

# **ANNEXES**

## Annexe 1 : Echancier du stage

### Avril - Phase de conception - Objectif : Mise en place d'un audit

Semaine du 13/04 au 16/04	Semaine du 19/04 au 23/04	Semaine du 26/04 au 30/04
<p>Présentation et prise de contact avec le Responsable Formation/recrutement, chargé de m'introduire auprès des différents services</p> <p>Présentation et information sur mon stage dans différents services</p> <p>Définitions des champs d'intervention :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) L'accès public à l'Internet à la Bibliothèque municipale</li> <li>2) le site de la Ville de Houilles</li> <li>3) l'intranet de la Mairie</li> </ol>	<p>Définitions des publics cibles :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tous publics : décision de contacter les 176 associations ovoilloises, les groupes scolaires et les équipements culturels et sportifs</li> <li>2) le personnel de la Mairie</li> </ol> <p>Préparation et élaboration des questionnaires adaptés aux publics cibles :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 2 questionnaires pour le site de la ville (un pour la webmestre et le prestataire de service qui a mis en place le site et le 2<sup>ème</sup> pour le public),</li> <li>2) 2 pour l'intranet (pour le service informatique et pour les agents),</li> <li>3) 2 pour HIJ (pour la responsable et pour le public),</li> <li>4) 2 pour l'espace multimédia ( pour le personnel de la Bibliothèque et pour le public</li> </ol> <p>Prise de rendez-vous avec les différents interlocuteurs impliqués dans les trois champs d'intervention cités ci-dessus</p>	<p>Début de l'audit : lancement des entretiens avec questionnaires personnalisés</p> <p>Rencontres et entretiens menés avec :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) le prestataire de service Info service qui a mis en place le site de la ville et l'intranet</li> <li>2) le chef de projet TIC pour la mise en place de l'intranet</li> <li>3) le formateur pour les formations des agents à l'intranet</li> <li>4) la responsable et l'assistante de Houilles Information Jeunesse (pas d'accès internet)</li> <li>5) la responsable de la bibliothèque municipale pour l'espace multimédia avec les 2 personnes qui gèrent cet espace</li> </ol>

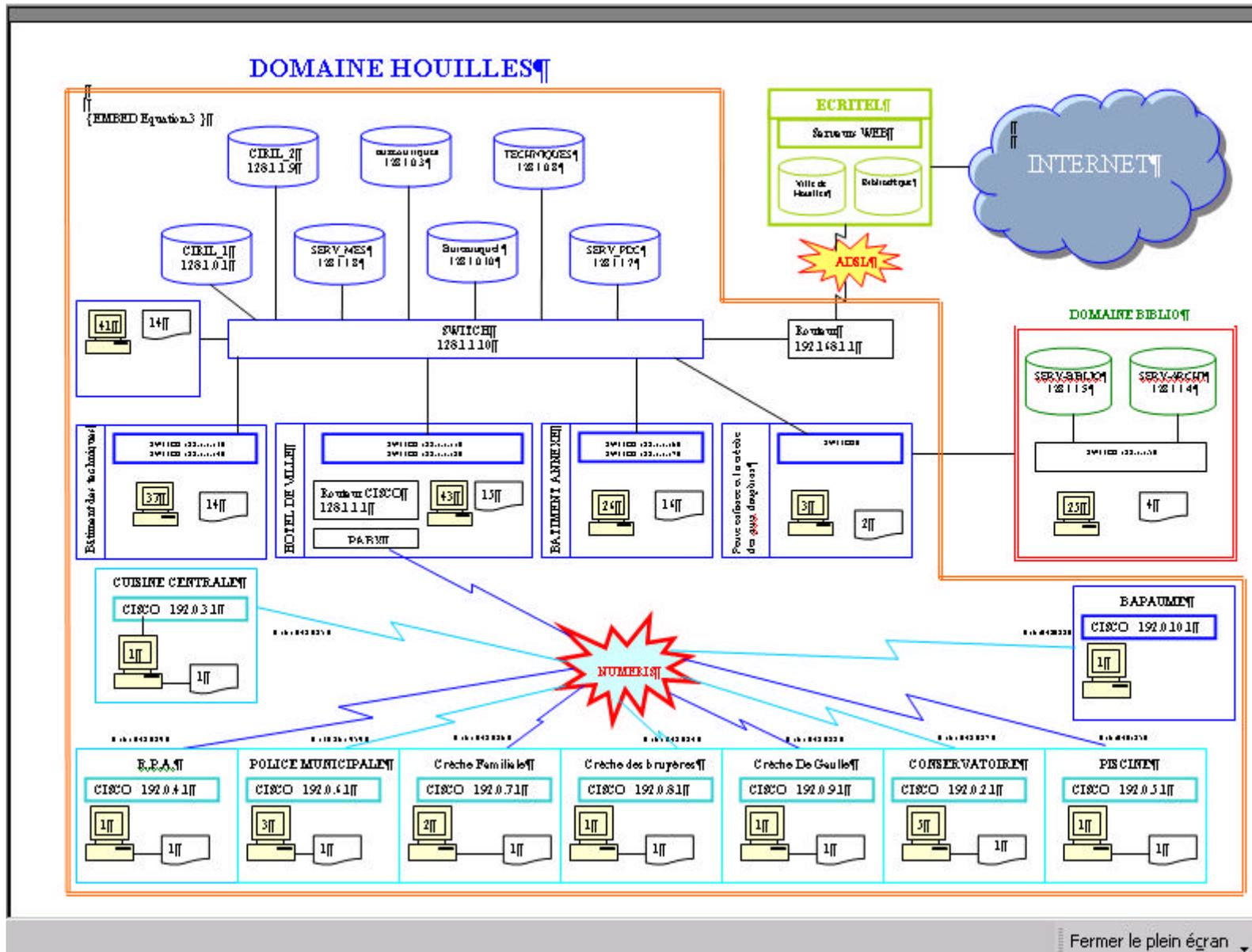
**Mai - Phase de réalisation - Objectif : Analyse des besoins**

Semaine du 3/05 au 7/05	Semaine du 10/05 au 14/05	Semaine du 17/05 au 21/05	Semaine du 24/05 au 27/05
<p>Suite des entretiens avec questionnaires personnalisés :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) la webmestre sur le site de la Ville de Houilles</li> <li>2) le Directeur des Services Généraux au sujet de la politique TIC de la ville</li> </ol> <p>Mise en forme rédactionnelle des entretiens menés auprès des personnes interrogées (citées précédemment)</p> <p>Envoi par mail du questionnaire sur le site de la ville aux associations ovilleuses</p> <p>Envoi par mail du questionnaire sur l'espace multimédia et le site de la bibliothèque au personnel de la bibliothèque municipale</p>	<p>Rendez-vous avec le responsable Formation/Recrutement pour définir la liste des agents qui seront interrogés au sujet de l'intranet : établissement d'une liste de 30 personnes sur 180 agents</p> <p>Mise sous pli des questionnaires sur le site de la ville pour les envoyer par courrier aux associations ovilleuses, les groupes scolaires et les équipements culturels et sportifs</p> <p>2<sup>ème</sup> rencontre avec la responsable de HIJ, mise à disposition du questionnaire concernant la structure. Le public se faisant rare, la responsable propose de distribuer mon questionnaire</p> <p>Distribution manuelle du questionnaire sur l'intranet aux 30 agents sélectionnés, de façon à me présenter physiquement, expliquer ma mission et le but de ce questionnaire</p>	<p>Rencontre et entretien avec le conseiller de la Mission Locale (pas d'accès internet)</p> <p>Tentative de rencontre avec le public de l'espace multimédia de la bibliothèque municipale : aucun entretien, la fréquentation est en baisse</p> <p>Mise en forme rédactionnelle de ces entretiens</p>	<p>Attente des retours de questionnaires et parallèlement consultation, analyse de la documentation et des statistiques issus d'études précédemment menées</p> <p>1<sup>er</sup> bilan des services offerts par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'espace multimédia</li> <li>- le site de la Ville de Houilles</li> <li>- l'intranet</li> </ul>

**Juin - Phase de conclusion - Objectif : Propositions en vue d'améliorer l'offre des TIC à Houilles**

Semaine du 01/06 au 04/06	Semaine du 07/06 au 11/06	Semaine du 14/06 au 18/06	Semaines du 21/06 au 25/06 et du 02/07
<p>2<sup>ème</sup> entretien complémentaire avec les 2 gestionnaires de l'espace multimédia. Le public, toujours aussi rare, nous convenons de laisser à disposition des questionnaires dans l'espace multimédia, d'être avertie par téléphone s'il y a du monde en consultation.</p> <p>Rencontre et entretiens avec questionnaires personnalisés avec les structures sociales du service public : l'Espace Territorial d'Action sociale et le Centre Communal d'Action Sociale (pas d'accès internet)</p> <p>Date limite fixée au 4 juin pour les retours de questionnaires sur l'intranet et celui de la ville : relance par messagerie aux agents qui n'ont pas encore répondu</p> <p>Compilation des données recueillies à des fins d'évaluation : commencement de l'analyse des questionnaires reçus pour l'intranet</p>	<p>Rendez-vous avec le responsable Formation/Recrutement pour élargir un peu plus la liste des agents interrogés sur l'intranet : rajout de 7 personnes</p> <p>Relance par mail et téléphonique pour le questionnaire du site de la ville destiné aux associations ovilleuses, aux groupes scolaires et équipements sportifs qui n'ont pas répondu</p> <p>Analyse des statistiques Webtrends 2003 et 2004 pour le site de la ville</p>	<p>Analyse des résultats obtenus dans les questionnaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire le panorama de la situation locale en matière d'usage des TIC à partir des informations collectées sur le terrain</li> <li>- mesurer le degré de satisfaction des utilisateurs (personnel administratif de la Mairie et usagers) concernant l'accès à l'internet de l'espace multimédia, le site de la ville, l'intranet</li> </ul>	<p>Présentation des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- profil des utilisateurs</li> <li>- besoins des utilisateurs (tout public)</li> </ul> <p>Quelles améliorations peuvent être apportées pour satisfaire encore plus les usagers (suite à leurs attentes révélées dans les questionnaires)</p> <p>Evolution du site de la Ville de Houilles vers un portail internet citoyen : démocratie locale</p>

## Annexe 2 : Domaine informatique de Houilles



## Annexe 3 : Plan du site de la Ville

**PAGE D'ACCUEIL DU SITE DE LA VILLE**



**HOUILLES**  
en Yvelines

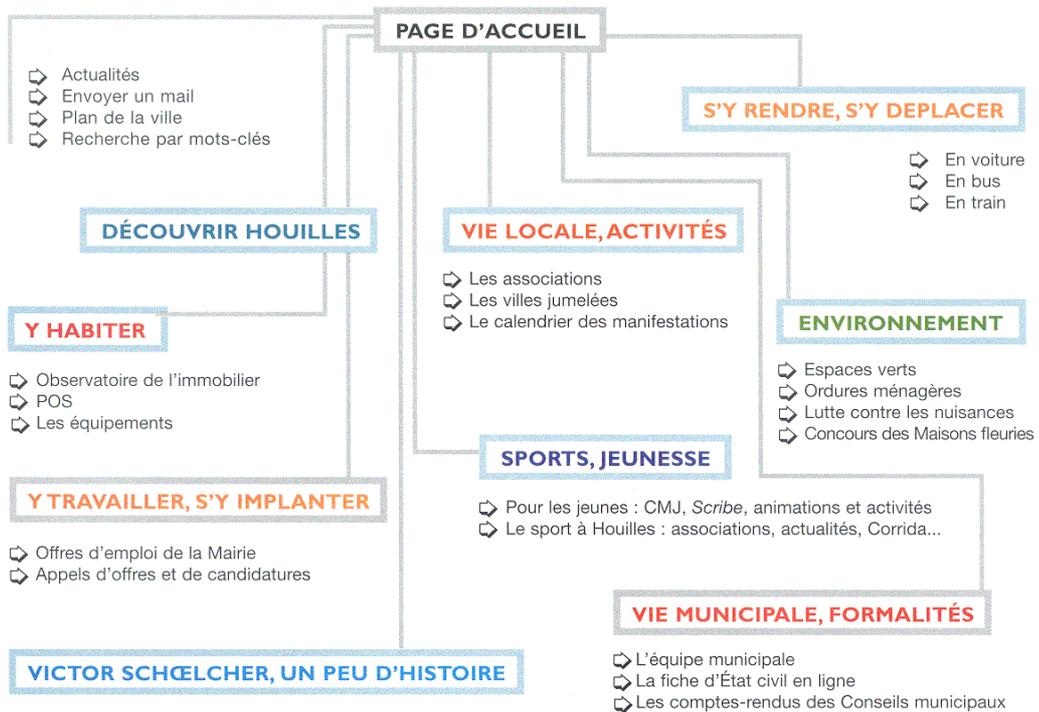
vous souhaite  
la bienvenue



Cliquez  
sur les objets  
pour entrer  
dans le site



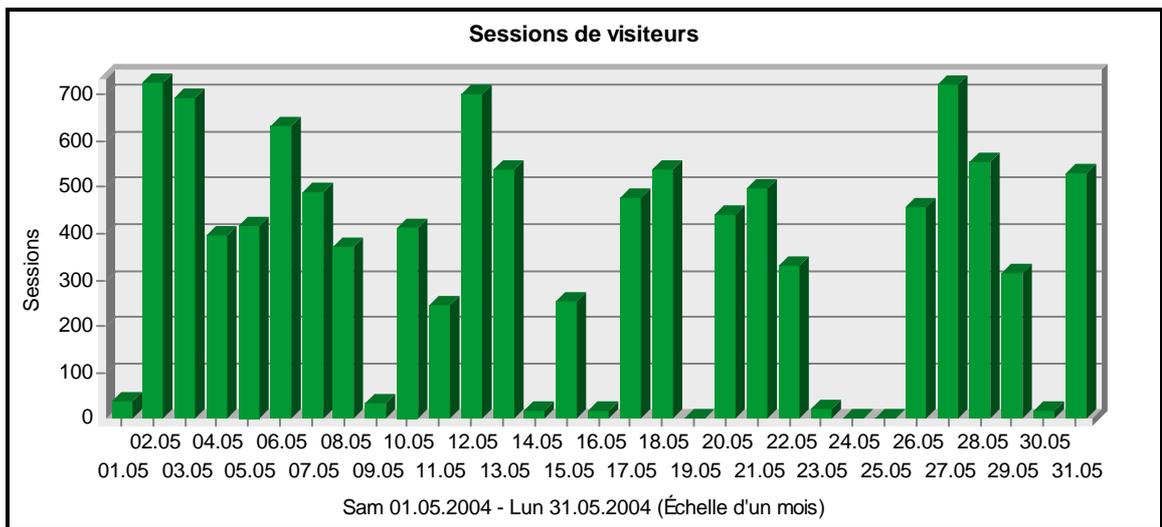
### PLAN DU SITE



## Annexe 4 : Statistiques ECRITEL, Web Trends, mai 2004

### Statistiques générales

Le graphique des sessions de visiteurs identifie l'emplacement général des visiteurs de votre site Web. Le tableau Statistiques générales fournit des statistiques sur l'activité totale de cette page Web pendant la période de référence désignée.



#### Statistiques - Période 01.05.2004 00:00:00 - 31.05.2004 23:59:59

<b>Accès</b>	Nombre total d'accès effectifs	502,242
	Moyenne par jour	16,201
	Nombre d'accès à la page d'accueil	N/A
<b>Impressions</b>	Pages vues	54,206
	Moyenne par jour	1,748
	Moyenne par visiteur unique	10
	Nombre d'impressions de document	53,568
<b>Sessions</b>	Nombre total de sessions	10,869
	Moyenne par jour	350
	Durée moyenne des sessions	00:09:55
	Durée de visite médiane	00:03:07
	Nb de sessions d'origine internationale	58.93%
	Nb de sessions d'origine inconnue	14.02%
	Nb de sessions du pays d'origine (France)	27.04%
	Visites référées par moteurs de recherche	4,174
Visites en provenance des araignées	989	
<b>Utilisateurs</b>	Nombre de visiteurs uniques	5,363
	Nombre de visiteurs qui sont venus une seule fois	4,677
	Nombre de visiteurs qui sont venus plusieurs fois	686

#### Statistiques générales - Carte d'aide



Le tableau Statistiques indique l'heure et la date de création du rapport. Toutes les dates et heures renvoient à l'emplacement du système exécutant l'analyse.

**Période de temps** - Date et heure du début du fichier journal.

**Accès** - Il s'agit du nombre total de demandes d'accès au document réussies, sans tenir compte des fichiers graphiques sur la page. Les pages Web sont des fichiers qui ont notamment les extensions suivantes : .htm, .html, .asp, etc. Elles sont définies par l'onglet Types de fichiers dans la fenêtre Options.

**Le nombre total d'accès** - Le nombre de toutes les demandes d'accès réussies, y compris aux pages HTML, aux images, aux formulaires, aux scripts et aux fichiers téléchargés.

**Conseil** : Visitez [http://www.webtrends.com/support/hits\\_views\\_sessions.htm](http://www.webtrends.com/support/hits_views_sessions.htm) pour une explication

## Statistiques générales - Carte d'aide

détaillée des pages et des sessions des visiteurs.

**Accès : Ensemble du site (Réussi)** - Nombre d'accès qui étaient accompagnés d'un code d'état "" réussi "".

**Accès : Nombre moyen par jour** - Nombre d'accès réussis divisé par le nombre total de jours dans le journal.

**Accès : Page d'accueil** - Le nombre total de fois que la page d'accueil a été visitée. Ces statistiques dépendent des paramètres de page d'accueil définis dans le profil.

**Pages vues (Impressions) : Total** - Il s'agit du nombre d'accès aux pages définies comme documents ou formulaires dans l'onglet Types de fichiers. Vous pouvez définir la méthode de comptage des formulaires et des documents en modifiant les paramètres Extensions de document et Types de fichiers. Les graphiques sur les pages ne sont pas comptés.

**Pages vues : Nombre moyen par jour** - Nombre de pages vues (impressions) divisé par le nombre total de jours dans le journal.

**Pages vues : Nombre de documents vus** - Représente le nombre total d'accès aux pages définies comme documents dans l'onglet Types de fichiers de la fenêtre Options. Ce chiffre n'inclut pas les fichiers définis en tant que formulaires.

**Sessions de visiteurs : Total** - Représente le nombre de sessions de visiteurs à votre site. La durée des sessions de visiteurs est définie dans l'onglet Général de la fenêtre Options.

**Nombre moyen de sessions de visiteurs par jour** - Nombre de sessions de visiteurs divisé par le nombre de jours total dans le journal.

**Durée moyenne des sessions de visiteurs** - Durée moyenne des sessions de visiteurs d'une valeur différente de "" zéro "" enregistrées dans le journal.

Les sections International, Inconnu et États-Unis indiquent la région d'origine des visiteurs en pourcentages du nombre total d'accès. La région géographique est enregistrée dans le champ Domaine d'utilisateur. Son signalement est déterminé par l'onglet Domaines de la fenêtre Options.

**Visiteurs** - Représente un nombre d'adresses IP uniques pour la période du rapport, que les visiteurs aient été authentifiés ou non par un cookie ou un nom de domaine.

**Visiteurs : Visiteurs uniques** - Les visiteurs uniques sont comptabilisés en utilisant l'adresse IP, le nom de domaine ou le cookie du visiteur. Les cookies persistants sont définis dans l'onglet Cookies de la fenêtre Options. Les cookies donnent le résultat le plus précis.

**Visiteurs : Visiteurs qui ont effectué une visite** - Il s'agit du nombre de sessions de visiteurs qui n'ont été enregistrées qu'une fois dans le fichier journal.

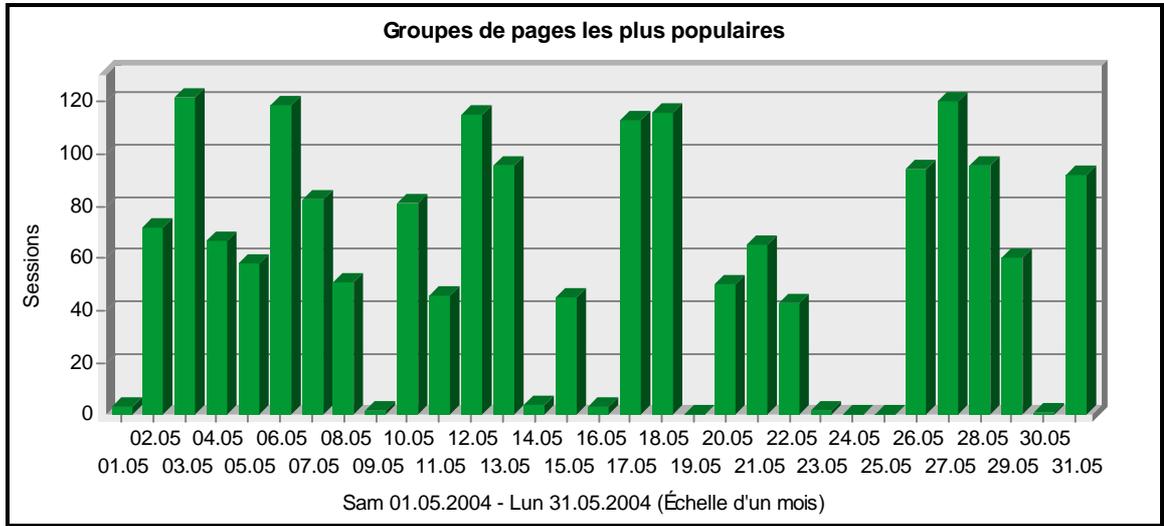
**Visiteurs : Visiteurs qui ont effectué plus d'une visite** - Il s'agit du nombre de sessions de visiteurs qui sont apparues plus d'une fois dans le fichier journal. Par défaut, une session de visiteur est de 30 minutes.



Le tableau des statistiques générales présente une vue d'ensemble des performances du site Web et du comportement des visiteurs, ce qui permet de déterminer rapidement les zones qui exigent une intervention. Il permet notamment d'identifier les chapitres du rapport où vous allez obtenir des statistiques pertinentes au développement du site.

## Groupes de pages les plus populaires

Cette section identifie les groupes de pages les plus populaires sur le site Web.



Groupes de pages les plus populaires				
	Nom du groupe	Accès	% des accès à tous les groupes	Sessions ▼
■ 1	News	6,490	100.00%	1,819

**Groupes de pages les plus populaires - Carte d'aide**

? Cette section vous indique quels groupes de pages sont les plus utilisés par les visiteurs.

💡 Vous avez probablement créé des définitions de groupes de contenu (" Content Group ") pour déterminer le type d'information qui est le plus populaire. Est-ce que les visiteurs sont à la recherche... de services ? d'évaluations critiques de produits ?

## Annexe 5 : Programme de formations du service Informatique

---

---

### PROJET DE FORMATION BUREAUTIQUE À THÈME

---

#### ANALYSE DE LA SITUATION DES UTILISATEURS BUREAUTIQUE.

##### Procédure actuelle pour bénéficier d'une formation bureautique

Lors de l'évaluation annuelle du personnel, celui-ci émet le souhait de bénéficier d'une formation en accord avec son chef de service. Cette demande est transmise ensuite au service Formation des Ressources Humaines. Des groupes sont alors constitués puis les sessions sont mises en place en fonction des inscriptions et des groupes créés. Il serait souhaitable d'affiner les niveaux dans le souci d'homogénéiser les groupes.

Remarque : Au regard des transmissions qui m'ont été données par le service formation et par le formateur auparavant en poste, il semblerait que la tendance du niveau de compétence tend à croître.

Pour plus de précision on pourrait par le moyen d'un questionnaire succinct évaluer le niveau de chacun afin de répondre au plus près de la demande. Il ne faut pas toutefois que ce questionnaire soit perçu comme un jugement de valeur auprès des agents.

#### **I. Voir proposition en Annexe (Fichier EXCEL)**

### **PROPOSITION DE THEME**

---

---

#### **MODULE WORD**

---

##### **Pré requis**

Il faut savoir :

1. Avoir suivi l'initiation Word et connaissance système
2. saisir du texte
3. mettre en page
4. enregistrer
5. imprimer un document simple.

**THEME 1 : Document long (3heures) ½ journée**

Objectif : savoir manipuler de grand document

- ✓ Table des matières
- ✓ Notes de bas de page
- ✓ Index

- ✓ Les Signets
- ✓ Les Renvois
- ✓ Les Annotations
- ✓ Le Mode Plan

#### THEME 2 : Mailing ou Publipostage. (2 heures)

Objectif : Savoir envoyer un courrier à plusieurs destinataires. Mettre à jour des fiches signalétiques, éditer des étiquettes, des catalogues

- ✓ Base de donnée
- ✓ Le Document principal
- ✓ Le Traitement de la fusion

#### THEME 3 : Document préfabriqué (2 heures)

Objectif : Gagner du temps. Conserver la mise en forme d'un document.

- ✓ Utilisation des modèles de Word
- ✓ Création de modèle personnalisé
- ✓ Création et utilisation d'un style
- ✓ Copie d'un Style
- ✓ Code Champ
- ✓ Formulaire

#### THEME : 4 Document avec dessin et image (2 heures)

Objectif : Rendre un document attrayant (*connaître la charte Graphique*)

- ✓ Insertion de dessin et d'image (photo)
- ✓ Faire un dessin
- ✓ Utilisation de WordArt

---

---

## MODULE EXCEL

---

### Pré requis

1. Avoir suivi le cours initiation Excel
2. Maîtriser la construction d'un tableau
3. Connaître les formules de calcul simple de base

#### THEME 1 : Les Fonctions complexes et la sécurité d'un classeur (3 heures)

Objectif : Gagner du temps

- ✓ Les fonctions conditionnelles
- ✓ Les Fonctions de recherche
- ✓ Les validations de cellule
- ✓ Les listes déroulantes
- ✓ Les consolidations de tableaux

### THEME 2 : Les graphiques (2 heures)

Objectif : illustrer et interpréter les données

- ✓ Insertion de graphique
- ✓ Mettre un titre, une légende
- ✓ Changer la mise en forme du graphique

### THEME 3 : Les bases de données (3 heures)

Objectif : Établir des statistiques, suivre un tableau de bord, synthétiser des données

- ✓ Trie
- ✓ Filtre
- ✓ Sous Totaux
- ✓ Tableaux croisés dynamiques
- ✓ Travail à plusieurs sur un même classeur (partage du classeur)

---

## MODULE OUTLOOK

---

**Pré requis** : Avoir lu et signé la CHARTE D'USAGE DES SYSTEMES D'INFORMATION avoir une adresse mail personnel au sein de la ville connaître l'environnement Windows.

### THEME 1 : Outlook Nouvel Utilisateur (2 heures)

Objectif : être opérationnel le plus rapidement possible pour **les nouveaux utilisateurs** (*personnes nouvellement embauchées ou ayant pour la première fois un poste informatique*)

- ✓ La messagerie
- ✓ Le gestionnaire d'absences
- ✓ Les Contacts Personnels

### THEME 2 : Outlook et votre travail (3 heures)

Objectif : Organiser son travail  
Collaborer avec d'autres utilisateurs.  
Consulter l'historique de son travail.

- ✓ Organisation de réunion
- ✓ Partage des boites aux lettres
- ✓ Gestion de l'arrivée du courrier
- ✓ Vote
- ✓ Recherche des éléments
- ✓ Organisation par catégorie
- ✓ Outlook en combinaison avec Word

---

## MODULE INTERNET

---

Durée : ½ journée

**Pré requis** : manipulation de la souris

Objectifs : Selon le service : rechercher des informations. Se mettre en relation avec des fournisseurs. Travailler avec d'autres administrations.

- ✓ Navigation
- ✓ Moteur de recherche
- ✓ Annuaire
- ✓ Gestion des favoris

---

## Les Supports de cours

---

Trois supports de cours seront rédigés. Les logiciels seront traités dans leur globalité.

- ✓ Outlook
- ✓ Excel
- ✓ Word

Toutefois un support pour chaque thème sera distribué aux personnes qui assisteront à l'une des formations proposées. La conception évitera le caractère exhaustif du support de cours classique. Il prendra la forme d'un cahier dont la rédaction sera concise et pratique. Ce support sera personnalisé avec les fichiers des utilisateurs qui illustreront le document.

On conservera les formations Initiation WORD-EXCEL qui s'adressent aux débutants ainsi que CONNAISSANCE SYSTÈME.

---

## Intranet et la formation

---

L'outil **intranet** : Aide en Ligne (déjà en fonctionnement) est un support pratique. Il est le prolongement de la formation et constitue un aide Mémoire intéressant .

Outil à développer.

L'organisation (demandes, inscription, planning) des formations internes peuvent être gérées via le module intranet . Et pourquoi ne pas avoir de retour sur l'évaluation de ces formations afin de les faire évoluer. Ponctuellement, on pourrait faire des audits sur le besoin des utilisateurs.

---

## **Module Nouvel arrivant**

---

L'intranet  
La messagerie  
La gestion du temps  
L'organisation de notre réseau  
Lecture de la charte

## Annexe 6 : Programme de formations de l'Espace Multimédia



VILLE DE HOUILLES

Bibliothèque  
**JULES VERNE**

### Espace Multimédia

Séances d'initiation à :  
l'Internet

et au réseau de cédéroms

Windows 98 – Works 2000 ( bureautique )

à partir de novembre :

Outlook ( messagerie électronique )

#### ADULTES

Mardi et Jeudi 17h - 19h,

Samedi 10h - 12h.

**JEUNES ET ADOLESCENTS  
(7-11 ANS ET 12-18 ANS)**

Mercredi 10h - 11h, 16h - 17h et 17h - 18h,

Vendredi 17h - 18h.

7, rue du Capitaine Guise

78800 Houilles

Tel : 01.39.68.68.20

Fax : 01.39.13.14.21

E-Mail : [bm@ville-houilles.fr](mailto:bm@ville-houilles.fr)

Site : [www.bm-houilles.fr](http://www.bm-houilles.fr)

**GRATUIT SUR INSCRIPTION**



VILLE DE HOUILLES

Bibliothèque  
**JULES VERNE**

### Espace Multimédia

Séances d'initiation à :  
l'Internet

et au réseau de cédéroms

Windows 98 – Works 2000 ( bureautique )

à partir de novembre :

Outlook ( messagerie électronique )

#### ADULTES

Mardi et Jeudi 17h - 19h,

Samedi 10h - 12h.

**JEUNES ET ADOLESCENTS  
(7-11 ANS ET 12-18 ANS)**

Mercredi 10h - 11h, 16h - 17h et 17h - 18h,

Vendredi 17h - 18h.

7, rue du Capitaine Guise

78800 Houilles

Tel : 01.39.68.68.20

Fax : 01.39.13.14.21

E-Mail : [bm@ville-houilles.fr](mailto:bm@ville-houilles.fr)

Site : [www.bm-houilles.fr](http://www.bm-houilles.fr)

**GRATUIT SUR INSCRIPTION**



Bibliothèque  
**JULES VERNE**

VILLE DE HOUILLES

## Espace Multimédia

Hiver 2003

Pour débutant ou « faux débutant »,  
adulte, adolescent et jeune

### Initiations à

#### WINDOWS 98

Deux séances de 2h00 de 17h à 19h

**JANVIER : 7 ET 9 ; 21 ET 23**

**FÉVRIER : 4 ET 6 ; 18 ET 20**

**MARS : 11 ET 13**

**AVRIL : 1 ET 3 ; 15 ET 17**

#### WORKS2000 (BUREAUTIQUE)

Séance de 2h30 de 10h à 12h30

**JANVIER : 4 ; 25**

**FÉVRIER : 1 ; 8 ; 22**

**MARS : 15**

**AVRIL : 5 ; 19**

**FORMATION GRATUITE  
SUR INSCRIPTION**

7, rue du Capitaine Guise  
78800 Houillès  
Tel : 01.39.68.68.20  
Fax : 01.39.13.14.21  
E-Mail : [bm@ville-houilles.fr](mailto:bm@ville-houilles.fr)  
Site : [www.bm-houilles.fr](http://www.bm-houilles.fr)



Bibliothèque  
**JULES VERNE**

VILLE DE HOUILLES

## Espace Multimédia

Hiver 2003

Pour débutant ou « faux débutant »,  
adulte, adolescent et jeune

### Initiations à

#### WINDOWS 98

Deux séances de 2h00 de 17h à 19h

**JANVIER : 7 ET 9 ; 21 ET 23**

**FÉVRIER : 4 ET 6 ; 18 ET 20**

**MARS : 11 ET 13**

**AVRIL : 1 ET 3 ; 15 ET 17**

#### WORKS2000 (BUREAUTIQUE)

Séance de 2h30 de 10h à 12h30

**JANVIER : 4 ; 25**

**FÉVRIER : 1 ; 8 ; 22**

**MARS : 15**

**AVRIL : 5 ; 19**

**FORMATION GRATUITE  
SUR INSCRIPTION**

7, rue du Capitaine Guise  
78800 Houillès  
Tel : 01.39.68.68.20  
Fax : 01.39.13.14.21  
E-Mail : [bm@ville-houilles.fr](mailto:bm@ville-houilles.fr)  
Site : [www.bm-houilles.fr](http://www.bm-houilles.fr)

**Annexe 7 : Tableau de fréquentation et de formations de l'Espace Multimédia  
2003/2004**

	JANVIER 2003		JANVIER 2004		%
<b>ESPACE MULTIMEDIA</b>					
<b>INSCRITS</b>					
Jeunes	30		11		-63
Adultes	32		9		-72
Total mensu	62		20		-68
Total génér:	62		20		<b>-68</b>
<b>ACCES</b>					
Internet	305		137		-55
Cédéroms	337		219		-35
Total mensu	642		356		-45
Total génér:	642		356		-45
<b>FORMATIONS INTERNET</b>					
Jeunes	2	1 séance(s)	0	0 séance(s)	-100
Adultes	14	8 séance(s)	9	6 séance(s)	-36
<i>Dont débutant</i>	0		1	1 séance(s)	
Total mensu	16	9 séance(s)	9	0 séance(s)	-44
Total génér:	16	9 séance(s)	9	6 séance(s)	-44
<b>SITE INTERNET</b>					
<b>ACCES</b>					
Total mensu	1170		7625		552
Total génér:	1170		7625		552
<b>PAGES CONSULTEES</b>					
Total mensu	10075		144893		1338
Total génér:	10075		144893		1338

	FEVRIER 2003		FEVRIER 2004		%
<b>ESPACE MULTIMEDIA</b>					
<b>INSCRITS</b>					
Jeunes	13		18		38
Adultes	5		13		160
Total mensu	18		31		72
Total génér:	80		51		<b>-36</b>
<b>ACCES</b>					
Internet	196		201		3
Cédéroms	390		280		-28
Total mensu	586		481		-18
Total génér:	586		837		43
<b>FORMATIONS INTERNET</b>					
Jeunes	0	0 séance(s)	0	0 séance(s)	200
Adultes	10	7 séance(s)	7	5 séance(s)	-30
<i>Dont débutant</i>	2	1 séance(s)	0	0 séance(s)	-100
Total mensu	10	7 séance(s)	7	5 séance(s)	-30
Total génér:	10	7 séance(s)	16	11 séance(s)	60
<b>SITE INTERNET</b>					

ACCES			
Total mensu	1716	6254	264
Total génér:	2886	13879	381
PAGES CONSULTEES			
Total mensu	17020	111573	556
Total génér:	17021	256466	1407

	MARS 2003	MARS 2004	%		
ESPACE MULTIMEDIA					
INSCRITS					
Jeunes	34	11	-68		
Adultes	6	10	67		
Total mensu	40	21	-48		
Total génér:	70	72	3		
ACCES					
Internet	202	121	-40		
Cédéroms	306	343	12		
Total mensu	508	464	-9		
Total génér:	949	1301	37		
FORMATIONS INTERNET					
Jeunes	3	1 séance(s)	0	0 séance(s)	200
Adultes	2	1 séance(s)	5	5 séance(s)	150
<i>Dont débutant</i>	2	1 séance(s)	0	0 séance(s)	-100
Total mensu	5	2 séance(s)	5	5 séance(s)	0
Total génér:	24	18 séance(s)	21	21 séance(s)	-13
SITE INTERNET					
ACCES					
Total mensu	1606	6812	324		
Total génér:	3902	9698	149		
PAGES CONSULTEES					
Total mensu	16910	107189	534		
Total génér:	62166	134284	116		

	AVRIL 2003	AVRIL 2004	%
ESPACE MULTIMEDIA			
INSCRITS			
Jeunes	12	3	-75
Adultes	8	5	-38
Total mensu	20	8	-60
Total génér:	140	80	-43
ACCES			
Internet	148	171	16
Cédéroms	284	263	-7
Total mensu	432	434	0
Total génér:	2168	1735	-20

FORMATIONS INTERNET					
Jeunes	2	2 séance(s)	0	0 séance(s)	200
Adultes	14	10 séance(s)	1	1 séance(s)	-93
<i>Dont débutant</i>	1	1 séance(s)	1	1 séance(s)	0
Total mensuel	16	12 séance(s)	1	1 séance(s)	-94
Total général	47	30 séance(s)	22	22 séances	-53
SITE INTERNET					
ACCES					
Total mensuel	1513		8804		482
Total général	6005		18502		208
PAGES CONSULTEES					
Total mensuel	17572		280543		1497
Total général	61577		414827		574

	MAI 2003	MAI 2004	%
ESPACE MULTIMEDIA			
INSCRITS			
Jeunes	10	10	0
Adultes	16	7	-56
Total mensuel	26	17	-35
Total général	166	109	<b>-34</b>
ACCES			
Internet	127	101	-20
Cédéroms	251	221	-12
Total mensuel	378	322	-15
Total général	2546	1548	-39
FORMATIONS INTERNET			
Jeunes	0	0 séance(s)	200
Adultes	10	2 séance(s)	-90
<i>Dont débutant</i>	0	4 séance(s)	0 séance(s)
Total mensuel	10	4 séance(s)	-90
Total général	57	34 séance(s)	-35
SITE INTERNET			
ACCES			
Total mensuel	4525	9254	105
Total général	10530	14666	39
PAGES CONSULTEES			
Total mensuel	47661	272070	471
Total général	109238	363130	232

## Annexe 8 : Charte Multimédia de l'Espace Multimédia de la bibliothèque



VILLE DE HOUILLES  
Bibliothèque  
Jules Verne

*Charte Multimédia*

*La présente Charte engage tout utilisateur de l'espace Multimédia à se conformer au règlement intérieur de la Bibliothèque ainsi qu'aux conditions d'accès et d'utilisation des ressources informatiques.*

### *Les ressources documentaires*



**Le fonds documentaire informatique :** cet ensemble regroupe le réseau des CDR/ DVD (certains en consultation permanente, d'autres en consultation périodique selon un calendrier préalablement établi), un accès sécurisé pour les Adultes, la sélection de sites Internet recensée par les annuaires Ado et Jeunesse (ces sites sont sélectionnés par la Bibliothèque en fonction de leur intérêt culturel et documentaire, visant à élargir la qualité et la diversité du fonds déjà offert au public) ainsi que le catalogue de la bibliothèque.





**Les titres disponibles :** concernant les CDR/ DVD et les sites Internet, la liste exhaustive est disponible auprès des bureaux d'accueil adulte et jeunesse, du prêt ainsi qu'à côté de chaque poste de consultation. Ces listes sont mises à jour très régulièrement, disponibles sur notre site Web et évolutives : chaque utilisateur peut faire des suggestions. Ces dernières peuvent aussi bien concerner des titres de CDR/ DVD que des adresses de sites Internet. Les suggestions seront étudiées et la personne émettrice sera tenue au courant des choix effectués par la Bibliothèque.





**Les restrictions d'utilisation :** ne faisant pas partie des missions de la Bibliothèque, certains outils et services d'Internet ne sont pas autorisés. Ceci comprend l'utilisation et la consultation de l'E-mail, des news, des listes de diffusions, des forums, des « chats » et tous autres modules de discussion en direct. Le téléchargement et la sauvegarde de données sur disque dur ou disquette ne sont pas admis pour des raisons pratiques de sécurité et de gestion du réseau.

### *Les conditions d'accès*



**Le public :** tout public peut avoir accès à l'Espace Multimédia à la condition expresse de s'être préalablement inscrit auprès du bureau d'accueil adulte. L'inscription est gratuite pour la consultation des CDR/ DVD, payante pour Internet. Pour leur première inscription et avant toute utilisation, les utilisateurs devront obligatoirement signer une fiche individuelle par laquelle ils s'engagent à respecter la Charte Multimédia. Pour les mineurs, la signature d'un des parents est OBLIGATOIRE.



*Les inscriptions :* elles se font au bureau d'accueil adulte. L'utilisateur personnalise son compte en se créant un mot de passe. Il bénéficie d'un temps d'essai de 15 mn afin de vérifier l'adéquation de l'offre à ses besoins.

*Les tarifs :* seules les consultations Internet sont payantes. Le tarif est fixé pour une heure, sans limitation maximum d'achat.

*La réservation et la durée d'utilisation :* afin de ne pas créer de files d'attente trop importantes, il est demandé à chaque utilisateur de réserver ses créneaux horaires de consultation au préalable. L'utilisateur se présentera au bureau d'accueil adulte ou jeune pour signaler sa présence et recevoir en change d'une pièce d'identité le casque audio qu'il devra restituer à la fin de la consultation. En cas d'absence, un poste est considéré comme disponible 10 min après le début de l'heure de réservation. Il sera alors remis à disposition du public, suivant la liste d'attente s'il en existe une. Chaque plage de consultation est fixée à ½ heure. En cas de disponibilité, l'utilisateur a la possibilité de prolonger son temps de consultation.

La réservation des plages horaires peut se faire soit directement aux bureaux d'accueil, soit par téléphone, soit par mail. Concernant ce dernier moyen, la demande devra s'effectuer la veille avant 15h30 (sauf pour le mardi : la demande devra être envoyée au plus tard le samedi à 15h30).

Pour le confort de chacun, un maximum de deux personnes est autorisé par poste de consultation.

*La gestion des impressions gratuites :* les impressions sont fixées à 20 pages par semaine. Le décompte s'effectuera individuellement pour chaque utilisateur grâce à l'association de son login et de son mot de passe. En cas de non-utilisation du quota, le nombre de pages restantes se cumule jusqu'à la fin du mois, moment où tous les comptes sont remis à 0.

## *Les responsabilités de l'utilisateur*

*La confidentialité du login et du mot de passe :* dans la mesure où l'utilisateur fournit son login et son mot de passe, la bibliothèque décline toute responsabilité concernant la perte ou l'utilisation frauduleuse de ces identifiants : l'utilisateur devra veiller à ne pas les divulguer, la bibliothèque n'étant pas en mesure de les communiquer à nouveau.

*Le respect du matériel et du système :* les logiciels présents sur les machines sont optimisés pour une ergonomie totale. En cas de problème ou de besoin d'information sur le fonctionnement, le personnel de la bibliothèque est à disposition des utilisateurs : en aucun cas, ces derniers ne doivent chercher à modifier les paramètres ou endommager le système, auquel cas ils seraient tenus pour responsables de dégradations matérielles ou logicielles et devraient en subir les conséquences civiles et pénales.

*Le respect envers les autres, humainement et socialement, ainsi qu'envers les auteurs et concepteurs :* utilisant des outils mis à disposition par un service public dans un lieu public, les utilisateurs sont tenus de respecter un certain nombre de principes conformes aux lois en vigueur (droit d'auteur, respect de la personne humaine, délit d'incitation à la haine raciale). N'est pas admise la consultation de sites contraires aux missions et principes du Service Public et à la législation française, notamment ceux faisant l'apologie de la violence, de la discrimination ou de pratiques illégales, les sites contraires à la morale (pornographie...).

## *Conséquences en cas de non-respect de la Charte Multimédia*

Le non respect de la Charte entraîne une première exclusion d'une période d'un mois. À la deuxième infraction, l'exclusion de l'Espace Multimédia sera définitive.

**Annexe 9 : Questionnaire sur le site de la Ville**

**Questionnaire sur le site de la Ville de Houilles**

**A retourner par courrier avant le 4 juin :**

**Hôtel de Ville  
Service Communication  
M.C Harmand  
16 rue Gambetta – BP 120  
78805 Houilles cedex**

Afin d'étudier les usages, les usagers et leurs besoins, nous souhaitons recueillir vos suggestions et vos remarques sur le site de la Ville de Houilles.

L'objectif étant de dresser un bilan des services offerts, des besoins et des satisfactions des différents publics, nous faisons donc appel à votre participation pour cette enquête et vous remercions par avance de votre collaboration.

**Le profil de l'utilisateur**

- 1. Age**
- 2. sexe**
- 3. Habitez vous la ville ?**
- 4. Nom de la structure**
- 5. Poste occupé**
- 6. Possédez-vous un PC ou un Macintosh ?**
  - Oui
  - Non
  - Si oui :
    - à votre domicile
    - sur votre lieu de travail

- à l'association

**7. Si oui, disposez-vous d'une connexion à Internet ?**

oui

non

**Si oui , avez-vous le haut débit (type ADSL, câble) ?**

**8. Combien de temps par jour utilisez-vous votre PC ?**

- moins de 30 minutes
- 30 minutes à 1 heure
- 1 à 2 heures
- plus de 2 heures

**9. Vous l'utilisez à des fins :**

- de recherche d'informations
- de recherche d'emploi
- bureautiques (Word, Excel, Access...)
- de jeux
- professionnelles
- de communication (chat, forum, mail...)
- de téléchargement de fichiers
- autres :

**10. Par rapport à votre pratique de l'ordinateur, vous considérez-vous comme :**

- un novice
- un débutant
- un initié
- un bon utilisateur
- un expert

## **L'utilisation du site de la Ville**

### **11. Connaissez-vous le site de la Ville de Houilles ?**

Oui

non

- Si oui, connaissez-vous l'adresse du site ?
  
- Si oui, le fréquentez-vous ?
  
- A quelle fréquence ?
  - très peu
  - de temps en temps
  - souvent
  - très régulièrement

### **12. Quelles sont les rubriques qui vous intéressent ?**

### **13. Pour quelles raisons ?**

### **14. Trouvez-vous le site :**

- facile d'accès
- convivial
- interactif
- autres :

### **15. Avez-vous des remarques sur le plan du site ?**

### **16. Avez-vous des remarques sur les contenus du site ?**

### **17. Aimeriez-vous être consulté quant à son évolution ?**

## **18. La messagerie de la Mairie : son rôle et son usage**

**L'avez-vous déjà utilisée : oui/non**

- Si oui, connaissez-vous son adresse ?
- Si oui, à quelle fréquence ?
- Pour quelles raisons ?

**Si oui, êtes vous satisfait(e) :**

- de la réponse obtenue
- de la rapidité de la réponse
- de la clarté de la réponse
- autres :

**dans le cas où vous êtes insatisfait(e), pour quelles raisons ?**

**vous ne l'avez jamais utilisée, pourquoi ?**

## **19. A votre avis, quel est l'impact du site sur la vie dans la collectivité ?**

### **Echanges et consultation des citoyens**

**20. La collectivité développe t-elle des outils de dialogue avec la population ou la consultation du public via les NTIC ?**

**21. Si oui, lesquels et à quelle fréquence ?**

### **Services administratifs en ligne**

**22. Quelles sont les prestations de services en ligne ?**

- téléchargement de formulaires : oui/non

Si, oui lesquels ?

- démarches intégrales en ligne : oui/non

Si oui, lesquelles ?

- autres :

**23. Quelles sont les prestations que vous souhaiteriez avoir en ligne ?**

**24. Souhaiteriez-vous que des enquêtes auprès des usagers soient régulièrement réalisées pour recueillir leurs besoins ?**

### **Bilan**

**25. Pensez-vous que la Mairie a atteint ses objectifs concernant :**

- l'accès public de l'information
- la consultation du site
- l'amélioration des services rendus aux administrés (télé-services)
- autres :

**26. Votre évaluation du site sur :**

- sa conformité : répond à ce que vous en attendiez
- sa cohérence : en accord ou en contradiction avec d'autres procédures de la Mairie
- sa pertinence : ce qui a été mis en place est-il adapté à votre besoin
- votre degré de satisfaction

**27. Avez-vous connaissance des projets en cours ou futurs, des réflexions sur :**

- l'évolution du site vers un portail Internet citoyen
- les télé procédures possibles
- la démocratie participative
- autres :

**28. Pensez-vous que l'accès à l'Internet relève du service public ?**

**29. Que pensez-vous d'une éventuelle synergie entre les structures de service public de la Ville ?**

**30. Vos suggestions**

**31. Que pensez-vous du questionnaire ?**

## **Annexe 10 : Consultation du site de la Ville, issue de Web trends 2003/2004**

### **WEB TRENDS 2003 ET 2004 : LE SITE DE LA VILLE DE HOUILLES**

#### **Statistiques générales : moyenne de février 2003 à mai 2004**

- Nombre total d'accès effectifs : environ 500
- Moyenne par jour : 15
- Pages vues : 50
- Nombre de visiteurs uniques : environ 5
- Nombre total de sessions : entre 10 et 18

#### **Les fichiers les plus demandés**

- février 2003 à juillet 2003 : sport / municipal
- août 2003 à décembre 2003 : sport / municipal / POS /jardins
- janvier 2004 à mai 2004 : idem

#### **Les pages les plus populaires**

- février 2003 à mai 2004 : site officiel / menu + ville de Houilles (dans un ordre qui diffère selon les mois)

#### **Les groupes de pages les plus populaires**

Rubrique à partir d'octobre 2003 à mai 2004 : les news

#### **Les pages les plus dynamiques de mars 2003 à mai 2004 :**

- Cgi-bin
- Houillasso.pl
- Corrida
- Noir
- Victor

#### **Les principales pages d'entrée de février 2003 à mai 2004 :**

1. le site officiel (16)
2. les équipements (13)
3. houillasso (9)
4. les formalités (7) / Ville de Houilles (7)

5. l'ovillois (4) / centre de loisirs (4) de mai à août 03
6. l'aide sociale (2) /offres d'emploi (2)
7. la corrida / municipal / transport / POS / vie culturelle

### **Les principales pages de sortie**

1. Le site officiel (15)
2. Houillasso (12) / équipements (12)
3. formalités (11)
4. Ville de Houilles (8)
5. centres maternels de loisirs (4) de mai à août 03
6. l'Ovillois (3) / la corrida (3) déc 03 et jan 04
7. offres d'emploi (2)
8. inauguration expo (1) / transports / municipal / service petite enfance / vœux (janvier 04)

## Annexe 11 : Questionnaire sur l'intranet

### **Information à l'intention du personnel de la Ville de Houilles**

Je réalise actuellement un stage à la Mairie de Houilles dans le cadre de mon DESS Espaces Publics Numériques, portant sur les missions suivantes :

- l'audit du site de la Ville de Houilles,
- l'audit de votre intranet,
- l'analyse des accès du public au numérique et à l'Internet dans la ville,
- une réflexion sur l'administration électronique et la démocratie participative.

Afin d'étudier les usages, les usagers et leurs besoins, j'ai choisi de rencontrer et de mener des entretiens auprès du personnel de la Ville de Houilles pour recueillir vos suggestions et vos remarques au sujet de l'intranet.

Mon objectif étant de dresser un bilan des services offerts, des besoins et des satisfactions des différents publics, je fais donc appel à votre participation pour cette enquête et vous remercie par avance de votre collaboration.

**Muriel Limondin**

### **Questionnaire intranet**

**SERVICE** :

**Poste et statut** :

**Age** :

**Sexe** :

**Votre dernier diplôme obtenu** :

#### **Les usages**

1. **Comment avez-vous perçu la mise en place de l'intranet ?**

**2. Avez-vous été sensibilisé lors du projet de mise en place de l'intranet ?**

**3. Avez-vous participé à une enquête ou à un recensement des besoins ?**

**4. Avez-vous reçu une formation ?**

Oui

Non

**5. Si oui, a t-elle répondu à vos attentes et vos questions ?**

**6. Votre adaptation à ce nouvel outil s'est elle bien passée ?**

**7. Par rapport à votre pratique de l'ordinateur, vous considérez-vous comme :**

- un novice
- un débutant
- un initié
- un bon utilisateur
- un expert

**8. Votre fréquentation de l'intranet :**

**9. Quels contenus et services utilisez-vous ?**

- mise à disposition d'information en ligne : lesquelles ?
  - o à caractère général
  - o à vocation collaborative (travail collaboratif)
  - o relative au domaine DRH (postes à pourvoir, formations, concours...)
  - o autres :
- démarches intégrales en ligne : lesquelles ?
- facilité d'interventions des moyens logistiques : lesquelles ?

**10. Quels types de documents recevez-vous dans votre boîte aux lettres ?**

**11. Sur l'accès à l'intranet, diriez-vous qu'il est :**

- Très convivial
- Plutôt facile d'accès
- moyennement facile d'accès
- difficile d'accès

**12. Pensez-vous que cet outil favorise le travail collaboratif entre services ?**

- énormément
- plutôt
- moyennement
- plutôt mal

**13. Que pensez-vous du travail collaboratif ? Votre intérêt ?**

**14. L'intranet a-t-il vraiment changé votre organisation, votre fonctionnement ?**

**15. A votre avis, quel est l'impact de l'intranet dans la gestion de l'information ?**

**16. A votre avis, l'intranet permet :**

- une meilleure visibilité des services
- le décloisonnement des services
- la collaboration inter-services
- une meilleure circulation de l'information
- d'atténuer certaines barrières hiérarchiques
- de rationaliser les tâches de travail
- d'améliorer l'organisation
- de réduire les délais de production
- autres :

**17. A-t-il modifié votre rapport aux technologies de l'information ?**

**18. L'intranet favorise-t-il les relations aux citoyens grâce à l'évolution des procédures et des méthodes de travail ?**

## **Bilan**

### **19. Pensez-vous que les objectifs initiaux ont été atteints concernant :**

- La modernisation du fonctionnement interne avec une évolution des pratiques de travail
- L'autonomie des agents
- La responsabilité des agents
- Autres :

### **20. Comment évalueriez-vous l'intranet:**

- **conforme** : réponse à ce qui est prévu
- **cohérent** : en accord avec les autres procédures de l'institution
- **pertinent** : ce qui a été mis en place est-il adapté à l'objectif visé ?
- **efficace** : ce qui a été mis en place respecte-t-il les coûts, la qualité, la quantité et les délais
- **satisfaisant** pour les usagers

### **21. Avez-vous des suggestions, des remarques, des améliorations à apporter ?**

### **22. Que pensez-vous de ce questionnaire ?**

**Questionnaire pour le public de l'Espace multimédia**

**Le profil de l'utilisateur**

**1. Age**

**2. Sexe :**

Féminin  
Masculin

**3. Habitez-vous la ville ?**

**4. Votre activité :**

Etudiant  
Salarié  
Lycéen  
Collégien  
Sans emploi  
Autre :

**5. Votre dernier diplôme obtenu :**

**6. Quelle est votre situation de famille ?**

Célibataire  
Marié

**7. Emploi des parents**

père :  
mère :

**8. Possédez-vous un PC à la maison ?**

oui (et si oui combien) :  
non

**9. Si oui, disposez-vous d'une connexion à Internet ?**

oui  
non

**10. Combien de temps par jour utilisez-vous votre PC ?**

- Moins de 30 minutes
- 30 minutes à 1 heure
- 1 à 2 heures
- plus de 2 heures

**11. Vous l'utilisez à des fins :**

- de recherche d'informations
- de recherche d'emploi
- bureautiques (word, excel, access...)
- professionnelles
- autres :

**12. Par rapport à votre pratique de l'ordinateur, vous considérez-vous comme :**

- un novice
- un initié
- un débutant
- un bon utilisateur
- un expert

**La fréquentation de l'espace multimédia**

**13. Depuis combien de temps fréquentez-vous cet espace multimédia ?**

**14. Vous fréquentez cet espace multimédia pour les raisons suivantes :**

- ateliers spécifiques
- formations : bureautique, création de pages Web, logiciels
- Internet
- cédéroms
- Autres

**15. Pour y accéder, vous mettez :**

- entre 5 et 15 minutes
- entre 15 et 30 minutes
- entre 30 et 60 minutes

**16. Le lieu vous paraît-il :**

- accueillant et adapté à la consultation et la recherche documentaire
- moyennement adapté
- mal adapté

**17. Dans les ressources propres à l'espace multimédia, le personnel vous semble :**

- compétents en tout
- incompétents dans certains domaines
- plutôt incompétents

**18. Quels types d'ateliers propose l'espace multimédia :**

- individuel
- collectif

**19. Les ateliers individuels permettent-ils :**

- de découvrir
- de vous initier
- de vous former

**20. Sont-ils :**

- formateurs
- trop rapides
- trop vagues

**21. Les ateliers sont-ils fixés par rendez-vous :**

oui  
non

**22. Le contenu des ateliers est-il fixé par :**

- l'utilisateur
- le formateur
- de façon consensuelle

**23. Le rythme d'apprentissage est fonction :**

- des rendez-vous fixés
- de la disponibilité du formateur
- d'une planification déjà existante

**24. Y a-t-il un suivi dans la formation ?**

oui  
non

**25. S'il y a des ateliers collectifs, permettent-ils de :**

- de développer vos connaissances
- de parfaire votre savoir-faire
- de réaliser des projets collectifs
- autres

**26. A quel(s) atelier(s) avez-vous participé ?**

- découverte multimédia
- recherche documentaire sur Internet
- création de sites Web
- utilisation de la messagerie
- utilisation d'outils bureautiques (Word, Excel, Access, Power point...)
- aucun
- autre(s) :

**27. Votre participation hebdomadaire de l'espace multimédia est :**

- de 15 minutes à 1 heure
- de 1 heure à 2 heures
- plus de 2 heures

**28. De quelles sources documentaires aimeriez-vous disposer :**

- sélection de sites documentaires et d'orientation
- catalogues de formation
- logiciels, lesquels ?
- autres :

**29. Votre usage de l'espace multimédia est-il :**

- professionnel
- personnel
- formations ou études
- recherche d'emploi
- autres :

**30. Pour améliorer l'utilisation des ressources, que souhaiteriez-vous :**

- l'augmentation du nombre de PC avec accès Internet
- plus d'outils bureautiques
- un scanner
- une imprimante couleur laser
- un mobilier ergonomique (tables et chaises)
- un meilleur éclairage
- une configuration différente de la salle, un aménagement plus convivial
- aucun changement
- autres :

**31. L'information concernant les services de l'espace multimédia est :**

- bien diffusée sur la Ville de Houilles
- insuffisamment diffusée
- sans opinion

**32. Souhaiteriez-vous que l'espace multimédia :**

- organise des journées « Portes ouvertes »
- crée des évènements thématiques
- autres

**33. Les tarifs vous paraissent-ils :**

- attractifs
- corrects
- trop chers

**34. Les horaires, qui sont les mêmes que ceux d'ouverture de la bibliothèque, sont-ils adaptés à votre situation ?**

oui  
non

**35. Dans le cas où ils ne seraient pas adaptés :**

- une amplitude horaire plus importante serait indispensable
- un réaménagement des horaires actuels serait nécessaire
- autres

**36. Quelles sont les principales améliorations qui pourraient être apportées :**

- les plages horaires d'ouverture
- le temps d'utilisation par personne
- l'accompagnement proposé aux usagers
- les temps d'attente pour accéder aux équipements
- la qualité des équipements mis à disposition
- les coûts d'accès
- plus de formations, d'initiation aux outils

**37. Selon vous, les indicateurs d'évaluation de l'espace multimédia répondent-ils :**

- **conformité** : réponse à ce qui est prévu
- **cohérence** : en accord ou en contradiction avec d'autres procédures de l'institution
- **pertinence** : ce qui a été mis en place est-il adapté à l'objectif visé ?
- **satisfaction** des usagers

**38. Fréquentez-vous d'autres espaces multimédia**

Si oui, lesquels et pourquoi :

**39. Pensez-vous que l'accès à Internet doit être un service public : oui/non**

**Pourquoi ?**

**40. Que pensez-vous d'une éventuelle synergie entre la bibliothèque et les autres services publics de la Ville de Houilles ?**

Comme par exemple, le HIJ, l'Espace Territorial d'action social, le Centre communal d'action social

**41. Vos remarques et idées sur l'Espace Multimédia**

**Que pensez-vous du questionnaire ?**

**Questionnaire pour le public du HIJ**

**Le profil de l'utilisateur**

**1. Age**

**2. Sexe :**

Féminin  
Masculin

**3. Habitez-vous la ville ?**

**4. Votre activité :**

Etudiant  
Salarié  
Lycéen  
Collégien  
Sans emploi  
Autre :

**5. Votre dernier diplôme obtenu :**

**6. Quelle est votre situation de famille ?**

Célibataire  
Marié

**7. Emploi des parents**

père :  
mère :

**8. Possédez-vous un PC à la maison ?**

oui (et si oui combien) :  
non

**9. Si oui, disposez-vous d'une connexion à Internet ?**

oui  
non

**10. Combien de temps par jour utilisez-vous votre PC ?**

- Moins de 30 minutes
- 30 minutes à 1 heure
- 1 à 2 heures
- plus de 2 heures

**11. Vous l'utilisez à des fins :**

- de recherche d'informations
- de recherche d'emploi
- bureautiques (word, excel, access...)
- de jeux
- professionnelles
- de communication (chat, forum, mail...)
- de téléchargement de fichiers
- d'interrogation du site de la bibliothèque municipale
- autres :

**12. Par rapport à votre pratique de l'ordinateur, vous considérez-vous comme :**

- un novice
- un débutant
- un initié
- un bon utilisateur
- un expert

**La consultation du Houilles Information Jeunesse**

**13. Comment avez-vous connu le HIJ ?**

**14. L'information concernant les services du HIJ est :**

- bien diffusée sur la Ville de Houilles
- insuffisamment diffusée
- sans opinion

**15. Depuis combien de temps fréquentez-vous le HIJ ?**

**16. Vous le fréquentez pour les raisons suivantes :**

- rédaction de CV
- recherche documentaire, consultation dossiers de presse ou thématiques
- orientation (scolaire ou professionnelle)
- consultation de dossiers de presse et dossiers thématiques
- ateliers spécifiques

- formations : bureautique, création de pages Web, logiciels
- Internet
- messagerie
- Interrogation de cédéroms
- Prévention santé
- Mes droits (insertion, aide au logement, bourses...)
- Autres

**17. Quelles sont les conditions d'accès ?**

- libre accès
- sur rendez-vous
- résident de Houilles
- autres :

**18. Pour y accéder, vous mettez :**

- entre 5 et 15 minutes
- entre 15 et 30 minutes
- entre 30 et 60 minutes

**19. Le lieu vous paraît-il :**

- accueillant et adapté à la consultation et à la recherche documentaire
- moyennement adapté
- mal adapté

**20. Dans les ressources propres au HIJ, le personnel vous semble :**

- compétents en tout
- compétents dans certains domaines
- plutôt incompetents

**21. Quels types de prestations propose le HIJ :**

- information
- orientation
- accompagnement de projets
- suivi de projets

**22. Propose t-il des ateliers individuels :**

- pour découvrir la recherche documentaire, la bureautique, les logiciels
- pour vous y initier
- pour vous y former
- autres :

**23. Si oui, sont-ils :**

- formateurs

- trop rapides
- trop vagues

**24. La consultation au HIJ exige t-elle une prise de rendez-vous :**

oui  
non

**25. L'accueil et l'accompagnement au HIJ est fonction :**

- des rendez-vous fixés et d'une planification
- de la disponibilité de la responsable de la structure
- pas de planification particulière

**26. Y a t-il un suivi dans l'accompagnement de projet ?**

oui  
non

**27. Les prestations du HIJ vous permettent-ils :**

- de développer vos connaissances
- de parfaire votre savoir-faire
- de réaliser des projets
- satisfaire votre curiosité
- accéder à des services en ligne
- autres

**28. Votre consultation hebdomadaire de HIJ est :**

- de 15 minutes à 1 heure
- de 1 heure à 2 heures
- plus de 2 heures

**29. Quelles sources documentaires aimez-vous consulter actuellement ?**

**30. De quelles sources documentaires aimeriez-vous disposer ?**

- quotidiens et revues : lequel(les)
- revues d'orientation : lesquelles
- dossiers documentaires thématiques
- catalogues de formations
- sélection de sites Internet documentaires et d'orientation
- autres :

**31. Votre motivation pour utiliser les services du HIJ est-elle :**

- personnelle
- orientation
- formations ou études (cursus scolaire)
- recherche d'emploi (réinsertion )
- autres :

**32. Quels sont les points positifs du HIJ ?**

**33. Pour améliorer l'utilisation des ressources, que souhaiteriez-vous :**

- l'augmentation du nombre de PC avec accès Internet
- plus d'outils bureautiques (logiciels)
- un scanner
- une imprimante couleur laser
- un mobilier ergonomique (tables et chaises)
- un meilleur éclairage
- une configuration différente de la salle, un aménagement plus convivial
- aucun changement
- autres :

**34. Souhaiteriez-vous que le HIJ :**

- organise des journées « Portes ouvertes »
- crée des évènements thématiques
- autres

**35. Les horaires sont-ils adaptés à votre situation :**

oui  
non

**36. Dans le cas où ils ne seraient pas adaptés :**

- une amplitude horaire plus importante serait indispensable
- un réaménagement des horaires actuels serait nécessaire
- autres

**37. Quelles sont les principales améliorations qui pourraient être apportées :**

- les plages horaires d'ouverture
- le temps d'utilisation par personne
- l'accompagnement proposé aux usagers
- les temps d'attente pour accéder aux équipements
- la qualité des équipements mis à disposition
- les conditions d'accès

- plus de formations, d'initiation aux outils

**38. Vos indicateurs d'évaluation de la structure :**

- **sa conformité** : réponse à ce qui est prévu
- **sa cohérence** : en accord ou en contradiction avec d'autres procédures de l'institution
- **sa pertinence** : ce qui a été mis en place est-il adapté au besoin ?
- **sa satisfaction** des usagers

**39. Fréquentez-vous d'autres cellules d'information et d'orientation :**

Si oui, lesquels et pourquoi :

**40. Pensez-vous que l'accès à Internet doit être un service public :**

oui  
non

**41. Que pensez-vous d'une éventuelle synergie entre le HIJ et les autres services publics de la Ville de Houilles ?**

Comme par exemple, la bibliothèque municipale qui propose actuellement le seul accès internet et pourquoi pas, l'Espace Territorial d'action social, le Centre communal d'action social...

**42. Vos remarques et idées sur la structure**

**La fréquentation de l'espace multimédia**

**43 . Connaissez-vous l'espace multimédia de la Bibliothèque ?**

**44 . Si oui, le fréquentez-vous ?**

**45. Depuis combien de temps fréquentez-vous cet espace multimédia ?**

**46. Vous fréquentez cet espace multimédia pour les raisons suivantes :**

- ateliers spécifiques
- formations : bureautique, création de pages web, logiciels
- Internet

- Cédéroms
- Autres

**47. Pour y accéder, vous mettez :**

- entre 5 et 15 minutes
- entre 15 et 30 minutes
- entre 30 et 60 minutes

**48. Le lieu vous paraît-il :**

- accueillant et adapté à la consultation et la recherche documentaire
- moyennement adapté
- mal adapté

**49. Dans les ressources propres à l'espace multimédia, le personnel vous semble :**

- compétents en tout
- incompétents dans certains domaines
- plutôt incompétents

**50. Quels types d'ateliers propose l'espace multimédia :**

- individuel
- collectif

**51. Les ateliers individuels permettent-ils :**

- de découvrir
- de vous initier
- de vous former

**52. Sont-ils :**

- formateurs
- trop rapides
- trop vagues

**53. Les ateliers sont-ils fixés par rendez-vous :**

oui  
non

**54. Le contenu des ateliers est-il fixé par :**

- l'utilisateur
- le formateur
- de façon consensuelle

**55. Le rythme d'apprentissage est fonction :**

- des rendez-vous fixés
- de la disponibilité du formateur
- d'une planification déjà existante

**56. Y a t-il un suivi dans la formation ?**

- oui
- non

**57. S'il y a des ateliers collectifs, permettent-ils de :**

- de développer vos connaissances
- de parfaire votre savoir-faire
- de réaliser des projets collectifs
- autres

**58. A quel(s) atelier(s) avez-vous participé ?**

- découverte multimédia
- recherche documentaire sur Internet
- création de sites Web
- utilisation de la messagerie
- utilisation d'outils bureautiques (Word, Excel, Access, Power point...)
- aucun
- autre(s) :

**59. Votre participation hebdomadaire de l'espace multimédia est :**

- de 15 minutes à 1 heure
- de 1 heure à 2 heures
- plus de 2 heures

**60. De quelles sources documentaires aimeriez-vous disposer :**

- sélection de sites documentaires et d'orientation
- catalogues de formation
- logiciels, lesquels ?
- autres :

**61. Votre usage de l'espace multimédia est-il :**

- professionnel
- personnel
- formations ou études
- recherche d'emploi
- autres :

**62. Pour améliorer l'utilisation des ressources, que souhaiteriez-vous :**

- l'augmentation du nombre de PC avec accès Internet
- plus d'outils bureautiques
- un scanner
- une imprimante couleur laser
- un mobilier ergonomique (tables et chaises)
- un meilleur éclairage
- une configuration différente de la salle, un aménagement plus convivial
- aucun changement
- autres :

**63. L'information concernant les services de l'espace multimédia est :**

- bien diffusée sur la Ville de Houilles
- insuffisamment diffusée
- sans opinion

**64. Souhaiteriez-vous que l'espace multimédia :**

- organise des journées « Portes ouvertes »
- crée des évènements thématiques
- autres

**65. Les tarifs vous paraissent-ils :**

- attractifs
- corrects
- trop chers

**66. Les horaires, qui sont les mêmes que ceux d'ouverture de la bibliothèque, sont-ils adaptés à votre situation**

oui  
non

**67. Dans le cas où ils ne seraient pas adaptés :**

- une amplitude horaire plus importante serait indispensable
- un réaménagement des horaires actuels serait nécessaire
- autres

**68. Quelles sont les principales améliorations qui pourraient être apportées :**

- les plages horaires d'ouverture
- le temps d'utilisation par personne
- l'accompagnement proposé aux usagers
- les temps d'attente pour accéder aux équipements
- la qualité des équipements mis à disposition
- les coûts d'accès

- plus de formations, d'initiation aux outils

**69. Selon vous, les indicateurs d'évaluation de l'espace multimédia répondent-ils :**

- **conformité** : réponse à ce qui est prévu
- **cohérence** : en accord ou en contradiction avec d'autres procédures de l'institution
- **pertinence** : ce qui a été mis en place est-il adapté à l'objectif visé ?
- **satisfaction** des usagers

**70. Fréquentez-vous d'autres espaces multimédia**

Si oui, lesquels et pourquoi :

**71. Pensez-vous que l'accès à Internet doit être un service public : oui/non  
Pourquoi ?**

**72. Que pensez-vous d'une éventuelle synergie entre la bibliothèque et les autres services publics de la Ville de Houilles ?**

Comme par exemple, le HIJ, l'Espace Territorial d'action social, le Centre communal d'action social

**73. Vos remarques et idées sur le dispositif**

**Que pensez-vous du questionnaire ?**

## Sources et références bibliographiques

ARTESI Ile-de-France. *Cahier des charges type pour un Portail Internet Citoyen d'une ville*, février 2004

Disponible sur :

ARTESI Ile-de-France, ip-label Consulting. *Etude des sites WEB des collectivités françaises*. Rapport d'étude, mai 2004

Disponible sur : [www.artesi-idf.com](http://www.artesi-idf.com)

Association sur l'accès public et appropriation citoyenne des technologies de l'information

Disponible sur : <http://www.creatif-public.net>

Cabinet Occurrence. *Occurrence pour la ville de Houilles : Perception du site Web et pistes de progrès*. Paris, janvier 2002

Groupe Ecartel.net. *WebTrends : Rapport statistique Mensuel complet* [www.ville-houilles.fr](http://www.ville-houilles.fr), préparé par : Administrateur, (www.WebTrends.com) de 01.02.2003 au 01.05.04

Institut GFK. *Les Français, Internet & La Micro*. Etude menée pour le magazine informatique SVM. « *La France rattrape son retard grâce à l'ADSL* », Source ZDNet France Jeudi 22 janvier 2004

Disponible sur :

Observatoire des télécommunications dans la ville. *L'intranet en collectivité territoriale : Plate-forme de services et levier de management*. Rapport réalisé dans le cadre du groupe "TIC et management" avec la collaboration de Catherine Voglimacci. Et présidé par Sylvie Mercier, Maire Adjointe à Joinville-le-Pont, novembre 2003, 68 pages

Disponible sur : [www.telecomville.org/Util/publi/pubconsultsom.php?ID=50000088](http://www.telecomville.org/Util/publi/pubconsultsom.php?ID=50000088)

*L'Ovillois*, numéro 67, janvier 2003, « Premiers lauriers pour Houilles.fr ! »

Disponible sur : <http://www.ville-houilles.fr/ovillois/673.htm>

*L'Ovillois*, numéro 82, juin 2004, « *Intercommunalité : on avance* »

Disponible sur : <http://www.ville-houilles.fr/iqd9.htm>

Ville de Houilles. *Aide-mémoire de la Fonction Publique Territoriale*

Ville de Houilles. GESLIN, C. *Bilan du Forum Job d'été du 3 avril 2004*. Houilles Information Jeunesse, Direction Jeunesse et Sports, avril 2004

Ville de Houilles - *Guide pratique 2004*

Ville de Houilles. REY, A. *Rapport d'activité 2003 de la Bibliothèque Jules Verne* rédigé par la directrice de la Bibliothèque municipale

Yvelines compétences, réseau yvelinois dédié aux TIC

Disponible sur : <http://www.yvelines-compétences.com/reseau/technologies/index.asp>

## **Coordonnées personnelles**

Muriel LIMONDIN

23 rue Gambetta

78800 HOUILLES

tél. : 01 39 68 06 46

06 60 85 02 05

Courriel : [muriel.limondin@free.fr](mailto:muriel.limondin@free.fr)