

Université Paris X NANTERRE
Département Information et Communication
2003/2004

Mémoire de DESS « Espaces Publics Numériques »
Septembre 2004

EVALUATION ET IMPACT DES DISPOSITIFS
« NOUVELLES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION »
DE LA VILLE DE HOUILLES EN YVELINES

A partir d'une enquête menée auprès du public oivilois

Muriel Limondin

Sous la direction de Loïc Dayot



VILLE DE HOUILLES

Remerciements

Je remercie Messieurs Arnaud et Perriault, directeurs du DESS Espaces Publics Numériques, à l'initiative de ce nouvel enseignement, créé en septembre 2003 à l'université de Paris X Nanterre et particulièrement Monsieur Arnaud pour ses conseils quant à l'écriture et la relecture de ce mémoire.

Je remercie mon directeur de mémoire, Monsieur Loïc Dayot, chargé de mission TIC à la Mairie de Pierrefitte sur seine, pour ses conseils durant ma mission de stage et son encadrement dans la rédaction finale de mon mémoire.

Je remercie aussi Monsieur Claude Virlogeux, journaliste à l'Agence ARTESI, qui m'a aidé dans l'obtention de ce stage, en me recommandant et en soutenant mon projet auprès de la Ville de Houilles en Yvelines.

Je tiens à exprimer ma gratitude à Monsieur Alexandre Joly, Maire de la ville de Houilles en Yvelines qui a donné droit à ma demande de stage ainsi qu'à Monsieur Parrinello, Directeur de cabinet du Maire, pour l'intérêt qu'il a porté à ma mission.

Je remercie Monsieur Allinne, responsable du service Communication de la Ville ainsi que tout le service, qui m'ont très bien accueilli, et particulièrement Mademoiselle Harmand, la webmestre, pour sa précieuse collaboration tout au long du stage.

Je remercie Monsieur Barbe, responsable Formation Recrutement de la Ville, qui m'a introduit et présenté à tous les collaborateurs de la collectivité.

Je remercie particulièrement mon époux, Pascal Limondin, pour son encouragement, son aide technique concernant la présentation de mes résultats et la relecture du mémoire.

Enfin, je remercie une amie, Aline Conor, pour ses compétences bureautiques et sa collaboration à la mise en forme de ce mémoire.

Enfin, je souhaite citer toutes les personnes qui ont collaboré à ma mission :

Le personnel de la Ville

M. Allinne, Responsable du service Communication

M. Attouche, Formateur micro, service Informatique

M. Barbe, Responsable Formation Recrutement

M. Careil, Directeur Général des Services

Melle Dos Santos, Responsable de l'Espace Multimédia, bibliothèque Jules Verne

M. Fremaux, Chef de projet TIC, service Informatique

M. Gandossi, Coordinateur des Affaires Sociales, Centre Communal d'Action Sociale

Mme Geslin, Responsable de Houilles Information Jeunesse

Melle Harmand, Webmestre, service Communication

M. Lansac-Fatte, Graphiste, service Communication

Melle Mignot, assistante, Houilles Information Jeunesse

M. Molins, prestataire Info service

M. Namur, Médiateur Nouvelles Technologies, bibliothèque Jules Verne

Mme Rey, Directrice de la bibliothèque Jules Verne

Mme Winther, Directrice des moyens internes

Ainsi que tout le personnel de l'Hôtel de Ville qui a participé activement au questionnaire intranet et tout le personnel de la bibliothèque Jules Verne.

Les structures d'action sociale

Mme Bernard, Cadre technicien socio-éducatif de l'Espace Territorial d'Action Sociale

M. Levy, Conseiller emploi formation, Antenne de la Mission Locale Intercommunale Houilles/Carrières sur Seine

Résumé

A ce jour, la Ville de Houilles en Yvelines propose au grand public un site Internet et un accès public à l'Internet à l'Espace Multimédia de la bibliothèque municipale et vient récemment de mettre en place un intranet pour une partie du personnel de la Ville.

Depuis deux ans, la volonté municipale est axée sur plusieurs projets de développement Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, tant en interne qu'en externe, comme l'intranet, le Système d'Information Géographique, la généralisation à l'accès à l'Internet pour tous les agents ainsi que le « relookage » prévu du site de la Ville, en matière de dynamique et d'esthétique.

Tenant compte du contexte municipal et de sa politique en matière de Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, l'étude a pour objectif de dresser un état des lieux de ces différents dispositifs, afin de les évaluer, de mesurer leurs impacts au sein de la collectivité et de voir si les TIC participent à l'échange d'informations entre les différentes structures du service public.

Pour analyser l'existant, cette étude est basée sur une enquête de besoins auprès du public oivillois et sur des entretiens menés auprès des services liés aux outils étudiés, à savoir le service Communication pour le site de la Ville, le service Informatique pour l'intranet et l'accès public à l'Internet à la bibliothèque municipale. Parallèlement à ces services, des structures Jeunesse et d'Action Sociale trouvent aussi leur place dans cette enquête pour rendre compte de leurs positionnements par rapport aux NTIC, tant au niveau de leurs publics que des relations entre elles.

Ainsi, l'ensemble des données recueillies auprès des publics cibles reflète leurs usages et leurs perceptions des dispositifs, permettant d'envisager des pistes développement en matière de dynamique, d'améliorations, de passerelles entre les structures du service public.

Mots clés : accès public à l'Internet, collectivité locale, dispositif TIC, enquête de besoins, Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), service public, usage

Evaluation et impact des dispositifs Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication de la Ville de Houilles en Yvelines

à partir d'une enquête menée auprès du public oivillois

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	2
AVANT-PROPOS	8
INTRODUCTION	9
I. LE CONTEXTE DE L'EVALUATION DES DISPOSITIFS DE LA COLLECTIVITE DE HOUILLES EN YVELINES	12
1. Observation de la municipalité et des acteurs impliqués dans notre démarche..	12
1.1. Etude de faisabilité dans le contexte oivillois.....	12
1.2. Le panorama de la Ville de Houilles et les instances politiques.....	14
2. La politique des technologies de l'information et de la communication à Houilles selon son contexte	15
2.1. Les données chiffrées de l'accès à l'Internet : France, les Yvelines et Houilles en Yvelines	15
2.2. L'informatique de la Ville de Houilles	17
2.3. Les opportunités, les forces, les faiblesses et les freins de la municipalité et son engagement à travers ses réalisations et ses projets	18
2.4. La part NTIC dans le budget de la collectivité	22
2.5. Les accès à l'Internet dans la ville	24
3. Présentation des entités auditées.....	24
3.1. Le site de la Ville de Houilles.....	24
3.2. L'intranet	29
3.3. L'Espace Multimédia, la bibliothèque Jules Verne et son site	31
3.4. Les structures Jeunesse et d'action sociale	34
II. L'ETUDE DES BESOINS MENEES AUPRES DES PUBLICS CIBLES OVIILLOIS.....	39
1. Le site de la ville	39

1.1.	La méthodologie d'enquête : entretiens et questionnaires.....	39
1.2.	Les usages à travers les données statistiques	40
1.3.	La perception du site en interne.....	41
1.4.	Les enjeux et son évolution	42
2.	L'intranet	42
2.1.	La méthodologie d'enquête : entretiens et questionnaires.....	42
2.2.	Les usages perçus par le service Informatique	43
2.3.	L'impact de l'intranet sur l'organisation et le fonctionnement des agents, perçu par le service Informatique	44
3.	L'Espace Multimédia.....	45
3.1.	La méthodologie d'enquête : entretiens avec le personnel et questionnaires pour le public	45
3.2.	Les usages décrits par le personnel de la bibliothèque	46
3.3.	La perception de l'Espace Multimédia par le personnel de la bibliothèque municipale.....	47
3.4.	Les projets à court terme et les besoins matériels de cet espace.....	47
4.	Les structures d'action sociale.....	48
4.1.	Le Houilles Information Jeunesse.....	48
4.2.	La Mission locale.....	50
4.3.	L'Espace Territorial d'Action Sociale	51
4.4.	Le Centre Communal d'Action Sociale (le CCAS).....	52

III. LES RESULTATS DE NOTRE ENQUETE : CARACTERISTIQUES ET DISTINCTION DES DISPOSITIFS ETUDIES 54

1.	Le dispositif d'évaluation	54
1.1.	Définition des critères d'évaluation	55
1.2.	Définition des indicateurs d'évaluation	55
1.3.	La collecte des informations d'évaluation de la qualité	56
1.4.	L'exploitation des résultats.....	56
2.	Description de nos publics cibles et leurs profils	57
3.	L'équipement informatique et les raisons de fréquentation des quatre entités étudiées : le niveau de pratique de nos publics et leurs perceptions des prestations	59

4. Les évolutions sur les contenus et les configurations de nos entités et leurs défis	63
5. Evaluations des dispositifs TIC par leurs usagers respectifs et les améliorations exprimées	64
6. Les suggestions de nos publics cibles sur les dispositifs audités et leurs réactions suite à notre consultation	67
IV. LES PISTES DE DEVELOPPEMENT DES DISPOSITIFS ETUDIES.....	70
1. Notre analyse de l'existant et nos propositions pour une image plus dynamique de Houilles en Yvelines	71
2. Pour une généralisation de l'accès à intranet et l'Internet à tout le personnel communal.....	75
3. Les accès publics à l'Internet : coordination et complémentarité des services de la Ville.....	77
3.1. Notre approche sur les éléments d'évolution de l'Espace Multimédia ..	77
3.2. Une orientation potentielle de Houilles Information Jeunesse	79
CONCLUSION	81
ANNEXES	85
Annexe 1 : Echancier du stage.....	86
Annexe 2 : Domaine informatique de Houilles	89
Annexe 3 : Plan du site de la Ville.....	90
Annexe 4 : Statistiques ECRITEL, Web Trends, mai 2004	91
Annexe 5 : Programme de formations du service Informatique.....	94
Annexe 6 : Programme de formations de l'Espace Multimédia.....	99
Annexe 8 : Charte Multimédia de l'Espace Multimédia de la bibliothèque.....	104
Annexe 9 : Questionnaire sur le site de la Ville	106
Annexe 10 : Consultation du site de la Ville, issue de Web trends 2003/2004	112
Annexe 11 : Questionnaire sur l'intranet.....	114
Annexe 12 : Questionnaire sur l'espace multimédia	118
Annexe 13 : Questionnaire sur le HIJ.....	124
SOURCES ET REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	134
COORDONNEES PERSONNELLES	136

Avant-propos

Lors de l'évaluation de Loïc Dayot, intervenant en séminaire dans le DESS EPN, j'ai présenté un projet sur ma ville, Houilles en Yvelines. A la lecture de mon travail, il m'a conforté dans l'idée de proposer ce projet à ma mairie.

Avant de faire une démarche personnelle auprès de ma mairie, j'ai préféré dans un premier temps soumettre mon projet à Claude Virlogeux, journaliste à l'ARTESI, Agence Régionale des Technologies et de la Société de l'Information en Ile-de-France, impliquée dans les collectivités territoriales, pour recueillir son avis. Il y a été favorable puisque mon projet intégrait l'analyse des territoires numériques en Ile de France, étude menée par l'Agence Régionale.

Puis, n'ayant aucune connaissance à la Ville de Houilles, j'ai laissé le soin à M. Virlogeux de prendre le premier contact. La Ville a tout de suite montré un intérêt et j'ai été ravie de constater que mon projet personnel était en accord avec les projets de la Ville de Houilles et pouvait répondre à de réels besoins et envies d'analyses des Nouvelles Technologies de l'Information sur la ville.

Mon travail a été très bien accueilli et mon projet, portant essentiellement sur des enquêtes de besoins avec la base d'entretiens et de questionnaires, a nécessité la collaboration de nombreuses personnes sur la Ville de Houilles qui ont été très coopératives et je les en remercie.

A l'issue de cette mission, une présentation des résultats¹ a eu lieu et a reçu un très bon accueil de la part du Directeur de Cabinet du Maire et du Directeur Général des Services ainsi que toutes les principales personnes impliquées et interrogées lors des enquêtes de besoins, toutes en attente des conclusions de cet état des lieux. L'observation extérieure des différents dispositifs a, à la fois, éclairé et mis en valeur les bons fonctionnements de la collectivité et a aussi souligné les développements possibles.

¹ Voir l'annexe « Présentation des enquêtes de besoins auprès du public oivillois sur les dispositifs NTIC mis en place par la collectivité »

Introduction

Afin de faire le point sur les Technologies de l'Information et de la Communication dans la commune de Houilles en Yvelines, un état des lieux de ses dispositifs « Technologies de l'Information et de la Communication » a été mené selon trois angles : le site de la Ville, l'intranet et l'accès public à l'Internet dans la ville. Ce projet répond dans un premier temps à un besoin de la Ville de Houilles concernant son site nécessitant un « relookage ». Le cabinet du Maire et le service Communication étaient conscients de cette nécessité pour redonner du dynamisme à cet outil de communication incontournable. Puis, il s'en est suivi l'intérêt de faire un premier bilan sur les usages de l'intranet après neuf mois de mise en service au bénéfice du personnel de la Ville. Enfin, il apparaissait important de s'intéresser à l'unique accès public à l'Internet de la ville, à savoir l'Espace Multimédia, situé à la bibliothèque municipale, pour évaluer son fonctionnement, sa fréquentation et son évolution.

Notre approche consiste à étudier les trois concepts suivants : les besoins, les attentes des usagers et la citoyenneté. Pour qu'il n'y ait pas d'ambiguïté, nous allons définir ces trois concepts que nous retrouverons tout au long du mémoire. Les besoins sont un état d'insatisfaction dû à un sentiment de manque, et les attentes induisent un souhait. Ces deux notions sont très liées et nous tenterons de les mesurer avec l'indice de satisfaction des usagers à travers notre enquête. Le troisième concept, qu'il nous faut définir parce que son sens est vaste, est celui de citoyenneté. Tout en respectant son sens premier lié aux droits et devoirs civils et politiques, notre approche sera aussi d'établir une relation dynamique ou un lien entre un individu et la société politique.

Il s'agit de savoir si les dispositifs TIC mis en place par la collectivité répondent aux besoins et aux attentes des Ovillois et s'ils ont un impact sur la citoyenneté et le lien social dans la Ville de Houilles. En matière de citoyenneté, nous souhaitons voir quel rôle peuvent jouer les TIC en améliorant les différents services de la Ville (gain de temps, allègement des procédures papier...) et en matière de lien social, si les nouvelles technologies peuvent faciliter les échanges entre les différentes structures de service public de la Ville.

Ce projet de stage à la Ville de Houilles pourrait s'inscrire, de façon informelle, dans le cadre de l'analyse des territoires numériques en Île-de-France de l'Agence Régionale

des Technologies et de la Société de l'Information en Ile de France, qui s'est fixée pour objectif de promouvoir l'usage des technologies de l'information dans les collectivités locales.

L'évaluation, basée dans un premier temps sur les entretiens en interne avec le personnel de la Ville, nous donnera déjà une première perception avant la présentation finale des résultats établis à partir des questionnaires des publics cibles qui se sont exprimés sur ces dispositifs. Ces publics cibles sont le personnel de la Ville, les associations oivilloises, les groupes scolaires, les équipements sportifs et culturels mais aussi ceux des structures du service public qui jouent un rôle au sein de la municipalité comme le Houilles Information Jeunesse, l'Espace Territorial d'Action Sociale, le Centre Communal d'Action Sociale et la Mission Locale.

Dans la première partie, nous avons donc étudié la faisabilité de cette évaluation sur la Ville de Houilles en Yvelines à travers son contexte municipal, sa volonté politique en faveur des Technologies de l'Information et de la Communication, ses enjeux et ses objectifs en matière de TIC.

Puis nous rappellerons l'origine et ferons la description des dispositifs mis en place et de leur fonctionnement, à savoir le site de la Ville, l'intranet et l'Espace Multimédia ainsi que les structures Jeunesse et d'action sociale.

Notre deuxième partie sera consacrée à l'étude des besoins en présentant les méthodologies d'enquête, les usages, les perceptions et les projets des différents dispositifs audités. Les entretiens seront menés auprès des différents chefs de service et agents et permettront déjà de faire une première analyse en matière de fonctionnement et de fréquentation. Quant aux questionnaires, nous verrons quelles procédures nous avons utilisées en fonction des dispositifs.

Notre troisième partie présentera les résultats de notre enquête à partir d'un dispositif d'évaluation que nous définirons, et un bilan des services offerts avec les caractéristiques de chacune des entités étudiées à travers le profil des usagers, leurs usages, leurs perceptions et leurs souhaits et suggestions.

Enfin, pour répondre à l'objectif de ce mémoire, notre quatrième partie consistera, à partir des données recueillies et analysées précédemment, à proposer des pistes d'amélioration et d'optimisation des dispositifs étudiés afin de mieux répondre aux citoyens ovilleois en matière de démocratie locale et de complémentarité des structures du service public.

I. LE CONTEXTE DE L’EVALUATION DES DISPOSITIFS DE LA COLLECTIVITE DE HOUILLES EN YVELINES

1. Observation de la municipalité et des acteurs impliqués dans notre démarche

1.1. Etude de faisabilité dans le contexte ovilleois

Avant de poser le cadre de la municipalité dans lequel se situe notre observation, notre l’objectif porte sur le développement et l’optimisation de l’offre « Technologies de l’Information et de la Communication » pour les citoyens ovilleois et sur les complémentarités possibles entre les différents services publics de la ville pour renforcer le lien social.

Ainsi, comme nous l’avons expliqué auparavant, un audit des dispositifs existants sera réalisé pour faire le point de l’accès aux TIC dans la commune de Houilles en Yvelines. Nous prendrons en compte la taille et la diversité des publics cible, la nature des besoins des usagers, le mode d’accès aux TIC, les investissements et les coûts de fonctionnement et de mise en place, la capacité au changement en matière d’organisation par rapport aux nouvelles technologies.

De plus, il s’agira d’évaluer la réaction des parties prenantes, les ressources nécessaires, évaluer des propositions compatibles avec les résultats de l’étude, rendre clair les résultats de l’étude et les mettre à disposition des personnes concernées.

Après la présentation générale de la municipalité, nous aborderons la politique TIC de la Ville, son engagement, son budget et ses projets et nous présenterons les outils et structures audités à savoir le site de la Ville, l’intranet et l’accès public à l’Internet.

Nous ferons l’analyse des facteurs entre les besoins futurs et les possibilités actuelles, l’état du système actuel avec ses atouts, ses limites et ses résistances et étudier quels sont les axes d’évolution. Cette analyse se fera à partir de l’état des lieux en diagnostiquant les forces, les faiblesses, les opportunités de la politique TIC de la collectivité qui permettront de faire un examen des objectifs possibles et des bénéfices attendus pour définir les services à développer.

La structure du projet porte ainsi sur l’audit des champs d’action suivants :

- le site de la Ville
- l’intranet,

- l'accès public à l'Internet à l'espace multimédia de la bibliothèque municipale,
- le Houilles Information Jeunesse (pas d'accès Internet)
- les structures sociales sans accès à l'Internet : la Mission locale (association), l'Espace Territorial d'Action Sociale (Conseil Régional) et le Centre Communal d'Action Sociale (la Ville).

Pour l'ensemble, nous allons décrire l'engagement de la municipalité dans les TIC, ses moyens humains, techniques, financiers et organisationnels et quelles sont les implications des personnes en charge des TIC au sein de la Mairie. Parallèlement, les personnes pouvant s'impliquer dans le projet ont été identifiées. Ainsi, les services et les acteurs impliqués sont le Maire, la Direction Générale des Services Municipaux, le service Communication et la webmestre, le service informatique et le chef de projet TIC et le prestataire de service, Info Service. Ils sont plutôt en position de demandeurs par rapport à cette évaluation et de manière générale depuis deux ans, innovateurs et volontaires dans le domaine des Nouvelles Technologies.

Les enjeux du projet restent le service au citoyen et ces acteurs sont en attente des résultats de cet audit. On observe dans leurs motivations un intérêt grandissant pour le développement des Nouvelles Technologies que nous détaillerons ultérieurement. D'ailleurs, à la demande de la Direction des Services Généraux, un cabinet extérieur réalise un schéma directeur soit un plan de développement des TIC dans la collectivité. Ce schéma est remis à jour au minimum tous les trois ans. Il propose une vision de l'informatique à trois ans avec les grandes lignes de direction à travers une liste de projets. Dans cette liste, figuraient notamment, la mise en place de l'intranet et différentes améliorations techniques comme par exemple l'installation de Windows 2000 sur les postes. Les réalisations de ces projets définis dans ce schéma dépendent de la ligne budgétaire et des priorités qui sont choisies. Mais, selon le chef de projet TIC, les grandes lignes du dernier schéma directeur de 2001 ont été effectuées, notamment avec la mise en place de l'intranet. Nous soulignons, que par souci d'indépendance, l'étude ne repose pas sur ce plan de développement.

Cette étude de faisabilité nous conduit maintenant vers la présentation de la municipalité de Houilles en Yvelines.

1.2. Le panorama de la Ville de Houilles et les instances politiques

Au dernier recensement de 1999, Houilles compte 30 027 habitants et cela en fait la dixième ville des Yvelines. Le Conseil municipal, élu pour six ans, a été renouvelé en mars 2001. Il se compose de 35 élus, 18 hommes et 17 femmes, rassemblés en trois groupes : celui de la majorité municipale – ID Commune (sans étiquette) – et deux oppositions – Agir pour Houilles (PS, PC et assimilés) et En avant pour Houilles (UMP, UDF et divers droite). La ville fait partie de plusieurs syndicats intercommunaux et va faire partie de la communauté de communes de la Boucle, la plus grande communauté de communes de France qui comprendra les villes de Carrières-sur-Seine, Chatou, Croissy-sur-Seine, Houilles, Montesson, Sartrouville et Le Vésinet (165 000 habitants, soit plus de 10 % de la population des Yvelines).

La Ville est aussi reconnue pour son dynamisme sportif (la corrida pédestre internationale, le Tour de Houilles et la Fête du Sport) mais aussi pour son animation par son tissu associatif actif, recensant 165 associations, et ses commerçants qui organisent chaque année la deuxième plus grande braderie de France dans les rues de la ville.

Les priorités de la ville, pour les élus, portent sur les conditions de vie agréables dans la ville, qu'elles soient environnementales, culturelles. La philosophie politique est axée sur le plaisir de vivre, la qualité de vie, la propreté, les services à la population et la citoyenneté. En avril 2000, la forte volonté municipale a permis de doter la commune d'un site Internet (www.ville-houilles.fr) pour se faire connaître de l'extérieur et proposer un outil d'information à ses habitants.

Dans le cadre de la démocratie locale, voici les dispositifs mis en place : le Conseil municipal de jeunes, la boîtes à idées, les délégués de quartier, les réunions publiques sur les sujets importants, la ligne téléphonique directe avec le Maire le mardi après-midi. Le Conseil municipal de jeunes a été créé en 1996 et rassemble des jeunes oivillois collégiens pour un mandat de deux ans. Il représente également les adolescents habitant la ville. Les conseillers municipaux jeunes sont élus par leurs pairs dans les trois établissements de Houilles (Maupassant, Lamartine et Sainte-Thérèse). Depuis 1996, le

CMJ a vu se réaliser des projets à son initiative, comme par exemple la mise en place d'une rampe pour les jeunes pratiquant le « rollers », dans le parc de la ville.

2. La politique des technologies de l'information et de la communication à Houilles selon son contexte

2.1. Les données chiffrées de l'accès à l'Internet : France, les Yvelines et Houilles en Yvelines

Selon un sondage de l'institut GFK², réalisé en janvier 2004, environ 10 millions de **foyers français** soit 40% disposent d'un ordinateur contre 36% en 2002. La croissance de l'équipement informatique en 2003 s'explique par les réductions de prix du matériel et l'intérêt grandissant pour les services Internet à haut débit avec des baisses de tarifs sur les forfaits. L'étude montre que 91% des consommateurs ayant acheté un ordinateur en 2003, ont souscrit à un abonnement Internet et 72% se sont finalement connectés, explique François Mockers, analyste pour GFK France.

Au total, 29% des foyers français équipés étaient raccordés au « net » en 2003, dont 47% en mode réseau (ADSL, câble et RNIS) soit une croissance de 123% du haut débit d'une année sur l'autre.

Dans le domaine des usages, on constate que l'achat sur l'Internet a augmenté, avec 60% des internautes qui ont réalisé des achats en ligne en 2003, contre 52,5% en 2002 et que le téléchargement de fichiers vidéo et musicaux se développe énormément.

Enfin, pour 2004, l'institut GFK estime que la croissance va se poursuivre et estime que 44% des foyers seront équipés en informatique et 33% connectés à l'internet.

Le **département des Yvelines** présentant une couverture très inégale en matière de haut débit a donc engagé dès 2000 une politique forte autour du numérique. Afin de répondre aux besoins croissants des particuliers et des professionnels en matière de télécommunications à haut débit, le Conseil Général des Yvelines a décidé de s'investir dans le développement des infrastructures de télécoms à haut débit.

Ainsi, le Département a adopté le 25 octobre 2002 un plan stratégique intitulé "*Haut débit 78*", projet estimé à 16 millions d'euros pour mettre à disposition des opérateurs de

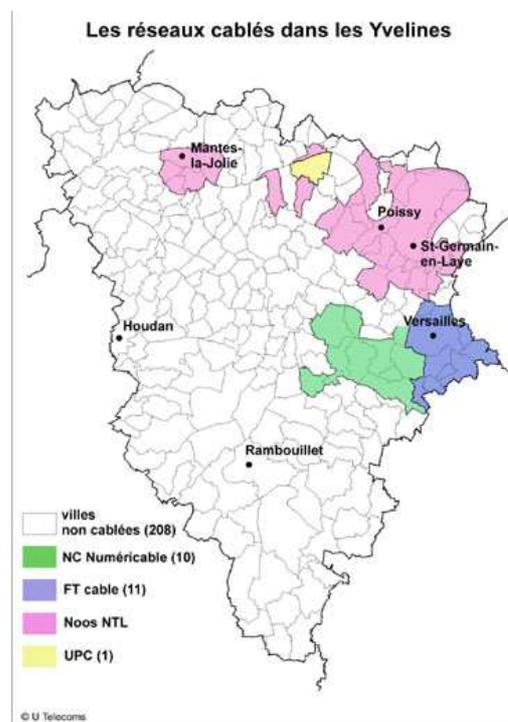
² "Les Français, Internet & La Micro", menée par l'institut GFK pour le magazine informatique SVM.
« La France rattrape son retard grâce à l'ADSL » Source ZDN et France Jeudi 22 janvier 2004

télécommunications un réseau d'infrastructures dites passives réalisé par un concessionnaire. Une procédure de Délégation de Service Public a été lancée et les travaux d'infrastructures devaient débuter fin 2003, pour une livraison complète du réseau en 2005.

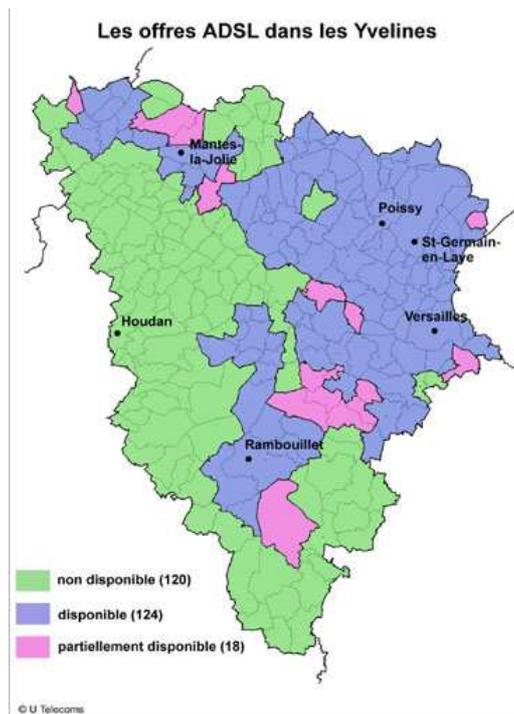
Voici le calendrier prévisionnel :

31 janvier 2003	lancement de la procédure de Délégation de Service Public
28 mars 2003	clôture de la réception des candidatures
début avril 2003	sélection des candidats autorisés à concourir
fin juin 2003	réception des offres
Juillet/août 2003	négociation
Fin septembre 2003	attribution de la concession (durée : 20 ans)
fin 2003	démarrage des travaux
2ème trimestre 2005	livraison complète du réseau

L'état des réseaux dans les Yvelines en Avril 2002 ³



³ Yvelines compétences, réseau yvelinois dédié aux Technologies de l'Information et de la Communication



Pour connaître le positionnement **de Houilles** dans les TIC, il n'a pas été possible d'avoir les statistiques des lignes ADSL et le taux d'équipement des ménages oivillois. France Télécom n'a pas souhaité transmettre les données, confidentielles et stratégiques, à cause de la concurrence.

Mais, on peut estimer que Houilles est un territoire très bien couvert en ADSL au même titre que les Yvelines, de l'ordre de 98 % du territoire.

2.2. L'informatique de la Ville de Houilles

Le service informatique se compose de cinq personnes dont deux personnes gestionnaires de l'intranet. Le nombre d'ordinateurs personnels en service s'élève à 180 pour le personnel administratif, pour un nombre total d'agents d'environ 600 personnes. Le matériel informatique est composé 40 imprimantes, de 10 scanners, 9 serveurs dont 2 serveurs d'applications, 1 serveur messagerie (une ligne interne et une ligne externe sans quotas), 1 contrôleur de domaine, 1 serveur d'impression, 1 serveur technique, 1 serveur fichiers, 2 serveurs bibliothèque et de matériels divers. La liste des principaux logiciels installés sont les suivants : CIRIL (finance, scolaire, élection), MELODIE et REQUIEM ALTO (état civil), BIBAL (archives), et celui de la Bibliothèque.

Concernant le câblage et le réseau, il y a un câble RJ45, la fibre optique entre les bâtiments et une liaison Numéris pour les sites distants⁴. Le fournisseur d'accès est la société ECRITEL, hébergeur de deux serveurs « Web », celui de la Ville et celui de la bibliothèque. Il fournit le service haut débit, sécurisé par le service Informatique (firewall), limité au réseau de la Mairie Avec la connexion ADSL, l'offre d'accès à l'Internet sur le territoire est très satisfaisante.

Le personnel Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication comprend deux personnes du service informatique, la webmestre du site de la Ville de Houilles, la responsable de l'Espace Multimédia et le médiateur Nouvelles Technologies de la bibliothèque. Comme nous l'avons évoqué précédemment, en matière d'implication des TIC, un schéma directeur est mis à jour au moins tous les trois ans par un cabinet extérieur, qui donne une vue sur les années à venir et fait des propositions au comité de pilotage. Mais l'état des lieux que nous menons ne repose en aucune manière sur celui-ci, par souci d'indépendance.

2.3. Les opportunités, les forces, les faiblesses et les freins de la municipalité et son engagement à travers ses réalisations et ses projets

On ressent un fort engagement surtout depuis deux ans, dans les choix à la fois politiques et technologiques dont nous allons détailler les réalisations et les projets futurs. Mais avant, voici les principales contraintes et principaux atouts de la municipalité.

S'agissant **des opportunités**, à l'aube de l'an 2000, il existe une forte volonté politique de la part du Maire et de la municipalité à investir dans les Technologies de l'Information et de la Communication avec le site de la Ville de Houilles, celui de la bibliothèque, la mise en place de l'Espace Multimédia et puis l'intranet. Le directeur des Services Généraux s'accorde à dire qu'il était nécessaire d'être en phase avec les Nouvelles Technologies.

⁴ Annexe 2 : domaine informatique de la Ville

Une **des forces** est la pérennité, assurée d'abord par une volonté intacte du Maire, relayée par le Service Communication et la société INFO SERVICE, offrant des prestations pour un coût jugé modique par la collectivité.

La Direction des Services Centraux, le Service Communication et le Service Informatique s'accordent à dire qu'ils sont très satisfaits de la prestation de la société INFO SERVICE, toujours très disponible, créative et qui entretient depuis quelques années un très bon relationnel avec la Mairie, malgré les changements de personnes. Les personnes interrogées sont unanimes sur le fait que rien ne se fait sans de vrais professionnels. De plus, ce prestataire travaille avec d'autres municipalités et apporte à la Ville une riche expérience en matière de besoins des collectivités locales. Il s'avère être un bon choix. Ce rôle important du prestataire, Info Service, représentée par M. Molins, a été déterminant, entre autres, dans la création du site. Il apporte des techniques innovantes. Il utilise Houilles pour tester certaines prestations et peut exploiter, par la suite, celles-ci pour d'autres clients.

Depuis le début, la relation et les échanges entre le Service Communication et INFO SERVICE s'avèrent être une collaboration riche, toujours indépendamment des personnes. Malgré le changement de personnel au sein de ce service, cela n'a jamais eu de conséquence sur l'évolution et la richesse du site. La Mairie en est à la troisième génération de webmasters et cela fonctionne toujours aussi bien. Concernant la pertinence du site, INFO SERVICE souligne le rôle important de la webmestre qui a toujours suivi attentivement la mise à jour du site.

Les **faiblesses** de la municipalité :

Le site de la Ville de Houilles a quatre ans et paraît, à ce jour, un peu ancien. Son environnement graphique peut donner une image un peu dépassée de la ville. Son « relookage » est en projet.

L'accès public à l'Internet à la bibliothèque municipale dans la collectivité ne comporte pas de service de messagerie en raison de risque de débordements.

2.3.1. Les principales réalisations déjà avancées

Les accès aux nouvelles technologies, ce sont d'abord les 180 postes sur le réseau interne avec un courriel pour correspondre avec l'intranet et avec l'Internet. L'accès Internet est soumis à une charte des Nouvelles Technologies sur l'intranet.

Les relations avec les élus passent maintenant par la messagerie. Tous les élus ont un portable avec une adresse et la webmestre est réceptrice du courrier électronique adressé à l'Hôtel de Ville. Tout le bureau municipal a très bien intégré le portable et la messagerie. Par exemple, le Directeur des Services Centraux n'envoie plus de courrier papier et toute la phase préparatoire avec le Bureau Municipal se fait par le biais de la messagerie.

Concernant l'intranet, les objectifs portent sur l'information interne, l'amélioration de la collaboration notamment le travail collaboratif, la transparence et la réactivité, dans un souci de service de qualité. Selon le Directeur Général des Services, l'intranet est un vecteur d'intégration parce que les prestations internes et externes et les NTIC contribuent aux objectifs cités ci-dessus.

Concernant le site de la Ville de Houilles et la messagerie, les objectifs initiaux, exprimés par le Directeur Général des Services, étaient clairement de ne pas être en retard sur les évolutions technologiques et d'offrir des services concrets pour faciliter l'accès aux services de la Mairie. La boîte courriel relève de la fonction de la webmestre, fonction très importante car elle est l'interface avec les Ovillois en centralisant tous les courriers. Cette boîte marque le développement de la relation avec les citoyens.

Du point de vue technique, les TIC participent à la dynamique de la ville en proposant un plan d'urbanisme en ligne et prochainement, un Système d'Information Géographique avec le cadastre et la voirie.

2.3.2. Les projets déjà envisagés

Une étude de faisabilité en 2004 est menée pour **généraliser à l'ensemble du personnel communal**, tous les services extérieurs (au-delà des 180 postes) l'accès à l'intranet et à l'Internet. L'objectif serait d'équiper, à terme, les gymnases, les groupes scolaires pour qu'ils accèdent au système d'information communal. Selon le chef de projet TIC, le projet est en cours et ne présente pas de difficulté puisque tous les sites sont interconnectés par une liaison Numéris, sachant que seulement dix d'entre eux, jugés indispensables, ont accès aux outils intranet et Internet. Le procédé « VPN » ou Réseau Privé Virtuel est à l'étude et permettrait cette interconnexion à moindre coût.

Par ailleurs, Le Directeur des Services Généraux souligne le problème de la formation pour tout un personnel qui ne connaît pas l'informatique et l'outil intranet. Mais, il faudra permettre à tous les agents, comme les agents d'entretien, tout le personnel technique, d'avoir cet accès.

Nous venions d'évoquer ci-dessus le projet concernant **le Système d'Information Géographique** piloté par le service Urbanisme, né à la demande du service technique (bâtiment, voirie et services sociaux). Il est prévu pour 2005 et se fera de façon progressive, sur plusieurs années. Il consiste dans la numérisation du plan du cadastre sur lequel on va mettre les rues, les parcelles, les tuyaux. Ce service sera sur Internet et permettra à chaque oivillois de voir sa parcelle ou de faire les prévisions des découpages scolaires. Le Bureau municipal est convaincu de ce projet mais il faut évidemment définir les priorités, les choix à faire en matière de déclinaisons internes et externes (pour les oivillois) et voir ce que les autres communes ont déjà réalisé.

Quant à l'informatisation, celle-ci s'est faite en trois étapes : on a d'abord commencé par l'informatique de gestion (les applicatifs métiers), puis la bureautique et enfin la messagerie électronique et l'intranet. Mais il reste encore des secteurs à équiper et le développement des accès pour tout le personnel communal est prévu.

Le service des Archives a été doté d'un scanner qui permettra de mettre en ligne les articles de la revue de presse. A ce jour, on commande l'article mais on verra bientôt celui-ci en ligne dans le bulletin de documentation « le mémento ».

La gestion électronique des documents : on trouve déjà les décisions et les délibérations en ligne. Il y actuellement trois façons de gérer l'information :

- un espace personnel
- un espace commun partagé par direction
- un espace commun à toute la collectivité pour tout document présentant un intérêt pour tous.

Cette gestion est difficile lorsqu'une personne s'en va, son mode de classement n'est pas forcément connu et il est difficile parfois de retrouver un document. C'est pour cela qu'il est souhaitable de mettre au point un système de gestion électronique de documents qui permette de concilier les différents modes de classement. L'idée est de

mettre en place un moteur de recherche et des mots-clés afin de pouvoir tout retrouver facilement en cas d'absence.

L'organisation du classement des documents doit évoluer au sein de ces trois types d'espaces en respectant le travail de chacun tout en l'uniformisant. Il faut donc réfléchir à une cohérence dans cette démarche.

Enfin, **la e-administration** qui existe déjà en proposant des télé-procédures et quelques formulaires en ligne, en interne et en externe, téléchargeables, mais qui exigent pour certains le déplacement. Il serait souhaitable de pouvoir renvoyer ces formulaires via la messagerie, pour éviter de se déplacer. Cependant, la ville de Houilles ne veut pas être une ville pionnière et souhaite étudier ce qui se fait déjà dans d'autres collectivités territoriales.

Les enjeux sont les suivants :

- l'amélioration de l'information interne,
- la facilité de travail en favorisant le travail collaboratif,
- la dématérialisation de l'écrit : les courriers et les factures seront archivés mais il faut privilégier la communication par l'intranet pour éviter les photocopies et gagner en rapidité,
- la poursuite du développement des procédures de travail,
- un Extranet avec les différents partenaires de la ville : pour la vie associative ou les groupes scolaires, il serait intéressant de pouvoir échanger les informations administratives en ligne.

2.4. La part NTIC dans le budget de la collectivité

Pour situer ce budget dans un environnement global, pour l'année 2003, les réalisations sont de 52 204 K€ au total pour le budget de la Ville soit 30 246 K€ pour le fonctionnement et le reste de la somme en investissement. Le budget prévisionnel 2004 est de 35 399 K€ en fonctionnement et de 12 730 K€ en investissement.

Voici les dépenses du service informatique en 2003 :

- 82 218 € pour les licences d'utilisation de logiciels
- 166 424 € pour les achats de portables et de micros (tous les élus ont un portable ainsi que la Direction Générale des Affaires Sociales)
- 26 070 € pour les consommables
- 81 513 € de maintenance logiciels
- 11 932 € prestataires extérieurs (dont INFO SERVICE)
- 2 306 € de téléphone

soit un total : 377 417 €

Pour les NTIC, les prévisions 2004 sont les suivantes :

Au niveau du service informatique, les dépenses prévues sont les suivantes :

- 1 000 € pour le câblage divers
- 15 000 € pour le coût de l'intervenant sur Intranet
- 4 100 € pour les frais de téléphone
- 22 000 € pour la numérisation d'actes anciens (Etat civil)

Il faut aussi considérer que le chef de projet NTIC, est un agent employé en grande partie pour le développement de l'intranet, donc son salaire est aussi à prendre en compte pour partie.

Concernant les achats du service informatique au sens large, nous avons :

- 50 000 € pour la mise en place du Système d'Information Géographique
- 30 000 € pour assurer la disponibilité permanente du système global
- 9 000 € pour un logiciel de recensement militaire
- 5 500 € pour l'informatisation de la billetterie du théâtre
- 113 400 € de matériel pour : les imprimantes (18 000 €), les stations de travail (30 000 €), le matériel pour la disponibilité du service (60 000 €) et la billetterie (5 400 €).

soit un total de 376 270 €

Par ailleurs, l'élu chargé du scolaire a proposé un projet pilote d'équipement des écoles à Internet par wi-fi qui représente environ 10 000 € par école dans un premier temps, avec peut-être l'aide du Conseil Général des Yvelines et le Centre Régional de

Documentation Pédagogique. Nous ne disposons malheureusement d'aucune information sur ce projet. Le service Informatique, n'étant pas impliqué dans ce projet, n'a eu aucun élément à nous communiquer. Un directeur d'école primaire nous en a informé lors de l'enquête sur le site de la Ville et devait nous fournir des informations à ce sujet mais elles ne nous ont pas été communiquées.

Il ne faut pas oublier la bibliothèque qui propose des animations multimédias ainsi que le service Communication qui a un budget dédié aux opérations NTIC (notamment le poste de la webmestre et le coût des prestations de INFO SERVICE).

2.5. Les accès à l'Internet dans la ville

Un seul accès public à ce jour se situe à l'Espace Multimédia de la bibliothèque dont nous développerons la structure et le fonctionnement ultérieurement.

Le Houilles Information Jeunesse a un accès Internet pour l'interne mais n'en propose pas à son public comme la Mission locale, située dans les mêmes locaux.

Par contre, il y a un accès privé dans les locaux de l'Association Recherche Emploi Houilles Carrières, orientée vers un public marginalisé, de chômeurs longue durée, en grande difficulté de réinsertion professionnelle. Le matériel informatique mis à disposition de ce public défavorisé est utilisé uniquement dans le cadre de la recherche d'emploi et de la réinsertion professionnelle et la bureautique pour faire les curriculum vitae.

Un autre accès privé est une téléboutique qui propose cinq postes informatiques avec l'accès à la messagerie. Les deux bureaux de poste de la Ville de Houilles ne sont pas équipés de bornes Internet.

3. Présentation des entités auditées

3.1. Le site de la Ville de Houilles

Le site est actuellement géré par la webmestre au service Communication, service composé de cinq personnes : le responsable Communication, la webmestre, le graphiste, la chargée de communication et l'assistante rédaction. Il dépend directement du Cabinet du Maire.

Les missions du service Communication sont les suivantes :

- l'aide technique aux réalisations des autres services : invitations, affiches, plaquettes, validation de tous les Bons à Tirer,
- les relations publiques et relations avec la presse,
- la réalisation des publications pour l'extérieur dont le mensuel *L'Ovillois* et le *Guide pratique annuel*,
- la gestion du site Internet de la ville et de la bibliothèque,
- la gestion des panneaux lumineux, de l'ensemble de l'affichage (administratif, culturel, loisirs) de la ville,
- l'organisation d'évènements (comme par exemple l'exposition virtuelle sur l'abolition de l'esclavage).

3.1.1. Conception, description et fonctionnement du site

Le site a été créé en 2000 avec une forte volonté de la part du Maire, d'un élu et de la Direction de la Communication. L'objectif initial était celui de l'apport du service et d'informations à la population ovilloise. L'idée de service était primordiale et dépassait complètement celle de l'image « moderne » de la ville. Il n'y a pas eu d'étude des besoins ni d'enquêtes et les différentes fonctionnalités ont été définies par le service Communication puis validées par le Maire. Ce site a ensuite été élaboré pendant quatre mois en réunion hebdomadaire pour la création initiale en impliquant la société ECRITEL pour l'analyse et l'indexation des contenus et la société INFO SERVICE pour la réalisation. La gestion de contenus a été assurée par la webmestre et le directeur de cabinet du Maire pour la pertinence et la mise à jour. Le rôle de la webmestre est très important pour la qualité du site. La mise à jour a toujours fait l'objet d'un suivi attentif.

Le lancement a eu lieu le 18 avril 2000 et les futurs utilisateurs ont été sensibilisés par un *Ovillois* spécial. Une inauguration pour tous les institutionnels de la Ville de Houilles a contribué aussi à en faire la publicité. Concernant l'implication des services et des élus, la société INFO SERVICE qualifie ce site comme étant un projet du Maire sans grande implication des services. Les premiers services qui se sont fortement impliqués sont les Espaces Verts et l'Environnement, le Technique, puis la Finance et

enfin l'Education. Bien que l'implication des élus ne se soit pas vraiment ressentie, elle n'a pas empêchée le site de se développer.

C'est un site traditionnel, pyramidal, en html, très découpé avec de nombreuses rubriques. La page d'accueil nous conduit vers les rubriques, puis vers le détail des rubriques avec des raccourcis. C'est le service Communication qui a décidé de sa conception graphique et de son contenu. L'image qui apparaît sur la page d'accueil devait donner l'impression qu'on entre dans un espace, dans une ville avec une connotation « village ». On rentrait dans le site comme on entre dans une ville⁵.

Ce site est plus qu'un site vitrine parce que sa mission première est d'offrir des services aux citoyens. Il ne propose pas uniquement de l'information mais des formulaires en ligne. Il y a donc la notion très forte et réelle de service. Cependant, les formulaires qu'il est possible d'obtenir en ligne nécessitent encore le déplacement pour les rapporter à l'Hôtel de Ville.

Son accès se fait principalement par deux noms de domaine : www.ville-houilles.fr ou www.houilles.fr

Les **moyens humains** de la Ville pour ce site sont le responsable du service Communication, la webmestre qui alimente le site, le graphiste qui a élaboré l'architecture et le graphisme, et le photographe. La société INFO SERVICE réalise des actions sur le site par rapport aux données fournies par la webmestre. L'hébergeur est la société ECRITEL, qui produit aussi les **statistiques mensuelles**. Et enfin, le service informatique assure la sécurité de l'accès. S'agissant des moyens techniques, ce site est doté d'une photothèque très riche et il est possible mettre du son sur l'actualité.

Le **budget annuel** concerne essentiellement le poste de la webmestre et INFO SERVICE qui propose un forfait mensuel de 600 euros pour gérer toutes les mises à jour dont les modifications et les nouveautés à intégrer. Chaque mois, la société ECRITEL envoie les statistiques de fréquentation⁶ qui montrent environ 500 visites par jour.

⁵ Annexe 3 : plan du site de la ville

⁶ Annexe 4 : statistiques mensuelles ECRITEL

En janvier 2002, une étude a été réalisée par le cabinet parisien Occurrence⁷ sur la perception du site Web et les pistes de progrès sur un échantillon de 23 participants réparti en deux groupes (les 50/75 ans et les 20/49 ans) autour de deux tables rondes de trois heures. Dans les conclusions de l'étude, l'opinion générale estimait que celui-ci était riche et pratique mais méconnu. La page d'accueil présentait un visuel central avec une image qui résume bien Houilles mais l'image, justement, ralentissait la consultation et l'intitulé des rubriques était peu visible. Au sujet des grands principes de navigation, les plus de 50 ans retournaient systématiquement à la page d'accueil pour passer d'une rubrique à l'autre et les moins de 50 ans utilisaient naturellement la barre à gauche de l'écran. Ils étaient satisfaits de cette navigation et même pour les internautes les moins aguerris le passage d'une rubrique à l'autre prenait moins de 50 secondes.

Au sujet de l'arborescence et du « rubriquage », les intitulés de rubriques n'étaient pas assez explicites, il y avait des incohérences dans le classement des informations et des icônes sous utilisées. Le moteur de recherche était une fonctionnalité méconnue et présentait des dysfonctionnements.

Les pistes de progrès proposaient :

- la recherche par mot clé dès la page d'accueil,
- la mise en valeur de l'intitulé des rubriques sur la page d'accueil,
- l'explication des icônes,
- la simplification et la clarification des rubriques,
- l'uniformisation de la présentation des résultats d'une recherche en adoptant un classement chronologique.

En octobre 2002, la Ville de Houilles a été primée à l'occasion des 3èmes trophées Internet, récompensée par le Syndicat National des Secrétaires Généraux et Directeurs Généraux des Collectivités Territoriales pour son interactivité. Elle est aussi dans le programme idf@communes sur le site de l'ARTESI : un site aux graphismes et à la mise en page intéressante et ludique, présentant les services proposées par la Ville avec un mail unique (mail@ville-houilles.fr).

⁷ Etude « Occurrence pour la ville de Houilles » : Perception du site web et pistes de progrès ». Cabinet Occurrence, Paris, janvier 2002

3.1.2. *Les contenus et les services du site*

Ce site met à disposition, comme nous l'avons vu précédemment, des informations en ligne, qui peuvent être à caractère général avec des informations sur la collectivité (présentation du territoire, vie, actualités...) mais aussi à caractère municipal sur l'organisation politique de la collectivité. On trouve aussi des documents officiels comme les comptes-rendus du conseil municipal, des communiqués, des documents à caractère culturel et sportif avec l'agenda de toutes les manifestations oவில்loises.

Les associations y figurent ainsi que les commerces.

Voici la documentation que nous pouvons trouver en ligne : l'agenda culturel, *l'Oவில்lois*, le plan interactif de la Ville de Houilles, les informations sur les différents travaux dans la ville, le planning du centre de vacances Cousteau, les animations de la ville, le règlement du Plan d'occupation des sols et les marchés publics.

Les formulaires disponibles sont les pré inscriptions pour le centre de loisirs Cousteau, les dérogations pour le secteur scolaire, les programmes culturels avec l'exemple cette année de la biennale qui propose un formulaire d'inscription. Cependant, il faut les télécharger après les avoir remplis et les adresser à l'Hôtel de Ville par courrier classique.

Quant aux formulaires en ligne, ce sont la demande de publications, la demande de localisation au Plan d'occupation des sols, l'enlèvement de graffitis, l'inscription aux maisons fleuries, les interventions de voirie, de bac poubelle, de débit de boisson.

Enfin, la messagerie de la Ville de Houilles donne une adresse unique avec la webmestre comme destinataire, qui lit le courrier deux fois par jour. Dans un premier temps, elle le distribue aux services concernés en leur demandant les réponses. Puis, dans un second temps, après avoir recueilli ces réponses, son rôle est de les transmettre aux intéressés. La webmestre est donc le pivot de la messagerie, tout passe par cette personne, entre le public et les services de la Ville de Houilles. Cette messagerie est devenu le moyen de correspondance avec les élus.

Afin de montrer son dynamisme, le site a créé l'événement le 27 avril 2004 avec la mise en ligne d'une exposition virtuelle intitulée « L'esclavage, une histoire des droits de l'Homme » dans le cadre du bicentenaire de la naissance de Victor Schoelcher et de la proclamation de l'ONU de l'année 2004, année internationale de la commémoration des

luttons contre l'esclavage et de son abolition. Cet événement est une communication institutionnelle qui permet à la ville de coller à une actualité de grande notoriété dont l'impact culturel et humain valorise l'image de la ville. C'est aussi une grande première technologique pour la ville qui a pu être réalisée grâce à la collaboration entre la Communication, INFO SERVICE et les Archives, un vrai travail de groupe et une véritable synergie entre les différents intervenants.

3.2. L'intranet

L'intranet a vu le jour en juin 2003, mais n'est pas achevé, il est en développement pluriannuel. C'est une mise en place progressive qui a commencé par un formulaire en septembre 2003 et qui se construit petit à petit. La mise en réseau pour tous les agents continue. A l'origine de ce projet, il y a eu une demande des élus et de l'administration, notamment la Direction Générale des Services avec, pour objectifs initiaux la dématérialisation des formulaires pour que les agents aient un retour sur ce qu'elles faisaient, pour suivre la circulation de l'information, pour le gain en efficacité et en temps et le raccourcissement des procédures financières et de recrutement dans un premier temps. Des directeurs généraux adjoints des services finances, ressources humaines, informatique et de l' élu chargé des NTIC ont composé un comité de pilotage. Puis, en complémentarité, des groupes de travail se sont constitués pour réfléchir à la réalisation de ce projet. En cela, d'après le prestataire INFO SERVICE, la conduite participative avec les agents qui fabriquent leur outil paraît « très novatrice ». Par contre, il n'y a pas eu une véritable sensibilisation ou d'enquête de besoins auprès de l'ensemble du personnel de la Ville, à part les groupes de travail et différentes personnes qui ont été interrogées pour recueillir leur avis.

Le bureau municipal a ensuite validé les projets de l'intranet et il y a eu un dégagement financier pour sa réalisation. Pour donner un ordre d'idée, le coût global de la prestation de INFO SERVICE s'est élevé à 20 000 euros. Un coût jugé modique par INFO SERVICE qui s'explique par le fait que ce prestataire a fait un produit générique qu'il propose ensuite à d'autres collectivités.

Dans la mise en place de ce projet, il ne faut pas sous-estimer le rôle moteur du service informatique qui précédemment, avait créé un annuaire téléphonique en ligne pour montrer ce qu'il était possible de faire facilement. L'implication de la hiérarchie a été

très forte et celle des élus, plutôt moyennement forte, certainement parce qu'ils n'ont pas facilement d'accès à Intranet.

La validation et les phases de test ont été très longues, puisqu'il faut compter environ trois mois pour un processus donné et qu'il y a toujours quelque chose en test. L'intranet a été sous-traité pour la première partie, la phase de lancement, au prestataire INFO SERVICE qui en assure la maintenance et la garantie et la deuxième partie, la phase de développement, est assurée par le chef de projet « Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication » du service Informatique.

3.2.1. Description et fonctionnement de cet outil

C'est une structure modulaire avec un module ressources humaines, un module financier (pour les flux internes et les virements internes), un module technique en cours de développement, un module documentation (pour les actes administratifs) et quelques « gadgets » tels que l'annuaire et la gestion du temps. Chaque module fait l'objet d'une réflexion menée par un groupe de travail qui l'accompagne jusqu'à sa mise en service. Les priorités ont été définies par le Comité de pilotage qui s'adresse au chef de projet TIC qui s'adresse ensuite au groupe de travail compétent dans son domaine qui formalise une demande. Selon INFO SERVICE, le côté modulaire permet de tout faire et le développement en interne est très novateur et de très bon niveau. Les stratégies organisationnelles ont été mises en œuvre à travers l'analyse de l'organisation interne et la réalisation d'un diagnostic des fonctions et des missions des services sur les modules étudiés.

3.2.2. Les conditions d'accès à l'intranet

Concernant les **moyens d'accès**, on estime que 180 agents ont accès au courriel et au Web pour 180 postes. A notre connaissance, il n'y a pas de poste partagé. Ils ont préalablement signé une charte pour accéder aux services Intranet et Internet. Mais, par exemple, les établissements scolaires ne sont pas connectés.

Les moyens humains consistent en un chef de projet TIC, un informaticien et le prestataire INFO SERVICE.

Les **moyens techniques** sont un serveur interne pour l'intranet et la messagerie et 180 postes pour les agents et le budget annuel est de 176 000 euros.

Le service informatique dispense des **formations** qui sont les suivantes : la bureautique utilisée par la ville (Office PME, Word, Excel, Outlook), Internet explorer⁸, l'intranet et la prestation bureautique à la carte pour un service. Pour accéder à la formation, un plan de formation est établi par la Direction des Ressources Humaines et le responsable Micro formateur constitue les groupes de niveau à l'aide d'un questionnaire pour définir les groupes. Ce questionnaire a pour vocation de faire un contrôle de connaissances du plus simple au plus compliqué (pour Excel et Word) et de définir le niveau des agents à former. Il semble que le niveau soit hétérogène, allant des plus réfractaires aux plus pointus. Le niveau est plutôt moyen.

Cependant, les conditions matérielles et les moyens techniques ne sont pas optimum pour faire ces formations car la salle est mal équipée, n'est pas vraiment adaptée à la formation (il faut faire le vide avant chaque formation) et ne dispose pas d'un vidéo projecteur pour l'animation des formations. Les formations peuvent s'organiser de différentes manières : individuellement ou collectivement (4 à 5 personnes), par service ou à la demande. Il peut être proposé une information sur l'outil intranet pour 10 à 15 personnes, à la salle du Centre Communal d'Action Sociale.

Plusieurs **modules de formation** avec le temps de formation sont proposées : la formation de base sur Word et Excel (3 jours), Outlook (1 jour) et celle sur le site intranet au lancement de l'outil.

3.3. L'Espace Multimédia, la bibliothèque Jules Verne et son site⁹

3.3.1. *Présentation de la structure*

L'Espace Multimédia est situé à la Bibliothèque municipale Jules Verne, qui dépend de la Direction des Affaires Culturelles. La bibliothèque fonctionne avec quatorze agents dont deux gèrent l'Espace Multimédia, au niveau technique, encadrement et formation. En matière de technologies de l'information et de la communication, la bibliothèque offre un service de prêt de cédéroms à domicile, cet espace et un site Web ouverts en septembre 2001.

Le site Web de la bibliothèque a été conçu en matière d'architecture et de choix de rubriques par la directrice de la bibliothèque et les suggestions du service

⁸ Annexe 5 : programme de formations bureautiques et Internet Explorer

⁹ Extrait du Rapport d'activité 2003 de la Bibliothèque Jules Verne

Communication pour être ensuite réalisé par le prestataire Info Service. Sa maintenance représente 6 760 euros par an. Pour y accéder, il existe deux possibilités, par la bibliothèque, www.bm-houilles.fr et par la ville, www.houilles.fr.

Son fonctionnement est assuré par le médiateur Nouvelles Technologies qui fait les mises à jour et les transmet au prestataire INFO SERVICE qui les réalise concrètement sur le site. Ses prestations sont définies dans l'affichage de six rubriques : présentation, services, animations, guide pratique, votre page, catalogue et « sitotheque ». Les services proposés en ligne sont la réservation par Internet, la recherche d'ouvrages, les dernières acquisitions, les bibliographies et les suggestions d'achat d'ouvrages, de revues ou de cédéroms. Celui-ci est mis à jour deux fois par mois et est très apprécié du public et des professionnels. Par contre, nous n'avons pas d'idée précise sur le public utilisateur du site. Cependant, sa consultation a très largement augmenté au regard de la progression des accès soit 15 619 en 2002 et 33 074 en 2003 (+112 %) ainsi qu'à travers le nombre de pages consultées au nombre de 283 969 en 2002 et de 370 578 en 2003.

L'Espace Multimédia a ouvert ses portes en septembre 2001 et offre un accès gratuit à 22 titres de cédéroms et un accès payant à 2 € l'heure à 750 sites Internet.

L'objectif était d'offrir un nouveau service au public en élargissant la qualité et la diversité du fonds déjà proposé sur d'autres supports. Les titres de cédéroms proposés sont modifiés tous les deux mois et les adresses des sites sont vérifiées tous les deux mois. Le descriptif des sites est catalogué et accessible dans le catalogue général de la bibliothèque. Ceux-ci sont sélectionnés en fonction de leur intérêt culturel et documentaire. La bibliothèque met à disposition de tout public deux espaces multimédia, un situé au pôle Jeunesse et l'autre au pôle Adulte.

Dans le **pôle Jeunesse**, il y a un catalogue qui recense les sites Internet Jeunesse et un catalogue avec les cédéroms consultables gratuitement. Pour y avoir accès, il faut prendre rendez-vous ou s'inscrire à l'accueil.

Les thèmes proposés sont les suivants : la bureautique (WORKS), le droit (code civil 2001), les encyclopédies et atlas, l'histoire, des jeux au nombre 5 pour les tous petits, de 5 pour les « à partir de 4 ans », 6 pour les « à partir de 7 ans » et enfin, Le Monde, les articles du quotidien de 1987 au 31 décembre 2002.

Vingt trois catégories de sites Web ont été définies et les sites s'y rapportant sélectionnés. Il faut pour consulter s'acquitter de deux euros pour une heure.

Dans le **pôle Adulte**, on met à disposition du public trois catalogues de sites Internet :

- jeunesse : sélection des sites destinés aux plus jeunes
 - adolescents : un choix de différents thèmes, à étoffer selon les demandes et les centres d'intérêt
 - adultes : un annuaire de sites pour débiter les recherches, agrémenté d'une section « Moteurs de recherche » donnant un accès total aux ressources Internet.
- 41 catégories de sites Web ont été définies avec leurs sélections de sites.

Les **missions de l'Espace Multimédia** sont les suivantes : l'accès à l'Internet, les initiations et les formations bureautiques. En 2001, les médiateurs ont proposé des séances d'initiation gratuites par niveau d'âge : 1 heure pour les 7-11 ans et les 12-18 ans, et 2 heures pour les adultes. Suite à une enquête de satisfaction, depuis 2002, des formations plus pointues sont proposées telles que l'initiation à Windows 98 et à Works 2000 pour la bureautique. En 2003, 88 personnes ont suivi 63 formations.

L'espace multimédia propose les **formations suivantes**¹⁰ :

- bureautique : initiation à Works, durée 2 heures
- Internet : initiation et recherche, durée 2 heures
- Windows 98 : 2 séances de 2 heures
- Outlook : 1 heure

Nous connaissons le nombre de personnes qui ont suivi une formation sur Internet¹¹ mais nous n'avons pas le détail du nombre de personnes ayant suivi une formation en bureautique.

3.3.2. Conception et fonctionnement de l'Espace

L'origine du projet est réellement liée à la volonté politique du Maire de mener trois chantiers de front. Cette volonté s'est traduite par l'informatisation de la bibliothèque, la création de l'espace multimédia et la conception du site de la bibliothèque. L'objectif

¹⁰ Annexe 6 : formations dispensées à l'Espace Multimédia

¹¹ Annexe 7 : statistiques de fréquentation et formations à l'Internet

visé était la démocratisation de l'accès à l'Internet pour l'ensemble des Ovillois dans le cadre de l'accès à l'information et à la documentation. Comme nous l'avons vu précédemment, l'Espace Multimédia a ouvert le 12 septembre 2001. Pour concevoir l'Espace, la directrice de la bibliothèque a défini les objectifs et la réalisation a été assurée par un consultant. Pour les contenus et les services, des recherches sur Internet ont permis de voir les espaces qui existaient déjà. Une charte¹² a été écrite pour l'utilisation de l'Espace et enfin, il a été décidé, dès le départ, qu'il n'y aurait pas de boîte aux lettres, de chat, ni de forums.

Le lieu est ouvert à tous, que l'on soit Ovillois ou non. Pour y accéder, il faut remplir une fiche d'inscription et on demandera, par contre, la signature des parents pour les mineurs. Enfin, l'interrogation d'Internet est de 2 euros l'heure.

Les **moyens humains** sont une personne qui gère la maintenance technique, diplômée informatique d'un troisième cycle et un médiateur Nouvelles Technologies, un employé-jeune, qui gère la maintenance de l'Espace, forme, apporte une aide technique et encadre les internautes.

Les **moyens techniques** sont un serveur, cinq ordinateurs et une imprimante. Pour gérer l'espace, l'outil est Archimed pour la gestion des droits d'accès, le compte Internet et les impressions, les accès aux cédéroms. Les prises de rendez-vous et la planification des formations se font sur Excel.

Le logiciel libre est connu des deux personnes de l'Espace qui peuvent informer le public individuellement et on peut trouver une documentation sur cet outil à côté des ordinateurs en complément d'information.

Le **budget annuel** de l'Espace est de 1620 euros par an pour sa maintenance sans compter le coût concernant les fournitures informatiques, le papier, les cartouches imprimantes.

3.4. Les structures Jeunesse et d'action sociale

3.4.1. *Le Houilles Information Jeunesse*

Cette structure, créée en 1994, dépend du service Jeunesse, rattaché à la Direction des Sports, de la Jeunesse, Enfance et Enseignement et fait partie du réseau Yvelines CIDJ à Versailles. Elle se compose de deux personnes, une responsable et son assistante à mi-

¹² Annexe 8 : charte Multimédia

temps. Suite à un problème de recrutement, le HIJ a été fermé pendant neuf mois à cause du départ de sa responsable et n'a rouvert ses portes que le 15 janvier 2004.

Ce Point Info Jeunesse, label du réseau, va bientôt devenir Bureau Information Jeunesse au changement de local avec tout le pôle jeunesse au dernier trimestre 2005. A ce jour, le local ne peut en bénéficier en raison de son petit espace.

Sa mission est d'être un lieu d'accueil, d'information et d'orientation dédié aux jeunes de 12 à 25 ans, scolarisés. C'est un service gratuit, ouvert du lundi au samedi à des tranches horaires définies. Il propose des services et des informations organisées en neuf thèmes : l'enseignement, la formation professionnelle, l'emploi, la formation permanente, la vie pratique, les loisirs, le sport, les vacances, l'étranger.

Les **prestations** sont les suivantes :

- aide dans la conception des curriculum vitae et des lettres de motivation
- baby-sitting, jobs d'été à développer en jobs d'étudiants
- cours de soutien scolaire (fichier demandes et offres)
- actualités CIDJ sur tous les thèmes
- abonnements revues (L'étudiant par exemple)
- consultation documentaire
- interrogation d'Internet par la responsable de la structure pour répondre à des demandes ponctuelles du public (puisqu'il n'a pas accès public).

Les moyens techniques destinés au public sont un ordinateur, un minitel et une imprimante mais il n'y a pas d'accès public à l'Internet. Par contre, les deux personnes du HIJ ont l'intranet et l'Internet sur leurs postes. Pour permettre l'accès aux services en ligne au public, ce sont les deux personnes qui font les recherches sur Internet pour les jeunes. La structure ne possède pas d'outil de gestion spécifique aux centres d'information et d'orientation.

Quant **aux moyens financiers**, elle dispose d'un petit budget.

Le HIJ¹³ a organisé un forum « job d'été » le 3 avril 2004 qui s'est déroulé à la salle d'exposition de la bibliothèque Jules Verne avec, à disposition, un accès internet. Cela a permis de faire ressortir des souhaits exprimés dans un questionnaire à remplir

¹³ Bilan du Forum Job d'été du 3 avril 2004 - HIJ

obligatoirement. Après dépouillement des 179 questionnaires, on constate que les filles ont une fréquentation légèrement supérieure à celle des garçons et que le public le plus représentatif est âgé de plus de 18 ans. Le public interrogé est satisfait du lieu, des horaires et de date du forum. Les souhaits exprimés concernent les offres d'emploi de proximité, dans des secteurs variés, la simulation d'entretien, un nombre plus important de postes informatiques à leur disposition pour faire des recherches d'emploi ou postuler sur internet. Cette expérience réussie va être renouvelée à l'automne sur le thème du suicide des jeunes.

3.4.2. La Mission Locale Intercommunale

La Mission Locale Intercommunale de Sartrouville a une antenne sur la ville de Houilles/Carrières sur Seine. Elle s'adresse à tous les jeunes de 16 à 25 ans, sortis du système scolaire, inscrits ou non à l'ANPE et résidant dans l'une des six communes citées : Sartrouville, Montesson, Maisons-Laffitte, Le Mesnil Le roi, Houilles et Carrières-sur-Seine. La Mission Locale est une association financée par la Mairie, le Conseil Général et le Conseil Régional et partage un local avec le Houilles Information Jeunesse. Elle est ouverte au public du lundi au vendredi.

Son objectif est de favoriser l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 16 à 25 ans : élaborer un projet professionnel, construire un parcours qualifiant, déterminer la formation la plus adaptée, accompagner la recherche d'emploi, faire le lien avec les entreprises...

Ses **prestations** sont aussi axées sur le social, la santé, la justice et le logement.

Les **moyens humains** de l'antenne de Houilles sont deux conseillers « emploi formation » qui proposent des entretiens individuels et un chargé d'accueil. Un espace emploi est mis à disposition et propose une presse généraliste et des outils d'aide à la recherche d'emploi. L'objectif est aussi de travailler en partenariat, de construire des complémentarités pour renforcer l'efficacité des réponses aux besoins des jeunes notamment en collaborant avec l'ANPE, les entreprises locales, les services d'emploi des mairies...

Les **moyens techniques** de la structure sont deux ordinateurs, un serveur et une imprimante avec plusieurs logiciels comme Excel et Access, une connexion Internet de type ADSL depuis un an par le fournisseur d'accès Wanadoo. Les conseillers sont les

seuls à pouvoir utiliser cet accès à l'Internet et faire les recherches sur le Web pour le public. La structure n'offre donc pas d'accès libre pour le public.

3.4.3. *L'Espace Territorial d'Action Sociale*

Cette structure dépend du Conseil Général des Yvelines et s'occupe de la population de Houilles et de Carrières sur Seine. Elle n'a pas de lien de dépendance avec la Mairie de Houilles mais travaille en partenariat avec elle, notamment avec le Centre Communal d'Action Sociale ou le service Jeunesse puisque qu'ils ont des publics communs. Elle est aussi en relation avec la Mission Locale pour les mêmes raisons ainsi qu'avec les associations comme l'Association Recherche Emplois Houilles-Carrières, un Toit pour Tous, l'Epicerie sociale... Ces associations étant financées par le Conseil Général, l'Espace Territorial est présent à leurs assemblées générales et a un droit de regard sur leur gestion.

La gestion financière de la structure dépend uniquement du Conseil Général, pour les locaux et les salaires.

L'Espace Territorial a pour **mission** d'orienter et d'accompagner toutes les personnes en difficulté, tous publics confondus, sur les communes de Houilles et Carrières sur Seine. Pour ce faire, le personnel est au nombre de vingt deux personnes et se compose de secrétaires, d'assistants sociaux, d'un travailleur social à l'insertion pour le RMI, de puéricultrices, d'infirmières...

Les **conditions d'accès** sont libres mais fonctionnent plutôt sur rendez-vous. Toute demande faite auprès de l'Espace Territorial doit relever des missions du Conseil Général. Si ce n'est pas le cas, la personne sera orientée vers les services sociaux correspondants au problème posé. Pour pallier aux besoins pressants, une permanence d'urgence est en place.

Des questionnaires et des entretiens sont menés auprès de leur public. Cela fait partie de la mission des travailleurs sociaux qui rencontrent les habitants pour parler de leurs besoins. Par contre, l'Espace Territorial n'organise pas de journées « Portes ouvertes », ni d'évènements thématiques par manque de temps et non d'intérêt. Il a déjà participé à des projets communs à d'autres structures et serait prêt à le faire à nouveau avec les

structures ovoilloises parce que favorable à la synergie entre les différentes structures du service public de la Ville de Houilles.

3.4.4. Le Centre Communal d'Action Sociale

Cette structure dépend de la Direction des Affaires Sociales de la Ville de Houilles, se compose de quinze personnes et est géré par un coordinateur des affaires sociales. Il fonctionne comme un service de la Mairie, ouvert au public avec un accueil et sur rendez-vous.

Son **public** est ovoillois et composé essentiellement de personnes âgées. Les conditions d'accès sont des critères d'âges, de ressources et de statuts.

Les **missions** concernent les loisirs et les aides sociales : l'action sociale, l'aide ménagère, la téléalarme, les portages de repas, la carte invalidité, l'aide à la mobilité, les services de soins à domicile et la Résidence des personnes âgées.

La Mairie est gestionnaire de la Résidence des personnes âgées et communique via la messagerie avec celle-ci.

Cette structure, service de la Ville, a donc un accès intranet et Internet qui lui est réservé. Comme dans le cas du HIJ et de la Mission locale, le personnel du CCAS exécute les recherches sur le Web pour le public.

II. L'ETUDE DES BESOINS MENEES AUPRES DES PUBLICS CIBLES OVILOIS

Notre première étape a consisté à analyser la faisabilité de notre évaluation des dispositifs TIC de la Ville par rapport à son contexte municipal, à sa politique de développement des TIC et à ses entités qui nous intéressent, de façon à présenter le futur audit.

La deuxième étape consiste maintenant à mettre en place une méthodologie d'enquête pour recueillir toutes les données sur les usages et la perception de ces dispositifs mis en place par la collectivité, à travers la vision interne des services de la Ville et celle externe des publics cibles que nous avons définis.

Nous avons procédé en deux temps. Le premier temps a été consacré aux entretiens des différentes personnes impliquées dans chacune de nos entités étudiées, afin de recueillir les premières données en interne. C'est ce point de vue interne qui apparaît dans cette partie. Les premiers entretiens ont aussi permis de réajuster les questionnaires, préalablement élaborés, pour chacune des entités. Nous avons, alors, mis en place des stratégies différentes, en fonction des entités, pour toucher nos différents publics : envoi par courriel, par la Poste, distribution et en ligne sur le site de la Ville. Afin de mieux percevoir toutes les étapes de notre mission et la façon dont nous avons procédé, un échancier¹⁴ permet de voir sur toute sa durée, les trois phases de réalisation de notre évaluation.

1. Le site de la ville

1.1. La méthodologie d'enquête : entretiens et questionnaires

Cette enquête s'inscrit dans le projet de « relookage » du site de la Ville et consiste à travers deux méthodologies, les entretiens et le questionnaire, à connaître la perception, la fréquentation, l'utilisation du site en interne et en externe, pour ensuite les analyser et proposer des pistes de développement.

Dans un premier temps, des entretiens ont été menés avec la webmestre, la société INFO SERVICE, et le graphiste du service Communication qui ont donné de nombreuses informations sur la conception et le fonctionnement du site. Ces interviews ont fait ressortir les **contraintes** et les **atouts**. Le nombre important de travaux réalisé

¹⁴ Annexe 1 : échancier

en interne est, à la fois, un atout parce qu'il met en évidence les larges compétences du service Communication mais peut être aussi une contrainte parce qu'il augmente une charge de travail déjà importante et cela exige des priorités. Un autre atout est la forte créativité dans le service grâce aux diverses compétences du graphiste. Les renseignements obtenus par ces premiers entretiens sur les usages et la perception du site de la Ville nous ont donné nos premiers résultats.

A la suite de ces entretiens, un questionnaire¹⁵ a été envoyé aux 165 associations oivilloises dont 64 par mail, aux 21 groupes scolaires, aux équipements sportifs et culturels par courrier pour la plupart. Ce questionnaire avait pour vocation de recueillir la perception du site de la Ville, sa fréquentation, les attentes et les besoins du public. Le questionnaire devait être retourné à l'Hôtel de Ville avant le 4 juin. Parallèlement, ce questionnaire a été mis en ligne sur le site de la Ville, sur la page d'accueil dans le bandeau des actualités et la page Actualités mais n'a donné aucun résultat à cause de l'impossibilité de le remplir et de le renvoyer directement. Il fallait le télécharger et l'envoyer à l'Hôtel de Ville. Cette procédure était trop compliquée pour fonctionner. A notre connaissance, aucun questionnaire n'a été téléchargé.

A compter du 4 juin, une relance téléphonique a été faite, devant un taux de réponse insuffisant, suivie d'un mail ou d'un courrier. Cette relance téléphonique a été assez productive et a permis de recueillir un nombre suffisant de réponses pour pouvoir en tirer certaines conclusions.

1.2. Les usages à travers les données statistiques

Selon les entretiens avec le service Communication et le prestataire INFO SERVICE, le public se structure de la façon suivante : les Oivillois, environ 50 %, les communes environnantes 20 %, les Yvelines 10 % et l'étranger surtout Italie et Algérie, moins de 5 %. La société ECRITEL fait parvenir la **fréquentation mensuelle** dans le « Web trends » qui présentent toutes les statistiques, à travers lesquelles on peut voir quels sont les fichiers les plus demandés¹⁶. Récemment, on observe que les fichiers les plus demandés sont les règlements des zones du Plan d'Organisation des Sols. Pour établir ces statistiques de fréquentation, on procède par comptage unique avec environ 500 visites par jour soit 25 000 par mois. Le nombre de visiteurs est en augmentation.

¹⁵ Annexe 9 : questionnaire sur le site de la Ville

¹⁶ Annexe 10 : à partir des statistiques ECRITEL 2003/23004 : consultation du site de la Ville

Quant à l'**analyse des retours** sur le site de la Ville, des personnes font des remarques en voulant plus de services. Ces retours sont transférés par la webmestre, réceptrice de tout le courrier électronique, à la Direction Générale des Services mais plutôt que l'analyse proprement dite, on répond ponctuellement à un problème donné.

Les services administratifs en ligne sont les téléchargements de formulaires, les démarches intégrales en ligne (démarches administratives) et des demandes de documentation.

1.3. La perception du site en interne

Les défauts apparents sont le vieillissement du site avec une image un peu dépassée et un moteur de recherche trop vague. Il y a un problème de compréhension sur les quatre icônes sous l'image, les symboles ne sont pas assez explicites. Après le lancement du site, le graphisme n'a jamais évolué, seuls les contenus ont changé. Dans chaque page, il y a un dégradé de couleur, la couleur de fond change au fur et à mesure qu'on avance sur le site mais cela n'est pas évident pour l'utilisateur.

Ses atouts : ce site est convivial et interactif, composé de beaucoup d'images, de son et parfois de vidéo. Il est réactif car les actualisations sont faites très rapidement. Il a un impact local, voulu pour le service citoyen et permet une visibilité des services offerts par la municipalité. Par contre, certains services sont plus faiblement accessibles et la qualité des contenus n'est pas la même partout. Nous prendrons l'exemple du secteur technique qui est très bien, le secteur culturel plutôt en augmentation, le secteur social plutôt faible quand à celui de la Jeunesse, il est actuellement en restructuration.

Pour ne pas se perdre et avoir une trace de sa navigation, le parcours se marque en haut à droite. Dans chaque page, il y a des liens dans le texte et en bas de page vers d'autres pages. A gauche de chaque page, on retrouve le dessin de la ville de façon à pouvoir toujours revenir sur les grandes rubriques. Dès que l'on passe sur une image du dessin, l'intitulé de la rubrique s'y rapportant s'affiche (par exemple sur l'image RER, le mot « transport » s'affiche) mais cela ne fonctionne pas très bien avec les usagers. Selon le graphiste du service Communication, les usagers ne remarquent pas cet intitulé. Il y a deux ans, il lui a été demandé de réfléchir sur une nouvelle présentation du site tout en restant proche de ce qui existait. Il fallait garder la perspective et l'idée de rentrer dans un espace ainsi que l'idée de l'image avec du texte : quand on clique sur l'image, celle-ci noircit et le texte correspondant noircit aussi.

La réflexion a porté sur l'explication des icônes, les couleurs, le noir et le bleu délavé jugés trop tristes et sur l'éventuelle utilisation de la technologie Flash pour dynamiser l'ensemble.

1.4. Les enjeux et son évolution

Ils sont politiques et économiques car le site est la vitrine de la ville qui permet d'informer en temps réel tout le monde. Ils sont sociaux et humains car il offre un réseau des services publics de la ville pour répondre au mieux aux Ovillois comme par exemple le service Urbanisme concernant les règlements du Plan d'Occupation des Sols. Ils sont techniques parce que les TIC participent à la dynamique de la Ville de Houilles. Le site est un levier pour l'évolution des relations aux citoyens à travers des procédures et l'accès à l'information avec des formulaires en ligne ainsi qu'avec la messagerie qui est un outil de dialogue avec la population

2. L'intranet

2.1. La méthodologie d'enquête : entretiens et questionnaires

Cette enquête s'inscrit dans le projet d'évolution de l'outil Intranet, qui, comme nous l'avons dit précédemment, est toujours en continuelle évolution. Elle permet de voir après neuf mois de mise en place, son utilisation et son impact sur l'organisation du travail du personnel de la Ville.

Deux méthodologies d'enquête ont été choisies. La première a été de mener des entretiens avec le chef de projet TIC, le responsable micro formateur du service Informatique ainsi qu'avec le Directeur Général des Services et le prestataire INFO SERVICE. A l'issue de ces entretiens, la deuxième méthodologie a été d'adresser un questionnaire¹⁷ à trente cinq personnes de la Ville. Cet échantillon, composé à part égale d'agents et de chefs de service, a été défini avec le responsable Formation Recrutement. Chaque agent ou chef de service a été prévenu par téléphone par le Responsable Formation et donnait son consentement pour participer à cette enquête. Ces entretiens et les questionnaires vont permettre d'analyser les conceptions des différents acteurs, à savoir ceux qui ont réalisé et mis en place l'outil et les usagers.

¹⁷ Annexe 11 : questionnaire sur l'intranet

2.2. Les usages perçus par le service Informatique

Les usages de l'outil concernent tous les agents municipaux et les élus équipés de portable et pouvant ainsi valider un document du domicile. Pour parler de l'usage, il faut d'abord parler de la formation sur ce nouvel outil de travail. Au départ, ce sont les chefs de service qui ont été formés et ils devaient administrer leur service. Les agents ont donc manifesté leur mécontentement en demandant eux aussi une formation. Celle-ci s'est faite avec le module « Gestion du temps » mais n'était pas obligatoire.

Pour sensibiliser les futurs utilisateurs, une formation permanente est assurée par trois agents du service informatique pour tous les agents et les élus. Chaque formation correspond au niveau de l'agent et fait émerger à chaque fois de nouveaux besoins. Par contre, dans le cas des quinze élus qui ont très peu de connaissances informatiques, la formation initiale de base a été vite faite et n'a satisfait ni le responsable micro formateur, ni les élus. Elle n'a pas été assez efficace.

La **mise en place** de l'intranet par les agents a plutôt été bien perçue surtout pour la « gestion du temps » et sur ce module, les agents ont été formés avant leurs supérieurs. Leur implication a été forte parce que le formateur leur a demandé des retours sur la formation et les modifications à y apporter. La formation était indispensable, s'est bien passée et semble avoir répondu aux attentes et aux questions des agents.

Voici l'analyse des contenus et des services de l'intranet qui émerge des différents entretiens.

Les **contenus à caractère général** concernent la vie des agents, la gestion du temps. Ceux à vocation collaborative s'adressent à la Direction des Ressources Humaines pour les postes à pourvoir, formations, concours et la Finance. Le module documentation permet d'accéder aux décisions et aux notes du Conseil Municipal et à la presse à travers le Mémento. L'intranet propose aussi un annuaire téléphonique et une lettre d'information interne, l'Expresso. On peut aussi télécharger des formulaires et faire toutes les démarches intégrales en ligne comme le recrutement, les congés, les virements... Du point de vue technique, on peut d'ores et déjà faire faire des interventions de moyens logistiques.

En matière de modifications du **fonctionnement interne**, l'outil a demandé un gros besoin de formation pour l'adaptation et la mise à niveau et du côté organisationnel, il a

apporté une plus grande précision et un gain de temps dans les procédures. L'objectif était de ne pas trop bousculer les habitudes, c'est pour cela que les formulaires sur intranet sont les mêmes et de la même couleur que les anciens formulaires papier. On a calqué l'existant dans un premier temps pour ne pas trop perturber les habitudes de travail. Pour éviter les erreurs et diminuer la saisie, l'intranet fonctionne avec des menus déroulants. De ce fait, l'outil a été très bien accepté.

Les **stratégies techniques** qui ont été mises en œuvre ont permis de rapprocher les services, l'intranet est un outil de télétravail. Pour relier les bâtiments, on a mis de la fibre optique et pour le travail de maillage dans le cas de dispersion des sites et des services, il y a la ligne Numéris.

Concernant la **politique de production**, d'accès à l'information, l'objectif premier est le gain de temps obtenu. Dans le futur, on souhaite que l'intranet soit le support de toutes les procédures. De plus, l'enjeu étant lié au management et à l'organisation, le travail collaboratif entre services fonctionne très bien car tous les agents jouent le jeu. Il n'y a pas d'informations sensibles et chacun ne voit que ce qui le concerne.

2.3. L'impact de l'intranet sur l'organisation et le fonctionnement des agents, perçu par le service Informatique

Les éléments d'évaluation :

Selon le chef de projet TIC, la fréquentation est croissante avec 80 à 100 connexions par jour, en ne comptant qu'une seule fois une personne connectée, quelque soit son nombre de connexions.

La gestion de l'information :

L'intranet limite la diffusion de documents papier et selon le chef de projet TIC et le prestataire INFO SERVICE, il rationalise l'usage de la messagerie.

Il fiabilise l'information en matière de précision, de circuit de l'information et présente une qualité de structuration et de présentation des données. Il offre une transparence dans la mise en ligne des missions et des interlocuteurs des différents services, suivi des activités (circulation d'un dossier...).

La sécurité de l'information en matière de centralisation de l'archivage des données et de sauvegarde régulière des données...) est réelle car un document ne se perd plus cependant le système, développé localement, est peu sécurisé.

Les évolutions organisationnelles :

Le fonctionnement interne bénéficie d'une plus grande visibilité des services, d'un certain décloisonnement des services, favorise la collaboration interservices et la circulation de l'information, sans omettre les agendas partagés en ligne dans la messagerie.

Il y a un impact sur la rationalisation des tâches de travail dans l'amélioration de l'organisation et la réduction des délais de production

Des services ou des informations, sans être non accessibles, sont personnalisés.

Il n'atténue pas forcément les barrières hiérarchiques mais pourrait plutôt les renforcer car on peut voir toutes les étapes dans le processus.

Par contre, la mise en place des forums internes n'est pas autorisée.

Le fonctionnement des mentalités des cadres et agents :

Cela a modifié le rapport aux TIC car les directeurs et les agents ont été obligés de se mettre à la messagerie et à l'intranet. La transparence de la validation renforce la responsabilisation, l'information diffusée est davantage contrôlée.

A long terme, ce devrait être un levier pour l'évolution des relations aux citoyens (évolution des procédures et méthodes de travail). Déjà, le courrier électronique facilite la communication.

3. L'Espace Multimédia

3.1. La méthodologie d'enquête : entretiens avec le personnel et questionnaires pour le public

Nous avons mené un entretien avec la directrice de la bibliothèque et les deux personnes gestionnaires de l'Espace Multimédia afin de recueillir toutes les informations sur la conception, le fonctionnement et les usages, sa fréquentation et leur perception de l'Espace.

Parallèlement, pour connaître les besoins et les attentes du public de l'Espace, un questionnaire¹⁸ a été élaboré pour mener des entretiens. Malheureusement, la fréquentation étant en baisse, la déception a été de ne pas rencontrer le public. Alors, les questionnaires ont été mis à leur disposition au sein de l'Espace mais cela n'a donné les résultats espérés. Les personnes connectées ne voulaient pas perdre de temps en répondant au questionnaire et proposaient de le remplir au domicile. Mais, très peu de personnes l'ont rapporté à la bibliothèque.

Précédemment, deux enquêtes avaient été menées en 2002 et 2003 pour recueillir les besoins et attentes des utilisateurs, de façon à mieux s'adapter à la demande pour les sites non référencés et les cédéroms. Il n'y a pas de document écrit sur le résultat de ces enquêtes, les conclusions s'étant faites oralement.

3.2. Les usages décrits par le personnel de la bibliothèque

Le public est très varié, allant des adolescents aux seniors, les tranches d'âge les plus représentatives étant de 10/15 ans à 25/40 ans. Les adolescents n'ont pas accès à tout. Ce jeune public (collégien et lycéen) est intéressé par l'interrogation des cédéroms et les jeux. Le public en dessous de 40 ans est celui qui consulte Internet et porte un intérêt à la bureautique. Enfin, les personnes âgées nécessitent plus de formations et de conseils. Elles viennent donc se former et s'informer sur le matériel informatique avant de l'acquérir mais ensuite ne viennent plus.

A ce jour, il est difficile de tirer des conclusions sur la fréquentation car l'Espace n'a que trois ans d'existence et a été fermé cinq mois, de l'été à novembre 2003, à cause d'une panne de serveur. Cette fermeture temporaire explique la baisse de 32 % du nombre d'inscrits en 2003. Pour comparaison, l'Espace Multimédia¹⁹ comptait 4863 accès et 412 inscrits en 2002 contre 3764 accès, 280 inscrits fin 2003 et 63 formations pour 88 personnes. De janvier à mai 2004, il y a une baisse de fréquentation par rapport au premier semestre 2003 avec 109 inscrits, 1548 accès (Internet et cédéroms) et 37 personnes pour 27 formations.

¹⁸ Annexe 12 : questionnaire sur l'Espace Multimédia

¹⁹ voir annexe 7

3.3. La perception de l'Espace Multimédia par le personnel de la bibliothèque municipale

La mise en valeur de l'espace et le développement des services proposés sont à l'étude. L'équipe de la bibliothèque est consciente que les services proposés ne répondent pas complètement au public comme par exemple le courriel qui est exclu et qui est très souvent demandé. Les services qui fonctionnent le mieux sont les cédéroms pour les enfants, la bureautique et la navigation sur Internet pour les adultes. Il existe la possibilité de voir un site non répertorié lorsqu'on en fait la demande. Le médiateur Nouvelles Technologies de l'Espace visionne le site en question et autorise son accès s'il n'est pas litigieux.

L'Espace Multimédia répond de la façon suivante aux indicateurs :

- il est conforme à ce qui était prévu,
- en matière de cohérence, c'est un complément d'information mais la vraie cohérence serait que l'accès à l'Internet soit gratuit au même titre que l'emprunt des livres,
- sa pertinence : sa mise en place n'est pas tout à fait bien adaptée par manque d'espace,
- sa mise en place produit les effets escomptés en respectant les coûts, la qualité...,
- il satisfait les usagers.

3.4. Les projets à court terme et les besoins matériels de cet espace

L'Espace est en attente de labellisation « Espace public numérique ». La charte Netpublic devrait être signée prochainement. Les besoins matériels exprimés par l'équipe de la bibliothèque sont :

- la messagerie très demandée mais compliquée à mettre en place à cause du risque de débordements,
- l'augmentation du nombre de postes de consultation,
- le développement du fonds multimédia, trop limité à ce jour qui donne lieu à une réflexion parce qu'il implique un coût non négligeable en terme d'achat,

- la volonté de mettre en accès direct les cédéroms comme les livres, actuellement il faut payer une cotisation annuelle de 23 euros,
- la mise en place de pôles de recherches, de sélection de sites pour remettre en forme la « sitothèque » en faisant une sélection, afin de n'avoir qu'une seule page qui répertorie tous les sites, et d'ateliers et d'animations multimédia dans le futur,
- faire un « coup de cœur » des sites et cédéroms.

Parallèlement, le besoin de formation du personnel au multimédia est exprimé et le développement des synergies avec les autres services publics de la ville serait souhaitable et profitable. Selon la Directrice de la bibliothèque, il n'y a pas de partenariat avec la Mairie, le HIJ, la Mission locale, les associations.

4. Les structures d'action sociale

4.1. Le Houilles Information Jeunesse

4.1.1. Les prestations proposées au public

Le HIJ ne peut pas accueillir en consultation plus de deux personnes pour gérer un accompagnement. Le local est trop exigu, peu discret et peu confidentiel. Ainsi, les gens n'osent pas toujours parler de leur cursus devant d'autres personnes.

La fréquentation mensuelle est en augmentation, elle est comptabilisée en nombre de passages :

- janvier 2004 (15 jours) : 37
- février 2004 (3 semaines) : 31
- mars 2004 : 94
- avril 2004 : 120
- mai 2004 : 114
- juin 2004 : 150

Le développement des services proposés : l'accès à l'Internet, les jobs d'étudiants à faire toute l'année et les interventions sur divers thèmes. Selon la responsable de la structure, les services proposés répondent aux besoins des usagers mais il faudrait les développer. Les services qui fonctionnent le mieux sont le Curriculum vitae, le baby-sitting et BAFA (informations sur l'animation culturelle).

Des questionnaires²⁰ ont été mis à la disposition des jeunes et les deux personnes du HIJ ont assuré la distribution et la réception.

4.1.2. Les besoins de la structure

La responsable et son assistante se sont exprimées sur les besoins matériels manquants :

- l'accès à l'Internet paraît indispensable,
- l'accès à la messagerie pour les demandeurs d'emploi, le public majoritaire
- cinq postes de consultation au lieu d'un poste
- la mise en place de pôles de recherches, de sélection de sites, d'ateliers et d'animation multimédia

Parallèlement, pour mieux répondre aux besoins et attentes du public, le personnel de la structure doit être formé au multimédia.

4.1.3. Les projets à court et long terme

Le déménagement est prévu en fin d'année 2005 au pôle Jeunesse regroupant tous les services de la Direction Jeunesse et Sports pour avoir des locaux plus grands qui permettront au HIJ de prétendre au label « Bureau d'Information Jeunesse ». Ce nouvel espace permettrait d'être plus un lieu de rencontres et d'échanges.

Il existe de la part de l'équipe du HIJ une forte volonté de développement des partenariats, des synergies avec les autres services publics de la Ville de Houilles.

Le Forum d'automne 2004

L'organisation d'un forum en automne sur le thème de « la prévention du suicide » est à l'étude et en préparation. La responsable de HIJ aimerait le faire sur une semaine dans le cadre des groupes scolaires pour que cela se passe dans leur environnement de façon à mieux sensibiliser les jeunes sur le thème choisi. L'objectif est de faire participer des intervenants extérieurs comme les médecins, les parents, ... et créer des partenariats avec le centre social, le Centre Vivre, les associations de parents d'élèves, l'Espace Territorial d'action sociale.

²⁰ Annexe 13 : questionnaire pour le public du HIJ

Le Houilles Information Jeunesse se donne deux **objectifs** principaux : se faire encore plus connaître en créant des partenariats, des synergies, du lien social et développer l'autonomie des jeunes grâce à l'accès à l'Internet.

4.2. La Mission locale

L'étude des besoins a consisté à interviewer un conseiller « emploi formation » sur la fréquentation, le public et le fonctionnement de la structure et sa perception de l'accès à l'Internet et des synergies entre les différentes structures du service public. Il n'y a pas eu comme dans les autres cas de figure, d'interviews du public parce que la Mission n'a pas d'accès à l'Internet. Par contre, le conseiller qui reçoit les jeunes sur rendez-vous, passe une heure avec chaque jeune, effectue les recherches pour lui et avec lui sur le Web ou sur d'autres supports. En cela, il est intéressant d'avoir sa perception des jeunes et de l'accès à l'Internet.

La Mission locale est connue du public, il semble que l'information sur ses services soit bien diffusée sur la ville mais de façon paradoxale, pas toujours très bien connue par le service Accueil de la Mairie. Pourtant, ses services sont répertoriés dans le Guide Pratique de la Ville et sur le site de la Ville.

La Mission locale dispose aussi depuis deux mois d'un site qui donne toutes les informations et conseils sur tout type de démarches administratives, sans avoir à se déplacer.

Concernant les **usages**, la structure accueille un public déscolarisé depuis un an. La fréquentation est régulière, de l'ordre de six à sept jeunes par jour.

S'agissant de **l'amélioration des ressources**, il n'y a pas de demandes de la part des conseillers sur l'augmentation du nombre de PC, l'accès à l'Internet, ni d'outils bureautiques supplémentaires. A priori, selon le conseiller Emploi Formation, le public de la Mission locale n'est absolument pas familiarisé avec l'Internet et cela nécessiterait un énorme travail d'encadrement. C'est pour cela que la politique choisie est de faire des recherches sur Internet durant l'entretien, exécutées par le conseiller en fonction des besoins de la personne.

A la question sur **l'accès à l'Internet** considéré comme un service public, les conseillers y sont favorables parce que leur public défavorisé n'est pas équipé. Quant à

la synergie, la Mission locale y est aussi favorable, puisqu'elle travaille beaucoup en partenariat. Cependant, il est surprenant de constater que l'interview aura permis aux deux conseillers d'avoir connaissance du site de la Ville et de l'Espace Multimédia de la bibliothèque, qui leur étaient jusqu'à ce jour inconnus. Ne proposant pas d'accès à l'Internet, ils peuvent désormais orienter les jeunes vers cet Espace Multimédia et leur faire profiter des formations qui sont proposées. Jusqu'à présent, les jeunes étaient envoyés pour des formations basiques de bureautiques et d'initiation à l'Internet dans un centre de formation à Achères.

Le **projet** de la Mission locale est son déménagement en même temps que le Houilles Information Jeunesse pour rejoindre tout le pôle Jeunesse de la Ville, fin 2005. Les locaux actuels sont très exigus et sombres. Ses **défis** concernent la gestion difficile des jeunes sur lesquels la Mission n'a pas de pouvoir ce qui demande toujours une vigilance et une grande surveillance de son public.

4.3. L'Espace Territorial d'Action Sociale

Dans le cadre de notre étude des besoins, il était intéressant d'avoir le point de vue de cette structure d'action sociale sur l'accès public à l'Internet et les synergies entre structures du service public et de la situer dans l'environnement « Nouvelles Technologies ». Un entretien a été mené auprès d'un cadre technicien socio-éducatif pour voir comment s'établit le rapport entre l'action sociale et les nouvelles technologies. Comme pour la Mission locale, cet espace n'a pas vocation à offrir l'accès à l'Internet à son public. Nous n'avons donc pas rencontré le public de l'Espace Territorial.

Les services de cette structure sont bien diffusés sur la ville et la fréquentation journalière peut varier de quatre à cinq personnes et jusqu'à trente à quarante personnes. La structure ne propose pas d'accès à l'Internet à son public car ce n'est pas sa vocation. Depuis trois ans, ces accès à l'Internet et à l'intranet du Conseil Général sont réservés à des secrétaires, des cadres ou des médecins. L'intranet facilite la communication, fait gagner du temps et est un outil pratique. Il propose différents services de gestion et de documentation et en matière de messagerie, offre une boîte personnelle et une boîte de l'Espace Territorial de façon à cibler plus précisément son ou ses destinataires.

S'agissant des services de proximité telles que les télé procédures, tout ce qui est en interne ou co-géré peut être rempli en ligne, il y a donc quelques opérations qui se font sans papier. En interne, il y a un réseau pour le Revenu Minimum d'Insertion et les aides financières. Les prestations en ligne n'existent pas car, comme nous l'avons évoqué précédemment, le mode d'action de l'Espace Territorial est basé sur le relationnel, ce n'est pas un service administratif.

Sa suggestion serait de mettre en place un réseau entre professionnels des différentes institutions pour faciliter les démarches et d'avoir accès à plus de procédures en ligne avec les autres institutions pour diminuer le nombre de dossiers papier et pour accélérer les procédures. Nous voyons bien que dans le cas de figure de l'Espace Territorial, la logique n'est pas d'offrir à son public l'accès à l'Internet comme nous l'avons expliqué, ses préoccupations sont autres. Par contre, les Nouvelles Technologies participent à une meilleure communication entre services et facilitent les échanges d'informations et les procédures.

4.4. Le Centre Communal d'Action Sociale (le CCAS)

Nous avons rencontré le coordinateur des affaires sociales de ce service, faisant partie de la Ville, qui s'est prêté au jeu de l'interview, ne se sentant très concerné. Comme dans le cas précédent, l'enquête de besoins n'a pas été faite auprès du public pour les mêmes raisons : le manque de temps et le non accès du public à l'Internet dans ce type de service. Mais, il était intéressant de connaître aussi la perception d'un service qui joue un rôle important en matière de lien social au sein d'une collectivité et de recueillir sa perception en matière de rapport entre les « Nouvelles technologies » et un public défavorisé et marginalisé et les synergies possibles.

Ainsi, le personnel du CCAS a accès à l'Internet et à l'intranet mais il n'y a pas d'accès pour le public car cela ne correspond pas à une demande. Le relationnel est très important dans cette structure. Le Centre Communal d'Action Sociale propose des rencontres individuelles pour évaluer la demande. Alors, on utilise Internet pour y répondre, avec le demandeur. Les sites les plus consultés sont celui de Légifrance et de service-public.fr.

S'agissant de l'intranet, il n'y a pas réellement de prestations en ligne, il faut toujours passer par un dossier papier en plusieurs exemplaires. La seule télé procédure existante est celle de l'inscription des cartes Améthyste avec le site du Conseil Général.

L'information sur les services du CCAS peut paraître volontairement insuffisamment diffusée, notamment dans *l'Ovillois*, parce qu'elle concerne « les aides sociales » et que ce n'est pas très médiatique.

Le partenariat est actif avec l'Espace Territorial, le public étant commun mais celui-ci n'existe pas vraiment avec la Mission locale, ni le Houilles Information Jeunesse. Dans ce sens, la synergie entre le CCAS et les autres services publics de la Ville de Houilles serait vraiment un plus. Elle permettrait d'apporter une complémentarité en matière de compétences et dans l'offre des services.

III. LES RESULTATS DE NOTRE ENQUETE : CARACTERISTIQUES ET DISTINCTION DES DISPOSITIFS ETUDIÉS

Nos résultats, issus de notre enquête de besoins, seront présentés dans le cadre d'un dispositif d'évaluation comprenant nos critères et nos indicateurs d'évaluation. Il permet d'expliquer l'orientation et les questions que nous nous sommes posées dans notre audit, par rapport à nos publics cibles, au contexte TIC de la collectivité pour chacune des entités étudiées.

Puis, nous dresserons un bilan des services offerts par la collectivité en terme de fréquentation des dispositifs mis en place et leurs usages, et ferons apparaître les besoins exprimés à travers les suggestions et les réactions des personnes « interviewées » par rapport aux dispositifs qui leur sont proposés.

Dans le cas de notre audit, nous avons mis au point un dispositif d'évaluation dont voici les étapes :

1. le choix des critères d'évaluation et des indicateurs
2. la compilation des données recueillies à des fins d'évaluation
3. l'analyse des résultats
4. les propositions d'amélioration

1. Le dispositif d'évaluation

Les publics cibles sont les associations, les groupes scolaires, le personnel administratif de la Ville, le personnel et le public de la bibliothèque municipale, le personnel et le public de Houilles Information Jeunesse, les personnes interviewées de la Mission Locale, du CCAS, de l'Espace Territorial.

Pour redéfinir le contexte « Nouvelles technologies » dans une vue globale de la collectivité, la Ville a un **site vitrine** dans lequel on peut voir toutes les activités de la ville (sportives, culturelles, éducatives) et tous les services de la municipalité. La webmestre gère ce site et sa messagerie.

La Ville a mis en place un **intranet** depuis neuf mois, suivi et développé par le chef de projet NTIC du service Informatique.

Un **accès à l'Internet** est proposé dans l'espace multimédia de la bibliothèque municipale sur rendez-vous avec la possibilité de bénéficier de formations et d'initiations à la navigation sur le Web.

Quant aux quatre autres services publics, à savoir le Houilles Information Jeunesse, la Mission Locale, l'Espace Territorial d'Action Sociale et le Centre Communal d'Action Sociale, ceux-ci ne proposent pas d'accès à l'Internet mais ont fait l'objet d'entretiens pour étudier les relations entre leurs publics et les Nouvelles Technologies.

1.1. Définition des critères d'évaluation

Nous allons voir à travers l'analyse des questionnaires des différents publics cibles quel est l'indice de satisfaction (entre l'offre et la demande), si les objectifs sont atteints, à savoir si les dispositifs mis en place par la collectivité répondent aux besoins et aux attentes des Ovillois :

- Le site de la Ville de Houilles et le public interrogé : les usages et leurs attentes
- L'intranet : la formation et l'utilisation par le personnel de la Ville
- L'Espace Multimédia de la bibliothèque répond-il au besoin d'information en matière d'interrogation du Web, d'utilisation des cédéroms et de formations du public ?
- Les usages et attentes des personnes utilisant les services du Houilles Information Jeunesse en matière d'information et d'orientation
- Les structures d'action sociale : la Mission locale, l'Espace Territorial d'Action Sociale et le Centre Communal d'Action Sociale : leurs publics et leurs besoins

Les objectifs de la municipalité sont : le « relookage » du site de la Ville de Houilles, le réaménagement de Houilles Information Jeunesse au sein du pôle Jeunesse de la Ville et le futur agrandissement de l'Espace Multimédia.

1.2. Définition des indicateurs d'évaluation

Il a été demandé dans les différents questionnaires et durant les entretiens auprès des publics cibles si les indicateurs de **conformité** (réponse à ce qui est prévu), de **cohérence** (en accord ou en contradiction avec d'autres procédures de l'institution), de **pertinence** (ce qui a été mis en place est-il adapté à l'objectif visé), d'**efficience** (ce qui a été mis en place respecte-t-il les coûts, la qualité, la quantité et les délais) et la **satisfaction** des usagers, s'inscrivaient dans les dispositifs suivants :

- **les services publics** : le site de la Ville de Houilles, l'intranet et l'accès public à l'Internet (l'espace multimédia de la bibliothèque et son site et le HIJ)
- **leurs contenus** : répondent-ils à la demande et aux attentes : compréhension des procédures, facilité d'utilisation, efficacité des fonctions proposées...
- **leurs structures d'accompagnement** : l'accompagnement et l'orientation du public, l'écoute des besoins..., les moyens humains suffisants, les moyens techniques et financiers.

1.3. La collecte des informations d'évaluation de la qualité

Les entretiens et les questionnaires ont été adressés aux publics cibles définis : celui du site de la Ville et le service Communication, le personnel et le public de la bibliothèque, le personnel et le public du HIJ et l'échantillon du personnel de la Ville. Pour recueillir le maximum de données, nous avons croisé les différents questionnaires. Ainsi, un envoi de questionnaires a été envoyé par mail et par courrier aux associations, aux équipements des services Enfance, culturels, sportifs et aux groupes scolaires. L'intranet, le HIJ et l'Espace Multimédia ont fait l'objet de distribution des questionnaires.

Par contre, le public du HIJ a été largement sollicité car il a été interrogé sur le HIJ mais aussi sur l'Espace Multimédia et le site de la bibliothèque. Ce questionnaire était un peu long mais permettait de voir si le jeune public qui consultait au HIJ, sans avoir d'accès à l'Internet, connaissait et allait à l'Espace Multimédia qui propose ce service, à titre payant.

L'analyse des données est issue des entretiens, du retour des questionnaires, des documents statistiques et des études déjà menées, émises par les différentes structures. Elle permet de repérer les points forts et les points faibles par rapport aux critères des entretiens et questionnaires pour en tirer des conséquences et faire une synthèse des évaluations et discuter de celles-ci avec les personnes des services concernés. Cela a été le cas lors de la présentation des résultats à l'issue du stage.

1.4. L'exploitation des résultats

Elle s'exprime dans la compilation des résultats par indicateurs avec les mesures du degré de satisfaction, de pertinence, de cohérence, de conformité, d'efficience. La

présentation et l'interprétation des résultats donnent les profils et les besoins des utilisateurs ainsi que le panorama de la situation locale en matière d'usage des TIC à partir des informations collectées sur le terrain. Ces résultats vont permettre d'émettre des propositions en vue de développer ou d'adapter l'offre des TIC à Houilles.

2. Description de nos publics cibles et leurs profils

Suite à notre description du dispositif d'évaluation que nous avons adapté à nos échantillons de publics cibles, échantillons, il est vrai, un peu restreints pour établir de solides statistiques, nous vous présentons les résultats et les tendances issus des réponses à nos questionnaires qui dressent le profil de nos utilisateurs, leurs fréquentations, leurs regards sur les dispositifs qui leur sont proposés et les améliorations et suggestions pour un meilleur usage et un meilleur service.

Ainsi, pour le **site de la Ville**, la population ciblée, décrite dans l'étude des besoins, représente un échantillon total de 218 personnes contactées avec 37 réponses dont 8 associations n'ayant pu vraiment répondre correctement parce qu'elles ne sont pas équipées en micro-informatique, qu'elles n'ont pas Internet donc n'ont pas de connaissance du site. Afin d'obtenir un taux de réponses suffisamment important, nous avons élargi à notre échantillon d'associations ovilloises, les groupes scolaires, le personnel des équipements pour l'enfance, sportifs et culturels. Ainsi, les groupes scolaires dont les 17 écoles primaires et maternelles, sont tous équipés en micro-informatique mais nous n'avons obtenu qu'une réponse. Le collège n'a pas répondu, par contre, le lycée s'est exprimé. Quant aux équipements pour l'enfance (crèches, halte garderie, les quatre centres de loisirs), ceux-ci ne se sont pas exprimés car ils n'ont pas tous d'accès Internet. Les équipements sportifs (4 gymnases, 3 stades) dépendent de la Direction des sports et n'ont pas d'accès à l'Internet. Le club de tennis a reçu notre questionnaire mais n'a pas répondu, par contre le directeur de la piscine s'est exprimé. Quant aux équipements culturels, ceux-ci n'ont pas non plus d'accès à l'Internet car ils dépendent du service Culturel et le conservatoire n'a pas répondu après la relance téléphonique.

Le profil des usagers du site de notre population cible²¹ : la catégorie d'âge va de 25 ans à plus de 70 ans, avec un pic à 41/55 ans à égalité avec les questionnaires non nominatifs, la réponse étant faite au nom de l'association. 46 % de femmes ont répondu contre 27 % d'hommes à égalité aussi avec les réponses au titre de l'association.

Pour observer les usages de **l'outil intranet²²**, un questionnaire a été distribué à 35 agents sur 180 et 31 ont répondu. Notre échantillon défini avec le responsable formation était constitué de chefs de service et d'agents. Les chefs de service représentent 45 % des personnes interrogées contre 55 % d'agents. La proportion hommes/femmes est très largement féminine. La proportion « chefs de services » est plus importante que celle des agents pour la raison suivante : lorsque la première liste des agents a été définie, les chefs de services étant les utilisateurs principaux de l'intranet, ils ont été largement sélectionnés pour répondre à notre questionnaire. Suite aux premiers retours de questionnaires et avant la relance, nous avons ressenti cette disproportion et après avis du Directeur des Services Généraux, nous avons complété notre échantillon initial avec une deuxième liste d'agents uniquement. Nous souhaitons rééquilibrer notre échantillon.

Cet outil n'est mis en place que depuis neuf mois, il nous paraissait intéressant de s'interroger sur la sensibilisation à l'outil pour pouvoir ensuite analyser les usages. Avait-il fait l'objet d'une enquête de besoins avant sa réalisation ? Il s'avère que non et pour la majorité des agents, il n'y a pas eu de sensibilisation ni d'enquête pour recueillir leur avis. Par contre, ils ont tous reçu une charte les informant sur l'utilisation de l'intranet et de l'Internet, les deux accès étant liés. On ressent dans les questionnaires une petite amertume à ne pas avoir été vraiment consultés.

Notre mission sur l'intranet consistait à connaître les usages de l'outil. Alors, la principale interrogation a été de savoir quelles étaient la perception de cet outil et celle de la formation par les agents. Il s'avère que celle-ci est bonne car il favorise le gain de temps. C'est un outil jugé intéressant, utile et nécessaire pour la majorité des agents.

Parallèlement, l'adaptation s'est très bien passée malgré une formation jugée parfois tardive. La participation des agents n'a pas été toujours très active parce qu'ils attendent

²¹ voir annexe : « Présentation des enquêtes de besoins auprès du public oivillois sur les dispositifs NTIC mis en place par la collectivité »

²² voir annexe : « Présentation des enquêtes de besoins auprès du public oivillois sur les dispositifs NTIC mis en place par la collectivité »

tout du formateur. Mais, on peut supposer que les objectifs en matière de formation ont été atteints car les agents sont demandeurs et sont frustrés quand ils n'en ont pas. La formation a été satisfaisante et a répondu aux attentes pour la très grande majorité des personnes interrogées.

Comme nous l'avons déjà souligné, la fréquentation de **l'Espace Multimédia** étant en baisse, la rencontre avec le public a été difficile. L'Espace Multimédia étant en fait séparé en deux espaces, pour les enfants et pour les adultes. Nous présenterons donc nos résultats²³ et nos profils séparément.

Les 8 utilisateurs que nous avons interrogés sur l'Espace « Jeunes » ont de 6 à 14 ans. Quant aux 12 utilisateurs de l'Espace « Adultes », ceux-ci avaient de 13 ans à 72 ans, comprenant 7 jeunes femmes pour 5 hommes. Leurs activités sont très variées, ils sont collégiens, lycéens, salariés et retraités.

Enfin, le profil de l'utilisateur du **Houilles Information Jeunesse** est le suivant. Sur un échantillon de 50 personnes, 20 personnes ont répondu à notre questionnaire. La catégorie d'âge varie de 16 à 20 ans (12 réponses) et les jeunes filles sont majoritaires (14 réponses). Le public est Ovillois, sachant que la structure est ouverte à tout public résident ou non résident de la ville de Houilles en Yvelines. Il est lycéen, collégien et étudiant. Le dernier diplôme obtenu est le brevet et le baccalauréat. Sur les 20 personnes, 5 n'ont aucun diplôme.

3. L'équipement informatique et les raisons de fréquentation des quatre entités étudiées : le niveau de pratique de nos publics et leurs perceptions des prestations

Les usagers du **site de la Ville** sont plutôt bien équipés (30 personnes) soit au domicile, soit au travail ou à l'association. Ils ont pour la plupart une connexion à l'Internet mais à peine la moitié au haut débit, pour une utilisation quotidienne très variable allant de 30 minutes à plus de 2 heures. Leur niveau de pratique et d'interrogation : ils se définissent pour 10 d'entre eux comme des débutants, puis des initiés et des bons utilisateurs qui

²³ voir annexe : : « Présentation des enquêtes de besoins auprès du public ovillois sur les dispositifs NTIC mis en place par la collectivité »

utilisent l'outil pour la bureautique (24 %), la recherche d'information (19 %) et professionnelles ou de communication (15 %). Le site est bien connu par 67 % des personnes interrogées qui le juge plutôt facile d'accès et convivial mais le fréquentent très peu ou de temps en temps.

Au sujet des rubriques qui intéressent, les grandes tendances qui se dégagent des questionnaires sont les suivantes :

- les associations, les activités sportives et culturelles
- la scolarité
- les démarches administratives et les informations pratiques
- les actualités, l'agenda, Quoi de neuf en ligne, les évènements, la vie municipale et les informations sur la ville.

Les raisons de ces intérêts sont le renseignement, la recherche d'informations et d'adresses, les informations sur les évènements et les activités de la Ville, la vie associative et le sport, l'administration, les informations utiles lors de l'emménagement dans la ville et les cantines avec les menus.

La fréquentation de la messagerie : élément important du site, la messagerie est l'interface entre la Ville et sa population. Pourtant, on s'aperçoit à partir des réponses obtenues par notre échantillon qu'elle n'est pas utilisée par 24 des personnes contre 5 personnes utilisatrices. Les raisons pour lesquelles la messagerie n'est pas utilisée sont la non nécessité, la non connaissance de son existence, la préférence encore du téléphone, du courrier et du déplacement à l'Hôtel de Ville et le fait qu'on n'y pense pas.

S'agissant de **l'intranet**, par rapport à la formation dispensée, il était intéressant de voir quels étaient le niveau de pratique et la fréquentation de l'outil. Ainsi nous voyons que 21 personnes s'estiment « bon utilisateur », 6 initiés, 3 experts et un débutant et que 75 % des agents interrogent l'intranet quotidiennement, 6 % occasionnellement et 19 % très rarement. L'outil est globalement bien utilisé.

Suite à leur utilisation, nous voulions savoir quels contenus et services étaient plutôt fréquentés. Il s'avère que les Ressources Humaines intéressent 24 % des personnes interrogées, 23 % pour les informations à caractère général, 19 % à vocation collaborative et 12 % pour la consultation des congés.

Ainsi, concernant la perception de l'intranet par les agents, la grande majorité pense que l'accès à l'intranet est plutôt facile d'accès et qu'il favorise plutôt le travail collaboratif

entre services. Le travail collaboratif pour les agents est un gain de temps, positif mais n'est pas assez développé. Cependant, 6 personnes n'ont pas répondu et 6 ne savent pas.

Dans notre échantillon du jeune public de **l'Espace Multimédia**, ils sont 4 à avoir un PC au domicile, l'utilisent entre 1 heure et 2 heures par jour à des fins de bureautiques et de jeux, et sont de bons utilisateurs. Ils n'ont pas de connexion à Internet. Ils fréquentent l'Espace depuis 1 à 2 ans pour rechercher des informations pour l'école et surtout pour les jeux éducatifs. Leur participation hebdomadaire varie de 30 minutes à 2 heures. Les enfants trouvent le lieu accueillant et le personnel compétent, les horaires sont adaptés, l'interrogation des cédéroms gratuits sur présentation de la carte d'adhérent de la bibliothèque

Dans notre échantillon du public « Espace Adultes », 10 ont un PC au domicile mais 9 n'ont pas de connexion Internet. Ils l'utilisent moins de 30 minutes pour des recherches d'informations, la bureautique et les jeux. Ils se disent débutants pour 5 d'entre eux, bons utilisateurs (3), initiés (3) et novice (1).

La fréquentation des adultes de l'Espace varie entre quelques mois et trois ans pour :

- 1) l'usage de l'Internet
- 2) les ateliers spécifiques
- 3) les formations

Plus spécifiquement, les services qui les intéressent sont les formations ou les études et la recherche d'emploi. Les horaires sont adaptés pour la plupart et la participation hebdomadaire est de 15 minutes à 1 heure pour 50 % des personnes interrogées.

Quand nous leur avons demandé de nous donner leur perception et leur évaluation de l'Espace, 10 personnes trouvent que l'information concernant les services de l'Espace est bien diffusée. Le lieu est jugé accueillant et adapté à la consultation et à la recherche documentaire pour 10 personnes et le personnel compétent pour 9 personnes.

Les ateliers proposés sont assez formateurs pour 6 personnes et il y a un suivi assuré (4 personnes). Le tarif est correct (2 € l'heure pour Internet) pour 9 personnes puisqu'elles viennent et peuvent payer l'accès. L'Espace est conforme (4 personnes), cohérent (1 personne) et satisfaisant (2) ²⁴.

²⁴ Voir l'annexe « Présentation des enquêtes de besoins auprès du public oivillois sur les dispositifs NTIC mis en place par la collectivité »

Pour le **Houilles Information Jeunesse**, la fréquentation est en hausse depuis la réouverture en janvier 2004. Le bon accueil et le bon encadrement sont souvent cités. Les utilisateurs « interviewés » ont eu connaissance de la structure par le « bouche à oreille » à 50 %, puis par le Conseil Municipal des Jeunes, la Mairie et les professeurs. 50 % pensent que l'information sur ce service est bien diffusée, 50 % le fréquente depuis peu de temps, 50 % pour l'orientation, puis la recherche documentaire, la rédaction de curriculum vitae et la recherche d'emploi. La consultation hebdomadaire est de 15 minutes à 1 heure.

Leurs motivations sont axées sur la recherche d'emploi, les formations et les études. Lorsqu'ils s'expriment sur les points positifs de la structure, ceux-ci soulignent l'accueil, l'accès à l'information et la disponibilité.

Les prestations appréciées du Houilles Information Jeunesse sont :

- 1) l'information
- 2) l'orientation
- 3) l'accompagnement de projet

puis l'initiation à la recherche documentaire et la bureautique, plutôt formatrice et les sources documentaires sur les offres d'emploi, les jobs d'été, les adresses d'écoles.

Les conditions d'accès et l'accueil : le libre accès est apprécié par 16 personnes, les horaires ont adaptés. C'est un lieu de proximité, le public met entre 5 minutes et 15 minutes pour la majorité (18 personnes). Le lieu paraît accueillant et adapté à tous les usagers interrogés et le personnel est perçu comme compétent.

Concernant l'équipement informatique et la pratique de l'outil de notre échantillon du Houilles Information Jeunesse, 17 personnes possèdent une PC au domicile et 9 disposent d'une connexion Internet. Leur utilisation quotidienne du PC varie de moins de 30 minutes à 1 heure pour 11 personnes et plus de 2 heures pour 4 personnes. Six d'entre eux se disent des débutants, 8 des initiés et 4 de bons utilisateurs. Leur usage de l'Internet est la recherche d'informations (12), bureautique (7), les jeux (7), la communication (6), la recherche d'emploi (4) et le téléchargement de fichiers (4).

4. Les évolutions sur les contenus et les configurations de nos entités et leurs défis

Deux projets étaient déjà définis avant notre mission d'audit : le « relookage » du site et la refonte de sa rubrique « Jeunesse ». Sur la forme, l'objectif à court terme était bien de redynamiser l'image du site.

Sur le fond, la rubrique « Jeunesse » nécessitait une refonte, celle-ci ne satisfaisant pas le service Jeunesse et la webmestre. Cela était aussi à l'étude avant cette mission d'audit et la rubrique vient d'être modifiée avec l'introduction de l'actualité Jeunesse en plus des informations sur les structures comme les écoles, les loisirs et les associations pour les jeunes.

Concernant l'intranet, le principal but de la collectivité est de finir ce qui est prévu.

Son évolution serait l'introduction de contenus moins administratifs, des rubriques non professionnelles. L'outil a permis une certaine évolution du « management » interne et des pratiques de travail. L'orientation souhaitée par la Direction des Services Généraux est l'élargissement de l'intranet d'information à l'intranet de collaboration.

Les défis à relever sont d'ordre technique. Il faut fiabiliser les processus parce qu'il y a encore des « bugs », mieux sécuriser et aussi selon le Directeur Général des Services, faire connaître l'intranet à l'extérieur de la commune parce que c'est une belle réalisation et un système attractif.

Les leçons à tirer, de la part du service Informatique, sont de savoir s'arrêter, mettre des barrières car on ne peut pas mettre toutes les fonctionnalités. La mise en place a été plus longue que prévue. Au lieu des six mois annoncés, il a fallu deux ans pour la réalisation.

L'évolution de **l'Espace Multimédia** est dans l'attente de la labellisation « Espace Public Numérique », la charte devant être signée prochainement.

De plus, dans deux ans, la salle d'exposition de la Mairie, située au 2^{ème} étage de la bibliothèque, sera attribuée à la bibliothèque et permettra d'y installer le pôle Jeunesse de la bibliothèque municipale avec deux postes supplémentaires. Le local actuel des ouvrages Jeunesse sera affecté à la formation. Ce sera un local fermé pour la formation. L'idée serait de mettre des accès à l'Internet sur des postes de catalogues en ligne pour des demandes ponctuelles, un PC déconnecté du réseau pour pouvoir copier sur des disquettes et offrir la possibilité d'un accès libre et de réservation.

Les projets de **Houilles Information Jeunesse** :

Comme nous l'avons déjà souligné, après la réussite du Forum Job d'été qui s'est déroulé en avril 2004, les deux personnes de la structure préparent un Forum d'Automne 2004 sur le thème du suicide des jeunes.

Le second projet qui peut faire évoluer la structure est son déménagement le dernier trimestre 2005 pour rejoindre tout le pôle Jeunesse de la Ville, avec la Mission locale.

5. Evaluations des dispositifs TIC par leurs usagers respectifs et les améliorations exprimées

Les grandes tendances formulées par notre public cible sur la perception du site de la Ville sur la forme :

La page d'accueil devrait être plus gaie et le site devrait avoir des photos plus colorées. Le fond noir de la page d'accueil est trop triste et sévère. Il y a un manque de clarté dans la navigation des sous-menus. L'agrandissement de certaines cartes et l'utilisation de toute la largeur sont soulignés.

Quant au contenu, les personnes souhaitent plus d'informations sur la ville, d'ordre pratique, plus en cohérence avec le « Guide pratique », la mise à jour d'éléments qui datent. Elles reprochent aussi un manque de clarté avec un texte un peu « fouillis » et préconisent une meilleure organisation des informations.

Les grandes tendances qui ont été exprimées sur l'impact du site sur la vie dans la collectivité sont les suivantes :

- le site est la vitrine de la ville,
- c'est un lien entre le service public et les administrés,
- il est intéressant pour les nouveaux arrivants à Houilles en Yvelines,
- il informe la population oilloise sur les activités culturelles et toutes les manifestations,
- il permet de se renseigner rapidement sur les sujets d'actualités de la ville.

Par contre, bien des personnes n'ont pas su se prononcer.

Pour aborder dans cette mission, la relation des citoyens et les nouvelles technologies à travers les dispositifs mis en place, il nous a semblé intéressant d'interroger notre public sur les échanges et la consultation des citoyens, sachant que le site de la Ville propose, comme nous l'avons vu, des formulaires en ligne.

Il s'avère que les questions relatives au développement des outils de dialogue avec le public via les Nouvelles Technologies, aux services administratifs en ligne et aux prestations en ligne sont souvent restées sans réponse. Nous supposons que ces questions n'étaient pas claires ou mal posées car elles ont présenté une difficulté de compréhension pour les interviewés. Nous pouvons supposer aussi que l'administration électronique n'est pas une évidence et que l'information sur les télé- procédures, le Portail Internet Citoyen et la démocratie participative n'ont pas encore touché un large public.

Notre échantillon illustre bien cette situation au regard de la sous utilisation de la messagerie de la Mairie au profit du téléphone et du déplacement.

Cependant, pour les personnes utilisatrices du site, les prestations en ligne connues sont, concernant les téléchargements de formulaires, les dérogations pour le changement d'école dans la commune, les effacements de graffitis, les interventions techniques et la participation à des concours à l'échelle de la Ville.

L'évaluation des agents interrogés sur l'outil ²⁵ :

Quant à l'impact de **l'intranet** sur le changement dans leur organisation du travail, il est très nettement perçu puisque 45 % répondent oui et 45 % répondent non tandis que 10 % observent peu de changement. Pour 21 personnes, l'intranet n'a pas modifié leur rapport aux TIC. Ainsi, les grandes tendances qui reviennent sur l'impact, sont le gain de temps, moins de support papier, le partage et le suivi des informations et la vitesse de diffusion.

S'agissant des capacités de l'intranet, 24 % estiment que l'outil favorise la circulation de l'information, puis la collaboration interservices (19 %) et l'organisation (15 %) et en matière d'impact de cet outil sur les citoyens c'est-à-dire sur le service rendu, 32 % estiment qu'il y en a un, 19 % ne le pensent pas et 43 % n'ont pas répondu. Cela peut s'expliquer de plusieurs façons : soit la question était mal posée et trop compliquée, soit la relation entre les citoyens et les Nouvelles Technologies n'est pas aussi aboutie qu'elle y paraît ainsi que le lien entre un outil de travail et le citoyen, et ses conséquences. Le lien n'est peut-être pas, tout simplement évident.

²⁵ Voir l'annexe « Présentation des enquêtes de besoins auprès du public oivillois sur les dispositifs NTIC mis en place par la collectivité »

Par rapport aux usages et aux perceptions qui viennent d'être évoquées, la question était de savoir si les objectifs initiaux avaient été atteints et quelle évaluation les agents font de l'outil. Ainsi, la modernisation du fonctionnement interne (54 %) et l'autonomie des agents (24 %) sont les réussites grâce à l'intranet. 17 personnes sont satisfaites, 12 trouvent l'outil cohérent et 10, conforme.

Lorsque nous avons interrogé le jeune public sur les ressources dont ils souhaiteraient disposer à l'**Espace Multimédia**, les enfants aimeraient plus de diversité dans les logiciels et les jeux en nombre plus important.

Les principales améliorations exprimées par le jeune public sont :

- l'augmentation de postes et du matériel plus moderne car les temps de chargement sont parfois très longs,
- un mobilier un peu mieux adapté : souvent les enfants sont à deux ou trois devant le poste et ils ne sont pas bien installés,
- le temps d'utilisation par personne est trop court, une demi-heure avec prolongation s'il n'y a personne,
- le temps d'attente est assez long car il n'y a que deux postes,
- un service maintenance plus rapide car en cas de panne, l'attente peut être longue,
- des conseils sur les jeux en libre accès,
- la mise à disposition de plus de jeux pour les différents âges : par exemple, il n'y a que quatre jeux pour les 4/6 ans, le stock est vite épuisé,
- des petites formations sur Internet,
- isoler l'Espace Multimédia.

Les pistes d'améliorations qui ont été exprimées par les adultes de l'Espace Multimédia sont les suivantes :

- l'augmentation du nombre de PC avec accès Internet et une imprimante couleur laser car actuellement il n'y a qu'une seule imprimante pour les deux espaces,
- un scanner et plus d'outils bureautiques,
- une meilleure qualité des équipements mis à disposition : comme précédemment le temps de chargement trop long a été évoqué,
- un accès à la messagerie, notamment pour les demandeurs d'emploi,
- plus de formations et d'initiations aux outils, des formations plus pointues,

- une configuration différente et un aménagement plus convivial,
- les plages horaires d'ouverture (même si globalement elles conviennent),
- le temps d'utilisation par personne,
- les coûts d'accès.

Les améliorations souhaitées par le public de **Houilles Information Jeunesse** sont les suivantes :

- 1) l'augmentation du nombre de PC avec un accès à l'Internet
- 2) une imprimante couleur laser
- 3) un scanner

puis un aménagement plus convivial, la qualité des équipements mis à disposition, des initiations et des formations aux outils ainsi que l'organisation de journées « Portes ouvertes » et d'évènements thématiques.

Nous leur avons demandé de nous donner ensuite leurs indicateurs d'évaluation de la structure et leurs remarques sur celle-ci :

- 1) satisfaction des usagers (5 réponses)
- 2) conformité (4) : en réponse à ce qui est prévu dans ce type de structure
- 3) pertinence (3) : ce qui a été mis en place est-il adapté au besoin du public

Quant aux remarques, la structure est stricte, sombre et manque d'espace. Il a été aussi demandé d'établir des liens pour mettre en œuvre les projets des jeunes.

6. Les suggestions de nos publics cibles sur les dispositifs audités et leurs réactions suite à notre consultation

Concernant **le site de la Ville**, les prestations en ligne souhaitées, dans les grandes lignes sont les suivantes : les démarches administratives telles que l'Etat Civil, l'inscription sur les listes électorales, la carte d'identité et le passeport, le vote électronique, la réinscription au quotient familial et l'acte de naissance.

Les personnes interrogées sur les objectifs atteints par la Mairie à propos de l'usage du site de la Ville, ont été plutôt positives sur l'accès public à l'information, la consultation du site et l'amélioration des services. Par contre, 6 personnes ne se sont pas exprimées.

Concernant l'évaluation du site, 14 personnes sont satisfaites, puis 9 pour la pertinence et 7 pour la conformité. Cependant, il faut prendre ces chiffres avec précaution au vu

d'un échantillon restreint et représentatif d'une catégorie de la population ovilleoise, les associations.

Voici donc le bilan de l'ensemble des réponses obtenues de notre échantillon :

Sur les 37 personnes interrogées, 11 souhaiteraient être consultées quant à l'évolution du site et 18 souhaiteraient régulièrement des enquêtes pour recueillir leurs besoins.

Sur les projets futurs de la Ville en matière de Nouvelles Technologies de l'Information, 14 personnes ne se sentent pas informées tandis que le reste de l'échantillon ne s'est pas prononcé. A la question sur l'accès à l'Internet relevant du service public, 12 se sont prononcées pour et 5 contre.

Ainsi, voici les suggestions des interviewés :

- être à l'écoute de la population pour mieux répondre à ses attentes,
- annoncer le site sur les panneaux lumineux et les affiches administratives en ville,
- l'équipement du câble pour faciliter l'accès des administrés à l'information en général.

Enfin, nous avons demandé aux personnes interrogées de faire un commentaire sur le questionnaire qu'ils avaient eu à remplir. Voici donc en quelques mots les grandes tendances des avis recueillis. Les points positifs portent sur le fait qu'il est agréable d'être consulté par la Mairie, que cela a semblé utile pour mettre en évidence les lacunes du site. Le questionnaire était clair, concis et pertinent. Par contre, les questions sur les services en ligne sont apparues difficiles, pouvant porter à confusion et manquaient de clarté pour les non-initiés en informatique.

Concernant **l'intranet**, voici les différentes suggestions des agents :

- la prise en considération des demandes et diagnostics mieux partagés,
- l'élargissement des documents à partager,
- la possibilité de poser des questions, de laisser plus d'initiatives à l'agent,
- une information régulière pour informer les agents de l'avancement des applications et des possibilités offertes,
- les services qui n'ont pas été consultés sur les documents à mettre en ligne, pourraient faire des propositions,
- l'harmonie du style graphique de l'intranet avec la charte graphique future de la communication Internet/intranet de la Ville,
- l'instauration des délais de validation pour éviter les pertes de temps.

Suite à toutes nos questions sur les usages et la perception de l'outil intranet, il est apparu intéressant comme précédemment sur le site de recueillir leur avis sur le questionnaire que nous avons soumis à notre échantillon.

La démarche est jugée bonne, pertinente, bien construite, courte et précise. Le questionnaire met en évidence les qualités de l'outil intranet. Les points négatifs portent sur la longueur du questionnaire, des questions floues et non évidentes (en particulier celle portant sur la relation et l'impact de l'intranet et les citoyens). Il manquerait des points tels que le rapport humain et la réduction du coût financier suite à l'installation de l'intranet.

Maintenant, les agents sont dans l'attente de la synthèse, souhaitent être informés des analyses et conclusions.

La remarque principale met l'accent sur une bonne collaboration et une très bonne participation des agents pour dresser ce premier bilan après neuf mois.

Pour compléter les améliorations exprimées par les personnes interrogées sur **l'Espace Multimédia**, nous leur avons demandé quelles étaient leurs remarques sur l'Espace. Les grandes tendances sont le bon accueil, un service payant qui limite les abus, pour ceux qui peuvent payer cet accès. Un accès en matinée serait idéal : le va et vient dans l'Espace situé entre l'accueil et la salle de lecture est parfois gênant et l'ouverture de la bibliothèque à 15h30 est tardive. Le poste informatique s'arrête à la fin du crédit temps et on perd sa page et son adresse.

La messagerie paraît indispensable pour la recherche d'emploi et la création d'une structure plus importante pour répondre à la demande des Ovillois qui ne sont pas équipés, pour offrir des possibilités d'actions plus larges.

Nous avons aussi souhaité recueillir l'avis du public du **Houilles Information Jeunesse** sur l'accès à l'Internet et le service public, la majorité d'entre eux n'ayant pas la connexion à Internet. Ainsi, les 18 usagers interrogés pensent que l'accès à l'Internet relève du service public, afin de permettre à tous l'accès, notamment aux personnes défavorisées, pour échanger et découvrir.

IV. LES PISTES DE DEVELOPPEMENT DES DISPOSITIFS ETUDIES

Un renforcement vers une complémentarité des dispositifs

Nos échantillons de publics cibles un peu restreints nous incitent à la prudence quand à l'exploitation des résultats obtenus, dont vont découler un certain nombre de propositions qui vont suivre. Ces résultats auront permis, dans une certaine mesure, de dresser des profils d'utilisateurs, d'identifier des besoins et de noter leurs remarques et leurs suggestions.

Partant de ces résultats obtenus et de notre observation par rapport à l'enquête menée, nous allons tenter de mettre en évidence les défis à relever pour le site de la Ville, l'intranet et les accès publics à l'Internet. Nous constatons, que s'agissant du site de la Ville ou de l'intranet, les défis restent matériels et techniques, sans pour cela négliger leurs aspects relationnels. Par contre, s'agissant des accès publics à l'Internet dans la collectivité oivilloise, le principal défi tient plus de la communication et de l'échange et le rôle que les TIC peut jouer en matière d'amélioration des services aux usagers. Nous entendons le terme de communication dans le sens d'information sur le type de service proposé, pour se faire mieux connaître des autres. Quand à la notion d'échange, mieux se connaître c'est aussi mieux connaître les procédures de chacun et les optimiser, en réduisant les dites procédures et les délais. A nos yeux, il manque une complémentarité entre les services des structures auditées et une coordination de l'ensemble de ces services. Chacun des questionnaires évoquait la notion de synergie ou de passerelles entre les différentes structures du service public. Evidemment, les personnes interrogées ont, pour la plupart, répondu dans l'affirmative, favorables à cette coordination non généralisée. Il s'agirait alors de répondre à ce besoin, en incitant et en développant les relations interservices. Si ces structures n'ont pas les moyens matériels ou temporels de le faire, il s'agit de réfléchir à l'interface pouvant jouer ce rôle de cohérence.

A partir de la compilation des informations recueillies au cours des entretiens, des questionnaires et de nos propres représentations, nous vous présentons maintenant les pistes en vu du développement des dispositifs.

1. Notre analyse de l'existant et nos propositions pour une image plus dynamique de Houilles en Yvelines

Les points positifs du site de la Ville sont un fond riche, avec beaucoup d'informations pour les administrés. Le bandeau déroulant situé sur la page d'accueil donne l'actualité, de façon vivante. Quant à l'image de la page d'accueil, que l'on retrouve à gauche sur chaque page, elle permet à tout moment de changer de rubrique en un clic.

Il faut souligner que depuis le 27 avril 2004, le site de la Ville de Houilles a créé l'évènement avec l'Exposition virtuelle Schoelcher, à visiter sur Internet. La ville de Houilles en Yvelines a lancé le jour anniversaire du décret d'abolition de l'esclavage, rédigé par Victor Schoelcher, cette exposition intitulée « L'esclavage, une histoire des droits de l'homme » proposant un choix des 200 photos présentes dans l'exposition. Cet évènement a pu voir le jour grâce à la collaboration et la coordination entre la webmestre du Service Communication, la bibliothèque, les archives, le graphiste du Service Communication qui a réalisé la page d'accueil. Ce travail de conception a ensuite été transmis au prestataire Info Service dont le rôle a été essentiel dans la réalisation de l'exposition, une grande première pour la municipalité. Le site de la Ville de Houilles sur le réseau Internet propose un « pop up » de l'exposition.

Les points négatifs sont une navigation par l'image de la page d'accueil pas toujours évidente pour tout le monde et les rubriques répertoriées sous l'image de la page d'accueil sont écrites en très petits caractères.

Sur la forme, il faudrait dynamiser le site, l'image actuelle est dépassée. Le visuel est important. Actuellement, le fond de l'image est noir et les pages bleues ciel. Il s'agirait de choisir des couleurs soit plus sobres soit plus gaies et introduire de l'animation, pourquoi pas plus de son et de la vidéo. La technologie FLASH sur les pages d'accueil principales et les rubriques permettrait de dynamiser l'apparence du site et avec l'insertion de photos animées présentant la ville puisque nous avons vu dans l'enquête que les nouveaux arrivants interrogent le site pour avoir une première idée de l'endroit où ils vont s'installer.

Concernant la navigation, les icônes non comprises sur la page d'accueil, qui sont la recherche par mot clé et l'accès à la messagerie, n'apparaissent pas intuitives et sont

peut-être mal choisies. Ces icônes sont éventuellement à redéfinir parce qu'elles sont mal comprises.

Le questionnaire a fait ressortir que le public souhaiterait être interrogé sur les projets TIC de la ville et pour ce faire, le site pourrait proposer une rubrique « TIC » pour informer les Ovillois sur ses projets Nouvelles Technologies dans leur ville et leur présenter l'Espace Multimédia.

Et puis, à terme, le site évoluera vers la télé- procédure pour que les usagers n'aient plus à télécharger les formulaires. Dans le souci d'être en phase avec son environnement technologique et de communication, la Ville pourrait mener une réflexion sur le développement des télé-procédures et la communication via le site avec les administrés sur l'administration électronique pour les préparer à cette évolution dans leur collectivité. Nous avons observé à travers l'enquête que tout ce qui touche à l'administration électronique semble flou pour une majorité.

Pourquoi ne pas ajouter sur la page d'accueil un co-marquage avec Service.public.fr pour un accès direct à ce service. Celui-ci est proposé dans le site mais il faut aller le chercher dans la rubrique « Administrations ».

Notre mission pouvant s'intégrer dans l'analyse des territoires numériques de l'Ile de France de l'ARTESI, il était intéressant de situer la collectivité locale de Houilles en Yvelines par rapport à « L'études des sites WEB des collectivités françaises²⁶ », parue en mai 2004. Selon les critères de l', le site de la ville de Houilles se situerait dans la catégorie 3 (sur 5) équivalant au site d'actualité.

Voici les cinq stades des sites de collectivités territoriales, définis par l'ARTESI Ile-de-France :

- **1 - Site vitrine** - Ce sont les sites de la première génération, réalisés avec des moyens très simples (éditeur html). Leur seule vocation est de présenter la commune dans l'univers d'internet. Ce mode de site est encore majoritaire.
- **2 - Site vitrine enrichie** - Plus d'information sur la mairie, ses élus, ses services, une actualité mise à jour au moins une fois par mois. De plus en plus de pages HTML, ce qui exige de plus en plus de soin dans la présentation et la navigation.

²⁶ Etude des sites WEB des collectivités françaises, rapport d'étude Mai 2004, ARTESI IFD et ip-label

- **3 - Site d'actualités** - Deuxième génération des sites de collectivité locale, le site d'actualités est un modèle émergent. Conçu souvent en externe, il intègre progressivement les technologies d'édition en temps réel et s'appuie sur des bases de données.
- **4 - Site dynamique, coopératif et interactif** - Les différents espaces (mairie, mairie annexes, espaces culturels, sportifs, sociaux, scolaires...), et acteurs (élus, services, associations, divers...) de la collectivité sont en ligne. Ce qui leur permet d'assurer directement la mise en ligne de leurs contenus et de leurs actualités.
- **5 - Portail citoyen** - C'est le site de l'agrégation des contenus qu'ils soient internes à la municipalité, à la collectivité ou externes. Il n'autorise plus les modes d'édition élémentaires, implique le recours aux bases de données ainsi que leur interopérabilité.

Ainsi, le site de la Ville propose des informations sur les formalités administratives, des formulaires en ligne, des informations locales. Les outils de la page d'accueil sont le plan du site et le module de recherche. Il y a une politique de liens vers Service.public.fr (comme nous venons de le dire) et la préfecture mais pas vers le Conseil Général, ni le Conseil Régional. Le site diffuse les offres d'emploi de la Ville et gère les demandes par « mail ».

De façon à présenter des innovations pour le développement du site de la Ville, nous sommes allés en visiter quelques-uns dans le même département comme celui de Sartrouville, de Montesson, de Rambouillet, de Rueil Malmaison et celui du Conseil Général des Yvelines. Ce sont des sites des communes environnantes qui proposent des choses intéressantes. Pour avoir aussi une idée dans ce qui se fait dans une plus grande échelle, nous avons visité des sites de grandes villes comme Metz, Pau, Montpellier et Bayonne.

En comparant le site de la Ville de Houilles avec les autres sites des villes citées ci-dessus, celui-ci paraît plus terne et moins lisible. Si on prend l'exemple du site de la Ville de Sartrouville, créé récemment, celui-ci propose un bandeau horizontal avec sept rubriques allant de l'actualité à la vie municipale, et chacune de ces rubriques offre un menu déroulant. Cela permet de se déplacer facilement dans le site. De plus, le chemin parcouru s'affiche clairement. Le bandeau horizontal reste affiché en permanence et

permet de changer de rubriques à tout moment. La recherche par mot-clé située en haut à droite, toujours présente, est mise en évidence en comparaison avec le symbole proposé par le site de Houilles. Le plan de la ville est en permanence sur toutes les pages consultées. On trouve aussi des informations pratiques telles que la météo, les informations trafic en Ile-de-France... On peut donc consulter ces informations quotidiennes par l'intermédiaire de son site de ville. Enfin, en matière d'esthétique, le site de Sartrouville a des couleurs plus gaies avec de nombreuses photographies. Chaque rubrique est dotée d'une couleur différente.

Nous avons évoqué dans la première partie, le projet imminent de l'intercommunalité des communes de la Boucle dont fera partie Houilles en Yvelines. La question est de savoir s'il y a des projets par rapport à cette intercommunalité et le rôle du site de la Ville, quels liens vers les autres communes, les types d'informations d'une commune en intéressant une autre et la façon dont se feront les échanges d'informations au sein de cette intercommunalité. Lors de la présentation des résultats devant notamment le Directeur de Cabinet et le Directeur Général des Services, nous avons vu qu'il n'y a pas encore eu de réflexions à ce sujet.

Il est vrai que la Communauté de communes²⁷ vient d'être approuvée depuis le mois de mai 2004. Dans *L'Ovillois* de juin 2004, je le cite : « Elle permettra le développement de solidarités dans des domaines tels que la mise en œuvre d'une politique du logement cohérente propre à sauvegarder à la fois la mixité sociale et l'équilibre existant. La Communauté de communes aura également comme mission de rechercher des solutions destinées à améliorer la circulation, qu'il s'agisse des transports en commun ou de l'élaboration d'un Plan de déplacements urbains. Enfin, d'autres compétences pourraient lui être confiées, comme des actions de développement économique, la protection de l'environnement, ou encore la mise en valeur du cadre de vie. »

Le site de la Ville pourrait s'impliquer dans le cadre de ces axes de développement cités ci-dessus en informant les citoyens des différentes communes et en créant des liens avec les sites des autres communes. Sur des thématiques ou des évènements, le site pourrait avoir une ouverture sur ce qui se passe dans l'intercommunalité.

Pour échanger et communiquer à distance entre les différentes communes, nous proposons quelques services nouveaux en ligne. Un forum de discussion pourrait être

²⁷ *L'Ovillois*, numéro 82, juin 2004

mis en place et pourquoi pas un « chat » en ligne sur le site de la Ville de Houilles avec une périodicité, par exemple un chaque mois, avec la participation des élus. Dans cet esprit de faciliter les échanges, on pourrait réfléchir à la création d'un « espace européen » qui réunirait toutes les villes jumelées des communes de la Boucle.

Pour compléter et succéder à la boîte à idées traditionnelle, une boîte à idées pourrait être mise en ligne, au sein de la Ville et pour les autres communes de la Boucle.

Nous avons vu que le site de la Ville ne propose pas de rubrique économique puisqu'il est d'abord un site de services administratifs. Cependant, on pourrait imaginer des services en ligne pour les professionnels, les commerçants, les artisans, notamment au moment de l'organisation de la deuxième braderie de France à Houilles.

Enfin, le site pourrait permettre de faire des inscriptions en ligne ou de pré inscriptions pour les écoles, les clubs de sport, les conservatoires... au sein des communes de la Boucle.

Nous avons ressenti une forte volonté au sein de la Direction de cabinet du Maire quant au « relookage » et au développement du site de la Ville. Tenant compte des résultats obtenus dans notre audit, le cabinet du Maire, le service Communication, notamment la webmestre et le graphiste, et la société INFO SERVICE vont réfléchir à la nouvelle dimension à donner au site. En matière de calendrier, celle-ci est prévue pour le deuxième semestre 2004.

2. Pour une généralisation de l'accès à intranet et l'Internet à tout le personnel communal

A l'heure actuelle, les projets du service Informatique concernent les améliorations qu'il doit apporter en matière de formation avec une aide en ligne avec les supports de cours, une nouvelle formation pour les élus, leur formation initiale n'ayant pas été satisfaisante, ainsi que celle des deux syndicats de la Ville (la CFDT et le SNES). Le responsable Micro Formation doit rédiger ses supports de cours. Cela représente une page par jour et il estime manquer de temps. Selon lui, la formation mériterait un temps plein avec des moyens supplémentaires comme une salle adaptée à la formation et du matériel dont un vidéo projecteur.

Dans la démarche de la généralisation de l'accès, l'élément fondamental est bien la formation. Cela représente un énorme chantier si on souhaite, comme prévu, former

tous les agents, ceux qui ne sont pas encore outillés (180 ont un poste sur environ 600) ainsi que la formation des directeurs d'école pour les écoles maternelles et primaires.

Pour permettre l'accès de ces 420 agents non équipés à l'outil intranet et Internet, cela suppose un travail énorme en amont à savoir la définition des besoins en matière de formation des agents et leurs niveaux, la préparation des cours, l'adaptation de ceux-ci en fonction des niveaux et la programmation des formations. Il y a toute une étude à réaliser pour mener à bien cette mission sur un long terme : les moyens humains et matériels qui vont y être consacrés.

Parallèlement à cette mission de formation des agents, il y a celle des directeurs d'écoles. Nous avons vu, à travers notre enquête qu'un seul directeur d'école nous avait répondu. Et pourtant, toutes les écoles de la collectivité sont connectées au réseau et ont une messagerie.

Dans ce cas, il s'agirait de mener aussi une étude sur les besoins des enseignants, leurs moyens matériels pour mettre en place des formations adaptées. Nous pensons aussi à tout le personnel technique des écoles (entretien, cantine, ...) et d'assistance comme les Agents Territoriaux Spécialisés des Ecoles Maternelles (ATSEM), qui rentrent dans le premier cas de figure ci-dessus puisque ce sont des agents territoriaux. En plus de leur formation, il faudrait réfléchir à la façon dont tous ces agents pourraient être équipés, ne possédant pas forcément un local personnel ou collectif. Des bornes interactives avec un accès à l'intranet et à l'Internet au sein des écoles pourraient être une solution pour ce personnel qui ne dispose pas de PC fixe. Ces bornes, adaptées au libre-service, pourraient leur permettre d'accéder via l'intranet de la Mairie à la gestion de leurs données personnelles et à toute autre type d'information de la collectivité. La solution de bornes interactives est un des moyens pour favoriser l'Internet pour tous parce que nombre d'agents techniques n'ont pas de PC.

Enfin, la question qui se pose aussi par rapport à l'intercommunalité et l'intranet de la Ville de Houilles en Yvelines est de savoir s'il existe un projet d'outil commun avec les autres communes. A priori, il n'y a pas de réflexion à ce sujet de la part de la collectivité. Il s'agirait d'établir un lien avec les autres communes de la Boucle par rapport à toutes les décisions municipales délibérées en commun, les transferts de dossiers, d'informations, la validation de dossiers et le récit de comptes-rendus.

3. Les accès publics à l'Internet : coordination et complémentarité des services de la Ville

Comme nous l'avons précédemment souligné, les enquêtes ont révélé un manque de coordination entre les différentes structures et en particulier entre l'Espace Multimédia, le HIJ et la Mission locale. Nos entretiens avec les responsables auront permis d'informer le HIJ comme la Mission locale de l'existence de l'Espace Multimédia et des services qu'il propose en accès et en formations.

On constate le **manque de coordination** entre ces trois structures qui pourraient être complémentaires, notamment sur leur public commun « les jeunes », en matière de recherche d'information et de documentation, et de recherche d'emploi.

3.1. Notre approche sur les éléments d'évolution de l'Espace Multimédia

Nous avons constaté aussi que les jeunes qui vont au HIJ, à la Mission locale et à l'Espace Multimédia habitent dans un rayon de 5 à 15 minutes. Comment toucher alors un public plus excentré ? Ce public, qui n'habite pas le centre ville et qui ne fréquente pas la bibliothèque municipale, pourrait être mieux informé par une campagne de communication pouvant passer par les établissements scolaires de la Ville, affichant les services de l'Espace Multimédia.

L'objectif premier lors de la création de l'Espace Multimédia était de démocratiser l'accès à l'Internet dans la collectivité. Cependant, l'accès a un coût et ne permet pas à toute personne de pouvoir s'inscrire à l'Espace. Le **coût d'accès** payant à 2 euros l'heure de l'Espace Multimédia semble correct pour les personnes « interviewés » puisqu'elles sont utilisatrices de l'Espace. Celles-ci peuvent payer ce coût, mais pour celles qui n'en ont pas les moyens ? Si la volonté de toucher tout le monde est toujours présente, la gratuité de l'accès à l'Internet semblerait normale, comme peut l'être l'inscription gratuite pour les Ovillois à la Bibliothèque municipale. Cela montre un manque de cohérence entre la volonté politique et les faits.

De même, l'Espace ne propose pas de messagerie, pourtant très demandée. Cela aussi s'oppose d'une certaine façon à la démocratisation initiale souhaitée. Ce service n'entre

pas dans le cadre culturel et à vocation d'information et de documentation de la bibliothèque.

Mais, la Ville, à ce jour, ne propose pas ce service à sa population. Comme la solution proposée pour l'accès à l'intranet pour les agents ne disposant pas de PC fixe, il y a celle de la borne interactive qui offre un point d'accès à Internet pour la navigation et la messagerie, pour consulter son courriel sur un lieu public. Il existe des bornes ergonomiques et sécurisées, avec des interfaces simples et conviviales, avec des systèmes de connexion par cartes prépayées ou des cartes d'accès.

Cette solution pourrait peut-être pallier le manque de messagerie dans la Ville, ce service étant cependant proposé par un espace privé. Il restera à savoir si ce sont ces espaces privés, dont les coûts sont plus élevés, qui doivent répondre à ce besoin, notamment le principal besoin des demandeurs d'emploi.

Nos remarques sur la fréquentation et le fonctionnement de l'Espace Multimédia sont très mitigées car la rencontre avec le public ne s'est pas faite, voici donc plutôt nos impressions.

La fréquentation est en baisse en 2004, comme nous l'avons constaté, il faudrait plus communiquer sur cet espace. Après quatre années de fonctionnement, les formations n'ont pas évolué, ne faudrait-il pas proposer des formations plus pointues, des plannings plus étoffés pour attirer le public. Les personnes viennent une fois ou deux et ne reviennent vraisemblablement plus. Le public des Espaces Publics Numériques change : les demandeurs d'emploi et les seniors sont les nouveaux solliciteurs et cela suppose de s'y adapter.

De même, une augmentation des PC semble nécessaire si on veut avoir du public au sens large du terme, les cinq postes actuels répartis sur les 2 espaces de la bibliothèque sont insuffisants. Le nombre actuel de postes ne permet pas de communiquer largement sur l'Espace, par crainte de débordement.

Enfin, l'accès à la messagerie paraît indispensable. La Ville de Houilles en Yvelines, à ce jour, ne propose pas ce service à la population. On voit bien que le public « demandeur d'emploi » augmente et que la recherche d'emploi passe maintenant par la messagerie pour l'envoi de curriculum vitae. Ce public ne s'inscrit pas, à l'heure actuelle, à cause de l'absence de messagerie.

Mes propositions renvoient donc à des questions, à savoir quelle mission doit remplir l'Espace Multimédia à Houilles en Yvelines et ce qu'on veut en faire.

Deux choix se présentent : l'un est de garder une structure avec l'accès à l'Internet comme aujourd'hui ou le faire évoluer.

Alors, il faut se poser la question du public que l'on souhaite toucher et comment le toucher. Se pose alors une autre question, celle de la communication sur l'Espace et si communication il y a, quelles modifications cela peut entraîner en matière d'augmentation du public, donc d'aménagement et d'équipement de l'Espace.

Pour toucher un plus large public, quelle offre de formations peut être proposée. Pour des formations plus pointues, cela suppose des formations au formateur et du matériel plus puissant.

Alors, quels seront les moyens humains, matériels et d'apprentissage pour assurer la pérennisation de l'Espace Multimédia ?

En matière de calendrier, une évolution de cet espace est prévue en 2007, lorsque la bibliothèque aura à sa disposition la salle d'exposition de la Mairie, située dans ses locaux et qui est destinée au multimédia. Cette salle offrira une dimension plus spacieuse et une indépendance par rapport aux autres activités de la Bibliothèque et pourrait donc accueillir une dizaine de postes pour concevoir un espace multimédia à part entière.

3.2. Une orientation potentielle de Houilles Information Jeunesse

Le regroupement du Houilles Information Jeunesse et de la Mission locale au sein du pôle Jeunesse fin 2005 va faciliter la réception du public grâce à des locaux plus spacieux. La responsable et son assistante ont une année devant elles pour mener une réflexion sur leur future organisation dans un nouvel environnement. D'ailleurs, il faut souligner que notre enquête de besoins a été soutenue par la forte implication des deux personnes de la structure. Elles avaient envie de connaître les besoins et les attentes de leur public pour envisager les développements possibles du HIJ.

Nous pensons bien sûr à l'amélioration de l'offre de ce service en terme de moyens techniques avec l'augmentation du nombre de PC. Dans cet ordre d'idée, une charte sur l'accès à l'Internet et à la messagerie pourrait être mise en place pour permettre aux demandeurs d'emploi, forte proportion du public du HIJ d'avoir un accès et s'adapter aux besoins des jeunes. La responsable de la structure y serait tout à fait favorable.

L'emménagement du HIJ dans des locaux plus spacieux fin 2005 va lui permettre de prétendre au label « Bureau Information Jeunesse ». Au sein du Réseau Information Jeunesse, le programme Point cyb - Espace Jeune Numérique met en place des espaces multimédias dans les Bureaux Information Jeunesse. Le label et l'espace dont le HIJ disposera pourraient inciter au développement d'un futur Point cyb.

Dans cette optique, il s'agirait que la collectivité accorde au HIJ un accès à l'Internet, qu'il n'a pas à ce jour et s'engage au côté de la structure pour que celle-ci réponde aux différents critères de qualité exigés pour les Points cyb.

En matière d'encadrement, si on veut répondre aux critères, il faut deux animateurs ayant les compétences multimédia requises. Cela suppose qu'en terme de moyens humains, la structure devrait engager au moins un animateur multimédia et assurer les formations multimédia qualifiantes pour les deux personnes du service HIJ.

En matière d'équipement, la structure qui ne dispose que d'un PC non connecté à ce jour, devrait se pourvoir de cinq ordinateurs connectés à Internet et un sixième poste dédié à la production multimédia. Dans le but de proposer des ateliers d'initiation à la bureautique, à l'Internet ou à la création multimédia, il s'agit de prévoir aussi tout le matériel comprenant les imprimantes, le graveur CD, un scanner et les logiciels bureautiques, pédagogiques, graphiques, de montage vidéo, de PAO, de création de pages Web.

En matière d'accueil, la structure doit assurer une ouverture minimum de 30 heures par semaine, incluant deux soirées et une demi-journée à la fin de la semaine.

Cela représente un investissement important, tant en terme humain que matériel, mais il faut savoir que l'Etat participe jusqu'à 50 % du coût global du projet et que les collectivités locales et autres partenaires interviennent en complément.

Le développement du HIJ et les nouveaux services que nous venons de mentionner pourraient pallier à un manque actuel dans les dispositifs de la Ville en matière de recherche d'emploi. Cela viendrait en complément du service plus culturel, axé sur la recherche documentaire, qui n'a pas à proprement parlé une vocation sociale proposée par l'Espace Multimédia de la bibliothèque et en coordination avec les publics communs de la Mission locale, de l'Espace Territorial d'Action Sociale et du Centre Communal d'Action Sociale.

Conclusion

La mission que nous avons effectuée dans le cadre de la collectivité de Houilles en Yvelines a été très positive. Nous avons constaté que cette collectivité, depuis cinq ans, s'est donnée les moyens de développer des outils Technologies de l'Information et de la Communication et poursuit dans cette optique avec, notamment, le projet du Système d'Information Géographique du service Urbanisme et la réflexion sur l'accès à l'Internet dans les groupes scolaires porté par l' élu à la scolarité.

Nous avons eu toute liberté pour mener notre enquête des besoins sur les différents dispositifs mis en place. Tous les services concernés nous ont consacré du temps et toutes les personnes « interviewées » ont très bien collaboré, ce qui montre l'intérêt que le personnel de la Ville porte au développement des Technologies de l'Information.

Ainsi, l'intranet est un outil bien perçu par la majorité des agents interrogés. Mais, malgré son impact positif en interne, son effet en externe sur les relations aux citoyens n'est pas encore évident pour plus de 50 % des agents interrogés. Cela dit, l'outil ne fonctionne que depuis neuf mois, il faut avoir un peu plus de recul sur les conséquences de son usage et lui laisser le temps de se développer. Son objectif actuel est d'assurer son développement.

Sur la forme, le site de la ville est un vrai site de services aux citoyens, riche d'informations mais doit être modernisé. Sur le fond, il faut développer plus d'informations en ligne et le faire évoluer petit à petit vers les télé-procédures, ce vers quoi tendent les sites des collectivités locales.

Concernant l'accès du public à l'Internet à l'Espace multimédia et comme au Houilles Information Jeunesse, suite aux suggestions en interne comme en externe, des pistes de développement propres à chacune de ces structures par rapport à leur agrandissement futur sont à étudier.

L'Espace Multimédia de la bibliothèque reflète la situation actuelle d'un grand nombre d'Espaces Publics Numériques qui doivent se donner les moyens d'évoluer et de s'adapter à un large public. Son extension grâce à l'acquisition de la salle d'exposition lui permettra peut-être d'envisager un autre type de fonctionnement : la création d'un véritable « EPN » avec un nombre suffisant de PC, pour accueillir mieux et avec moins

de contraintes qu'actuellement. Trois PC sont insuffisants et le local trop petit pour communiquer vraiment sur cet espace.

Le Houilles Information Jeunesse, qui se verra labellisé Bureau d'information Jeunesse fin 2005 lors de son regroupement avec le pôle Jeunesse, a une année pour réfléchir à son développement et à l'offre pour encore mieux répondre à son public.

Nous avons évoqué la mise en place de synergies au cours des entretiens et dans les questionnaires. Pour la grande majorité des personnes interrogées, les passerelles entre les différents services de la Ville et d'autres structures seraient un plus. Nous avons constaté en menant notre enquête que les actions et les services de ces différentes structures, celles que nous avons étudiées, n'étaient pas toujours connus entre elles. Pour parler de synergies, il faut donc déjà communiquer sur ce qu'on fait.

Il s'agirait de développer la coordination entre les dispositifs. Par exemple, nous avons constaté que l'Espace Multimédia et son accès à l'Internet étaient inconnus de Houilles Information Jeunesse et de la Mission locale. Dans le cas du HIJ ne proposant pas d'accès à l'Internet pour son public, celui-ci n'était pas orienté vers l'Espace Multimédia pour ce type de prestation. Dans le cas de la Mission locale, celle-ci ne connaissait pas non plus l'existence et le programme de formations de l'Espace Multimédia et les jeunes étaient dirigés vers un centre de formation à Achères pour les mêmes prestations.

Parallèlement, l'accès à la messagerie, absente de toutes les structures, se révèle être un manque exprimé dans les enquêtes. A ce jour, l'Espace Multimédia, dans le cadre de la bibliothèque, a une vocation culturelle et n'est pas prête à mettre en place ce service. Au contraire, le Houilles Information Jeunesse souhaiterait un accès à la messagerie pour son public. On peut donc tout à fait imaginer des complémentarités entre ces deux structures : l'une à vocation culturelle proposant des formations et l'autre à vocation plus sociale, un accès à la messagerie pour les demandeurs d'emploi. S'ajoute à cette complémentarité des services apportés, celle géographique. La Ville proposerait ainsi différents points d'accès publics à l'Internet.

Nous avons aussi remarqué que les associations étaient sous-équipées en informatique. Beaucoup d'entre elles nous ont répondu dans le questionnaire que cela ne valait pas la peine de s'équiper parce qu'elles ne faisaient pas partie de la génération Internet, complètement inconnu à leurs yeux. Pourquoi ne pas les informer de l'existence de

l'Espace Multimédia par des opérations de communication sur son accès à l'Internet, ainsi que sur les formations dispensées pour les sensibiliser aux nouvelles technologies et enrichir leurs connaissances. Effectivement, nous avons remarqué dans notre enquête que les personnes gestionnaires des associations sont souvent des seniors et ne sont pas familiarisées avec l'Internet. Cette génération n'est pas pour autant non intéressée par l'outil informatique et des programmes de formations pourraient être adaptés à ses besoins particuliers.

Parallèlement, les associations ovilleuses sont citées sur le site Web de la Ville mais n'y interviennent pas. La place de celles-ci pourrait évoluer, en ayant la possibilité de faire parler d'elles et de communiquer entre elles, à travers par exemple un forum qui leur serait dédié, avec un modérateur et une périodicité définis, afin de créer une dynamique locale.

Les organisations d'évènements thématiques peuvent être aussi des occasions d'échanges et de partenariats. Prenons l'exemple du forum d'automne 2004 du Houilles Information Jeunesse sur le thème du suicide, organisé par la responsable de la structure, très demandeuse de partenaires. Dans ce cadre et sur cette thématique, l'Espace Territorial et le Centre Communal d'Action Sociale disposent d'informations, sans oublier aussi des associations, les groupes scolaires.

Des passerelles sont donc possibles et certaines existent déjà. Les dispositifs existants à Houilles en Yvelines peuvent largement contribuer à leur épanouissement mais il manque apparemment une coordination entre ces différents dispositifs et ces structures.

Dans le cadre du développement de la démocratie locale, la Ville a des dispositifs tels que le Conseil municipal des jeunes, les boîtes à idées, les délégués de quartier et les réunions publiques sur les sujets importants. Pour rester dans l'esprit d'une dynamique locale, on pourrait imaginer la mise en place de groupes de pilotage sur les différents projets regroupant les habitants, les associatifs, les groupes scolaires et les élus soit à travers le site de la Ville par l'intermédiaire d'un forum, soit par l'intermédiaire de l'Espace Public Numérique pouvant jouer un rôle de coordination entre les différents intervenants, en étant un lieu d'échanges et de rencontres.

Enfin, il faut réfléchir sur les nouveaux axes de développement concernant les échanges et la consultation des citoyens, évoqués déjà au travers du site de la Ville. Les questions relatives à l'administration électronique dans notre enquête ont révélé des lacunes

d'information, en restant pour la majorité sans réponse et en étant jugées trop floues en fin de questionnaires. La Ville, à travers ses différents modes de communication, a un rôle à jouer en matière d'information et d'explication à la population ovilleoise des futures procédures administratives qui seront disponibles en ligne sur son site dont l'objectif est de devenir, à court terme, un site dynamique.