérique ont profondément changé la société. Depuis son arrivée, son développement dans les années 1990 et sa banalisation actuelle, le numérique est entré partout dans la vie personnelle comme dans la vie professionnelle. L'utilisation du numérique se développe dans les maisons, dans les domaines de l'éducation, de l'urbanisme, de la santé)... Les lunettes connectées ou les imprimantes 3D sont de nouveaux exemples de l'usage du numérique dans notre société de demain.

- **Le numérique a de bons comme de mauvais côtés**

Plusieurs adjectifs ou mots ont qualifiés le numérique : « utile, facile, super, rapide, essentiel ou encore formidable » donnent une vision positive du numérique alors que « nul, rien, emmerdement, usurpateur » donnent au contraire une vision négative. Le numérique est donc perçu tant dans ses avantages (facteur d'émancipation, d'ouverture sur le monde, de valorisation du territoire et d'aide pratique dans la vie quotidienne) que dans ses risques potentiels (addiction, enfermement, abandon du lien social, surveillance...). Le numérique dont les risques potentiels sont, selon l'avis de l'Atelier Citoyen, avérés (fraude, arnaque, désocialisation, cyberdépendance, inquisition...) semble incontournable dans la société : le mot numérique est synonyme de rapidité et de proximité, de dématérialisation de l'administration, de domotique.

En résumé, le numérique doit être, selon l'avis de l'Atelier Citoyen, un moyen d'apprendre, d'appréhender la société et ses évolutions mais peut aussi devenir un moyen de vivre ensemble, un facilitateur de liens, de rencontres physiques.

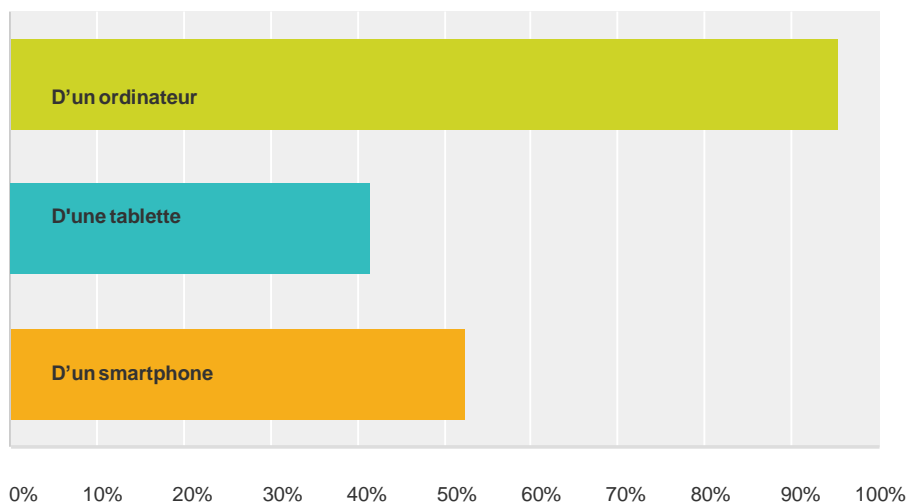
Les usages du numérique aujourd'hui

L'avis de l'atelier citoyen affirme que le numérique, c'est une diversité d'usages pour les personnes plus ou moins connectées : qu'on l'utilise chez soi ou à l'extérieur, pour soi ou pour son travail, le numérique est devenu essentiel voire indispensable dans notre vie.

Voici quelques chiffres issus du questionnaire relatif à l'équipement et aux usages du numérique des Lanestériens :

➤ À la maison, vous disposez :

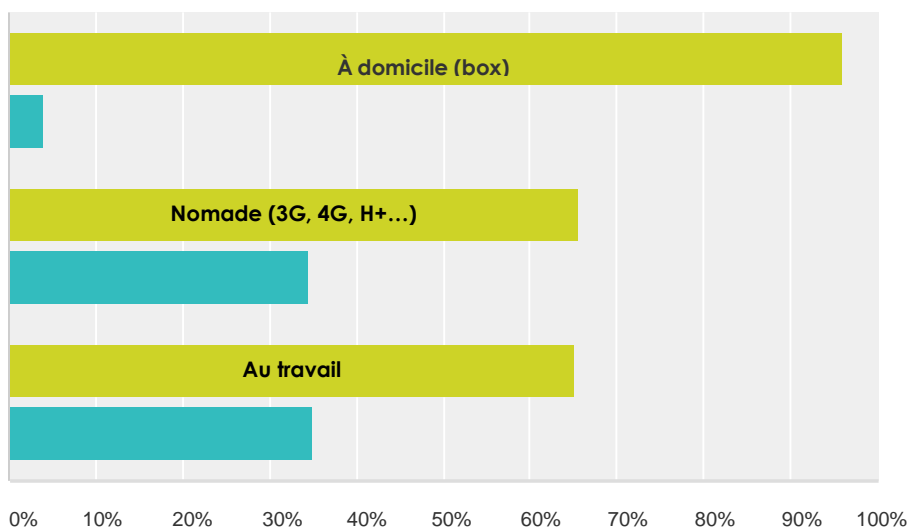
Questionnaire initial : 267 répondants



➤ Vous disposez d'une connexion internet :

Questionnaire initial : 253 répondants

Oui Non

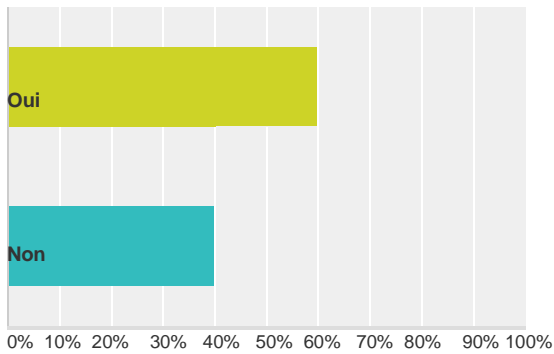


Les Lanestériens ayant répondu au questionnaire en ligne sur les usages sont plus de 54% à utiliser les points de connexion Wifi publics quand ils ont disponibles.

En termes de bureautique, les usages sont différents selon l'outil utilisé. La messagerie et le traitement de texte sont les outils les plus utilisés.

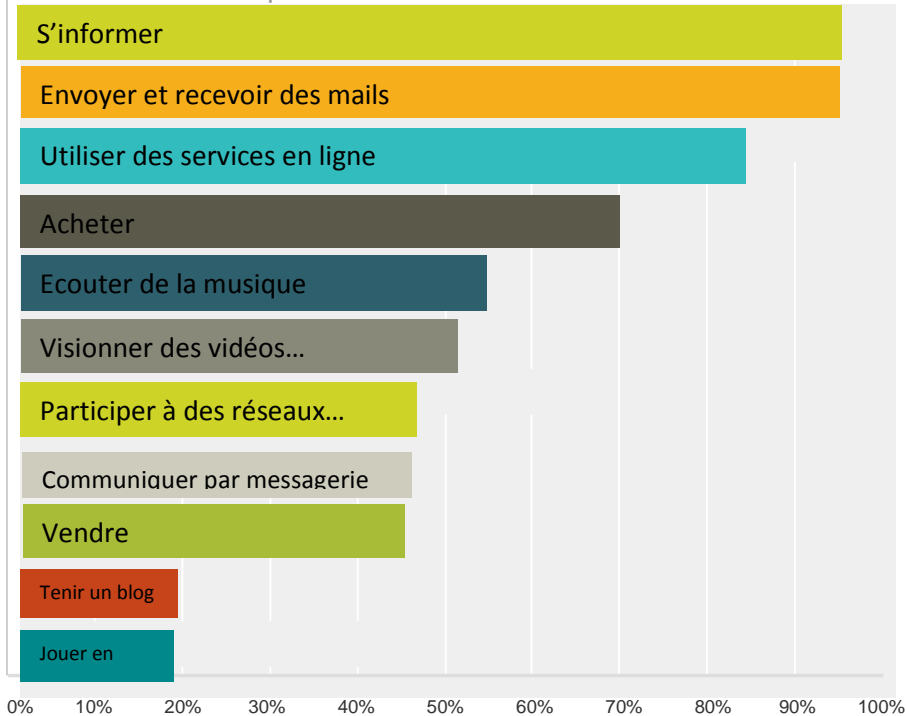
➤ Êtes-vous inscrit sur un réseau social ?

Questionnaire initial: 259 répondants



➤ Les usages d'Internet

Questionnaire initial: 253 répondants



Les usages d'Internet sont multiples et divers et démontrent combien Internet est entré dans la vie quotidienne.

Les notions d'information, de communication, de recherche et de partage sont prédominantes avec des taux supérieurs à 70%.

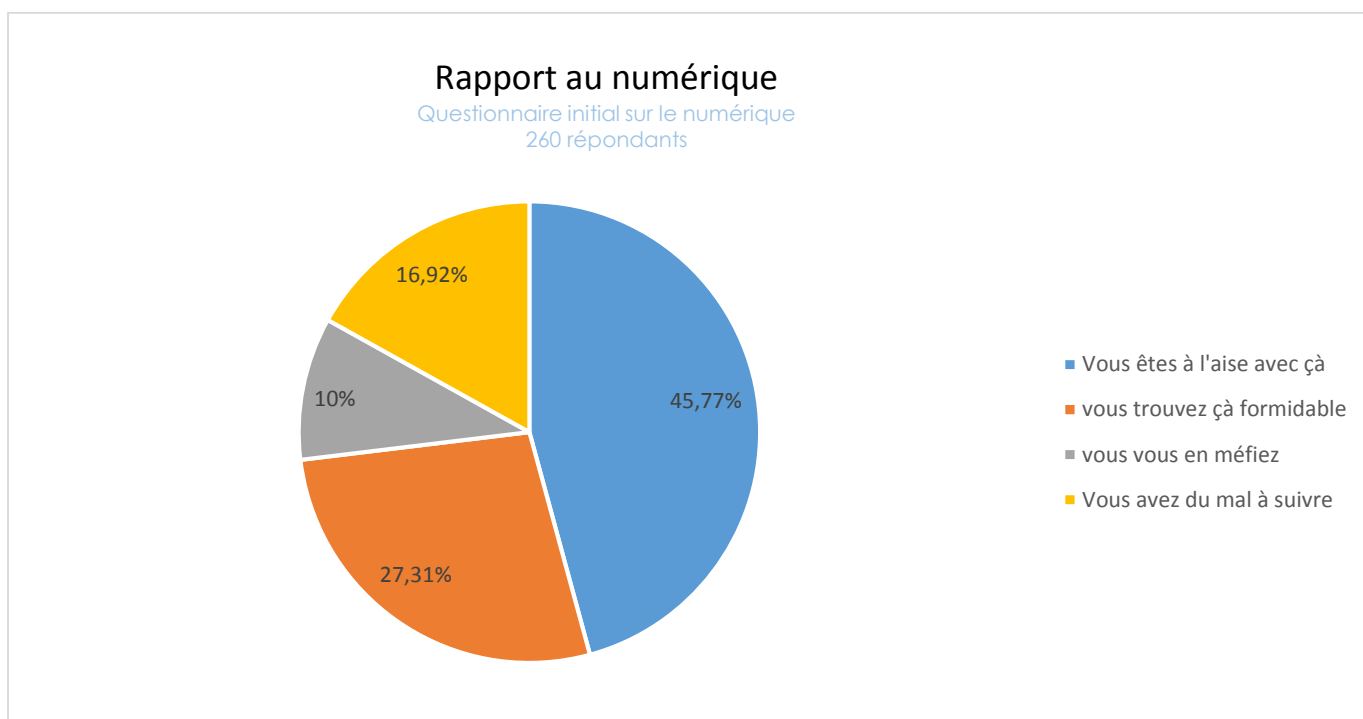
Les réponses au questionnaire montrent combien le numérique est un outil de communication pour les particuliers comme les professionnels grâce aux réseaux et à Internet. Les plus jeunes, lors des rencontres directes, insistent particulièrement sur l'accès en Wifi et leur présence sur les réseaux sociaux.

L'appréhension du numérique

La majorité des participants semble se sentir à l'aise avec le numérique et les nouvelles technologies. Les rencontres directes sur l'espace public ou les réponses du questionnaire montrent, quel que soit l'âge du participant, un réel engouement pour le numérique.

Les risques sont intimement liés aux usages de chacun et la « sécurité numérique » est objet de préoccupation : crainte de la cyberdépendance ancrée dans les esprits des parents notamment ; les jeunes parlent, eux, de piratage ou encore du manque d'accès à Internet.

Tous s'accordent toutefois à dire que le numérique ne doit pas remplacer l'Homme ni les relations humaines et aucun ne souhaite vivre dans une société sous surveillance.



Si la majorité des participants n'ont pas d'envie particulière au sujet du numérique, le développement de la fibre, du numérique en général a été souligné : aller plus vite, plus loin !

L'accès au numérique est un thème qui a été abordé avec la demande d'accès gratuit à Internet sur la Ville ou encore plus de points de connexion WIFI.

II/ Comment imaginer la ville numérique de demain ?

Au travers des contributions sur le site Internet de la Ville est posée la question de la place du numérique dans la société de demain. Certains imaginent une société tout numérique dans des domaines aussi variés que la santé, l'éducation, l'emploi ou encore l'environnement, où tous les objets seraient connectés. D'autres s'inquiètent de la place de l'homme dans cette société et refusent une société « tout numérique » en revendiquant l'importance des relations humaines et le maintien de commerces de proximité.

L'avis de l'atelier citoyen énonce des principes qui doivent, selon les participants, guider l'action sur le numérique :

- **Le numérique est une culture**

Le numérique s'appuie sur des outils dont l'homme ne pourra plus à terme se passer. Néanmoins **« l'intelligence doit rester humaine »**. En effet, l'homme doit être libre de vivre avec et non subir le numérique en pouvant choisir les outils numériques en fonction de ses besoins. L'idée d'une société sous surveillance est rejetée! Le contrôle des informations qui circulent, une domotique maîtrisée dans les habitations sont des exemples d'un numérique voulu, choisi et utile pour l'homme responsable.

- **La médiation numérique : un enjeu d'équité et d'accessibilité**

La fracture numérique concerne aujourd'hui les usages. Développer le numérique ne sera possible que si l'ensemble des citoyens a accès au numérique et notamment à la formation qui leur permettra d'être « connectés ». Aussi une accessibilité accompagnée est nécessaire pour un public varié voire éloigné du numérique sur Lanester : informations et communication sur l'existant, mise en place d'ateliers de formation et d'accompagnement dans des lieux de proximité identifiés ouverts à tous, vulgarisation et francisation du vocabulaire numérique sont autant de moyens possibles et non exhaustifs d'une médiation numérique de proximité.

- **Une société plus contributive**

L'outil numérique et son appropriation sont essentiels mais cela reste un moyen dans une société plus économe, plus sobre liée à la raréfaction des ressources. La société du futur sera une société de partage des espaces, des services et des objets. Elle sera donc plus contributive avec des projets numériques coopératifs comme un laboratoire de fabrication. Le développement du numérique entrainera la raréfaction de l'emploi, le développement du télétravail, la fabrication par chacun de ses propres objets, la transmission de savoirs, de pratiques, de compétences. **Mutualisation, partage et collaboration seront des valeurs incontournables de la société de demain.**

- **Le numérique, un moyen du « vivre-ensemble »**

La société de demain devra aussi maintenir « des lieux de rencontres physiques » ouverts à tous, habitants, associations, professionnels. De ces lieux pourront émerger des projets coopératifs à l'initiative des citoyens. L'outil numérique sera alors un moyen de mettre en place des projets participatifs, contributifs.

La ville de demain devra donc avancer aux mêmes rythmes que les évolutions numériques sans laisser un trop grand nombre d'humains sur le bord du chemin : le défi sera de maîtriser notre « destin numérique » en maîtrisant les usages.

III/ Quel service public municipal numérique ?

De la démarche participative ont émergé un grand nombre de propositions sur des sujets concernant le service municipal public numérique, propositions des Assemblées de Quartier, de l'Atelier Citoyen et des questionnaires en ligne sur le site Internet.

L'accompagnement des habitants sur le numérique

Le questionnaire initial montre que les répondants sont largement équipés d'un ordinateur, 52% d'un smartphone, 42% d'une tablette. Si la grande majorité (85%) dit avoir appris tout seul, 18% se disent en demande de formation ou d'initiation.

L'accompagnement des habitants sur le numérique doit surtout mettre l'accent sur le besoin de médiation des habitants en communiquant, en informant largement pour réduire l'écart entre les « sachants » et les « non-sachants ». Il s'agit d'éviter l'exclusion de certains habitants.

Les participants sont unanimes pour dire que ces dispositifs doivent permettre de lever les peurs, de dédramatiser, de rassurer sur le numérique et doivent permettre l'apprentissage des outils : favoriser le faire « avec » pour gagner en autonomie.

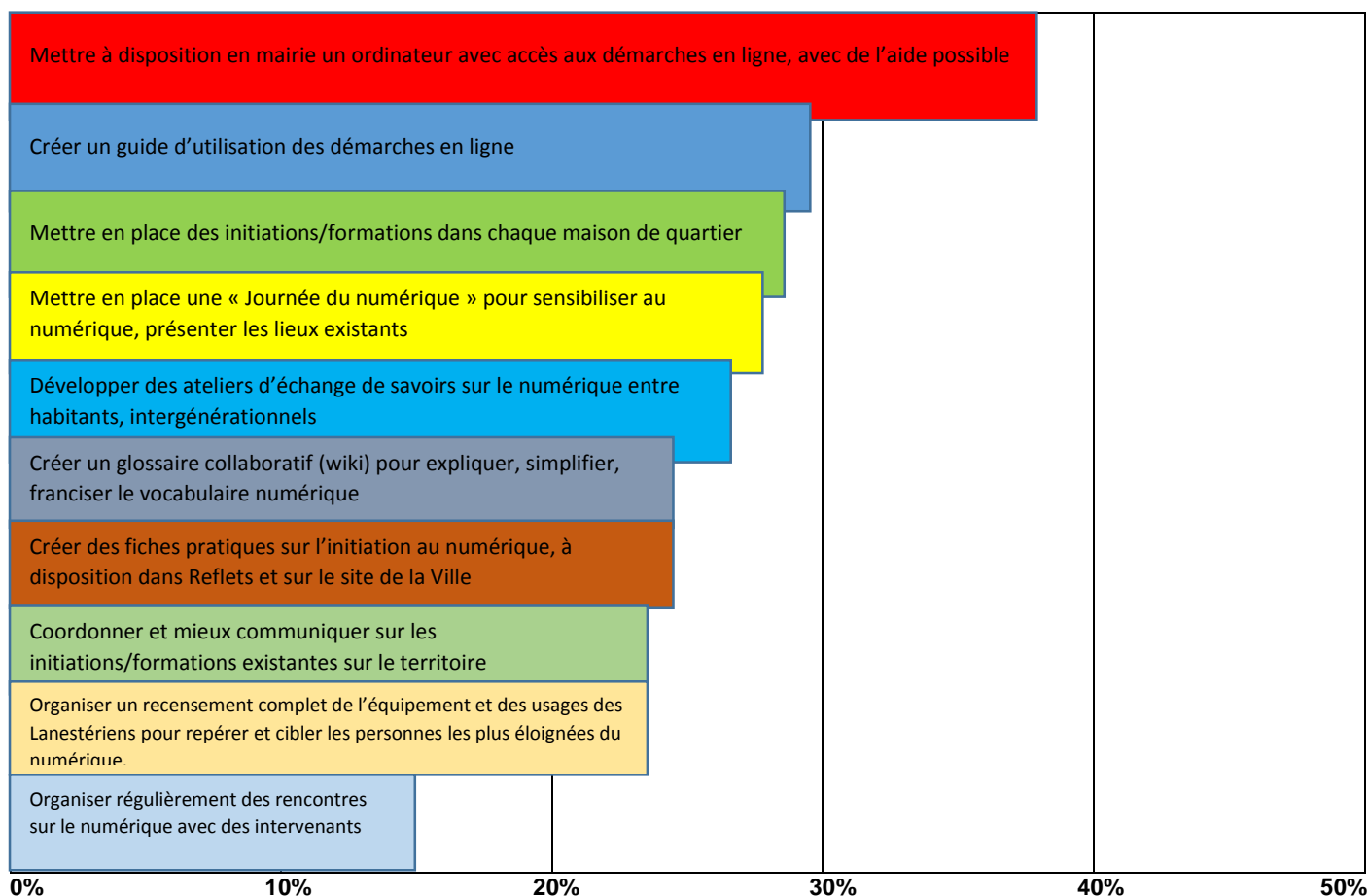
Les différents dispositifs d'initiation ou de formation (Ville, associations, commissions senior et temps libre) doivent être bien identifiés et connus des habitants. Par ailleurs, tout le monde peut être acteur sur cette initiation, y compris des habitants directement vers d'autres habitants : des ateliers intergénérationnels pourraient ainsi être développés.

Enfin, pourraient être mis en place des évènements dans l'espace public lors desquels seraient projetés des éléments pour sensibiliser le public sur la question du numérique, faire réfléchir et donner envie de s'y mettre. Des rencontres avec des intervenants pourraient aussi être organisées.

Pour terminer, les participants soulignent qu'il serait inefficace de développer de grandes solutions techniques si cet accompagnement du plus grand nombre n'est pas réalisé : cela doit selon eux être la base d'un Schéma de Développement du Numérique propre à Lanester.

Le tableau ci-dessous reprend les différentes propositions relatives à l'accompagnement des habitants sur le numérique émises lors de la concertation et classées selon les résultats du questionnaire de priorisation :

Répondues : 91 Ignorées : 13



Les démarches en ligne

Quelques chiffres sont donnés dans le questionnaire initial :

- 24% des répondants utilisent le paiement en ligne sur le site de la ville
- 14% la demande d'acte d'état-civil
- 8% la réservation du centre de loisirs
- Et en termes de nouveaux services, 38% se disent par exemple intéressés par des alertes par SMS pour des travaux, alertes météo...

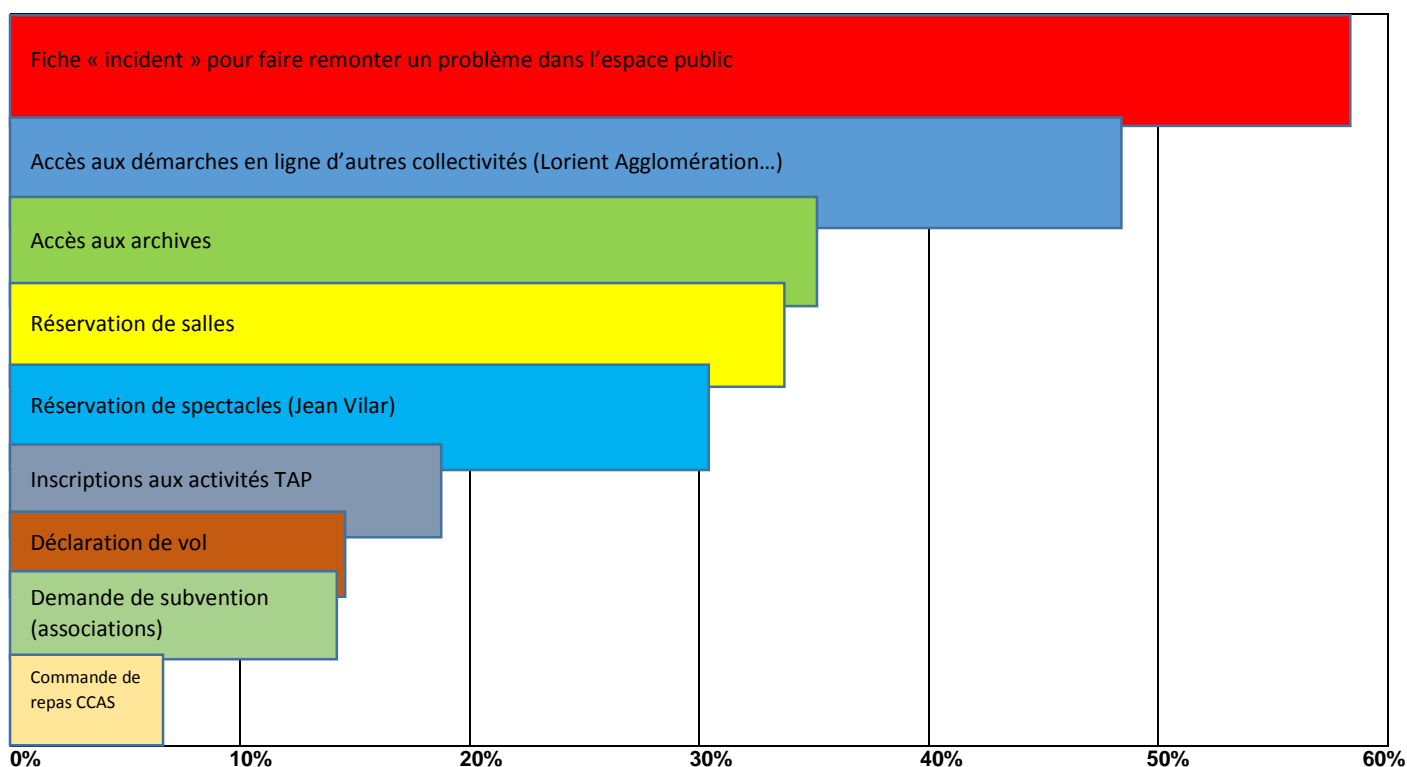
Les participants aux différents dispositifs de concertation insistent sur les principes de gratuité, de simplicité des procédures mises en place, d'adaptation continue des supports techniques et de protection des données personnelles.

L'accessibilité des démarches en ligne est mise en avant ainsi que l'utilité voire la nécessité de la dématérialisation. Il est ainsi proposé de mettre à disposition des ordinateurs (simplifiés) pour permettre l'accès accompagné aux démarches en ligne et pouvoir éditer les documents. Les participants soulignent l'intérêt de créer des passerelles avec les démarches en ligne qui peuvent être mises en place par l'agglomération, voire d'autres niveaux de collectivités.

Différentes démarches en ligne seraient intéressantes pour les participants : inscription aux temps d'activités périscolaires (TAP), réservation de salles, déclaration de vol, commande ou annulation de repas par le CCAS, fiches « incidents » que pourraient remplir les Lanestériens pour signaler un problème, demande de subvention pour les associations. Cependant ils s'inquiètent de l'exclusion des « non-connectés » qui pourraient se retrouver encore plus isolés : il faut donc garder un lien de proximité avec les habitants tout en favorisant leur formation ou leur accès.

Le tableau ci-dessous reprend les différentes propositions relatives aux démarches en ligne émises lors de la concertation et classées selon les résultats du questionnaire de priorisation :

Répondues : 103 Ignorées : 1



Le Cyberlan

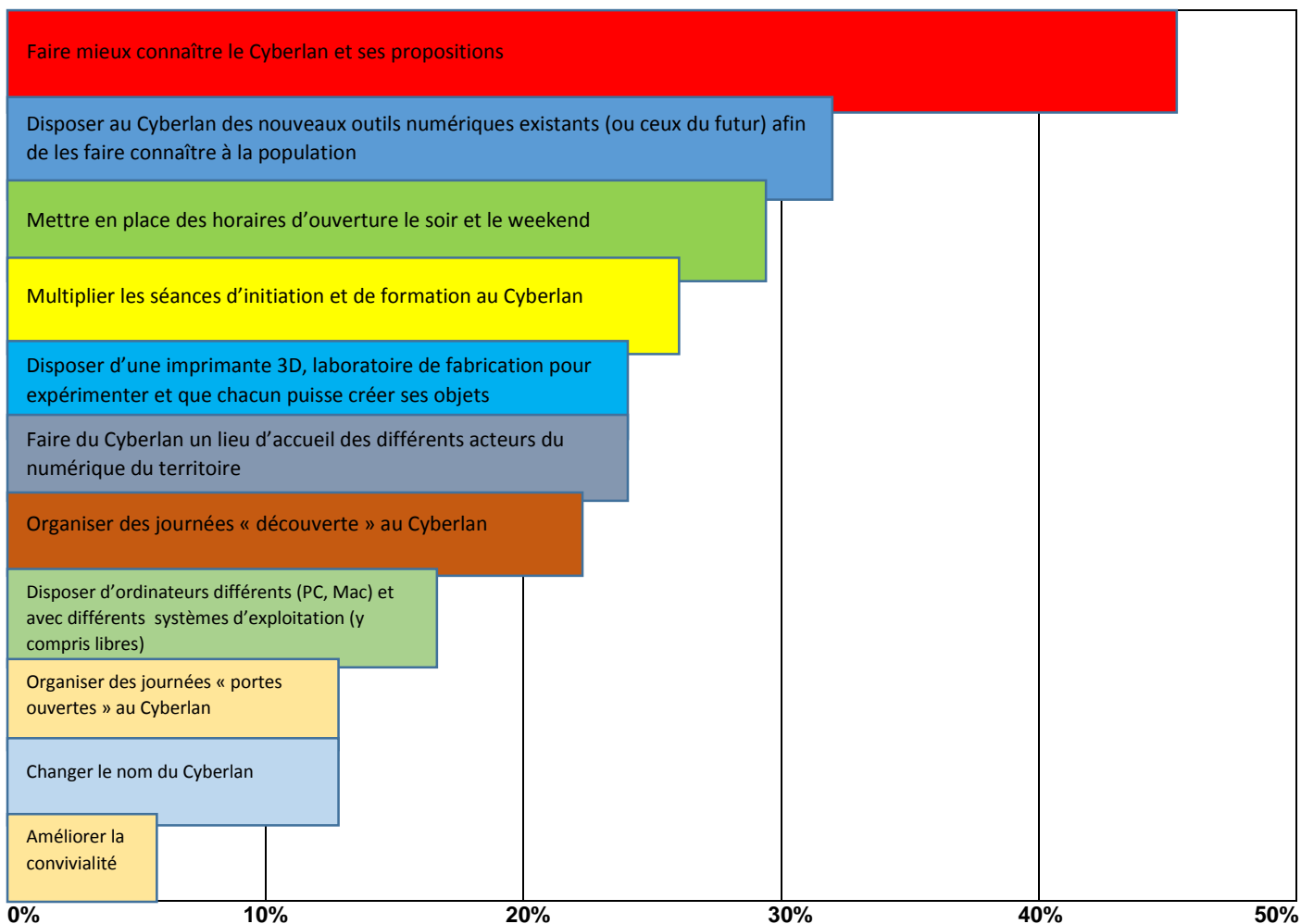
Le questionnaire initial montre que 31% des répondants connaissent le Cyberlan et ses services mais seuls 7% l'utilisent et 8% disent avoir des attentes sur cette structure (accès au matériel informatique, formations, bureautique mais aussi montage vidéo, réseaux sociaux, aussi sur les usages comme par exemple « éviter les arnaques sur Internet »).

Le Cyberlan est un lieu dont l'utilité est reconnue malgré certaines peurs ou réticences face à l'outil. Lieu accessible et ouvert à tous, il est aussi un lieu de formation identifié. Cependant les participants soulignent une nécessaire évolution du Cyberlan qui doit continuer à suivre les évolutions numériques en proposant les nouvelles technologies existantes (ex. l'imprimante 3D) tout en étant un lieu de convivialité et d'échanges (création, échange de savoirs...). Le Cyberlan doit pouvoir offrir à ceux qui ne peuvent pas (dépassés, « non connectés », coût excessif du numérique) l'accès à l'outil numérique en devenant un lieu de médiation numérique favorisant ainsi l'accessibilité, en proposant des

outils adaptés. Le besoin d'une meilleure communication sur cet espace est ressenti ainsi que le besoin d'une ouverture plus importante de la structure. Enfin le Cyberlan pourrait être une vitrine des évolutions du numérique.

Le tableau ci-dessous reprend les différentes propositions relatives au Cyberlan émises lors de la concertation et classées selon les résultats du questionnaire de priorisation :

Répondues : 91 Ignorées : 13



Le site Internet de la Ville

Le questionnaire initial montre que, parmi les répondants, 85% connaissent le site, 61% s'y rendent parfois, 23% fréquemment. Les répondants disent que c'est majoritairement pour s'informer (92%), pour utiliser les services en ligne (28%) et pour contacter la Mairie (18% de ceux qui y vont). Le site est jugé assez agréable et lisible mais moins intuitif et pas forcément complet.

Le site a pour fonction première d'informer les habitants sur toute l'activité de la ville (municipale, associative, culturelle...). Cet aspect « agenda de la vie locale » devrait valoriser tous les types d'évènements, notamment associatifs, et y compris hors Lanester. Le site a également pour fonction de permettre des démarches administratives et d'informer sur les différents services et équipements publics. Enfin, le site est une vitrine de la ville et doit mettre en valeur les projets urbains, la qualité de vie à Lanester, sans pour autant tomber dans la propagande.

Le site Internet devrait être plus attractif, plus lisible en intégrant des pictogrammes par exemple, plus attrayant avec plus d'interviews ou d'extraits vidéos, de photos des équipements publics ou des agents qui les animent.

La diffusion des publications officielles mériterait d'être améliorée selon les participants, qui proposent la diffusion des conseils municipaux en direct sur le site de la ville.

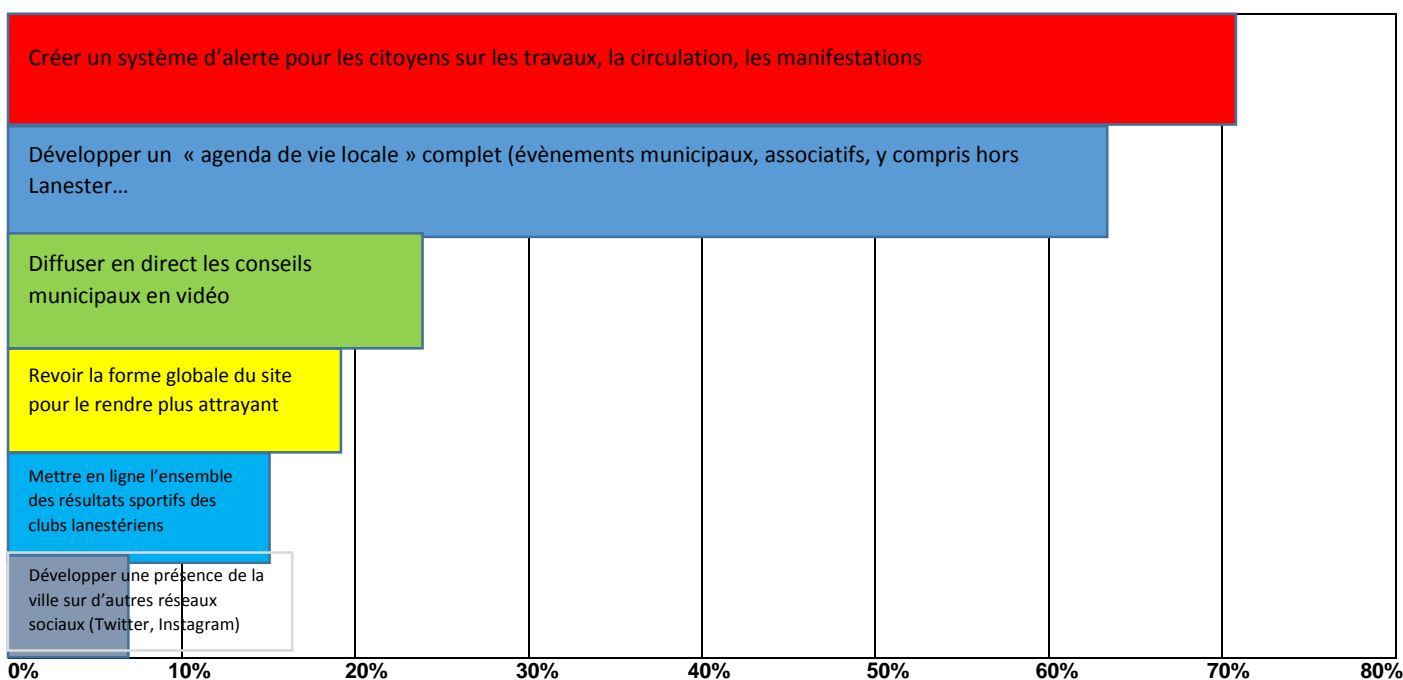
Concernant les réseaux sociaux, les participants estiment que Twitter et Instagram sont des réseaux plus adaptés que Facebook, que la Ville devrait investir, avec des animateurs, des veilleurs.

Enfin les participants souhaitent un site plus collaboratif, plus contributif en proposant la mise en place d'une plateforme dédiée à la « démocratie numérique ».

Cela débouche sur la question des moyens : les participants se disent conscients que toutes ces idées ne pourront se réaliser que si des moyens conséquents (financiers et humains) sont mis sur ce développement.

Le tableau ci-dessous reprend les différentes propositions relatives au site Internet de la Ville émises lors de la concertation et classées selon les résultats du questionnaire de priorisation :

Répondues : 103 Ignorées : 1



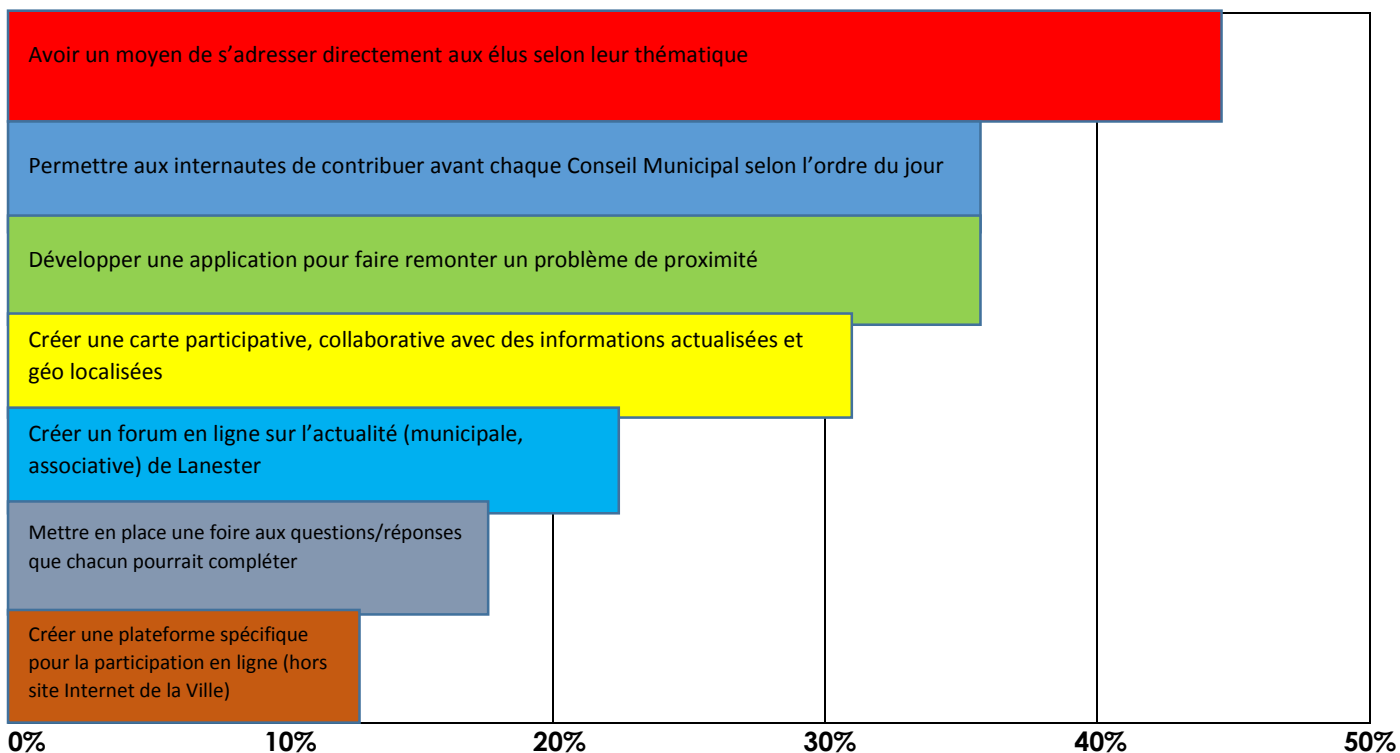
La participation numérique

64% des répondants au questionnaire initial se disent intéressés pour donner leur avis en ligne et 63% des répondants pensent que la modalité la plus adaptée pour donner son avis en ligne est le questionnaire.

Les participants aux dispositifs de concertation ont montré aussi un réel engouement pour la participation numérique en étant force de proposition d'actions telles que la création d'une carte collaborative de Lanester ou encore la création d'une plateforme spécifique pour la participation.

Le tableau ci-dessous reprend les différentes propositions relatives à la participation numérique émises lors de la concertation et classées selon les résultats du questionnaire de priorisation :

Répondus : 103 Ignorées : 1

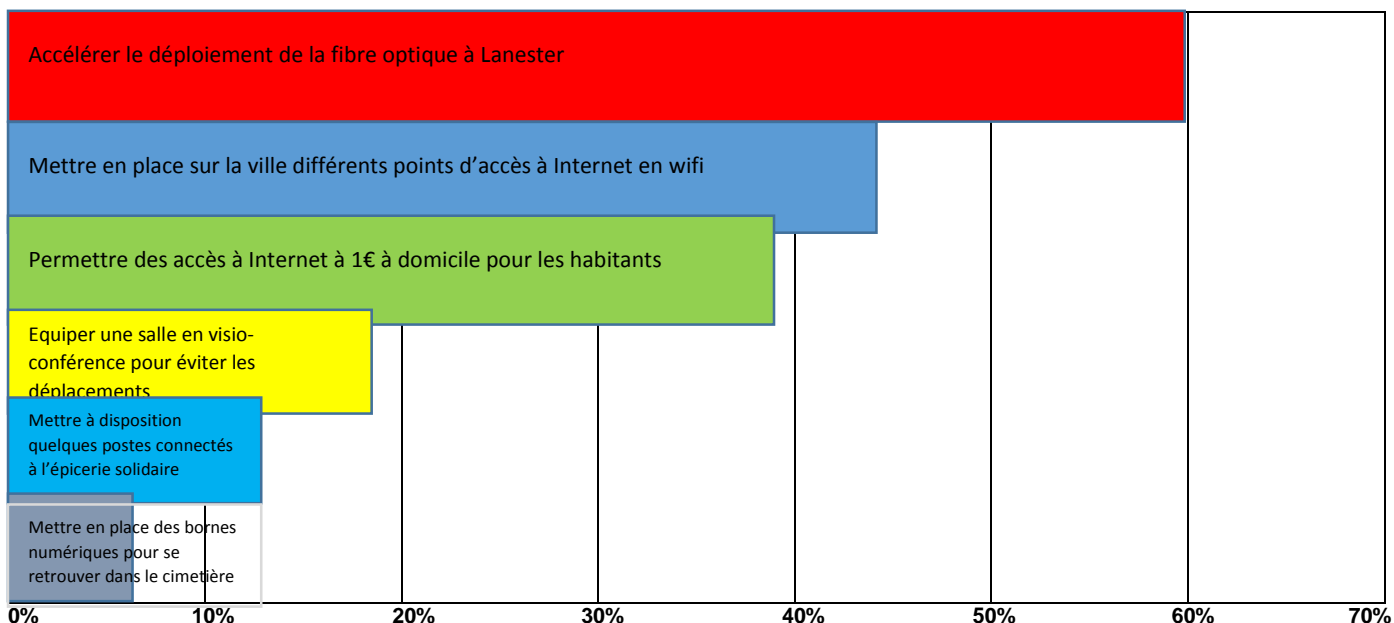


L'équipement numérique

La question de l'équipement se pose non seulement en termes d'accessibilité au numérique mais aussi en termes d'économie et d'environnement. Il s'agit avant tout d'améliorer à la fois son efficacité et la qualité du service public.

Le tableau ci-dessous reprend les différentes propositions relatives à l'équipement numérique émises lors de la concertation et classées selon les résultats du questionnaire de priorisation :

Répondus : 103 Ignorées : 1



Les autres propositions à mettre en place

D'autres propositions ont été faites lors des Assemblées de Quartier, de l'Atelier Citoyen ou dans les contributions en ligne.

Le tableau ci-dessous reprend ces autres propositions émises lors de la concertation et classées selon les résultats du questionnaire de priorisation :

Répondues : 95 Ignorées : 9

