

MAIRIE DE BOULOGNE-BILLANCOURT

CONSEIL ECONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL LOCAL

Rapporteur Général : Guy Sorman

AVIS ET RAPPORTS

*S'initier, se former et pratiquer les NTIC dans les espaces dédiés*

Présenté par :

Arnaud Baumesnil, Emmanuel Bavière, Leila Guelmane, Renata Liard, Mireille Martin,  
Christian Perret, Isabelle Rocourt, Remi Sevaistre.

Coordination générale des travaux : Christian Perret

Approuvé en Assemblée Générale le 18 décembre 2012

## SOMMAIRE

Rappel de la Lettre de Mission (p3)

Recommandations (p4)

### **Introduction/Le panorama (p5)**

- L'évolution des NTIC et des besoins en formation associés
- Le taux d'équipement des ménages
- Les autres impacts

### **Les enjeux du contexte général (p9)**

- Enjeux culturel et pédagogique
- Enjeu social

### **Les réponses à Boulogne-Billancourt (p10)**

- L'offre associative
- Les partenaires publics
- L'offre privée
- La réponse propre à la ville
- L'équipement Wifi
- La contribution de la ville à l'Éducation nationale

### **Évaluation des coûts (p15)**

### **Comparaisons (p16)**

### **Les recommandations (p17)**

- Création d'une délégation municipale « Informatique et nouvelles technologies »
- Repositionnement de l'offre
- Les effets du repositionnement de l'offre
- Augmentation de la tarification des formations
- Création du Cube bis
- Développer les relations avec les partenaires
- S'ouvrir à d'autres utilisateurs
- Poursuite de la communication de la ville

### **Conclusion (p22)**

## **RAPPEL DE LA LETTRE DE MISSION**

La ville met en œuvre, directement ou indirectement, des actions liées aux NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication). Dans ce cadre, elle mobilise des ressources publiques en termes de locaux, matériels, personnels et subventions.

Afin d'accompagner l'évolution des pratiques et des besoins, le Maire souhaite que le CESEL réfléchisse à l'opportunité d'actions menées et aux moyens d'optimiser l'intervention municipale en tenant compte de l'environnement actuel.

Après avoir réalisé un inventaire de la situation présente, le Groupe de Travail établit un certain nombre de propositions, objets de ce rapport.

## RECOMMANDATIONS

### **1-Création d'une Délégation Municipale « Informatique et Nouvelles Technologies »**

- Définition d'une stratégie et de son suivant pluriannuel
- Promotion des actions
- Coordination des projets
- Veille technologique afin d'éviter tout retard dans les équipements
- Suivi de l'informatique et des moyens logistiques municipaux dans ce domaine
- Centralisation des budgets afférents
- Discussions avec son collègue en charge de la formation des jeunes

### **2-Repositionnement de l'offre**

- *Niveau 1* : Accès de base à internet : proposer des accès gratuits à internet, soit en mettant à disposition du matériel disponible soit en mode WIFI.
- *Niveau 2* : Formations de base assistance diverses sur le « comment », E-learning ou autoformation
- *Niveau 3* : logiciels vidéo et évolués 'serious games'
- *Niveau 4* : logiciels quasi professionnels sur Le Cube

### **3-Augmentation de la tarification des formations**

Si l'accès à internet se doit de rester gratuit pour les Boulonnais, l'accès à des prestations de haut niveau doit être facturé plus largement.

### **4-Création du CUBE-bis**

Les formations de très haut niveau passent par l'acquisition de compétences qui ne peuvent être que centralisées et mutualisées.

### **5-Développer les relations avec les partenaires**

**Les relations avec le CUBE**

**Le partenariat avec des entreprises privées**

**Le développement de l'intergénérationnel**

### **6-S'ouvrir à d'autres utilisateurs**

Si l'on veut jouer à plein un rôle social, l'ouverture vers les catégories défavorisées, les chômeurs par exemple, pourraient être mis au programme de la médiathèque.

### **7-Poursuite de la communication de la Ville**

Dans le BBI

Sur le site internet de la ville

## INTRODUCTION / LE PANORAMA

### 1. L'évolution des NTIC et des besoins en formation associés

Nous vivons actuellement un tournant pour les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. En effet non seulement le niveau de pénétration des NTIC est désormais très fort dans les pays occidentaux mais celles-ci se développent de façon exponentielle dans les pays moins favorisés. Par ailleurs ceci est vrai pour toutes les nouvelles technologies (accès Internet haut débit, télévision par le câble, appareil photo numérique...). Par ailleurs les investissements en R&D dans ce domaine sont de plus en plus importants et ce à l'échelle planétaire. Ce qui favorise la baisse du prix des composants pour les produits standards et une grande innovation pour les nouveaux produits.

#### 1 - Inventaire de l'usage des technologies de l'information :

La consommation des nouvelles technologies dans la sphère privée est actuellement en pleine mutation ; l'univers technologique des entreprises se trouve donc naturellement bouleversé par l'arrivée plus ou moins massive de nouveaux outils dans le monde professionnel importés par les collaborateurs (Internet avec twitter ou facebook, messagerie instantanée, outils de travail collaboratif, forums, blogs...) ».

- **Enseignement numéro 1 : les usages des technologies sont aujourd'hui moins à maturité dans la sphère professionnelle que dans la sphère privée :** 1 actif sur 2 utilise un ordinateur au travail. Sur 25,8 millions de travailleurs en France, 12 millions disposent d'internet à la maison. Sur les 13,8% d'actif restant 9 millions disposent du net à la maison. Ce qui signifie que 63% des foyers équipés d'au moins un ordinateur, la majorité des collaborateurs sont plus et mieux équipés à domicile que sur le lieu de travail : ordinateur plus puissant, équipement technologique plus avancé, logiciels plus récents, plus grande liberté de communication et d'accès à l'information... 72% des actifs utilisent un ordinateur pour leur loisir, et 46% pour leur travail (source IFOP).
- **Enseignement numéro 2 : l'identification des différentes familles d'usages des technologies démontrent que les usages collaboratifs sont encore insuffisamment exploités : on peut identifier 9 usages clés que l'on peut regrouper en 3 grandes familles:**
  - Travailler sur du contenu qui permet de coopérer, créer, analyser, rechercher, mettre à jour des données : 2h40 /jour,
  - Communiquer pour partager, informer : 1h20 /jour,
  - Gérer du temps pour synchroniser les tâches, s'organiser : 30 minutes.Les quatre usages les plus courants sont : partager (32 %), rechercher (31 %), informer (28 %) et mettre à jour des données (24 %). De nombreux outils sont quotidiennement utilisés mais pas toujours de façon optimale. Si la fonction première de l'e-mail est d'informer, certains l'utilisent pour organiser des rendez-vous ou pour rechercher des informations. Faute de pédagogie sur les usages, leur détournement est fréquent et témoigne de l'utilisation peu spécifique, voire peu efficace des technologies au quotidien avec de réels problèmes de sécurité.

- **Enseignement numéro 3 : un monde d'usages sous deux influences :** Il n'est pas judicieux de distinguer les générations dans leur usage des outils. Il s'agit davantage d'une évolution, d'un changement sociétal, voire de civilisation. L'arrivée des utilisateurs baignant dans les nouvelles technologies impacte directement l'univers technologique au quotidien. Sous l'influence de la nouvelle génération et de la diffusion des usages venus de la sphère privée, les usages du TIC au travail seront plus collectifs, plus horizontaux, plus en mode participatif. La projection montre que les logiques du web 2.0 vont peu à peu se diffuser largement.

## 2 - Le web 2.0 est un «écosystème» social basé sur des outils et des usages

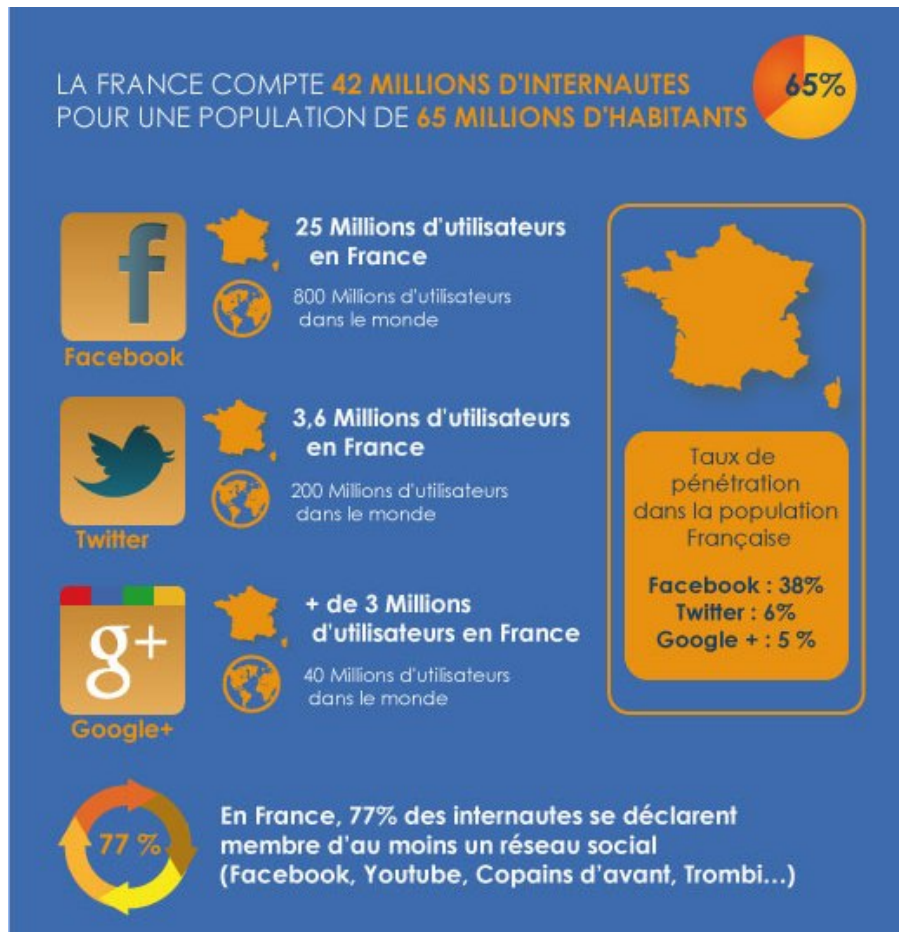
Le Web 2.0 est l'évolution du Web vers plus de simplicité (ne nécessitant pas de grandes connaissances techniques ni informatiques pour les utilisateurs) et d'interactivité (permettant à chacun de contribuer, d'échanger et de collaborer sous différentes formes)

Quand on évoque la terminologie d'Usages dans les outils collaboratifs, les personnes interrogées répondent souvent par des concepts de temps réel ou asynchrone, de centralisation ou décentralisation, de contenants comme le PC ou Mobile, d'accès interne ou externe ou encore d'attributs comme la simplicité ou sécurité... et ils ont raison!. Dans cette expression de besoins les outils sont classés entre « Adoption lente et contrainte des Usages » à « Adoption rapide et spontanée des Usages » et sont liés à des dynamiques collaboratives, communautaires, d'ouverture et de partage, transversales et ascendantes : « quelles sont les règles de partage à respecter et les rôles des individus vis-à-vis des outils mis à disposition et à venir ? »

- **Des outils de Collaboration / coopération :** « gérer la connaissance : avec qui et vers qui je veux partager ? » - je veux CAPITALISER et VALORISER l'ensemble des informations enrichies par moi et par les autres dans un intérêt commun.
  - Partager et échanger des documents
  - Publier un document
  - Gérer un processus administratif ou métier
  - Exécuter ou confier une tâche
- **Des outils de Communication :** « structurer les informations » - je veux DISCUTER d'une information avec untel
  - Échanger du courrier
  - Participer à des discussions
  - Recevoir et émettre des notifications
- **Des outils de Partage / réunion :** « partager un savoir : « quels types de données ou d'informations veux-je partager ? » - je veux PARTAGER et ÉCHANGER cette information avec untel et l'enrichir de son savoir sans obligatoirement dans un but commun :
  - Partager un agenda
  - Réserver des ressources
  - Consulter et mettre à jour un planning
- **Des outils de Recherche :** « consolider et capitaliser les données simples » - je veux VOIR et TROUVER ou se situe untel

## 2. Le taux d'équipement des ménages

Le taux d'équipement des ménages a considérablement augmenté pour atteindre sur Boulogne un taux de 90 % : c'est le nombre de PC rapporté au nombre de foyers; cependant un foyer peut être équipé de 2 ou trois PC et le taux réel d'équipement des foyers est sans doute plus faible (de l'ordre de 80%). Ce qui par rapport aux chiffres nationaux reste important (cf annexe)



## 3. Les autres impacts :

### i. L'implantation de la fibre optique

Nous pensons que l'implantation de la fibre optique aurait une influence, à la fois sur l'implantation des entreprises et sur les besoins des particuliers. Nous n'avons pas trouvé de corrélation forte sur ce sujet.

La cartographie des équipements fibre optique, document considéré comme confidentiel, montre que Boulogne est assez bien équipé : Selon l'état du déploiement THD SEINE SEQUALUM (arrêté au 3 mai 2012) :

Près de 80 000 prises sont prévues dont 59% sont déployées et 41% sont encore en travaux. Le conventionnement des immeubles par les syndicats fait par contre défaut ; pour information :

- 50 % des logements dans les immeubles de plus de 24 logements
  - 60% des logements équipés dans les immeubles de 11 à 23 logements
  - 30 à 35% en dessous, les zones pavillonnaires étant très faiblement équipées.
- La fibre optique à Boulogne n'est pas considérée comme un produit d'attractivité pour les entreprises qui prennent contact directement avec les grands du marché pour s'équiper et s'implanter.

**ii. La montée des jeux vidéo :**

En dehors de l'engouement que tout un chacun connaît/subit par l'intermédiaire d'un proche pré-ado, on évoque souvent la terminologie de « gamification » des NTIC dont l'implémentation la plus originale est le concept de « serious game », dépassant les outils d'e-learning (l'*e-learning*, désigne étymologiquement l'apprentissage par des moyens électroniques) habituels. Un moteur de jeu réutilisable permet la mise en place à faible coût de parcours d'apprentissage via l'accès aux documentations et aux vidéos de manière ludique tout en validant les acquis régulièrement.

**iii. Les réseaux sociaux :**

Le terme désigne un site internet permettant à l'internaute de s'inscrire et d'y créer une carte d'identité virtuelle appelée le plus souvent « profil ». Le réseau est dit social en ce qu'il permet d'échanger avec les autres membres inscrits sur le même réseau : des messages publics ou privés, des liens hypertexte, des vidéos, des photos, des jeux... L'ingrédient fondamental du réseau social reste cependant la possibilité d'ajouter des « amis » et de gérer ainsi une liste de contacts

**iv. Le problème majeur : la sélection de l'information**

C'est peut-être le thème de ce que certains appellent déjà le Web 3.0 ou le Web sémantique, à savoir entre le surplus d'information généré par le web 1.0 (venant des sites institutionnels) et par le web 2.0 (venant des internautes via les réseaux sociaux), l'avènement du Web 3.0 permettrait la sélection de l'information pertinente pour soi via des filtres dynamiques d'intérêts.



## LES ENJEUX DU CONTEXTE GENERAL

### a. Enjeux culturel et pédagogique

Les NTIC sont un instrument indispensable de développement culturel et de promotion des industries culturelles.

Comme on le sait, les TIC et l'internet permettent au-delà de recevoir des messages, d'accomplir des formalités administratives, de suivre des formations, de s'informer et de rechercher des informations, de discuter sur les forums de discussion, surtout d'aller à la rencontre de l'autre et des univers politiques, sociaux et culturels qui vous sont étrangers. Instruments et espace d'échange, les TIC et l'Internet permettent d'affirmer son existence et son identité, de systématiser, conserver, diffuser, acheter et vendre ses produits, biens et services en tous genres, y compris ses biens culturels.

### b. Enjeu social : réduire le fossé numérique

Le rapport de la commission pour la libération de la croissance française, dit rapport Attali, propose une définition de la fracture numérique en France, fixe plusieurs objectifs et propose plusieurs décisions pour réduire la fracture numérique :

Objectif Démocratiser le numérique en accélérant le déploiement des infrastructures

- Garantir une couverture numérique optimale en 2013

- Réaliser l'accès pour tous au très haut débit en 2016 ;

Objectif Réduire les fractures numériques - Décision 51, Faciliter l'accès de tous au réseau numérique.

La fracture numérique concerne les inégalités dans l'usage et l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) comme les téléphones portables, l'ordinateur ou le réseau Internet. La fracture numérique ne représente donc qu'une toute petite partie de l'ensemble des inégalités de développement. On parle parfois aussi de fossé numérique. La municipalité dans ce domaine a contribué à réduire ce fossé numérique. Cette action fait partie des objectifs

En conclusion, les besoins de formation ont évolué ces trois dernières années. La bureautique est désormais bien couverte. La demande concerne maintenant Internet, la messagerie, la photo et la vidéo. La demande est restreinte mais progresse en vidéo et Smartphone, puis sans doute en tablettes.

Les seniors ne devraient pas non plus être très demandeurs compte-tenu de leur formation au cours de leur vie professionnelle, cette baisse devrait compenser les besoins liés à la banalisation des moyens informatiques.

## LES REPONSES À BOULOGNE-BILLANCOURT

On peut rappeler que l'étude n'a porté que sur Boulogne-Billancourt et non sur GPSO (à l'exception du CUBE, voir infra)

L'offre multimédia boulonnaise est riche et relève à la fois du secteur associatif et municipal.

La Ville s'est dotée, il y a 10 ans, d'un réseau d'espaces publics numériques labellisés NetPublic comprenant :

- le Pôle multimédia, devenu « Espace multimédia » de la médiathèque Landowski lors de son rattachement au réseau des bibliothèques en 2009,
- le Cyber forum (tête du Pont de Sèvres)
- les Cyber seniors,
- la médiathèque du TRAPEZE
- Les bibliothèques
- le Bureau d'Information Jeunesse (BIJ).

Deux associations d'importance sont subventionnées par la municipalité.

### c. L'offre associative

Depuis de nombreuses années, la Ville met en œuvre, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'associations telles que l'Association Philotechnique et le Boulogne Informatique Club (BIC) des actions liées aux NTIC.

#### i. L'Association philotechnique

Fondée en 1864, cette dernière est un centre de formation pour adultes, agréé par l'Etat depuis 1987 qui propose des cours de langue, comptabilité informatique, expression, peinture, couture, etc.

Elle compte 1.461 adhérents dont  $\frac{3}{4}$  de Boulonnais qui suivent 1.800 cours parmi une offre de 116 cours dont 27 en informatique sous deux formes : 1 session de 16 heures sur 8 semaines par niveau et des stages de 4 heures dont le nombre de participants est limité à 8 par stage.

33 professeurs dont 28 salariés (équivalent de 3 ETP) et 5 vacataires enseignent dans 15 salles de cours dont 3 sont dédiées à l'informatique où ils ont 15 postes informatiques à leur disposition. La gestion de l'association est assurée par 5 bénévoles dont le Président.

L'offre Informatique consiste en des cours qui couvrent les besoins basiques allant de la bureautique (Word, Excel, PPT) à la photo numérique en passant par la navigation et la communication sur internet.

La fiche descriptive de ce club est en annexe.

#### ii. Le BIC, Boulogne Informatique Club

Club historique de la Ville, ce club, renommé en son temps, a vieilli avec ses membres : c'est un club que l'on pourrait qualifier, sans être péjoratif, de social et de sociable. Au service de ses membres, dont le nombre est en constante diminution, ce club vit sur son acquit et sur des prestations sans ambitions mais solides et anciennes.

La contribution de la ville reste importante, non pas tant par la subvention (1500 € par an) que par le logement de l'activité.

### **iii. L'ANRABB**

La situation de cette association est très particulière, puisque elle n'a pas vocation à accueillir à tout moment les personnes intéressées par son activité. En effet, l'ANRABB a été créée en 1984 à l'instigation de Georges Gorse afin d'offrir un cadre d'accueil aux jeunes préretraités de la ville suite aux premiers plans FNE. Peut s'y inscrire toute personne habitant Boulogne Billancourt (ou les villes voisines moyennant une cotisation plus élevée) à partir de 55 ans environ, qui pense ne pas retravailler et, naturellement, les retraités quel que soit leur âge s'ils s'inscrivent dans l'année de leur mise à la retraite.

Les activités proposées aux 1028 membres sont très nombreuses et extrêmement variées.

L'informatique représente une activité très limitée, et comprend surtout l'initiation à l'ordinateur, à Word, Internet, à la retouche photos (Photoshop). Le nombre de personnes bénéficiant de ces formations est d'environ une quarantaine chaque année. Il y a une liste d'attente (attente qui peut durer jusqu'à 1 an pour Internet).

Cette Association n'a donc pas été incluse dans l'étude ni dans le tableau des prestations.

#### **d. Les partenaires publics**

Ils sont cités ici pour mémoire, par exemple Pôle Emploi ou le GRETA, et ne sont pas dans le cadre de l'étude.

#### **e. L'offre privée**

Cinq sociétés privées proposent des cours d'informatique à Boulogne (liste en annexe).

Le tarif des cours varie de 30€ à 100€/heure.

Plusieurs sociétés privées proposent à distance des formations aux Boulonnais (liste également en annexe).

La référence à l'offre privée est importante car elle permet de situer financièrement l'offre des associations ou de la ville par rapport à un marché.

En première approche, la marge de progression des tarifs municipaux (ou des associations) existe encore et on peut dire que, malgré une augmentation souhaitable, l'offre restera «compétitive»...

Pour être vraiment crédible, il faudrait comparer lignes à lignes les prestations, du privé et du monde associatif (ou municipal), ce que le groupe n'a pas eu le temps de faire.

#### **f. La réponse propre à la ville**

Signataire de la charte NetPublic, la Ville a souhaité que ses espaces multimédias rejoignent le réseau national labellisé, constitué depuis octobre 2003. Les espaces multimédias municipaux de la Ville totalisaient plus d'une soixantaine d'ordinateurs (cyber forum compris).

##### **i. Les bibliothèques et la médiathèque du Trapèze**

Le réseau des bibliothèques municipales est décrit en annexe.

Sur le point qui nous intéresse, chaque bibliothèque est dotée d'un poste, pour mémoire.

Dernier né de la technologie, la médiathèque du TRAPEZE, a été récemment inaugurée; elle dispose de 12 postes de travail en accès libre pour le public et d'une imprimante, à carte de prépaiement utilisateur.

## **ii. L'Espace multimédia**

L'Espace Multimédia (anciennement Pôle Multimédia), rattaché depuis 2009 au réseau des Bibliothèques (Direction de la Culture), se trouve au sous-sol de la médiathèque Landowski. Il s'adresse principalement aux étudiants, lycéens, cadres et personnes âgées. Seul l'espace Initiation demeure suite à la suppression de l'espace Création. Son accès est libre et gratuit durant 29 H par semaine du mardi au dimanche.

L'espace met à disposition des ressources en ligne : LEXIBASE, EUROPRESS, ASSIMIL, etc. Des professeurs salariés, ex-vacataires sont présents pour l'initiation et 3 autres personnes dont 2 techniciens multimédia et une hôtesse s'occupent de l'espace qui compte 17 ordinateurs ayant accès à internet et aux services d'autoformation (+ une imprimante en libre-service).

Les services sont de trois sortes

- Accès libre et gratuit à internet
- Ateliers payants de formation
- Un service d'autoformation, soutien scolaire, remise à niveau pour adultes, gratuit

L'activité en 2012 repart à la hausse ; est-ce l'appétit du citoyen pour une prestation de qualité à cout très faible ? Est-ce le besoin ? La fermeture du cyber forum ? Le professionnalisme ?

La fréquentation est cependant bien là.

Voir en annexe la fiche de l'Espace et les statistiques

## **iii. Le Cyber forum**

Le Cyber forum est un équipement multimédia de proximité qui desservait le quartier du Pont de Sèvres, en pleine réhabilitation, classé zone d'éducation prioritaire. Il a souffert ces dernières années d'un manque de visibilité et de stratégie. Depuis son rattachement aux médiathèques en février 2011, une nouvelle dynamique a été instaurée avec de nouvelles orientations et une nouvelle organisation.

Le cyber-forum disposait avant sa fermeture, de 27 PC et trois personnes l'animaient.

Lors de la fermeture du Cyber forum en juillet 2012, deux PC ont été mis en accès libre au Centre Social du Pont de Sèvres pour connexion à Internet. Pour le reste, le Cyber forum a rejoint l'Espace Multimédia à la médiathèque Landowski (matériel et personnel). Ceci a provoqué une augmentation très significative de la fréquentation de l'Espace Multimédia, qui a été amené à élargir ses horaires d'ouverture.

Aux dires de la responsable du TRAPEZE, très peu d'inscriptions se sont reportées du Pont de Sèvres à la médiathèque du TRAPEZE.

## **iv. Les Cyber seniors**

La Direction de la famille met à disposition des « plus de 55 ans » 5 lieux (+ 1 prévu en 2013, quartier du Trapèze) dédiés à l'accueil des seniors dans la ville. Ces Club Seniors offrent des programmations

nombreuses et diversifiées (y compris restauration, activités, sorties, voyages, événements festifs et moments conviviaux), et accueillent près de 3000 personnes, avec 100 nouvelles inscriptions chaque année.

Les activités liées à l'informatique sont marginales. Seuls deux clubs sont équipés de salle informatique (Auguste-Perret et Rose-Besnard, respectivement avec 7 et 5 postes). Le matériel est entretenu par le service informatique de la mairie.

Les services proposés comprennent :

1/ Un stage une fois par mois d'une séance par jour durant 10 jours consécutifs, plus une onzième séance une semaine plus tard. Seules 5 personnes sont admises à chaque session.

Ces stages sont animés par un salarié de la mairie ou un vacataire. Comme pour d'autres activités non régulières et représentant peu d'heures et un statut précaire, la mairie rencontre des difficultés pour recruter des vacataires. De plus ceux-ci doivent avoir la compétence de s'adapter au public des seniors (patience, pédagogie, etc).

2/ un libre accès au matériel (sans encadrement) : 1 h renouvelable si la place est libre (il semble que tous les postes soient occupés la plupart du temps). Une salle est disponible en matinée et l'autre l'après-midi. Cet accès libre est sans encadrement.

Environ 1 fois par mois, un accompagnement pour découvrir l'espace multimédia de la médiathèque est proposé, en particulier pour découvrir l'espace d'autoformation.

Toutes les activités des clubs seniors sont facturées selon le quotient familial.

#### **v. Le BIJ : Bureau Information Jeunesse**

Le BIJ dispose de trois postes informatiques fixes permettant un libre accès informatique et Internet gratuit aux jeunes en recherche d'orientation, et qui ne possèdent pas l'équipement ou la connexion que requièrent leurs démarches. La connexion est externe donc indépendante (pas sur le réseau administratif de la ville). Pour deux heures par personne en principe il y a par exemple, la possibilité d'effectuer des télé procédures, de consulter ses mails, d'écrire, envoyer, imprimer et scanner son CV. Les agents du BIJ peuvent assister le public en cas de besoin, mais le but est que le jeune puisse rédiger lui-même son CV à partir de modèles mis à sa disposition. Le BIJ étant sous double tutelle (Mairie et CIDJ), est tenu d'informer ou d'orienter toute personne demandeuse mais le public jeune reste la priorité de ce service. L'équipement est bien adapté à la demande ; il y a par ailleurs l'espace Landowski à proximité et la mission locale qui offrent les mêmes prestations. Le prochain projet en cours du BIJ est de mettre en place des alertes concernant les informations utiles pour ce public (sms, meilleure utilisation des réseaux sociaux). Cela se mettra en place via le service communication de la mairie et l'équipe de webmasters. Chiffrage non retenu.

#### **vi. La Maison de l'Emploi**

Hors contexte, pour mémoire.

**g. L'équipement Wifi et fibre optique :**

(Voir l'article du BBI de novembre 2012 en annexe)

L'utilisation du réseau fibre +internet existant et l'ajout de bornes WIFI directionnelles au coût unitaire relativement faible rend possible et peu onéreux l'irrigation en WIFI des bâtiments publics. Le retard constaté avec les autres villes est ainsi comblé, donnant un service « plus » aux Boulonnais, notamment aux jeunes sur leur lieu d'études (médiathèques).

Il faudra néanmoins veiller aux conditions d'accueil (espace et mobilier) si l'on veut que la prestation ne soit pas qu'une prestation de « provider », ce qui n'est pas la vocation fondamentale de la Ville...

En ce qui concerne la fibre optique, très utile aux entreprises et dans une moindre mesure aux particuliers, il serait utile de proposer une cartographie du réseau existant et des projets de raccordement à venir.

**h. La contribution de la Ville à l'Education Nationale**

Il est apparu intéressant aux membres du groupe de prendre connaissance, en marge de l'étude qui était confiée, de ce qui était réalisé, dans les classes élémentaires gérées par la ville (les classes de collège sont gérées par le Département).

La Municipalité assure l'intendance alors que les enseignants dépendent de l'éducation nationale ; la politique suivie est très prudente, ne cédant pas aux « effets de mode ».

Les classes de toutes les écoles sont câblées ; chaque école dispose d'une salle d'une douzaine de PC (+ imprimante couleur) qui permettent la formation des élèves (examen du B2I), ce qui représente environ 450 PC fournis et maintenus par la DSI de la ville.

Quelques expériences pilotes voient le jour, supportées pleinement par le CDDP (Centre Départemental de Documentation Pédagogique, situé sur notre commune): -

- « Balado diffusion » pour l'apprentissage des langues, labo de formation nomade : on sait que la ville est en pointe dans ce domaine
- Tableau Numérique Interactif (TNI, au nombre de 6)
- Essai de Tablettes numériques (en cours)

Mais finalement peu de projets en fait : c'est en effet sur la base d'un projet pédagogique porté par un ou plusieurs enseignants que peut se faire un développement en partenariat avec l'aide et le soutien du CDDP .

Il n'est pas envisagé d'ouvrir les classes et les équipements aux centres de loisirs.

La connexion est assurée par câble traditionnel (budget annuel d'environ 40.000 €) rendant ainsi impossible toute évolution simple (utilisation des tablettes) mais évitant toutes discussions avec les parents d'élèves, liées au WIFI.

Pour mémoire, on peut citer que l'école privée Dupanloup, regroupée sur un seul site il est vrai, aura doté fin 2014, ses 30 salles de classe d'un TNI, chaque professeur disposant par ailleurs d'un PC portable ; la communication entre tous les acteurs (enseignants, administration, familles et parents d'élèves) se fait par internet et messagerie.

Avantage ou inconvénient ?

## EVALUATION DES COUTS

Contrairement à ce que nous pensions initialement, il reste assez difficile de chiffrer l'effort de la Ville dans le domaine et ce pour plusieurs raisons :

- La comptabilité analytique n'est pas encore développée suffisamment
- Pour les associations (ce qui est finalement marginal) : il n'y a pas d'affectation de la subvention de la ville à la formation NTIC ; nous avons fait des hypothèses (25% pour l'association philotechnique)
- Le cout d'un poste de travail installé (amortissement, maintenance, connexion, etc...) a été pris égal à 1 000 € par an (chiffres validés par la DSI).
- Dans l'utilisation dédiée des locaux à l'informatique (sauf affectation spécifique), 2m2 ont été affectés à chaque poste pour un cout annuel de 1000€ par M2.
- Le personnel a été affecté d'un salaire annuel chargé de 30 000 € (hypothèse basse)

**Sur ces hypothèses d'étude**, le budget annuel consacré par la ville (et avant fermeture du cyber forum) serait de l'ordre de 600.000€ (cf document en annexe) ce qui reste somme toute raisonnable. D'autant plus que cette estimation ne tient pas compte des cotisations et participations (encaissées) des bénéficiaires des formations (**ce n'est pas un compte d'exploitation !**).

## COMPARAISONS

Les recherches effectuées pour cerner l'offre dans le domaine des NTIC dans les autres communes du département a montré que la plupart de ces villes œuvrent pour assurer l'accès à l'informatique et aux nouvelles technologies au plus grand nombre, par la création d'espaces multimédia pour la formation, et par la mise à disposition de matériel et d'accès internet (tout comme l'accès de tous à la culture est assuré par les bibliothèques et les médiathèques !).

La politique suivie par la ville de Boulogne est donc dans la droite ligne de ce que l'on a constaté sur Internet ou par visite directe (Rueil Malmaison par exemple).

On trouvera en annexe l'essentiel de nos investigations.



## LES PRECONISATIONS

### **Création d'une Délégation Municipale « Informatique et Nouvelles Technologies »**

Face à la multiplication des projets NTIC, il est souhaitable de créer une délégation politique, qui serait en charge, entre autres :

- De la définition d'une stratégie et de son évolution selon un plan pluriannuel
- De la promotion des actions
- De la coordination des projets
- De la veille technologique afin d'éviter tout retard dans les équipements
- Du suivi de l'informatique et des moyens logistiques municipaux dans ce domaine
- De la centralisation des budgets afférents
- Des discussions avec son collègue en charge de la formation des jeunes

### **Repositionnement de l'offre**

Il est proposé un regroupement clair des besoins selon les niveaux suivants :

*Niveau 1* : Accès de base à internet : proposer des accès gratuits à internet, soit en mettant à disposition du matériel disponible soit en mode WIFI (outil du consommateur; c'est le rôle majoritairement dévolu à la Ville à travers ses médiathèques, bibliothèques et autres points d'accès ; durée limitée et contrôle sérieux des utilisateurs. Les points d'accès WIFI, s'ils ont du succès, nécessiteront que l'on se préoccupe de l'hébergement physique des utilisateurs (table, chaise, etc...).

*Niveau 2* : Formations de base (bureautique navigation internet), assistance diverses sur le « comment », E-learning ou autoformation

*Niveau 3* : logiciels vidéo et évolués (type initiation à photo shop), 'serious games'

*Niveau 4* : logiciels quasi professionnels sur Le Cube

### **Les effets du repositionnement de l'offre**

Ils seraient les suivants :

#### **Cas du Cyber forum**

Des questions se posent sur sa réouverture. La Ville doit statuer sur son avenir et définir une stratégie (voir en annexe le projet d'Etablissement favorable à son maintien).

Après mûre réflexion, le CESEL a considéré qu'en ce qui concerne les formations, son intégration à l'Espace Multimédia comporte plus d'avantages que d'inconvénients. D'une part l'augmentation significative de la fréquentation de l'Espace Multimédia depuis l'été 2012 montre que les usagers du Pont de Sèvres se sont déplacés sans trop de difficultés :

ceci est de nature à favoriser le brassage et la mixité sociale. D'autre part ce regroupement facilite la visibilité et l'organisation des formations en fonction de la demande.

La non-reconduction du Cyber forum ferait économiser, selon nos hypothèses de travail, environ 100.000 €

Ensemble, l'Espace Multimédia et le Cyber forum œuvrent pour la démocratisation des technologies de l'information et de la communication.

Néanmoins, le CESEL encourage la mise à disposition de postes de travail avec accès internet pour les associations du Pont de Sèvres qui souhaiteraient accueillir du public et notamment des jeunes.

### **Les Cyber seniors**

Le groupe de travail a tenu un raisonnement similaire en ce qui concerne les Cyber seniors : il semble raisonnable d'y supprimer l'offre de formation, ceci pour plusieurs raisons:

- l'activité informatique représente environ 1% de l'offre globale des clubs, mais cela représente un travail assez compliqué notamment par la difficulté de recrutement et de gestion des vacataires (ceci pour former 5 personnes par mois!)
- la tarification pour les cours est différente de celle de l'espace multimédia, ce qui n'est pas logique
- les clubs seniors ne peuvent pas proposer un accès encadré aux ordinateurs.

Donc toute la formation du public, quel que soit l'âge, devrait se faire à l'Espace Multimédia. L'économie attendue est de l'ordre de 15 000€.

En revanche ce ne serait pas opportun de priver les clubs seniors de l'accès libre aux ordinateurs (ceci ne coûte rien de plus que de mettre ces postes ailleurs, puisque la maintenance est faite par la Mairie de toute manière). Les postes sont occupés tout le temps. Ceci soulage donc l'espace multimédia et permet d'utiliser l'autoformation le lundi, jour de fermeture de l'espace multimédia.

### **Renforcement de l'Espace MultiMedia**

Notre propos ici n'est pas de donner des bons points mais on peut néanmoins souligner le professionnalisme et le dynamisme du personnel municipal en charge de l'activité de cet espace ainsi que celui des médiathèques.

La ville dispose là d'un outil performant, totalement dans sa vocation de services. La fréquentation très forte, le repositionnement de l'offre, - donc le rôle accru que nous voudrions lui voir jouer- la technicité des équipes, ne peut que nous engager à soutenir un renforcement certain de l'équipe en place. Par ailleurs, l'espace alloué semble trop exigu et des gains de place sont à rechercher (travaux, extension dans le fonds des années 30, etc...).

Une réflexion doit être engagée sur la formation aux nouvelles technologies (tablettes, « Smartphones »).

### **L'offre associative : synergie des Associations**

Le rapprochement géographique entre le BIC et l'ASSOCIATION PHILOTECHNIQUE est déjà initié si ce n'est réalisé. Bien que chacune de ces associations ait sa spécificité et touche des publics avec des besoins différents, il pourrait être envisagé de regrouper le BIC, avec l'association philotechnique, en faisant profiter le nouvel ensemble de l'expérience des bénévoles du BIC.

Mais ce choix doit être laissé aux membres des deux associations, étant donné que la municipalité n'en tirerait probablement aucun bénéfice.

### **Augmentation de la tarification des formations**

Si l'accès à internet se doit de rester gratuit pour les Boulonnais (et dans certains cas pour tout un chacun), l'accès à des prestations de haut niveau doit être facturé plus largement.

Le CESEL préconise donc une étude sur la facturation afin, toute chose égale par ailleurs, de se rapprocher un peu plus d'un prix de marché car la vocation de la ville, si elle est de fournir des services pour le plus grand nombre, n'est pas de délivrer des formations élitistes.

### **Création du CUBE-bis**

De ce qui a été écrit plus haut, on voit bien que la réponse à une formation de très haut niveau passe par l'acquisition de compétences qui ne peuvent être que centralisées et mutualisées.

Des projets très concrets (cf annexe) pour une extension du Cube sur l'Île Seguin ont déjà été lancés et nous ne pouvons que les encourager. Ces projets :

- Sont en droite ligne avec la vocation de l'Île et GPSO :
- Pourront renforcer et valoriser cette association de haut niveau et de prestige, avec le concours plus marqué de la municipalité boulonnaise.
- Permettront aux Boulonnais d'accéder plus facilement aux formations « premium » (niveau 4) que dispense cette association et qui lui seraient confiées.

Les propositions sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Unité	Cible	Action proposée
BIC	Fusion avec association Philotechnique Niveau 1 à 2 voire 3	Utilisation des compétences
Association PHILOTECHNIQUE	Niveau 1 2 et 3	Maintien et développement de l'activité
Clubs seniors	Niveau 1 Et autoformation	Accès gratuits sur postes existants Formations transférées à l'espace multimédia Actions à l'autoformation les jours de disponibilité
Hôtel de ville * Bâtiments publics	Accès WIFI sous contrôle ; niveau 1	Suivi de la consommation et des besoins
Bibliothèques	Accès WIFI sans postes (niveau 1)	Pas d'extension
Médiathèques trapèze et Landowski	Niveau 1 et autoformation	Poursuite du rôle actuel et renforcement en autoformation et accès à des bases de données
Cyber forum	Pas de réouverture	Réorientation des besoins vers M TRAPEZE et Espace Multimédia.

		Particulière bienveillance de la municipalité sur les associations de la tête du Pont de sèvres.
Espace MultiMedia	Niveau 1 à 3	Renforcer avec revue de la tarification
CUBE	Formation niveau 4 haute compétence	Accès plus facile pour les boulonnais Implantation Ile Seguin

## **Développer les relations avec les partenaires**

### **Les relations avec le CUBE**

L'ouverture et le partenariat, déjà largement engagés, doivent être poursuivis tant aux niveaux des manifestations communes et d'envergure qu'au niveau des formations.

### **Le partenariat avec des entreprises privées**

Cette voie n'a pas été explorée mais il serait intéressant de nouer des contacts avec les entreprises dont le siège est à Boulogne (par ex Hewlett-Packard) ou voisine (Microsoft à Issy les Moulineaux).

### **Le développement de l'intergénérationnel**

Des actions ont été mises en place dans plusieurs villes en France et à l'étranger afin de développer des programmes d'accompagnement intergénérationnel de séniors par des jeunes (voir annexe). Ces actions doivent permettre de favoriser l'appropriation des nouvelles technologies par le plus grand nombre de séniors, et particulièrement ceux qui sont dans des quartiers défavorisés, d'intégrer les étudiants dans les circuits économiques et sociaux de la ville et enfin de mutualiser les acteurs (lycées, municipalité, maisons de quartier).

A Boulogne-Billancourt, la Délégation Municipale « Informatique et Nouvelles Technologies », à créer, pourrait mettre en place ce type de collaboration intergénérationnelle, par exemple dans le cadre de l'aide à l'obtention du permis de conduire.

### **S'ouvrir à d'autres utilisateurs :**

Si l'on veut jouer à plein un rôle social, l'ouverture vers les catégories défavorisées, les chômeurs par exemple, pourraient être mis au programme de la médiathèque.

Les contacts déjà pris entre l'Espace Multimédia et Pole emploi (ou d'autres, le GRETA par exemple) doivent être renforcés.

L'expérience vécue rapportée ci-dessous parle parfaitement bien du sujet

### **Expérience vécue et expression d'un besoin**

« J'ai eu affaire avec pôle emploi récemment et ai été amené à passer. d'abord par l'agence de Boulogne-Billancourt (mais elle ne gère pas les cadres) ensuite pris en charge par Issy cadres. J'ai constaté qu'ils mettaient à disposition des chômeurs 2 voire 3 pc (desktop) en libre-service, sans aucune autre forme d'accompagnement. Tout ceci est bien pauvre pour 2 municipalités de pointe d'Ile-de-France.

L'idée serait de proposer une solution type BYOD (Bring Your Own Device) où les chômeurs pourraient se rendre sur place munis de leur appareil habituel et bénéficier de connexion gratuite wifi (type guest access) avec limitation à des domaines correspondants au sujet (offres d'emploi, moteurs de recherche emploi, forums, réseaux sociaux...), le tout avec un **minimum d'accompagnement**.

Bien entendu la durée de connexion serait limitée dans le temps (pour ne pas faire un McDo bis..) mais dans un même temps pourrait être offert aux visiteurs un accès type cloud aux ressources multimédia du site (moyennant ou non un forfait symbolique).

D'autre part des contenus "riches" type e-learning pourraient aussi être proposés. A titre indicatif, ce genre de service pourrait tout aussi bien être proposé dans tous les lieux d'accueil ouverts au public Boulonnais en "cloudisant" l'infrastructure IT et permettrait de ce fait une capacité d'accueil encore plus grande.

Pour finir, je dirais que des séances "d'accompagnement minimal" pourraient être proposées sur ce lieu par des formateurs. ».

### **Poursuite de la communication de la Ville**

#### **Dans le BBI :**

On assiste depuis quelques mois à une offensive des rédacteurs du BBI dans le domaine qui nous intéresse ici. Il n'est jamais trop tard pour bien faire: cette politique doit être poursuivie car les Boulonnais ne savent pas suffisamment à notre sens qu'il existe des trésors à la médiathèque notamment, trésors qui ne demandent qu'à être exploités !

#### **Sur le site internet de la municipalité :**

Sur ce site qui va être refondu, prévoir une page sur laquelle seront regroupées les offres de Boulogne dans le domaine ainsi qu'une assistance à la recherche, en fonction du niveau de compétence du requérant.

Une assistance et un conseil plus individuels; nécessitant la présence physique d'un professionnel, pourrait permettre une formation plus ciblée et plus efficace, et donc l'établissement d'un passeport pour la formation (idée d'un guichet).

## CONCLUSION

La mission de la ville ne saurait faillir dans ce domaine de la culture. De par sa tradition artistique et cinématographique, la Ville doit poursuivre la formation de nos citoyens dans le domaine de l'utilisation des nouvelles technologies tant à titre personnel que professionnel, en cherchant à amortir les coûts des compétences nécessaires par un meilleur regroupement et par un partenariat plus étroit avec les entreprises publiques ou privées.

La ville s'est dotée des moyens qui convenaient : l'effort doit être poursuivi en ce sens en développant une vraie stratégie dans le domaine, stratégie dont ce document lance les grandes idées.

Les préconisations proposées (non réouverture du cyber forum, repositionnement de l'offre avec synergie des clubs), utilisation accrue du potentiel et du professionnalisme de l'Espace Multimédia) participent déjà de cette stratégie, en permettant, selon nos hypothèses de faire un peu plus de 115.000 € (soit près de 20%) d'économie.

Enfin à l'instar de l'effort insigne qui a été consenti à Boulogne pour l'apprentissage de l'anglais dans les classes du primaire, le Groupe de travail attire l'attention sur l'utilisation et les équipements NTIC insuffisants dans les écoles primaires et encourage toute augmentation des moyens et évolution positive des projets pédagogiques dans le domaine : l'utilisation des NTIC s'apprend à l'école !

---