



HAL
open science

A la conquête des Territoires en réseaux

Emmanuel Eveno

► **To cite this version:**

Emmanuel Eveno. A la conquête des Territoires en réseaux. Territoriales Editions, pp.138, 2010, 978-2-35295-972-4. hal-00990659

HAL Id: hal-00990659

<https://univ-tlse2.hal.science/hal-00990659v1>

Submitted on 13 May 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

À LA CONQUÊTE DES NOUVEAUX TERRITOIRES EN RÉSEAUX

Les réalités de l'Internet territorial
dans les communes



Un ouvrage d'Emmanuel EVENO,

Professeur à l'Université de Toulouse II Le Mirail, chercheur au LISST-CIEU
Président de l'Association Villes Internet

Préfacée par Alain d'Iribarne

Administrateur de la Fondation Maison des Sciences de l'Homme de Paris.

Avec la collaboration de :

Florence Durand-Tornare, Déléguée de l'Association Villes Internet

et le concours de :

Cheik Diop, doctorant au LISST-CIEU, Université de Toulouse II Le Mirail

Marie Daniès, Chargée de mission à l'Association Villes Internet

Françoise Desbordes, Ingénieur d'études au LISST-CIEU, Université de Toulouse II Le Mirail

Anne Daubrée, journaliste

Sommaire

Préface : Alain d'Iribarne

Introduction

Partie 1: Les acteurs de la « société en réseaux»

I Les formes de l'action publique en matière de TIC

A - Les politiques publiques dédiées aux TIC

1. L'Etat interventionniste et la logique des « grands chantiers nationaux »

2. L'affirmation du niveau européen

3. L'apparition de « nouveaux acteurs »

B - Les Collectivités locales et les TIC

1. Quand les Collectivités se regroupent et s'organisent

a) Les associations comme outils de captation d'un nouveau type de compétences et d'expertises.

b) Les associations, comme coalitions d'intérêts...

c) Les associations de veille...

2. La logique d'expérimentation, l'innovation comme objectif

C. -. Quand le monde associatif « s'empare » des TIC

1. Les associations et les TIC : de la contestation à la conquête de nouvelles responsabilités

2. Les associations au secours de l'« impuissance » publique face au déferlement des TIC

D – Le foisonnement associatif

1. Les acteurs associatifs de la gouvernance d'Internet

2. Les associations de type « académie »

3. Les « innovateurs »

4. Les « Vigies » et « Militants »

5. Les acteurs territoriaux

a) Les Agences territoriales, observatoires, centres de ressources...

b) les “groupements” ou collectifs d'acteurs territoriaux

6. Les formations de type syndical, les unions de défenses des intérêts d'acteurs ou d'utilisateurs

a) Groupements professionnels ou interprofessionnels

b) Les Clubs d'anciens, de pairs, les « Business Clubs »...

c) La représentation et la défense des Utilisateurs

7. Les médias alternatifs

II Le modèle « Villes Internet »

A - une généalogie à l'articulation entre la société civile et le monde des collectivités locales

1. Acteur de la société civile

2. Un modèle qui pourrait faire école...

B – Les Labels dans le domaine des TIC

1. Deux types de Label

a) Les Labels : Outils de normalisation

b) Les Labels / Concours

2. Le « Label Villes Internet »

- 3. Des Labels à l'étranger
- C - Les Labels dédiés aux collectivités locales
 - 1. Les labels « officiels »
 - 2. Des labels comme s'il en pleuvait...
 - a) Développement durable, écologie...
 - b) encore et toujours... des TIC
 - 3. Le Label « Villes Internet »

Partie 2 : Dix années de Label « villes internet ».

III Histoire et géographie de la labellisation

- A – Dix éditions plus une..
- B – Les catégories de collectivités
 - 1. La France rurale du Label.
 - 2. Les petites villes
 - 3. Les villes moyennes
 - 4. Les grandes villes

- C - Les « villes référentes »
 - 1. Les Villes « 5 arobases »
 - 2. Le Groupe des Villes « 4 arobases »

IV Les thématiques importantes du Label

A - Les référentiels historiques et fondamentaux du Label

- 1. L'accès public à Internet
- 2. Mise en réseaux des acteurs
- 3. services aux habitants
 - a) Personnalisation des services
 - b) Géolocalisation des services
 - c) Mise en réseau des habitants entre eux
- 4. organisation des services publics locaux
- 5. Administration électronique
- 6. relations avec les citoyens / administrés
 - a) Information
 - b) Consultation
 - c) Concertation et co-production
 - d) Suivi de la politique publique

B - Les valeurs « transversales »

- 1. Promotion du logiciel libre
- 2. Le développement durable
- 3. La Coopération décentralisée
- 4. La Prise en compte des publics fragiles

Partie 3 : L'internet Territorial Ou Le développement d'un « Territoire public » ?

V L'émergence d'un « Internet Territorial »

A - Une enquête « nécessaire » ?

- 1. L'objet de notre enquête et ses principaux résultats...
- 2. Eléments de définition d'un « internet territorial » ?
 - a) Territorialités et identités dans le « cyberspace » ?
 - b) L'invention d'un « territoire public » comme innovation politique...
 - c) Les territoires publics comme innovations sociales urbaines

B - Les grandes caractéristiques de l'Internet territorial : les premiers résultats de notre enquête

- 1. Confiance des usagers dans l'information trouvée sur Internet

2. Fréquentation des sites Internet
3. Opinions sur le site de la ville de résidence
4. Vie sociale
5. Pratiques citoyennes

VI Les Profils d'utilisateurs

A - Les niveaux de participation

1. La participation ou le degré d'implication des Internautes
2. « Internautes actifs » et « Internautes passifs »
 - a) Les Internautes « Actifs »
 - b) Les Internautes « Passifs »

B – Usagers et Usages d'Internet

1. Les Usages
2. La problématique de la fiabilité des informations
3. Les figures d'Internautes, en fonction des types d'usages.
 - a) Profils « Globaux »
 - b) Profils « territoriaux : Les résultats de l'enquête conduite en 2000 à Parthenay

VII Les Internautes territoriaux

A – Les grandes caractéristiques socio-démographiques

1. Structure par Ages
2. Niveaux de formation
3. Lieux de résidence
4. Fréquences d'utilisation
5. Les lieux d'accès à Internet

B – Les différents profils d'Internautes territoriaux

1. Les « Consommateurs »
2. – Les « Créateurs »
3. Les « hédonistes - Joueurs »
4. Les « Entrepreneurs »
5. Les « Réseauteurs »
6. - Les « citoyens – observateurs »
7. Les « citoyens – acteurs »

Conclusion

Bibliographie

Webographie

Annexes

Préface

Citoyenneté, démocratie locale et légitimité de l'action publique

Le parti pris retenu par Emmanuel Eveno dans cet ouvrage a le mérite de s'appuyer de façon centrale sur un système d'actions à la fois situées et datées puisqu'il ambitionne de faire le bilan du « développement local » d'Internet sur ces onze dernières d'années (1999-2010), en France. Il s'appuie pour cela sur un dispositif mis en place par une Association : « Villes Internet ». Ce choix constitue, d'un point de vue méthodologique, une tentative intéressante puisqu'il affiche la présence d'un filtre constitué par un acteur autoproclamé porteur d'un projet militant : l'Internet citoyen.

Face à ce défaut qui pourra paraître majeur aux yeux des statisticiens, le dispositif central utilisé par Emmanuel Eveno a une vertu autrement plus cardinale qui en fait tout son prix : celle de fonctionner comme un quasi panel. Il permet en effet d'effectuer des suivis longitudinaux « d'internétisation » de villes ou de communautés urbaines, avec des entrées et des sorties dans le dispositif d'observation, mais aussi avec des présences constantes. Il permet donc de suivre, sur un temps long pour la vie de l'Internet, un ensemble de processus de diffusion et d'appropriation qui constitue une information particulièrement précieuse sur un phénomène qui, en dépit du nombre impressionnant des publications de toutes natures qui lui sont consacrées, reste finalement, très mal connu dans sa réalité concrète. Ce dispositif central permet de suivre ainsi des politiques publiques de ce qui a pu être appelé de « numérisations de ville » ou, si l'on préfère, des politiques publiques d'offre de « services numériques » de villes.

Par rapport à son objectif annoncé qui est de donner à voir « l'invention au quotidien de l'internet », un autre intérêt de cet ouvrage est qu'il s'appuie également sur les résultats d'enquêtes qui « donnent à voir » des visages « d'internautes » à travers les usages qu'ils font de l'internet : les usages des services qui leurs sont offerts mais aussi de ceux qu'ils inventent par eux même, avec leurs motivations et leurs représentations. Il y a là un rassemblement d'un matériau dont la forme est un tant soit peu hétéroclite – comment aurait-il pu en être autrement compte tenu de la diversité de leurs origines ? -, mais dont le rapprochement permet de donner un contenu concret à ces trois finalités d'usages de l'Internet traditionnellement considérés comme dominantes que sont les usages de communication, d'information et de transactions, sans oublié – et c'est un mérite supplémentaire –, les usages de « citoyenneté dans la ville ».

A travers les typologies qui sont proposées – services offerts, usagers et usages – c'est finalement à la vision de « l'Internaute territorial » qu'Emmanuel Eveno cherche à nous inviter, un Internaute qui s'ouvre à la mondialisation, mais dont la vie s'inscrit dans des milieux sociaux fortement balisés par des territoires et, en particulier, par le territoire de sa ville, l'ensemble le conduisant à s'interroger sur l'émergence d'un « territoire public », nouveau territoire qui aurait sa spécificité propre au regard des autres catégories, plus traditionnellement utilisées.

Mais, avant de nous livrer le fruit de sa chasse au « modèle de ville Internet » et aux « types d'Internautes », Emmanuel Eveno se saisit du prétexte légitime de spécifier « d'où il parle », pour nous livrer, dans une première partie de son ouvrage, une présentation de la place

occupée dans la décennie qui borde son analyse, par ce qu'on pourrait appeler le « dispositif associatif » : sa richesse et son foisonnement ont accompagné – ou plus exactement supporté - la dynamique de l'Internet autant français que mondial. Il y a là une information particulièrement fouillée - à notre connaissance tout à fait exceptionnelle -, qui permet de bien mieux saisir ce qu'a été le caractère foisonnant de cette période, à travers la mise en évidence des jeux de ces acteurs moteurs de l'Internet qu'ont été les Associations, tant au niveau régional que national et européen. Ainsi, le processus d'Internétisation des Villes a été tiré et poussé, par des acteurs collectivement organisés qui se sont saisis d'espaces de liberté d'action laissés d'un côté par les pouvoirs public étatiques et de l'autre par les puissances industrielles, pour mener leurs politiques, se coalisant de façon plus ou moins structurées en fonction de leurs vœux et de leurs refus.

C'est dire toute la richesse de cet ouvrage qui a le mérite d'aider à bien mieux comprendre cette période d'incubation qu'a représentée la première décennie de l'an 2000, elle-même venant prendre la suite de la période des « pionniers » qui a plus particulièrement caractérisé la décennie antérieure. On peut dire, en effet, qu'en France – et pas seulement en France –, les années 90 ont été les années de la préhistoire de l'Internet, au cours desquelles, d'immenses processus sociaux d'inventivité, de créativité – d'innovations -, ce sont mis en branle et combien ces processus, tout en possédant des traits communs, ont correspondu dans les faits les plus concrets à des diversités non seulement « sociétales », mais aussi locales. Ils se sont inscrits au plus profond des terroirs, comme le montre la place occupée par les petites villes - voir les villages -, dans les palmarès de « Ville Internet »

Comme le souligne si justement Emmanuel Eveno, en particulier quand il se livre à quelques essais de comparaison avec d'autres palmarès, on voit que ce sont moins les caractéristiques structurelles des villes qui sont en cause en la matière que le dynamisme des équipes municipales et, au-delà, des citoyens.

Un tel constat ne peut qu'être encourageant sur le plan politique - du point de vue de la « vie de la cité »-, car il réhabilite en quelque sorte l'importance du rôle du politique. On remarquera au passage, cependant, que le caractère de « droite » ou de gauche », des municipalités, n'a pas été pris en compte comme variable de l'analyse. Mais il est également encourageant du point de vue socio-anthropologique, dans la mesure où il incite à avoir une vision dialectique des rapports dynamiques existant entre le Technologique et le Social. Comme nous l'avons dit à de nombreuses autres reprises : le social se saisit autant de la technologie que la technologie du sociale. Il y a là un résultat suffisamment robuste pour mériter d'être souligné à nouveau.

Ceci étant dit, on souhaiterait revenir plus en détail sur les grands thèmes abordés par Emmanuel Eveno et en particulier sur le contexte des années quatre-vingt-dix/deux mille.

Le contexte des années 90 et 2000

Au niveau mondial, le début des années 80 avec le deuxième choc pétrolier voit émerger une première rénovation structurelle du modèle de croissance de l'après-guerre tiré par la demande de la consommation de masse et de « l'Etat providence ». C'est le moment où commence la montée en force d'une logique de « mondialisation » tirée par le libre-échange économique. Elle incite les gouvernements nationaux à s'engager dans des politiques de dérégulation ayant comme objectif d'abattre les entraves à la libre circulation des

marchandises et des capitaux, de-même que les monopoles d'Etat, singulièrement dans le domaine des infrastructures en réseau que sont les télécommunications¹

Elle les incite également à rechercher un nouveau modèle de croissance qui intègre des nouvelles générations de technologies en phase d'émergence et de diffusion, dont il est attendu beaucoup tant en terme de renouvellement de marchés que de renouvellement de compétitivités productives.

C'est dans ce même mouvement que sont créés les labels qualités destinés à donner au « client » une assurance sur la qualité des produits et services qui leurs sont offerts. Dès lors, commencent à proliférer des organismes ou agences de certification qui se donnent comme mission de « certifier » cette qualité à partir de l'application d'un cahier des charges associé à un label.

De même, au niveau européen, la Commission européenne soucieuse de voir monter le niveau de chômage dans les Etats membres, incite ces derniers à favoriser des politiques de désétatisation et de développement de la « libre concurrence », à charge à eux de mettre en place les institutions voulues de régulation. C'est le moment où, comme le rappelle Emmanuel Eveno, la Commission publie le « Livre blanc » sur la croissance et le développement plus connu sous l'appellation de « rapport Delors » qui va constituer une sorte de référence doctrinale pour les politiques européennes de moyen terme en particulier avec ce qui sera « l'agenda de Lisbonne ».

Dans ce contexte, la démarche prosélyte d'Al Gore, récemment élu comme Vice-Président des Etats-Unis, consistant à visiter les Institutions Européennes à Bruxelles – et singulièrement le Parlement –, pour vanter les mérites des « autoroutes de l'information », constitue un événement important pour la dynamique de l'Internet européen, tandis que le « rapport Bangemann » - Directeur général de la DG III - lance réellement la machinerie de « la société de l'information » au niveau européen. Dès lors, la Commission européenne qui croit fortement aux vertus de ce qui est appelé alors les NTIC pour relancer la croissance économique et de ce qui est appelé la « société de l'information » pour favoriser, en plus, la réduction des inégalités et le développement de la démocratie, devient un opérateur central dans ce domaine, finançant des activités d'études et de recherche ainsi que d'expérimentation.

Une particularité de l'intervention de l'Union européenne réside dans le fait que nombre de ses pays membre ont des structures fédérales ou du moins des institutions régionales très puissantes et actives, de sorte que leur capacité de « lobbying » se traduit par des modes d'actions qui passent largement au travers des Etats centraux. Face à ces orientations, les « jeunes » et faibles collectivités territoriales françaises ont du mal, à quelques exceptions près, à disposer des ressources et savoir-faire nécessaires pour être présentes dans ces programmes et sont amenées, pour les plus dynamiques d'entre elles, à rentrer dans des consortium au sein desquels elles ont peu de rôle de *leadership*²

¹ On pourra se reporter à Sébastien Caré « *La pensée libertarienne. Genèse, fondements et horizons d'une utopie libérale* » Paris, Puf, Col. Fondements de la politique, 2009.

On notera cependant que les plaidoyers en faveur du libre-échange non sont pas d'aujourd'hui comme l'atteste par exemple les œuvres de Frédéric Batista (1801-1850) Frédéric Batista : « Ce que l'on voit et ce qu'on ne voit pas », Paris, Romillat, 2001 (2^{ème} Ed.)

² Curieusement et probablement par modestie personnel en raison du rôle qu'il y a joué, Emmanuel Eveno passe pratiquement sous silence le rôle leader qu'a joué le District de Parthenay sous l'impulsion décisive de Michel Hervé dans toute la période qui va de 1995 à 2000,

Or, *au niveau national*, la mise en place de la loi de décentralisation avec l'arrivée de la « gauche unie » au pouvoir en 1981, avait conduit à la création d'une collectivité territoriale nouvelle, les Conseils Régionaux, venant s'interposer entre l'Etat central et les anciennes collectivités territoriales de référence que sont les Départements sans que, à une exception près, la formation professionnelle, cette nouvelle collectivité ait des attributions spécifiques.

Il résulte de cette innovation institutionnelle un mouvement de réaction des autres collectivités territoriales – et singulièrement des municipalités –, qui passent à l'action pour mieux affirmer leur légitimité de porteur de la démocratie « de proximité ». Il en résulte aussi une modification importante dans la perspective d'aménagement du territoire avec un examen plus attentif de ce qui se fait ailleurs, en particulier dans les autres pays européens à traditions plus fédéralistes que « jacobines ».

En ce qui concerne la « société de l'information », comme le souligne bien Emmanuel Eveno, alors que les efforts de la France ont avant tout portés, à travers sa Direction des Télécommunications, sur une politique de rattrapage en matière d'infrastructure de réseau et de mise en place de la « télématique » grâce au « Minitel », ce n'est, dans la pratique, qu'en 1998 avec le PAGSI, qu'elle se jette, au niveau de l'Etat, dans une politique visant la « Société de l'Information ».

Dans un tel contexte, au niveau national, l'institution représentative des élus des collectivités territoriales qu'est le Sénat se saisit de cette question bien plus que l'Assemblée Nationale, comme le montrent par exemple, les rapports de Franck Sérusclat³. De même, les chercheurs en sciences sociales à la recherche d'outils et de concepts susceptibles de leur permettre de rendre compte des phénomènes se diffusant dans la société française, essaient de développer des approches basées sur des « articulations de niveaux », des « gouvernances de territoires », de « l'action publique », cette dernière notion étant retenue pour pouvoir intégrer les interventions de tous les acteurs concernés, indépendamment de leurs statuts et de leurs finalités. Enfin, le milieu associatif à caractère « citoyen », voit là, un nouveau champ à occuper.

Cette « citoyenneté » dont l'Association « Villes Internet » est porteuse, doit d'autant plus être replacée dans le grand mouvement de mise en cause de la démocratie électorale que ses fondateurs, à travers VECAM⁴, sont directement issus de cette mouvance qui, dans la foulée

Pour plus d'information sur ces projets, leurs philosophies et leurs réalisations, on se reportera aux rapports correspondant à ces trois projets « METASA », « MIND » et « IMAGINE »

³ Franck Sérusclat, fait partie de ces élus qui se préoccupent des effets sur la société des choix technologiques. C'est à ce titre qu'il a été un membre actif de l'Office parlementaire des choix scientifiques et technologiques et particulier dans le domaine des TIC et des Biotech. C'est ainsi qu'il a été l'auteur du rapport « *Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication : l'Homme Cybernétique Tome 1* » Paris, O.P.E.C.S.T. 1995, rapport dont le titre reprend quasi mot pour mot, celui d'un ouvrage qu'il a publié en 1980 (Ed. L'inconnu).

⁴ Le lien généalogique rappelé par Emmanuel Eveno à travers Jacques Robin et Joël de Rosnay, mais aussi Edgar Morin, entre VECAM et le « Groupe des 10 » crée dans la mouvance de 1968, est extrêmement important, On retrouve en effet les mêmes, à l'origine du CESTA (Centre d'Etude des Systèmes et de Technologies Avancées) qu'ils créent avec l'appui de Jean-Pierre Chevènement, premier Ministre de la Recherche lors de l'arrivée de « l'Union de la Gauche » au pouvoir en 1981, puis du GRIT (Groupe de Recherche Inter- et Transdisciplinaire) lui-même éditeur de la revue « Transversale Science et Culture ». On retrouve dans cette mouvance de « Transversal » tout un réseau de « contestataire » engagés dès cette époque contre les orientations d'une « pensée unique du progrès » avec par exemple, Ricardo Pétrella longtemps responsable du programme FAST à la Commission européenne, Bernard Maris, professeur d'économie, ou Michel Briand enseignant dans une Ecole de télécommunications et élu PS à ville de Brest.

de mai 68 en France, remet en cause les choix de modèle de croissance retenus au niveau mondial et les formes de gouvernements qui leurs sont associées. Pour eux, en effet, c'est un déficit de démocratie à tous les niveaux qui est la cause première des ces orientations perverses.

Plus précisément, ils reprochent plus ou moins ouvertement à la forme élective de confisquer, *volens nolens*, le pouvoir de la prise de parole et de la participation à l'action, au profit d'un petit nombre de décideurs fonctionnant en véritable oligarchie. La notion « d'Internet citoyen » renvoie donc, à travers les usages et les usagers d'Internet, à un mode de gouvernement de la « citée » auquel participerait activement l'ensemble des « citoyens » en relation avec une montée en puissance d'une démocratie participative.

Ainsi est-il permis de comprendre pourquoi une telle importance est accordée dans l'ouvrage aux acteurs d'une société qui se veut « fonctionner en réseau », le niveau de mobilisation des acteurs constituant une composante essentielle de la « labellisation » des Villes par l'Association. De même est-il possible de comprendre pourquoi Emmanuel Eveno écrit dans son introduction : « *l'Internet citoyen* » est bien un référentiel d'action pour l'Association « Villes Internet » car il résume et symbolise des valeurs fondatrices de l'Association et des orientations dont il s'agit d'assurer la promotion auprès des collectivités locales et autres acteurs territoriaux ».

Les @ comme instrument de mesure de « l'Internet citoyen ».

On a vu que le label « Villes Internet » s'appuie sur une échelle de mesure à cinq niveaux – de un à cinq @ -, auxquels ont été rajoutés en 2001, une sorte de propédeutique intitulée « mention ». Cette gradation s'appuie, sur une échelle multidimensionnelle dont les dimensions portent, ce qui n'est pas surprenant, les bases des préoccupations idéologico-politiques d'un Internet au service des citoyens, sur lesquelles il n'est pas inutile de revenir pour en expliciter la signification.

On trouve en premier lieu *l'accès pour tous à des équipements connectés à Internet*. Cela signifie que non seulement doivent exister des équipements qui fonctionnent, mais aussi que leurs utilisateurs ont une capacité minimale à les utiliser dans diverses applications et qu'ils s'en servent effectivement. On retrouve là, la problématique de base du refus de ce qui est appelé la « fracture numérique » avec la volonté d'instaurer « l'Internet pour tous » en favorisant diverses formes d'accès dont un accès public à travers des espaces dédiés

On trouve ensuite, *la gamme plus ou moins étendue des services implantés⁵ sur Internet*, c'est à dire les services accessibles en ligne : principalement des services publics, ou des services à finalités publiques, même si ces derniers sont assurés par des institutions privées⁶. Parmi ces services figurent bien évidemment les services municipaux – la e-mairie -, c'est à dire ceux diffusés à travers la Mairie, même s'il s'agit des services de l'Etat : la e-administration. A ce stade trois approches complémentaires apparaissent :

Emmanuel Eveno évoque également, à juste titre, la figure de Véronique Klerck qui a participé à la création de VECAM et qui en a été sa Secrétaire Générale à l'origine. Cette dernière milite également au niveau des politiques nationales, européennes (voir par exemple » First European Community Networks Conference », ECN 97, Milano, 3-5 juillet 1997) et internationales en accompagnement de l'organisation des « G7 » et des « Sommets Mondiaux de la Société de l'Information » (voir par exemple, le Cahier de proposition collective « *Société de l'Information – Société de la Connaissance. La nécessaire maîtrise sociale d'une mutation* », Paris, Fondation Charles Leopold Mayer/ Revue Transversale Sciences et Culture ».

⁵ Implanté et non pas « implémentés » suivant un barbarisme couramment utilisé à la suite d'un franglais de mauvais aloi.

⁶ Il peut en être ainsi, par exemple, pour des services d'éducatifs ou de transport.

- La qualité des services rendus au sens classique du terme qui renvoie à l'organisation des services et leurs capacités soit à implanter des informations à jour, soit à répondre dans les délais voulus et sans erreurs aux demandes formulées⁷ ;
- La morphologie du site avec son architecture, son ergonomie et ses qualités graphiques rendant son accessibilité et la navigation plus ou moins agréables ;
- L'interactivité du site, renvoyant à des possibilités de dialogues plus ou moins poussées entre utilisateurs et fournisseurs d'informations.

Ce qui est appelé *la « @-démocratie » et la participation des « citoyens » à la vie de la Cité* constitue bien évidemment un élément important. On se trouve, ici, au cœur de la discussion entre la démocratie électorale et la démocratie participative avec les deux approches : d'un côté la « transparence » au regard du fonctionnement des instances électorales (informations sur les débats et les décisions prises en Conseil, possibilités de poser des questions, organisation de consultations) ; d'un autre côté, la place faite aux « citoyens » dans le fonctionnement de la « vie de la Cité » avec la possibilité de « faire » par délégation, par exemple à travers des « groupes d'actions extra municipaux » ou une vie associative active fortement mobilisée suivant une logique « pro active » et non plus contestatrice⁸. Il s'agit donc de mobiliser l'ensemble des « forces vives de la Cité » et, de façon plus ambitieuse, générer ces forces vives.

Apparaît enfin, tardivement – en 2007 -, toute la problématique de la « Cyber Ville citoyenne » liée au développement durable, problématique aujourd'hui en train de monter en puissance comme un nouvel enjeu de la « Ville numérisée ».

Les enseignements de dix ans de label « Villes Internet »

A travers le détour des analyses présentées, on perçoit que les villes qui ont 5@ sont des villes qui, d'une certaine façon sont très bonne partout, alors que celles qui n'ont que 4@ pèchent par des incomplétudes sur une dimension ou une autre, ces incomplétudes pouvant être la résultante soit d'une vision restreinte de ce qui serait une « Ville numérisée démocratique », soit de stratégies municipales qui avanceraient pas à pas, par étapes, sur une trajectoire ambitieuse. En suivant cette logique de dégradation successive, on trouve des situations de plus en plus parcellaires ou/et de plus en plus lacunaires par rapport à cette philosophie

A partir des traitements qui sont présentés dans cet ouvrage, on perçoit bien la richesse des données fournies par l'Observatoire et tout ce qui peut en être tiré en particulier à partir des traitements faits sur les données qui figurent dans les fiches annuelles présentées dans la deuxième partie de façon à mettre en évidence les trajectoires des villes qui, une année ou l'autre, ont bénéficié des classements les plus élevés avec 3@, 4@ ou 5@.

Un des intérêts de ce type de mise en forme est qu'il permet - entre autre - d'évaluer le niveau d'existence de divers processus d'apprentissages, que ce soit des apprentissages internes propres aux villes, mesurés par leurs progressions plus ou moins régulières sur les échelles d'évaluation ; que ce soit des apprentissages externes liés aux possibilités pour les villes « suiveuses » d'accélérer leur propre développement par « imitations » ou transferts

⁷ Parmi ces services figure bien évidemment la possibilité de disposer d'une maintenance de proximité disponible et compétente

⁸ Parmi les amusements d'observateur de la « @-démocratie », a figuré au cours de cette période de la deuxième partie des années 90, le combat médiatico-politique mené à distance entre Michel Hervé, champion du projet de Parthenay et André Santini, champion du projet d'Issy-les-Moulineaux, le premier ne jurant que par la « participation » et le second que par la « transparence ».

d'expériences ; que ce soit, enfin, la présence de processus de mise en synergies à travers des politiques publiques territoriales de Régions, par exemple. Il permet, également, d'associer des trajectoires ou des cheminements à des politiques publiques avec leurs continuités, leurs progressions et leurs régressions⁹.

On voit également que si les 77 villes apparues au moins une fois au sommet du classement au cours des années observées se répartissent dans 19 Régions, 7 de ces Régions figurent avec seulement une Ville et quatre avec deux, tandis qu'à l'inverse, les six régions les plus présentent rassemblent 54 de ces villes. On peut penser que ces différences de présence régionales peuvent résulter de politiques actives d'Agences régionales, comme cela est suggéré par Emmanuel Eveno. On notera cependant que cette polarisation quantitative sur le territoire ne se traduit pas par une polarisation qualitative puisqu'on trouve des villes « au sommet » dans plusieurs Régions où la présence de villes « au sommet » est limitée, une exception apparaissant cependant pour la Région Aquitaine puisque sur les 7 villes citées, 4 ont eu au moins une fois 5@¹⁰

Des « usages » aux « usagers » : le développement d'un « territoire public » ?

Dans sa troisième partie l'ouvrage glisse tout à fait logiquement d'un essai d'appréhension des usages à un essai d'appréhension des « usagers » avec comme objectif « *de mettre en lumière en particulier [...] des usages « territoriaux » d'Internet et donc, de dessiner la figure des « internautes territoriaux ».*

Nous ne ferons pas ici de commentaires sur l'invention d'un « territoire public » comme innovation politique, car il y aurait trop à dire, préférant renvoyer le lecteur à l'abondante littérature consacrée à ce sujet¹¹.

De même, nous ferons peu de remarques sur les profils d'utilisateurs si ce n'est pour souligner l'intérêt de leur mise en forme en raison des dépassements qu'ils représentent par rapport aux catégories socio-démographiques traditionnelles qui se révèlent peu pertinentes. Emmanuel Eveno reprend ici des travaux qu'il avait débuté il y a maintenant plus de dix ans dans ses recherches sur Parthenay, ce dont on ne peut que se réjouir. Ils montrent en effet, s'il en était encore nécessaire, combien la mise en place d'un véritable Observatoire National des Usages « citoyens » et des Usagers d'Internet constitue une nécessité, tandis que les apprentissages faits par les chercheurs dans le développement d'outillages adaptés, montrent que les obstacles techniques initialement rencontrés pour une telle entreprise, sont aujourd'hui largement levés.

Alain D'IRIBARNE

Ancien administrateur de la Fondation Maison des Sciences de l'Homme de Paris

⁹ De ce point de vue, il paraît difficile de ne pas associer la position singulière de la Ville de Parthenay - avec l'obtention de 5 @ durant sept années consécutives de 2001 à 2007 et 4 arobases en 2008 -, par rapport à toutes les autres villes – y compris les deux dont les trajectoires sont les plus proches -, sans la mettre en relation avec la politique mise en place sur une longue durée par Michel Hervé en vue de favoriser le développement d'une démocratie participative dans « sa ville ».

¹⁰ En prolongement de l'hypothèse précédente, on pourrait faire un lien entre ce résultat est la présence non seulement de l'Association Aquitaine Europe Communication, mais surtout de l'Université d'été d'Hourtin organisée chaque année par la Ligue de l'Enseignement sous l'impulsion de Marcel Desvergne, par ailleurs Président d'AEC, et qui a été pendant de nombreuses années, « le rassemblement » militant de « l'Internet citoyen » où il fallait être et être vu.

¹¹ On pourra par exemple se reporter aux divers ouvrages de Pierre Rosenvallon consacré à ce sujet.

Introduction :

Cet ouvrage vient faire le bilan du « développement local » d'internet depuis une dizaine d'années. Il puise une partie de ses arguments dans l'histoire d'une association et d'un Label : « Villes Internet ». Le Label existe depuis l'an 2000, d'abord porté par l'association Vécam, puis, il devient l'activité-phare d'une association spécifique, « Villes Internet » donc, en 2003. Cette association a été à la fois un acteur du développement de l'Internet dans les Collectivités locales, mais c'est surtout, et essentiellement, au travers du matériau rassemblé, un témoin du processus d'innovation qui s'est fait jour à cette occasion, que ce soit en matière de réorganisation des services, de production et de distribution des services publics, de prise en compte de la demande sociale, de modernisation du dialogue avec les citoyen (la fameuse démocratie locale et/ou participative)....

Alors que, vers la fin des années 1990 et au début de la décennie 2000, il était prioritaire de dénoncer le retard pris par la France en matière de développement de la « Société de l'Information », on peut imaginer, avec le recul que permet dix ans d'histoire, que ce retard ait eu pour aspect positif de permettre l'élaboration d'un « modèle » original en matière de « société de l'information ». Alors que dans de nombreux pays, l'adoption d'Internet a été rapide, mais au bénéfice d'applications industrielles, normatives, globales, le développement complexe et parfois contradictoire d'Internet en France, rend compte à la fois de résistances culturelles mais aussi de capacités d'innovations spécifiques.

Car le mot « Internet » cache plusieurs dimensions qui chacune ont leur importance. En premier lieu, il existe bien un Internet-global, dont l'intérêt manifeste est la mise en réseaux d'acteurs ou d'usagers sur de nouvelles modalités et à des niveaux d'échelles jamais atteints jusque-là. Cet Internet accompagne la « mondialisation économique » des années 1980 et 1990 et est souvent (bien trop souvent en fait), assimilé à un « village global ». Cette expression, qui apparaît sous la plume du sociologue des médias Marshall McLuhan en 1964, sera exhumée pour caractériser ce que d'aucuns appelèrent la « révolution internet ». Celle-ci était censée effacer les distances, rapprocher les acteurs et les cultures... en bref, réduire la planète à la dimension d'un village, soit le lieu de l'interconnaissance généralisée et de l'homogénéité sociale et culturelle.

Mais les thuriféraires de l'Internet-global, obnubilés par les progrès de la mondialisation ont tout simplement oublié que, en même temps que celui-ci, se développait un « internet territorial », articulé sur les cultures et les pratiques quotidiennes. Dans de nombreux cas, il s'agit d'ailleurs moins d'un oubli que d'un choix a priori, celui de l'illustration d'une idéologie mondialiste, que cette dernière soit marchande ou humaniste.

Cette différenciation que nous proposons autour d'un « Internet-global » et d'un « Internet territorial » ne doit toutefois pas être comprise comme un argument selon lequel les processus en jeu seraient déterminés par le déploiement, à l'échelle globale ou à l'échelle locale du réseau des réseaux. Ce dont il est question, c'est plutôt de la façon dont un outil, Internet en l'occurrence, se loge dans les formes d'évolution contemporaines de nos sociétés, comment il agrège toute une série d'innovations ou de résistances (détournement d'usages, non usages...), comment il incarne parfois toute une série d'idéologies et de combats politiques, culturels ou sociaux. Il ne s'agit donc pas du tout de participer à une sorte d'hagiographie

d'Internet en cédant à un quelconque « culte », notamment dénoncé par des auteurs comme Theodore Roszak¹² aux U.S.A. ou Philippe Breton¹³ en France.

Cette différenciation ne doit pas davantage être considérée à l'équivalence de celle qui se fait jour entre ce que l'on appelle « l'internet-marchand » et « l'internet – non marchand »¹⁴, même si, bien entendu, il existe de nombreuses relations entre les différentes échelles ou catégories qui permettent de définir les multiples dimensions d'Internet.

Ce que nous appelons ici le « développement local » d'Internet ne renvoie certes pas exclusivement à l'action des collectivités locales. Beaucoup d'autres acteurs y ont pris une part active, que ce soient les associations locales, les entrepreneurs et commerçants locaux, les habitants eux même, agissant en tant que citoyens, administrés, consommateurs....

Nous proposons en outre de distinguer le « développement local » d'Internet, qui renvoie aux logiques et aux stratégies des acteurs, de ce que nous appellerons « l'Internet territorial » qui, quant à lui, renvoie aux échelles d'usages d'Internet en mettant l'accent sur l'échelle territoriale de ces usages. Là encore, il ne s'agit pas de considérer que le développement des usages d'internet ne se fait qu'à l'échelle territoriale, mais d'affirmer que cette échelle n'est pas une forme de résistance à des usages distants. C'est l'échelle de l'appropriation par la création d'usages individuels ou de groupes. Ces deux formes cohabitent en fait et s'articulent l'une à l'autre.

La pratique du co-marquage par exemple en est une belle illustration, elle renvoie à une pratique sur Internet qui consiste à livrer accès, à l'intérieur d'un site Internet « de proximité », à des informations éditées par un serveur distant. C'est ce qui se passe très fréquemment avec le serveur national « servicespublics.fr », auquel on trouve le plus souvent accès au travers des serveurs des collectivités locales. Il s'agit là d'informations descendantes localisées. On observe également des dispositifs de co-production de contenus en fonction des compétences, dans les administrations locales, mais également dans des réseaux d'acteurs locaux (souvent associatifs) ou sur des sites communaux.

L'« Internet citoyen » revendiqué par l'association « Villes Internet » est en fait une expression synthétique, qui puise à la fois dans les registres du « non-marchand », du « développement local » d'Internet, de l'« internet militant » et de « l'internet territorial ». Il met en scène le rôle d'initiatives des collectivités locales pour le service public et l'intérêt général, notamment autour d'expérimentations portant sur ce qu'on appellera tout autant « démocratie locale » et « démocratie participative » qui trouveront à s'incarner notamment dans un certain nombre de « villes pionnières » comme Parthenay, Brest, ou Issy-les Moulineaux,... Mais "l'internet citoyen" se justifie aussi du principe de l'émergence du citoyen comme acteur de la vie politique locale et de la réalité hypothétique d'une attente sociale en la matière. De ce point de vue, l'« Internet citoyen » est bien un référentiel d'action pour l'association « Villes Internet » car il résume et symbolise des valeurs fondatrices de l'association et des orientations dont il s'agit d'assurer la promotion auprès des collectivités locales et autres acteurs territoriaux.

¹² Theodore Roszak ; The Cult of information. A Neo-Luddite Treatise on High-Tech, Artificial Intelligence, and the True Art of Thinking; University of California Press; 1994.

¹³ Philippe Breton ; Le culte d'Internet. Une menace pour le lien social ? ; Collection « Sur le vif », Ed. La Découverte ; 2000.

¹⁴ Cf Fabien Granjeon ; L'Internet militant. Mouvement social et usages des réseaux télématiques ; Editions Apogée ; 2001.

Jusqu'ici, l'Association a conduit l'essentiel de son action auprès des collectivités locales, plus de 1000 d'entre elles sont présentes sur la plate-forme¹⁵ de « Villes Internet ». Pour avancer dans la diffusion de son référentiel, il est donc important d'étendre ces actions vers les autres acteurs territoriaux. C'est ce qui constitue sans aucun doute l'orientation la plus innovante adoptée par l'Association pendant l'année 2008, avec l'ouverture d'une très vaste consultation sur les usages de l'Internet en direction des usagers eux-mêmes. Cette consultation a été rendue possible grâce à la mobilisation d'un nombre significatif des municipalités adhérentes à « Villes Internet ».

Le récent travail sur les usages dans les écoles et dans les quartiers populaires confirme que l'Association a installé un outil nécessaire pour les observateurs comme pour les acteurs. La plate-forme qu'elle met depuis dix ans à la disposition des collectivités locales et des décideurs nationaux pourrait constituer, de fait, le socle d'un Observatoire national approprié et alimenté par les acteurs eux-mêmes.

¹⁵ <http://label-villes.parlons-en.com/index.php>

Partie 1: Les acteurs de la « société en réseaux »

I Les formes de l'action publique en matière de TIC

Pendant l'essentiel de l'histoire des sociétés, les TIC, Techniques d'Information et de Communication, comme l'ensemble des autres objets constitutifs de logiques réticulaires ont été avant tout des outils de gouvernement, d'administration publique, de contrôle social... Dans son ouvrage en trois tomes, Manuel Castells¹⁶ affirme l'avènement d'une « société en réseaux » liée à la diffusion massive des TIC dans la société.

Or, le contrôle et la production des réseaux n'est absolument pas un phénomène nouveau. Comme l'a notamment démontré le géographe Claude Raffestin¹⁷, le contrôle de ces réseaux est lié à l'affirmation des pouvoirs, et en particulier les pouvoirs étatiques. La production de réseaux permet de contrôler l'espace et les sociétés qui vivent dans cet espace de sorte que l'on pourrait considérer les réseaux comme des « territoires du pouvoir ». Ces réseaux sont des « territoires stratégiques », des territoires de la mobilité, de l'échange, du commerce, de l'affrontement... De sorte que longtemps, ils sont très largement monopolisés par les pouvoirs politiques et militaires. L'espace des sociétés est traversé par ces réseaux, mais ces territoires en réseaux se superposent ou plutôt, se surimposent aux territoires de vie des sociétés. L'accès et la pratique des réseaux est longtemps strictement contingenté, parce qu'il procure des avantages considérables.

On peut effectivement lire l'affirmation des pouvoirs politiques et notamment des pouvoirs étatiques dans la progression des territoires en réseaux, dans la lutte pour leur contrôle... Par exemple, des réseaux tels que les routes romaines sont indissociables de la puissance de cette civilisation. Celle-ci reste dynamique tant qu'elle construit et contrôle les routes de son immense empire, elle commence à décliner quand le « *limes* », la frontière fortifiée, vient imposer une butée et une nouvelle exigence, la définition de l'Empire dans l'espace. Cette « définition » devient ainsi peu à peu une « fin », une « finitude ». L'Empire s'épuise dans la défense de ses « confins ».

Historien de la communication, le Canadien Harold Innis¹⁸ a particulièrement souligné l'importance de cette relation entre l'espace contrôlé par les Empires et la mise en œuvre de réseaux de communication. Il a notamment montré comment les grands Empires coloniaux des puissances européennes, pendant le XIX^{ème} siècle, s'appuient sur des réseaux d'un nouveau genre : le télégraphe, le téléphone...

Bien qu'essentiel dans l'économie du pouvoir politique, le contrôle de ces réseaux, tout comme le contrôle des TIC n'a toutefois jamais été total ou absolu. S'il l'avait été, il aurait produit ce que le philosophe Michel Foucault appelait « une organisation totale », autrement dit une organisation qui, ne laissant rien au hasard, contrôlerait totalement la société.

Philippe Breton et Serge Proulx, dans « L'explosion de la Communication » montrent ainsi que l'innovation fondamentale qu'a été l'imprimerie de Gutenberg, tient au fait qu'elle a permis une diffusion beaucoup plus large qu'auparavant de la Bible, et partant, une discussion sur le texte, cette « discussion » ayant ensuite donné la Réforme.

¹⁶ Manuel Castells ; La société en réseaux ; Ouvrage en 3 tomes, paru aux Editions Fayard ; 1998.

¹⁷ Claude Raffestin ; Pour une géographie du pouvoir ; Editions Litec ; 1980.

¹⁸ Harold Innis ; Empire and Communication ; Oxford University Press; 1950.

Au XVII^{ème} siècle, l'apparition timide de la Presse constitue aussi une brèche dans le contrôle des structures et des activités en réseau par la puissance publique. A côté de l'information officielle, transmise par les canaux traditionnels (cf. le rôle de ces « officiers » que l'on appelait les « hérauts », les « gardes champêtres »...), la Presse apparaît assez rapidement comme étant l'expression d'un contre-pouvoir, que l'on qualifiera assez rapidement de « 4^{ème} Pouvoir » (à côté de l'Exécutif, du Législatif et du Judiciaire), avec pour innovation fondamentale, que ce Pouvoir-là n'était pas de fait une expression spécifique de la puissance publique, mais plutôt un contre-pouvoir avec lequel la puissance publique, pour autant qu'elle restera démocratique, devra composer. Le renforcement de cette Presse participe pleinement de la naissance des sociétés contemporaines et des formes modernes de l'expression démocratique. Comme l'a démontré le philosophe Jürgen Habermas, elle est même au cœur de la naissance d'un « espace public », entendu comme espace dans lequel s'élabore « l'opinion publique ». La « liberté de la Presse »¹⁹ s'est ainsi imposée comme un des principaux indicateurs qui permet de distinguer les sociétés démocratiques de celles qui ne le sont pas²⁰.

En fait, le « développement social » des TIC commence à devenir un enjeu politique, économique et social surtout à partir de la fin de la seconde guerre mondiale, avec le développement des industries culturelles, l'affirmation d'une « société de consommation » sur le modèle de « *l'American way of life* », l'urbanisation des modes de vie...

A - Les politiques publiques dédiées aux TIC

Longtemps considérée comme de moindre importance au regard de secteurs identifiés dès les années 1950 comme stratégiques dans le développement économique du pays, la diffusion sociale et économique des TIC ne devient une priorité gouvernementale en France qu'à partir de la fin des années 1960, soit assez tard en comparaison avec les autres pays industrialisés. En effet, du point de vue du développement du réseau téléphonique, la France est notoirement en retard. Il y a relativement peu d'abonnés au téléphone, et ce sont avant tout les notables urbains qui sont concernés. L'attente moyenne pour être raccordé au réseau peut varier de trois à six ans, tandis qu'à la même époque, tout nouvel abonné aux USA est connecté en trois jours ouvrables.

1. L'Etat interventionniste et la logique des « grands chantiers nationaux »

Avec la fin des années 1960, l'Etat se convertit à l'idée selon laquelle la modernisation de la société française passe par la diffusion sociale des TIC, à commencer par la téléphonie. Depuis cette époque, l'enchaînement de plusieurs grands programmes d'action marque une rupture et rend compte d'une nouvelle détermination : avec le « Plan Calcul » de 1966 (sur l'informatique), le ∂ LP ou « Plan de rattrapage des télécommunications » de 1969, le Plan Télématique de 1978, le Plan Câble de 1982, le Plan Informatique Pour Tous de 1984... jusqu'au PAGSI, (Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information) en 1998, c'est presque trente ans d'expériences de l'Etat français dans le pilotage de ces secteurs. Alors que, dans la décennie 1970, la France avait rattrapé son retard et que dans la décennie 1980, elle apparaissait même comme leader mondial sur plusieurs technologies ou applications (télématique, numérisation du réseau, fibres optiques...), la décennie 1990 va être marquée par le développement très rapide du réseau Internet, d'abord aux Etats-Unis, puis dans la plupart des pays du monde. La technologie internet mettant en œuvre des options

¹⁹ Cf les rapports de « Reporters sans frontières »

²⁰ Cf Reporter Sans Frontières, http://www.rsf.org/rubrique.php3?id_rubrique=19

différentes de celles dans laquelle la France avait investi, la décennie 1990 marque donc un recul relatif du pays. Il convient de noter que, de ce point de vue, la France n'est pas isolée. Les solutions promues par le développement de la technologie états-unienne ont effectivement eut pour effet de produire une nouvelle hiérarchie mondiale dans le développement de ces techniques. Par exemple, autre pays jusque là « en avance » et qui, parce qu'il avait lui aussi choisi des options différentes, sera considéré comme « en retard » dans la décennie 1990, le Japon devra lui aussi élaborer des politiques publiques dites de « rattrapage ».

Le PAGSI sera la version française d'un Plan de rattrapage en matière d'usages de l'internet. Le Gouvernement décide en janvier 1998 de hâter l'entrée du pays dans la « Société de l'Information ».

L'accession des TIC au rang de priorité nationale sera aussi le témoin d'une évolution très importante en termes de politiques publiques. Ce processus débute dès les années 1960 et trouve son point d'orgue dans le PAGSI. De ce point de vue, ce programme marque la fin d'une époque. L'Etat, jusqu'alors fortement interventionniste, prend conscience, en matière de « société de l'information » et avec la fin de la décennie 1980, qu'une part importante des leviers d'action lui échappent. Ces leviers se sont en quelques sortes dispersés et ceci dès les années 1980, avec la « libéralisation » du marché des télécommunications, les différents accords du GATT ou plus généralement l'accroissement de la circulation des biens et des services en lien avec le processus de « mondialisation », la « convergence » entre l'informatique, les télécommunications et l'audiovisuel....

Les nouvelles formes de conduites des affaires publiques, comme l'émergence de nouveaux marchés, de nouveaux services..., rendent peu à peu nécessaire le renforcement de nouveaux acteurs.

L'une des grandes particularités du pilotage des politiques publiques tient au fait que l'Etat s'est, d'une part, de plus en plus adossé aux politiques européennes en la matière, et, d'autre part, de plus en plus appuyé sur les collectivités locales.

2. L'affirmation du niveau européen

Ce qui change fondamentalement, à partir des années 1980, tient à la fois à la mondialisation des marchés, y compris celui des « services », et au fait que, aux Etats-Unis, on commence à élaborer de nouvelles règles en matière de compétitivité et de concurrence.

Le premier acte sera inauguré sous la présidence de Ronald Reagan, autour de son fameux programme fédéral « *Initiative Defense Strategy* », que l'histoire retient sous l'expression imagée de « Guerre des étoiles ». Soucieux de rompre avec le principe qui avait jusque-là assuré l'équilibre militaire entre Est et Ouest, les U.S.A. décident de mettre en œuvre au-dessus de leur territoire, un « bouclier anti-missile », censé les abriter contre toute agression nucléaire. L'Administration Reagan propose alors aux Etats européens et aux industriels européens de les associer à ce programme, mais en tant que « sous-traitants ». La réponse européenne sera inspirée par la présidence française, en l'occurrence le président François Mitterrand, avec le programme Eureka, en 1985. Ce programme, centré sur l'appui à des politiques industrielles focalisées sur l'innovation, a pour objet d'éviter que les industries européennes ne soient assujetties aux commandes venues d'Outre-Atlantique. Il s'agissait de garantir une relative indépendance économique de l'Europe face au grand marché de l'innovation déployé par les U.S.A.

Une décennie plus tard, soit au début des années 1990, c'est le même schéma qui se reproduit au niveau des politiques censées organiser la transition des économies et des sociétés vers une « Société de l'Information ». Sous la pression du fameux programme états-unien inauguré par le tandem Bill Clinton/Al Gore, le « *National Information Infrastructure* », plus connu sous l'expression de programme fédéral « Autoroutes de l'Information », la réponse adéquate semble de plus en plus échapper aux Etats pour requérir l'intervention d'une échelle supérieure : l'Union européenne. De fait, la réponse la plus cohérente viendra de la Commission européenne, sous présidence de Jacques Delors.

L'acte fondateur a été la publication du Livre Blanc « Croissance, compétitivité et emploi »²¹, signé par le Président de la Commission lui-même, et qui avait été soumis aux Chefs d'Etats et de gouvernement, lors du Sommet Européen de Bruxelles de décembre 1993. A la suite de ce Livre Blanc, le Conseil européen demande à un groupe de travail présidé par le Commissaire Martin Bangemann, la réalisation d'un rapport qui sera présenté au Sommet des chefs d'Etat et de Gouvernement de Corfou. Ce rapport, intitulé « *L'Europe et la Société de l'Information planétaire* »²² avait comme objectif de proposer des mesures concrètes à mettre en œuvre par l'Union et ses Etats membres.

Tandis qu'émerge la dimension européenne d'un côté, le recul de l'interventionnisme de l'Etat se manifeste aussi par l'apparition de toute une série d'initiatives locales, portées par les collectivités territoriales. Cette apparition des collectivités locales dans le champ des TIC n'est en fait pas si nouvelle que ça, du moins en France, dans la mesure où, dès les années 1960, l'Etat a cherché à constituer, avec certaines collectivités, un véritable partenariat autour des politiques publiques centrées sur les TIC. Cependant, à cette époque, il s'agit bien de « partenariat » entre l'Etat et les collectivités. En fait, l'Etat s'efforce « d'enrôler » ces collectivités dans les grands chantiers qu'il lance.

En premier lieu, ce furent les grandes villes, qui ont été les partenaires indispensables au déploiement d'une informatique publique dès la fin de la décennie 1960 et au début de la suivante. Plus tard, avec le Plan télématique et surtout le Plan câble, se trouva réaffirmé ce rôle des collectivités en tant que relais de l'action gouvernementale. Toutefois, dans la mesure où leur adhésion au programme national repose sur leur capacité à mettre en œuvre un projet politique locale, cette capacité sera longtemps limitée aux villes capables d'acquérir les compétences nécessaires. Ce n'est qu'avec la décennie 1990 et les technologies internet que les petites villes et les villes moyennes vont pouvoir accéder à ce type de politiques. De fait, comme on le verra dans l'analyse du « Label Villes Internet », une part très significative du déploiement en France de l'internet sera prise par les villes moyennes et les petites villes.

Mais, la grande innovation des « politiques publiques à l'heure d'Internet » viendra du fait que les collectivités ne sont plus désormais « en relais » ou « à la remorque » des politiques publiques nationales. La décennie 1990 voit apparaître toute une série d'initiatives locales qui ne doivent plus grand-chose à l'Etat qui tardera longtemps à établir les référentiels de son action autour de l'émergence de la « société de l'information ».

²¹ Jacques Delors ; Croissance, Compétitivité, Emploi, Les Défis et les pistes pour entrer dans le XXI^{ème} siècle - Livre Blanc ; Office Des Publications Officielles Des Communautés Européennes ; 1994.

²² Martin Bangemann (Groupe) ; *L'Europe et la société de l'information planétaire*, Commission Européenne, Luxembourg ; 1993.

3. L'apparition de « nouveaux acteurs »

Le fait que la problématique « Société de l'Information » soit fortement appropriée par la Commission européenne dès 1993 induit de fait un déplacement du jeu des acteurs traditionnels. Au sein de l'Union européenne, c'est en fait le Parlement européen qui insiste pour que le déploiement de la « Société de l'Information » se fasse dans le respect des cultures nationales et de l'identité européenne.

Il ne s'agit pas de dupliquer la politique états-unienne, mais d'élaborer les cadres d'une politique communautaire qui soit spécifique. Ce faisant, le Parlement veillera à ce que soient prises en compte les demandes ou les attentes spécifiques des populations européennes. Il s'agit, dès lors, moins d'une politique publique centrée sur les infrastructures, à l'instar du N.I.I. (*National Information Infrastructures*) que d'une politique focalisée sur les applications, les « contenus ».

Le développement des initiatives locales autour des TIC va nécessiter très rapidement le recours à de nouvelles compétences. Dans le schéma traditionnel des politiques publiques, les sociologues des organisations avaient montré dès les années 1960 que la prise de décision procédait d'un schéma de concertation entre l'Etat et les collectivités que l'on appelait la « régulation croisée » et qui se caractérisait par un « processus en zigzags »²³. Les collectivités désireuses de développer un projet sur leur territoire devaient notamment demander aux administrations déconcentrées de l'Etat l'accès à l'expertise nécessaire pour le montage de leur projet.

Jusque dans les années 1990, l'expertise en matière de TIC était essentiellement dans les mains de l'opérateur public, France Télécom. Or, l'opérateur verra généralement d'un mauvais œil l'apparition de ces initiatives locales, qui lui paraissent comme autant d'atteintes potentielles à son monopole. Dès lors, les collectivités s'efforceront de trouver ces compétences ailleurs qu'auprès des Directions Régionales de France Télécom. C'est ainsi que se met en place un marché spécifique de l'expertise et de la consultance. France Télécom n'y restera pas longtemps insensible puisque, avec la mise en place de la Fondation IDATE dans un premier temps, puis de l'Observatoire « Les Télécommunications dans la Ville », il s'efforcera de revenir et de réguler ce « marché ».

D'un autre côté va se développer le recours au monde associatif, ce qu'on appellera la « société civile », en situation de médiation entre les « grands acteurs » publics et économiques et les citoyens, les usagers finaux, les consommateurs. Or, afin d'organiser la « remontée » de ces attentes, besoins ou demandes sociales, le niveau local apparaît assez rapidement comme le plus pertinent.

B - Les Collectivités locales et les TIC

Les collectivités locales commencent à s'intéresser aux TIC avec l'informatique, à partir de la fin des années 1960, soit à peu près au moment où l'Etat se convertit aux politiques publiques dédiées aux TIC. Mais, à cette époque, ce ne sont que les plus grandes villes qui sont concernées. L'immense majorité des collectivités locales restera durablement en dehors de ce mouvement.

²³ Michel Crozier et Jean-Claude Thoenig ; « La régulation des systèmes organisés complexes : le cas du système de décision politico-administratif en France », *Revue française de sociologie*, 1, 1975, pages 3-32.

En fait, il semble que, si l'on s'intéresse à l'émergence de politiques locales dédiées aux TIC, il faille attendre la fin de la décennie 1970, autour de la remise en 1978 du rapport officiel « L'informatisation de la société »²⁴, remis par Simon Nora et Alain Minc au Président de la République. Ce ne sera toutefois qu'avec l'alternance politique à la tête de l'Etat que ce mouvement prendra une ampleur inédite. L'acte majeur reste sans doute le « Plan Câble » du Gouvernement Maurois. Ce Plan, par ailleurs contemporain des lois de Décentralisation, aura en effet pour conséquence de promouvoir l'idée que le développement local pourrait utilement investir le champ apparemment prometteur des TIC.

Quelques collectivités ont par ailleurs choisi les TIC comme axe privilégié en matière de développement local, jusqu'à se présenter comme des collectivités « expérimentatrices » en la matière.

1. Quand les Collectivités se regroupent et s'organisent

La vie politique française est encadrée depuis longtemps par de grandes associations, syndicats ou fédérations qui s'efforcent de défendre leurs intérêts catégoriels. A côté de l'Association des Maires de France, se sont ainsi développés l'Association des maires des Grandes villes, celle des maires ruraux, celles des villes moyennes, celle des Régions, celle des Départements....

Avec les années 1980 et l'ouverture de plusieurs « Grands chantiers » de politiques publiques sur les TIC (le Plan câble, l'apparition des radios « libres », plus tard les télévisions locales...), les collectivités prennent peu à peu conscience de leur intérêt à y prendre une part active.

Face à l'Etat comme face aux grands opérateurs de réseaux et de distribution de services (France Télécom, la Caisse des Dépôts et Consignations, la Compagnie Générale des Eaux – devenue Vivendi, la Lyonnaise des Eaux....), les Collectivités locales ont assez tôt eu besoin de s'organiser, à la fois pour acquérir les compétences nécessaires, mais aussi pour défendre leurs intérêts, pour établir une veille informationnelle, permettre d'échanger entre elles et avec des opérateurs, ...

a) Les associations de collectivités, outils de captation d'un nouveau type de compétences et d'expertises.

La capacité des collectivités locales à se doter de compétences nouvelles est en fait limitée par leur statut et les contraintes de la fonction publique territoriale et leur propre complexité organisationnelle. En fait, ces compétences ont très peu évolué depuis la fin du XIX^{ème} siècle et jusqu'à la Décentralisation de 1982. Comme l'ont montré les travaux des sociologues comme Michel Crozier, Jean-Claude Theonig²⁵ ou encore Pierre Bourdieu²⁶, les collectivités locales, dans l'exercice de leurs politiques de développement et pour faire face à l'ensemble des incertitudes qui entourent leurs capacités d'intervention, recourent de façon assez systématique aux services et à l'expertise de l'Etat.

²⁴ Simon Nora et Alain Minc ; L'informatisation de la société ; Rapport Officiel remis au Président de la République ; Ed. du Seuil, Coll. Point ; 1978.

²⁵ Michel Crozier et Jean-Claude Theonig ; « La régulation des systèmes organisés complexes : le cas du système de décision politico-administratif en France » , Revue française de sociologie, 1, 1975, pages 3-32.

²⁶ Pierre Bourdieu ; « Droit et passe-droit. Le champ des pouvoirs territoriaux et la mise en œuvre des règlements », Actes de la Recherche en Sciences Sociales, 81, 1990, pages 86-96.

Or, avec les grands chantiers gouvernementaux des années 1980 et les perspectives ouvertes par la Décentralisation, c'est la collectivité nouvellement instituée, le Conseil Régional, qui s'efforcera prioritairement de s'approprier le nouveau champ de compétence que constituent les TIC²⁷.

A cette époque, plusieurs associations apparaissent en lien avec les Conseils Régionaux. Les premières d'entre elles, TELAL (Alsace), l'Agence Nouvelles Communications –ANC– (Aquitaine), AXIS - qui deviendra après plusieurs transformations l'ARDESI – (en Midi-Pyrénées) répondent aux nécessités ouvertes par la contractualisation Etat/Région. Ce sont à ce moment-là des associations Etat/Région, dont l'objet est de transférer un certain nombre de compétences vers les nouvelles collectivités locales. Elles ont pour mission première de produire dans ces Régions des « Schémas régionaux de la communication », documents de référence à une politique régionale en la matière, qui soit négociée avec l'Etat dans le cadre du IX^{ème} Plan Etat/Régions. Aux termes du IX^{ème} Plan, l'Etat se désengagera de ces associations qui deviennent dès lors des outils spécifiquement régionaux.

En fait, ce ne seront qu'une minorité de Régions qui se doteront de ce type d'association : l'Alsace (TELAL, jusqu'en 1999), Midi-Pyrénées (Ardesi), Aquitaine (ANC), Ile-de-France (ARTESI), Poitou-Charentes (ARANTIS), Picardie (ADNTIC), Corse (MITIC)... dans quelques autres Régions, la politique TIC est directement mise en œuvre par l'une des Directions du Conseil Régional, dans d'autres cas encore, une Direction spécifique est créée au sein des services du Conseil (Nord-Pas-de Calais).

Ces associations sont en fait assimilables à des Agences dans la mesure où elles sont des outils directement liés à l'exécutif régional. Leur budget de fonctionnement dépend en totalité des subventions versées par la Région, les personnels recrutés sont des experts en contrat à durée déterminée et dont le mode de rémunération échappe à la grille de la fonction publique territoriale.

b) Les coalitions d'intérêts

Une des premières associations dont l'objet fut précisément de défendre les intérêts des collectivités locales au plan national et en matière de Tic fut l'**AVICA** (Association des Villes Câblées), née en 1986 et regroupant les villes ayant adhéré au Plan Câble (1982-1986). Avec le report sine die du Plan Câble, en septembre 1986, l'association continue d'exister et exerce une activité de lobbying auprès du Parlement. Devenue **AVICAM** (Association des villes câblées et du Multimédia) à la faveur du développement des réseaux à haut débit qui relance très opportunément l'intérêt du câblage, cette association est historiquement très marquée par la présence des grandes villes. Elle fut d'ailleurs longtemps présidée par un maire-adjoint de la Ville de Rennes, l'une des deux grandes villes expérimentales (avec Montpellier) de la technologie de la fibre optique.

Avec son dernier changement de nom en 2004, l'**AVICCA**²⁸ (Association des Villes et Collectivités pour les Communications Electroniques et l'Audiovisuel) s'ouvre aux départements et régions. Elle regroupe aujourd'hui 56 villes, 33 communautés urbaines ou

²⁷ Sur ce point, Cf la Thèse de **Philippe Vidal** ; La Région face à la Société de l'Information ; Université de Toulouse-Le Mirail, décembre 2002 ; de même que la Thèse de **Charlotte Ullmann** ; Les politiques régionales à l'épreuve du développement numérique : enjeux, stratégies, impacts ; novembre 2007.

²⁸ www.avicca.org

communautés d'agglomération, 16 syndicats intercommunaux, 25 Conseils généraux et 7 Conseils régionaux.

Parmi d'autres associations pouvant rentrer dans cette catégorie, il convient de citer **Global Cities Dialogue**, créée par des collectivités européennes sur des fonds européens. Cette association se concentre sur les expériences en matière de démocratie locale et d'administration, le leadership est assuré par la ville d'Issy-les-Moulineaux.

c) La production de données, d'études, d'analyses

« **Les Télécommunications dans la Ville** » (OTV) est avant tout une association créée par l'opérateur public (France Télécom) pour se rapprocher des Collectivités locales. Créée en 1991, sa mission consistait alors, dans la foulée du Plan Câble, à favoriser un rapprochement entre l'opérateur historique des télécommunications, France Télécom et les collectivités locales, partenaires indispensables au déploiement du câble. Jusqu'en 1996, date à laquelle l'Observatoire prend un statut d'association, l'Observatoire peut être vue comme un nouvel outil de l'opérateur en direction de ces partenaires, à une période où le marché de ces collectivités, en matière de réseaux électroniques, commence à prendre réellement de l'ampleur. A partir de 1996, l'Observatoire devient une sorte de lieu d'échange, de production d'études et d'expertises, en partage entre France Télécom et les Collectivités locales. De nombreux élus locaux qui seront ensuite les pionniers du développement local des TIC et que l'on retrouvera ensuite en position de leaders dès les débuts du développement de l'Internet, semblent avoir débuté leur carrière dans cette association.

L'évolution de l'association sera marquée par l'effacement progressif du rôle de France Télécom. Devenue OTeN (Observatoire des Territoires Numériques), l'association est désormais dédiée à la production de données de cadrage, d'études et d'expertises sur le développement des TIC dans les territoires, en particulier autour des dimensions régionales. Mais entre temps, l'équipe a été considérablement réduite.

Apparue en 1999, la **Mission ECOTER** apparaît en premier lieu comme une association d'acteurs économiques désireux d'investir sur le marché des TIC des collectivités locales. Trouvant son socle dans ses relations avec le Ministère de l'Industrie et du Ministère de la Fonction publique, 25 acteurs industriels se regroupent pour constituer une association qui va rapidement s'ouvrir à l'adhésion des collectivités locales.

Parmi les « industriels » fondateurs on retrouve les activités composant le secteur des TIC : infrastructures réseaux et télécommunications ainsi que services. S'y côtoient donc des industriels producteurs de réseaux (Alcatel, Astra-Matra-Télécom), des constructeurs d'informatique (Intel, Hewlett Packard...), des opérateurs d'accès en matière de téléphonie fixe ou mobile (France Télécom, SFR), des entreprises publiques et des groupes financiers spécialisés dans le financement des collectivités locales (La Caisse des Dépôts et Consignations, le Groupe Dexia), des éditeurs de logiciels (Adobe), des producteurs de services en ligne (Civitas, American Express, Doc@post...).

Siégeant au sein du « collège » des Collectivités locales, on va retrouver de nombreux acteurs locaux parmi ceux qui se poseront ensuite comme des acteurs pionniers en matière de développement local associé aux TIC. Aux côtés de quelques Conseils Généraux (Manche, des Régions Alsace, Lorraine, Centre, Limousin, Ile-de-France, Poitou-Charentes, Champagne-Ardenne, Auvergne qui s'efforcent de conquérir la compétence en matière

d'aménagement du territoire sur les TIC, on trouvera ainsi des villes comme Nancy (plus précisément la Communauté urbaine du Grand Nancy), Parthenay, Metz...

Au-delà de la prospection de ce nouveau marché, la Mission Ecoter se veut également un centre de ressource et de production d'expertises. Elle se légitime ainsi en affichant son partenariat avec la DIACT : « Au cours de ces 12 dernières années, la mission ECOTER a su s'imposer comme un intermédiaire incontournable dans le domaine des nouvelles technologies. Reconnue au plus haut niveau, elle s'est vue confiée cette année, par la DIACT (services du 1^{er} Ministre), l'organisation de séminaires régionaux sur l'aménagement numérique du territoire »²⁹.

Elle publie enfin des « Guides » ou « fascicules pratiques » tels que : *"Développement durable et Très haut débit"*, *"Politiques locales de développement des usages TIC et de lutte contre la fracture numérique"*, *"Le haut débit en campagne"*, *"Conduire l'administration électronique : enjeux de la modernisation pour les services locaux"*...

2. La logique d'expérimentation, l'innovation comme objectif

La participation des collectivités locales françaises (Conseils Régionaux, Conseils Généraux, Communes ou intercommunalités) aux politiques publiques nationales et/ou communautaires sur la Société de l'Information s'est construite en deux séquences depuis les années 1970 :

- la première, qui s'étend est celle qui s'étend des années 1970 jusqu'à la décennie 1990 et qui va peu à peu imposer les collectivités locales comme partenaires, d'abord financiers, puis politiques de l'Etat, dans la modernisation du réseau et des services de télécommunications
- la deuxième est celle dans laquelle les collectivités locales s'émancipent de la tutelle de l'Etat pour élaborer d'autres cadres de collaboration, au niveau de l'Union européenne ou au-delà et donc se lancer dans des politiques d'expérimentations, centrées sur l'innovation.

a) La fin du « Colbertisme High Tech » et de la logique de « l'arsenal »

L'importance acquise par les collectivités locales françaises dans les politiques publiques portant sur la « société de l'information » peut se mesurer de diverses façons. En premier lieu, certaines collectivités se sont montrées plus précoces que l'Etat pour intervenir sur ce sujet. Par ailleurs, certaines d'entre elles se sont montrées rapidement capables d'aller chercher au niveau de la Commission européenne un soutien qu'elles n'obtenaient plus auprès de l'Etat français. C'est la remise en cause de ce qu'Elie Cohen a appelé le « Colbertisme High Tech » et qui correspond à la logique de « l'arsenal ». Jusqu'alors, encadré par le monopole public, aucune action en matière de TIC ne pouvait être entreprise en dehors des arbitrages ou des choix étatiques. Devenues l'un des symboles des « grands chantiers » de modernisation de la société, l'Etat s'est longtemps efforcé de tout contrôler, notamment en s'efforçant de mobiliser les collectivités locales.

Mais les années 1980, avec la libéralisation des services de télécommunications, sous la poussée du GATT, et, en France, à partir de 1982, les lois de Décentralisation vont instiller peu à peu de nouvelles relations entre l'Etat et les collectivités locales. Dans cette

²⁹ <http://www.congres-sndg.info/sndg/6/225/>

renégociation des rôles entre l'Etat et ces collectivités locales, les politiques TIC ont, en quelques sortes, joué un rôle original et nouveau. Pour les acteurs politiques locaux, cette conquête passe parfois par le conflit. En particulier, la ville de Parthenay a trouvé sa légitimité et ses ressources dans un partenariat avec la Commission européenne mais a longtemps souffert d'un relatif ostracisme de la part de l'Etat français et même de la Région Poitou-Charentes. C'est également le cas de l'agglomération du Grand Nancy qui, en 1998, sera le héraut d'une fronde contre le monopole de France Télécom, à laquelle se joindront les communes membres d'un Syndicat Intercommunal, le Sipperec (Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour l'Electricité et les Réseaux de Communication), l'agglomération du Grand Toulouse et l'Avicam (Association des Villes du Câble et du Multimédia). Cette « fronde » a notoirement contribué à ce que le législateur donne droit aux collectivités à investir dans les réseaux à haut débit. Le Grand Nancy a donc fait jurisprudence dans ce cas d'espèce.

Alors que l'Etat avait multiplié les initiatives depuis la fin des années 1960, son modèle d'action, ce fameux « Colbertisme High Tech » perd de son efficacité avec la fin des années 1980. La crise de ce système d'action explique pour beaucoup l'atonie de l'Etat français au début de la décennie suivante, celle des années 1990, et le retard pris en matière d'Internet ou de « société de l'information ». La prise de conscience de l'Etat français en matière de politiques publiques « société de l'information » débute en fait avec le rapport Théry, rendu public en 1994. Or, ce rapport est la dernière manifestation évidente d'une volonté étatique fortement interventionniste. Le fait que les préconisations du rapport n'aient pas été suivies, signifiera que l'on change assez radicalement d'approche. La même année (novembre 1994), le ministère de l'Industrie lance un appel à propositions afin de labelliser des « projets d'intérêt public ». Il en retiendra 244, mais le changement dans la façon de faire est assez net. L'Etat ne produit plus l'innovation, il l'appelle et, par ailleurs, il ne la finance plus automatiquement, il la labellise. On passe progressivement de la logique de « l'arsenal » à celle « du brevet et de la toise »³⁰. Si auparavant on produisait des objets très normés sous contrôle direct de l'Etat, il ne s'agit plus ici que de prendre la mesure de ce qui se présente et de décerner une sorte de « brevet » ou de label étatique.

En fait l'Etat ne produira réellement de politique publique sur le sujet de la « société de l'information » qu'en 1997. Dans l'entre-temps, soit entre 1994 et 1997, l'action publique en la matière est pratiquement abandonnée à quelques collectivités locales qui s'imposeront comme le groupe des « pionnières ». Le rapport de Bruno Lasserre, remis en 2000 au Premier ministre, le reconnaît implicitement : « Le déploiement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration française résulte d'un double mouvement : d'abord, depuis le milieu des années 1990, une multiplication d'initiatives locales nées grâce à l'implication personnelle d'élus locaux ou d'agents motivés par ces nouveaux outils, et ensuite l'implication progressive du Gouvernement »³¹.

³⁰ Chapitre Eveno/Latouche ; Les collectivités locales, acteurs du « modèle français » de « société de l'information » ? Annexe K au Rapport du Conseil d'Analyse Economique « La France dans la Société de l'Information », s/d. N. Currien et P-A. Muet ; remis au Premier ministre en décembre 2003.

³¹ Bruno Lasserre ; L'Etat et les technologies de l'information et de la communication : vers une administration « à accès pluriels » ; rapport au Premier ministre ; Coll. des rapports officiels, La Documentation française, 2000 ; p. 22.

b) Les villes pionnières

C'est ainsi que la plupart des rapports officiels portant sur la question décrivent soigneusement un nombre limité de ces cas. Invariablement, un groupe de quelques collectivités, qui ont eu une démarche particulièrement ambitieuse, ont été plus habiles ou plus précoces que les autres, est censé illustrer au mieux ce qui se fait en matière d'Internet : Metz en Lorraine (dont le sénateur-maire a aussi été ministre des télécommunications), Parthenay, dans les Deux-Sèvres, Issy-les-Moulineaux dans les Hauts-de-Seine, la Communauté urbaine du Grand Nancy (en raison de la fameuse « jurisprudence de Nancy »), Castres-Mazamet (Tarn), Besançon (Doubs), Amiens (Somme), Villard-de-Lans (Isère), le Nord-Ardèche, Brest (Finistère), les Régions Bretagne, Pays de la Loire et surtout Nord-Pas-de-Calais constituent de fait les reliefs principaux d'un paysage qui longtemps n'en comporta guère.

L'évolution du droit accompagne cette progressive affirmation des collectivités locales dans un contexte de libéralisation des marchés de télécommunications. Si pendant longtemps, la loi ne considère les collectivités locales, sur ces sujets, que comme des sous-ensembles de l'administration d'État, à partir du début des années 1980 et avec le Plan Câble, les collectivités locales deviennent des acteurs de plus en plus importants. La loi prendra en compte cette nouvelle donnée dès 1986 et évoluera dans le sens d'une reconnaissance accrue de ce rôle d'acteur territorial sur les réseaux de communication électronique. A partir de la LOADT (Loi d'Aménagement du Territoire) du 25 juin 1999, puis de la loi du 17 juillet 2001, les collectivités se voient reconnaître la possibilité de développer des infrastructures de télécommunications³². Comme le souligne Bruno Cassette, il s'agissait de « reconnaître le rôle primordial des collectivités locales comme aménageurs numériques des territoires »³³. Enfin, la modification de la loi, intervenue le 25 juin 2003, les autorise désormais, sous condition, à devenir des opérateurs de télécommunications³⁴. Les « villes pionnières » sont les premières à s'être lancées dans les politiques de promotion des TIC. Si on voulait dresser la liste de ces « villes pionnières », il faudrait les référer aux généalogies des techniques qui se sont succédé et qui se synthétisent dans l'Internet. Ainsi, des villes comme Metz en Lorraine apparaissent dès la fin des années 1980 comme des villes faisant le pari d'un développement sur les nouvelles technologies, les TIC, et la micro-informatique en réseau notamment. A la fin de la décennie 1970, la télématique trouve à Nantes, à Strasbourg ou à Vélizy, des cadres particulièrement favorables. Dans la décennie 1980 le Plan Câble met en lumière le rôle de deux grandes villes « expérimentales » : Rennes et Montpellier ; sur un autre aspect, Biarritz et Lille, avec la mission « Urba 2000 » sont censées se poser en laboratoires grandeur nature pour des expérimentations à mettre en œuvre en matière de TIC, et ceci afin de préparer la « ville du futur ». La génération du multimédia et d'Internet mettra en lumière le rôle de villes comme Parthenay, Brest, Issy-Les-Moulineaux, Castres, Besançon, Villard-de-Lans...

Les modèles de développement sont à chaque fois relativement spécifiques mais il est aussi possible de dégager quelques traits communs. Le plus fondamental semble être l'investissement direct et enthousiaste des Maires ou/et des Présidents d'intercommunalités.

³² Article 17 de la loi n°99-533 du 25 juin 1999, codifié à l'article L. 1511-6 du code général des Collectivités Territoriales (CGCT).

³³ Bruno Cassette ; Le développement numérique des territoires ; Coll. territoires en mouvement, La Documentation française/DATAR ; 2002 ; p. 43.

³⁴ Article L.1425-1, portant modification de l'article L. 1511-6 : « (...) les collectivités territoriales et leurs groupements ne peuvent exercer une activité d'opérateur de télécommunications (...) qu'après avoir constaté une insuffisance d'initiatives privées propres à satisfaire les besoins des utilisateurs et en avoir informé l'Autorité de régulation des télécommunications ».

« Les maires sont obligés d'être un peu visionnaires » affirmait Jean-Marie Rausch, député-maire de Metz tandis que François-Henri de Virieu (aujourd'hui décédé), maire de Marly-Le Roi et initiateur du projet Marly@cyber@Le-Roi considérait que « les élus locaux en particulier doivent tout faire pour favoriser un usage intelligent des nouvelles machines à communiquer ». Jean-Marie Rausch, François-Henri de Virieu, Michel Hervé, André Santini respectivement maire de Metz, maire de Marly-le-Roi, maire et Président du District de Parthenay, maire d'Issy-les-Moulineaux sont d'autres incarnations manifestes de cette nouvelle génération d'hommes politiques locaux pour lesquels les « Autoroutes de l'information » et assez rapidement Internet, représentent une priorité et un atout en matière de développement local.

C. -. Quand le monde associatif « s'empare » des TIC

Le fait que des associations apparaissent progressivement comme acteurs du monde des TIC est à mettre en relation d'une part avec une remise en cause progressive, dans le courant du XX^{ème} siècle et surtout à partir de la décennie 1980, des grands monopoles étatiques sur ces objets, et, d'autre part avec une évolution des politiques publiques et des modes d'intervention des Etats.

Les grands réseaux, la poste, les télécommunications, l'audiovisuel ont longtemps été objets de monopoles publics, détenus plus ou moins fermement par les Etats. Si l'informatique se développe dans le cadre du marché dès les années 1950, il n'en reste pas moins que ce qu'on appellera la « ressource informationnelle » est elle aussi et durablement monopolisée par l'Etat. Par exemple, Jean-Guy Rens, dans son histoire des télécommunications au Canada rappelle que « pendant des siècles, la maison a constitué l'élément quasi-autarcique de la vie économique et sociale (...). L'irruption des infrastructures collectives dans le monde clos de la maison familiale est une véritable révolution. La maison perd son autonomie pour s'insérer dans un ensemble collectif plus vaste »³⁵. La mise en réseaux représente donc de ce point de vue un accroissement du contrôle social par l'acteur étatique et une intrusion dans les espaces domestiques. L'émergence d'un secteur associatif en lien avec ce monde des TIC naît tout d'abord de la défense des intérêts des utilisateurs et de la protection de la « vie privée ». Ce type d'association existe toujours et a même connu un regain de vigueur avec le développement de nouveaux moyens de contrôle électronique dans l'espace public (en particulier les fameux réseaux de caméras de vidéo-surveillance).

L'émergence d'un secteur associatif autour de ces objets renvoie au fait que, peu à peu, les acteurs du monde associatif s'imposent comme des partenaires indispensables à l'action de l'Etat. Cette émergence sera marquée, jusqu'à la décennie 1990, par deux étapes importantes : la montée des contestations puis la conquête de nouvelles responsabilités. Puis, à partir de 1992/1993, les débats changent rapidement d'échelle avec l'irruption des TIC comme « enjeux sociaux ». Si jusqu'alors ces TIC avaient été ô combien des enjeux économiques et politiques, ce n'est véritablement qu'avec cette décennie charnière que les TIC s'imposent définitivement comme des objets omniprésents dans la vie sociale.

En atteste d'ailleurs leur traitement médiatique. Dans le cadre de la décennie 1990, on ne compte plus le nombre de cahiers spéciaux des grands quotidiens qui s'y consacrent :

³⁵ Jean-Guy Rens, Le téléphone comme instrument de collectivisation de la vie privée, Communication au Colloque de l'Institut d'Histoire Moderne et Contemporaine, Ecole Nationale Supérieure de Paris, 27 janvier 1994, p. 1

Libération Multimédia, Le Monde Interactif... et surtout le nombre de nouveaux magazines spécialisés qui viennent prendre très rapidement une place considérable dans les kiosques à journaux.

1. Les associations et les TIC : de la contestation à la conquête de nouvelles responsabilités

La « montée des contestations » se situe à la fin des années 1960 et au début des années 1970. S'élabore dans ce contexte marqué par les « événements de mai 68 », un débat de type nouveau. La contestation des monopoles étatiques ne se cantonne plus en la défense des intérêts des usagers, il s'agit désormais de développer un projet politique alternatif, fondé sur la contestation des grands monopoles de production et de diffusion de l'information.

Ces revendications sur les TIC s'inscrivent dans le développement des luttes pour les « droits civiques », qui, là encore, trouvent leur expression la plus manifeste aux Etats-Unis. Les TIC deviennent dès lors objets d'un débat sur la modernisation de l'expression politique et citoyenne et s'imposent comme symboles et outils d'un approfondissement des démocraties. Ainsi, dans la continuation des « mouvements de 1968 », en 1971, sur les campus de l'Université de Californie (Berkeley, Haywarth, Stanford...), le Homebrew Computer Club inscrit son projet associatif dans la critique de la collusion entre les géants de l'informatique (en fait I.B.M) et l'Etat fédéral. La critique et la contestation du monopole informationnelle de l'Etat deviennent un thème de plus en plus important. Il semble que c'est dans ce contexte que commence à être élaborée l'idéologie d'inspiration libertaire dont se sont inspirés les premiers acteurs du réseau Internet dès la décennie 1970. Mais, bien avant qu'Internet ne devienne un phénomène social, cette critique s'adresse à la façon dont les Etats se comportent vis-à-vis des grands médias.

En France, en 1974, l'éclatement de l'ORTF en sept sociétés publiques sera l'une des réformes du septennat de Valéry Giscard d'Estaing et représente un recul significatif de l'Etat sur l'audiovisuel. L'audiovisuel deviendra dès lors un nouveau moyen d'expression. C'est l'époque où naissent les CUMAV (Coopérative d'Utilisation du Matériel Audiovisuel) et où apparaissent des expériences singulières comme les « télé-brouettes » dans un certain nombre de « pays » qui affichent de nouvelles revendications identitaires (le Grésivaudan...).

La sortie, en 1978, du rapport officiel « L'informatisation de la société » demandé par le Président de la République à Simon Nora et Alain Minc signe l'ouverture du secteur de l'informatique au monde social. Mais il s'agit à cette époque d'une ouverture très théorique dans la mesure où il n'existe pratiquement pas, à cette époque, d'équipement individuel ou domestique, il faudra attendre le développement de la micro-informatique dans les années 1980. L'informatisation commence toutefois à être perçue comme un enjeu social, l'enjeu étant de former la population, de l'éduquer aux nouvelles technologies. Ce rôle sera notamment assumé par les professeurs du secondaire, et dans un cadre associatif. On assiste en effet à une multiplication des associations qui, dans l'orbite du système scolaire, vont proposer de telles formations.

L'informatique devient assez rapidement un projet associatif, un enjeu culturel et éducatif. Dès la première moitié des années 1980, apparaissent de nombreux espaces informatiques d'accès gratuit, parmi lesquels les Clubs Microtel (MICRO-Informatique et TELématique), ouverts à tous, ou bien aussi les Clubs ADEMIR (Association pour le Développement dans l'Enseignement de la Micro-Informatique et des Réseaux), quant à eux généralement situés

dans des établissements scolaires et majoritairement destinés aux enseignants, élèves et parents d'élèves.

Notons que ces clubs n'ont pas disparu, loin s'en faut, avec le développement de l'Internet. Par exemple, le Club Informatique de Plourin les Morlaix, créé en 1999, affiche fièrement ses 3 000 élèves, ce qui lui permet de revendiquer la place de premier Club de France, « le seul à être reconnu par les éditeurs de logiciels »³⁶.

Ce « mouvement » sera très largement amplifié par l'alternance politique de 1981 et l'ouverture rapide et foisonnante du « Paysage Audiovisuel Français ». D'un coup, les « radios pirates » d'avant 1981 deviennent des « radios libres »³⁷. Assez rapidement, ces radios libres se scindent en deux groupes : les « radios associatives » et les « radios privées ». Le secteur associatif rentre en force dans le monde de l'édition audiovisuel, près de mille radios associatives ayant essaimé sur l'ensemble du territoire national. La régulation de ce nouveau monde, les conflits entre « associatifs » et « privés » ou « commerciaux » a d'ailleurs très tôt nécessité la création d'une « Haute Autorité de la communication audiovisuelle ». Cette entité, qui a un statut d'Administration indépendante, marque la volonté d'une rupture définitive du lien de sujétion entre le monde des média et le Gouvernement. C'est sur ce modèle que sera mise en place peu après la Commission National Informatique et Libertés (CNIL).

2. Les associations au secours de l'« impuissance » publique face au déferlement des TIC

La deuxième étape est celle qui s'ouvre avec le déferlement de l'Internet, dans le courant de la décennie 1990. En même temps, s'installe insidieusement une nouvelle idéologie, faisant des TIC les symboles de la modernité (d'aucuns diront même d'hypermodernité³⁸), les alliés de la globalisation ainsi que les nouveaux outils du développement économique.

Le développement rapide d'associations de « veille », à partir du milieu de la décennie 1990 et en relation directe avec la diffusion rapide des usages d'Internet dans les pays développés sont la manifestation évidente de ce que les TIC sont en train de devenir des enjeux sociaux en même temps qu'ils deviennent objets de consommation. Veille Européenne et Citoyenne sur les autoroutes de l'information et le multimédia, Vecam sera l'une des toutes premières associations françaises à s'efforcer de développer une lecture critique de la diffusion des ces TIC. La question de l'appropriation de ces technologies dans les territoires sera à la source de la fondation de la démarche Villes Internet.

Dès les années 1997 et 1998, les politiques nationales mettent l'accent sur « le retard français » en matière de développement des usages de l'Internet. Cette, « rhétorique du retard » n'est pas spécifique à la France, de nombreux autres pays s'efforcent de stimuler le développement de l'usage d'Internet en utilisant le même argument³⁹. En France, cette rhétorique va jouer comme une invitation à l'adresse des « forces vives » et en particulier les associations.

³⁶ <http://www.club-cip.fr/>

³⁷ Cf Annick Cojean & Frank Eskenazi, *La folle histoire des Radios libres*, Grasset, 1984.

³⁸ Cf. François Ascher ; *La société hypermoderne* ;

³⁹ Cf Tremblay, *In Autoroutes de l'Information et dynamiques territoriales* ; Presses Universitaires du Québec / Presses Universitaires du Mirail, octobre 1998.

C'est ainsi qu'en 1998, au sein du monde associatif, naît l'idée d'organiser une « fête de l'Internet », sur le modèle de la « fête de la musique » mis en œuvre par le Ministère de la Culture en partenariat avec une dizaine d'associations. Pendant deux jours à l'arrivée du printemps les pionniers de l'internet proposent de descendre dans la rue pour « jouer de l'ordinateur en réseau » et montrer à quoi peuvent servir ces outils. Le « Procès » de l'Internet organisé par Olivier Iteanu de l'ISOC France, avec plus de cent-vingt bénévoles, crée l'événement lors de cette première. Ce procès, simulé, s'est déroulé au Palais de Justice de Paris. Quatre motifs d'accusation : l'espace/temps assassiné ; Internet liberticide ; Internet accélère la fracture sociale et Internet, victime des contenus illicites. CNN, France 3, et de nombreux médias ont relaté l'événement. La Fête est lancée ! Dans les années qui suivront, elle sera un temps délaissée par le gouvernement et animée principalement par les villes les plus dynamiques et par un réseau de villes francophones qui assureront son internationalisation. C'est avec la Délégation aux Usages de l'Internet, et le parrainage de Nathalie Kociusko-Morizet qu'elle retrouvera en 2009 son caractère national. A noter que l'association Villes Internet a joué un rôle spécifique dans le déploiement local de la fête, en mobilisant le réseau des collectivités locales adhérentes.

Toutefois, dans les années 2000 et après le krach de la « Net-économie », la disparition des « emplois jeunes », et la relégation à un rang subalterne des politiques publiques nationales sur les TIC, vient le temps de l'austérité pour de nombreuses associations qui avaient fait de la diffusion sociale des TIC leur vocation. Par exemple, l'Association *Initial* à Marseille, qui avait atteint une stature nationale, est mise en liquidation judiciaire en 2004. Les subventions ministérielles qui avaient servi à assurer la croissance de ce secteur particulier du monde associatif se raréfient de façon drastique à partir de 2002. Les effets de l'alternance gouvernementale, couplée au choc psychologique de la faillite supposée de la « Nouvelle économie », ont malheureusement favorisé ce contexte, autant que l'abandon en juillet 2002 du dispositif « Emplois jeunes » qui nourrissaient en compétences TIC et en enthousiasmes les associations locales, les espaces publics numériques et les services communication et informatique des villes.

D – Le foisonnement associatif

Le foisonnement associatif du début de la décennie 1990 a jusqu'ici été trop peu analysé. Il n'existe pour le moment aucune étude systématique de l'évolution de cette population des associations, et des principaux acteurs qui les ont animées et incarnées... même s'il existe quelques annuaires ou répertoires, le plus souvent d'ailleurs assez lacunaires, très médiocrement actualisés et référencés. Or, à côté de l'histoire institutionnelle, qui est en fait bien souvent une histoire des acteurs institutionnels, reconstituer cette histoire du monde associatif dans la mise en place des politiques TIC est une entreprise essentielle et urgente.

Essentielle car, ici sans doute plus qu'ailleurs, n'en rester qu'à l'histoire des acteurs institutionnels aboutirait à une réécriture tronquée de la réalité, les associations ayant sans doute conquis un rôle extrêmement important et qui ne pourra plus être remis en question. En atteste en particulier le rôle historiquement central qu'a eu le monde associatif ou « tiers secteur » aux Etats-Unis dans la gouvernance d'internet au travers de l'Internet Society (ISOC), de l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), de l'*Electronic Frontier Foundation* (EFF)...

Urgente car les acteurs des premiers temps, ceux du début des années 1990 ont parfois disparu, et les archives sont rares, difficiles à trouver tandis que certaines associations ont-

elles-même disparu ou sont entré en léthargie sans doute non-réversible, notamment à partir de l'année 2002 et de la fin des « emplois-jeunes » ainsi que d'un certain nombre de subventions publiques destinés à soutenir ce secteur associatif (parmi les principales à avoir disparu ou à être en sommeil, citons INITIAL à Marseille, l'Association des Internautes Territoriaux (AIT), le réseau I3C de l'« internet coopératif citoyen », le « Tour de France Numérique », l' Association pour le Développement d'un Internet Associatif Solidaire et Citoyen (ADIASC), Démocratie active....).

Une explication de cette absence d'intérêt vis-à-vis de ce type d'acteurs vient sans doute de l'attitude de l'Etat à l'égard de partenaires historiquement difficiles à intégrer. Tout se passe, en définitive, comme si l'émergence des associations sur les Tic illustrait, en creux, l'incapacité croissante de l'Etat à traduire ses décisions en actes concrets, à prolonger son action jusqu'aux acteurs sociaux, jusqu'aux bénéficiaires finaux. En outre, le fait que certaines des premières associations en question se soient structurées sous forme de « lobbies », ne correspondait pas, de façon évidente, avec la tradition à la fois administrative et législative française. C'est ainsi que certaines associations (Vécam ou la Fing par exemple), sont longtemps apparues très proche des milieux parlementaires et des cabinets ministériels, voire des exécutifs régionaux. Or, dans le monde anglophone, qui constitue la matrice dans lequel s'est avant tout développé Internet, l'existence des lobbies est ancienne et reconnue, tandis que dans le modèle français, elle a pu parfois être perçue par le pouvoir comme lourde de pressions peu légitimes. Il est en effet tout à fait frappant de constater que, dans les différents textes de politiques publiques portant sur les TIC, que ce soit l'informatique de la fin des années 1970 avec le rapport Nora/Minc sur « L'informatisation de la société », jusqu'au PAGSI (Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'information) du Gouvernement Jospin de 1998, la référence aux associations est constamment minorée, quand elle n'est pas tout bonnement éludée, comme si elle était invisible ou peu légitime, entre les leviers de l'Etat et les usagers finaux.

En 2002, en annonçant clairement que le Gouvernement renonce à mettre en chantier de grands Plans⁴⁰, le Premier ministre Jean-Pierre Raffarin, dans le programme « RESO 2007 » accorde pour la première fois une place significative au monde associatif, aux côtés de l'Ecole et des collectivités locales, notamment à propos de ce qu'il considère comme une nécessaire mise à jour de l'offre en matière d'accès public à Internet. Toutefois, si l'évocation du rôle des associations est claire, le fait qu'il reste limité à l'objet « lieux d'accès publics à Internet » perpétue cette tradition gouvernementale de la « défiance » que l'on continue d'exprimer mollement vis-à-vis des associations.

Le monde associatif acquiert cependant peu à peu une nouvelle visibilité à mesure que l'Etat renonce à maîtriser par lui-même l'ensemble des leviers d'action. Cette progression est surtout visible au travers des « politiques de la ville ». De fait, aux côtés d'un Ministère de la Culture et de la Communication, traditionnel interlocuteur des associations, c'est bien autour de la Délégation interministérielle à la Ville (DIV) que se produira l'essentiel des innovations en matière de partenariat entre le Gouvernement et les associations. Ce constat est d'autant plus intéressant si l'on se rappelle que la DIV, structure légère, avait charge d'innover en matière de politiques publiques.

En fait, dès le Gouvernement Jospin, avec l'installation auprès du Premier ministre en décembre 2000 de la MAPI (Mission interministérielle pour l'accès public à la micro-

⁴⁰ RESO 2007, p. 3

informatique, à l'internet et au multimédia), l'habitude avait été prise d'un dialogue discret entre l'exécutif gouvernemental et le monde associatif. C'est ainsi que cette « Mission » a réuni de nombreux représentants du monde associatif et ceci plusieurs années durant, aux côtés des Ministères concernés et du partenaire traditionnel de l'Etat qu'est la Caisse des Dépôts et Consignations. Avec l'alternance gouvernementale de 2002, la Délégation aux Usages de l'Internet, près le Ministère de la Jeunesse, de l'Education nationale et de la Recherche, succède à la MAPI et poursuit le même *modus operandi*.

Parmi les outils à dispositions pour cheminer à travers cette histoire du monde associatif des TIC, citons les « annuaires » réalisé par l'ARTESI⁴¹, par le Journal du Net⁴² et le site de la Délégation aux Usages d'Internet⁴³. On se limitera ici à présenter une ébauche de typologie. Soulignons que cette typologie est loin d'être exhaustive. Elle n'a pour but que d'essayer de poser quelques jalons à une histoire de ces associations.

1. les acteurs associatifs de la gouvernance d'Internet

D'emblée, dès sa création, le réseau Internet fait une place essentielle au monde des associations. Si l'ancêtre d'Internet était un outil de réseau entre le Secrétariat à la Défense des Etats-Unis d'Amérique et les principaux laboratoires de recherche (le réseau Arpanet), assez tôt, en fait, dès la cession du réseau à la NSF (National Science Foundation) en 1983, les associations prennent un poids fondamental dans la régulation du réseau⁴⁴.

L'originalité profonde d'Internet vient en effet de ce qu'il n'est contrôlé ni par la puissance publique ni par les acteurs économiques, mais par les acteurs du « tiers secteur », autrement dit, le monde associatif, dit de la « société civile ».

Plusieurs associations états-uniennes symbolisent ce nouvel état de fait : L'*Internet Society (ISOC)*, créée en janvier 1992 par les pionniers de l'internet pour promouvoir et coordonner le développement des réseaux informatiques dans le monde. L'ICANN⁴⁵ (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), créée en 1998 aux termes de longues négociations menées par le vice-président américain Al Gore avec toutes les parties prenantes, chercheurs, industrie des télécoms, fabricants d'équipements, fournisseurs de contenus, administrations diverses, fait office de "gouvernement de l'Internet". A la différence de ce qui s'était produit pour la régulation des ondes radiophoniques et des réseaux téléphoniques qui, aux Etats-Unis, avaient suscité la mise en place d'une Administration indépendante, la FCC (Federal Communication Commission), l'Administration Clinton-Gore choisit donc de laisser la régulation de l'Internet au monde associatif.

De par sa compétence mondiale, elle se présente comme l'autorité de régulation de l'Internet. L'ICANN contrôle également l'IANA⁴⁶ (Internet Assigned Numbers Authority), autre association de droit états-unien dont le rôle est la gestion de l'espace d'adressage IP d'Internet, et des autres ressources partagées de numérotation requises soit par les protocoles de communication sur Internet, soit pour l'interconnexion de réseaux à Internet. Par le contrôle

⁴¹ <http://www.anetville.com/public/rubrique.tpl?id=8759>

⁴² <http://www.journaldunet.com/dossiers/associations/>

⁴³ <http://delegation.internet.gouv.fr/mission/associations.htm>

⁴⁴ Cf Christian Huitéma ; Et Dieu créa Internet ;

⁴⁵ www.icann.org

⁴⁶ www.iana.org

qu'elle exerce sur l'affectation des noms de domaines de premier niveau, l'ICANN délègue un droit sur la vente des noms de domaines à différentes organisations, comme VeriSign⁴⁷ pour les domaines *.com* et *.net*, l'EURid⁴⁸ (association de droit belge) pour les domaines *.eu* de l'Union Européen mais aussi l'AFNIC⁴⁹ en France pour le domaine *.fr*.

A partir du moment où, dans les années 1990, sous l'impulsion de la politique fédérale, le National Information Infrastructure portée par le Vice-président Al Gore est devenu un modèle de politique publique qui s'exporte dans le monde entier, il est apparu difficile, voire impossible pour tout Etat de chercher à contrôler le développement du réseau sur son territoire. De fait s'est-il donc trouvé légitimé une sorte de nouvelle gouvernance d'un équipement ou d'un type de service qui prenait de plus en plus d'importance et bousculait les traditions établies dans le fonctionnement administratif, les notions de service public... Dès lors, ISOC France s'établit comme relais français de l'ISOC, tout comme l'AFNIC est le correspondant français de l'ICANN.

Il est d'ailleurs possible qu'une partie de l'explication du fameux « retard français » en matière de développement des usages d'Internet soit à chercher dans le fait que, sur ce type de question, l'Etat français ait toujours eu un rôle prépondérant voire quasi exclusif. Le fait qu'Internet échappe assez largement au contrôle de l'Etat français n'a pas été sans lui poser de nombreux problèmes, comme en témoigne le « Rapport Théry » remis en 1994 au Premier ministre, qui préconisait un vaste plan étatique pour promouvoir le développement des « autoroutes de l'information » en France. Ce Plan était, de ce point de vue, une sorte d'ultime tentative de l'Etat pour « reprendre la main ». Comme le rappelait Christian Huitéma : « si on parle trop vite d'autoroutes de l'information, on risque d'avaler sans y réfléchir (...) qu'il s'agit d'un investissement gigantesque qu'on devrait obligatoirement confier à une administration monopolistique », et d'ajouter, à propos de Gérard Théry, auteur de ce rapport de 1994, qu'il « est un membre éminent de la caste technocratique qui bâtit son pouvoir à l'abri du monopole »⁵⁰.

2. Les associations de type « académie »

Elles se constituent sous forme de clubs de réflexion, philosophiques, philanthropiques... La première motivation est souvent dans la prise en compte d'une question considérée comme fondamentale et dont il s'agit d'assurer la promotion. D'une certaine façon, ces associations sont les héritières des « sociétés académiques », « savantes » et « philanthropiques » qui ont assuré la promotion du développement des sciences, à partir du XVIII^{ème} siècle et surtout du XIX^{ème} siècle.

A proprement parler, ce sont des « Clubs ». A la différence de la majorité des autres associations, leurs membres ne sont pas des « personnes morales », mais des « personnes physiques ». Le lien entre les membres est important, de même, les réunions sont fréquentes. Les membres se recrutent fréquemment parmi des personnalités du milieu des affaires, de la haute fonction publique, des intellectuels et des médias. Par ailleurs, la philosophie qui justifie le club est très fortement valorisée et l'acte fondateur de ce type d'association est assez naturellement un « manifeste ». Dans ce type d'association, la justification, la légitimité est

⁴⁷ www.verisign.com

⁴⁸ www.eurid.eu

⁴⁹ www.afnic.fr

⁵⁰ Christian Huitéma ; Et Dieu créa Internet ; Ed. Eyrolles ; 1995 ; p. 72.

davantage sur les valeurs qu'il s'agit de défendre que sur les actions menées ou les projets ou que sur les partenaires que l'on est parvenu à associer.

Parmi les associations qui correspondent à ce premier type, on trouve : Le « Club de l'Arche », l'Association Vecam, la FING, voire la « Maison Grenelle », Renaissance numérique ... Parfois, ces associations jouent le rôle de « pépinière » en ce qu'elles abritent l'embryon d'un projet associatif, c'est notamment le rôle qu'a pu avoir la Fédération des Œuvres Laïques (FOL).

Le Club de l'Arche. Il s'agit sans doute de l'une des toutes premières associations créées autour de la mouvance « autoroutes de l'information » et « internet » du début des années 1990. Créée à la fin de l'année 1993, elle se donne pour mission d'échanger des informations et des réflexions sur les enjeux de l'introduction des « nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la société ». Elle prend son nom du fait que nombre de ses premiers membres travaillent effectivement dans ou proche de l'Arche de la Défense, bâtiment éminemment symbolique de l'innovation architecturale mais aussi des ambitions économiques de la France des années 1980. Parmi ses membres fondateurs, on trouve des banquiers, des économistes, des informaticiens : Jean-Michel Billaut (Atelier BNP-Parisbas), Christian Bouscharain (Oracle), Cécile Alvergnat (Atos), Fadia Bechara (Crédit du Nord), Jean-Bernard Condat (Moneyline), Marie-Hélène Delmond (Groupe HEC), Ivor Dracs (IBM Marketing), Anita Rozenholc (DATAR)....

En 1993, le Club de l'Arche publie son manifeste fondateur. Ce Manifeste pour un développement soutenu des réseaux électroniques européens, précède de quelques mois le Livre Blanc⁵¹ de Jacques Delors, il est publié *in extenso* dans le Journal de l'Atelier Novembre/Décembre 93 de la Compagnie Bancaire. Il semble que ce manifeste ait trouvé échos dans le Comité interministériel de février 1994, au cours duquel sera définie la mission confiée à Gérard Théry, ancien directeur général de France Télécom et « père » du Minitel, pour la réalisation de son rapport⁵².

Créée officiellement en 1995, **Vecam** est un acteur très typique de cette catégorie des « Académies ». Comme le rappelait sa Déléguée, Véronique Kleck, « La déclaration fondatrice de VECAM se compose d'un texte introductif, synthèse des contributions reçues d'associations et de personnalités du monde entier, impliquées, à des titres divers dans les enjeux citoyens et sociaux de ces nouvelles technologies »⁵³.

Apparue en réaction de la réunion du G7 de février 1995 consacré à la « société de l'information », cette association se présente tout d'abord comme une émanation d'une revue scientifique, la revue « Transversales sciences/cultures » et d'une Fondation humanitaire, la Fondation Charles Léopold Mayer (anciennement dénommée « Fondation pour le progrès de l'Homme »). A la croisée d'un mouvement scientifique et philanthropique, elle affiche une ambition considérable : réfléchir aux « enjeux sociétaux » liés à la « révolution informationnelle ». « La révolution informationnelle est une chose trop grave pour en laisser pratiquement la mise en œuvre aux seuls soins des « industriels » - du contenant ou du contenu - et du marché »⁵⁴ est-il ainsi affirmé, ce qui constitue, de fait, une claire

⁵¹ Jacques Delors ; Op. citatus.

⁵² Gérard Théry ; Les autoroutes de l'information ; Rapport au Premier ministre ; Coll. Des rapports officiels ; La Documentation française ; 1994.

⁵³ <http://vecam.org/article326.html>

⁵⁴ <http://vecam.org/article326.html>

revendication à faire exister une « société civile » en position légitime d'intermédiaire entre décideurs, forces du marché, et citoyens ou usagers finaux.

La référence aux personnalités fondatrices fait apparaître de nombreux scientifiques et intellectuels de renom : Alain d'Iribarne, Joël de Rosnay, Philippe Quéau, Paul Virilio, Pierre Lévy... des représentants de la revue Transversales Science Culture : Véronique Kleck, Jacques Robin, Patrick Viveret ; des personnalités du monde associatif : Eric Favay de la Ligue de l'Enseignement, Jean-Michel Billaut du Club de l'Arche, Florence Durand alors à Vécam ; des personnalités du monde politique : Edgar Pisani, ancien ministre, Franck Sérusclat, sénateur très engagé au sein de l'office parlementaire d'évaluation des choix scientifique et technologiques ; ainsi que quelques représentants du monde des collectivités locales : Stéphane Martayan, attaché parlementaire auprès du député européen-maire de Parthenay Michel Hervé, Thierry Taboy, chef de projet au sein du projet « Parthenay, ville numérique »...

Autre entité qui appartient semble-t-il à ce « monde », la « **Maison Grenelle** ». Aujourd'hui disparue, cette « Maison » était un lieu d'accueil pour un grand nombre d'associations pionnières du monde de l'Internet, mais elle était aussi une sorte d'Académie fonctionnant sur le principe du mécénat. En l'occurrence, le mécène était le PDG de l'entreprise Hervé Thermique, Michel Hervé, par ailleurs député européen très investi dans le lobby autour des politiques publiques européennes portant sur le chapitre des « villes numériques » et, surtout, maire et président du district de Parthenay.

En ce qu'elle fait lien entre plusieurs associations et entre plusieurs fragments d'histoires, cette Maison Grenelle a joué un grand rôle dans cette effervescence de la vie associative autour du développement des TIC et d'internet dans les débuts de la décennie 1990. En accueillant le GRIT (Groupe de Réflexion Interdisciplinaire et Transdisciplinaire) en 1992, la Maison Grenelle fait lien avec le « Groupe des Dix » et ses multiples « héritiers ». Le GRIT est, à l'origine, un Département du Groupe Science Culture fondé en 1982 et co-présidé par Henri Atlan, Jean-Pierre Dupuy et Jacques Robin. Au travers de la figure emblématique de Jacques Robin, le GRI s'inscrit dans la filiation du « Groupe des Dix », constitué en 1966 par des scientifiques et intellectuels de renom : Robert Buron, Henri Laborit, Edgar Morin, Jacques Robin, rejoints dans un second temps par Jacques Attali, René Passet, Joël de Rosnay puis par d'autres personnalités telles que Jacques Delors ou Michel Rocard, Jean Chesneaux, Alain Caillet... De fait, ce groupe de personnalités, politiquement marquées à gauche, se retrouve dans de très nombreuses initiatives, à la charnière entre les mondes scientifiques, politiques et associatifs : création du CESTA (Centre d'Etudes des Systèmes et Technologies Avancées), de la Revue « Transversales Sciences/Cultures »...

Cette Maison Grenelle accueillera ainsi la « Charte de la Citoyenneté », la Revue « Transversales Sciences/Cultures », Europe 99, Vécam, le Centre Pierre Mendès France (CIPMF), Place Publique.... organisera les « Journées de Parthenay »...

La **Fing** (Fondation internet Nouvelle Génération) correspond également assez bien à cette définition des « Académies ». Elle affiche, à l'instar des deux précédentes, un « manifeste »⁵⁵ dans lequel sont exposées les valeurs fondatrices. Mais en s'inscrivant très fortement dans le registre de l'action, des projets, en valorisant davantage ses partenaires que ses membres, elle est aussi à l'articulation entre ce groupe des Académie et celui des « poissons pilotes ».

⁵⁵ <http://fing.org/?Le-manifeste-de-la-Fing>

3. Les « Innovateurs »

Les associations qui incarnent ce modèle de l'innovateur sont celles qui regroupent des individus qui se réunissent afin d'agir au sein de leur milieu professionnel, et ceci afin d'ouvrir ce milieu aux évolutions attendues de l'introduction et de l'appropriation des TIC. La mission qu'ils se donnent consiste à œuvrer pour transformer ces milieux professionnels

A noter que ces individus autour desquels se constituent ces associations peuvent parfois être relativement en marge de leur propre milieu professionnel. On avait déjà connu de phénomène avec l'introduction de l'informatique en milieu scolaire, dans le courant de la décennie 1970. Ainsi, pendant longtemps, les enseignants qui, au sein de l'Education nationale, notamment au sein des Rectorats, ont assuré le développement et la promotion des « TICE » (Techniques d'Information et de Communication pour l'Education) ont-ils été souvent assez mal considérés au sein même de leur milieu professionnel.

Cette position très particulière les inscrit dans un rôle d'innovateurs (le socio-anthropologue des techniques Bruno Latour désigne ces acteurs comme des « marginaux sécants »), mais ce rôle limite aussi parfois leur efficacité et leur audience au sein de leur organisation professionnelle dans la mesure où ils peuvent être perçus comme des agents de perturbation des équilibres établis.

Ce deuxième type pourrait avoir été concrétisé autour de modèles tels que ceux d'Admiroutes, d'Adminet, voire de l'Association des Internautes Territoriaux (AIT), de l'APRONET, Cawa... voire l'association « Villes internet ». On observe d'ailleurs de nombreux liens entre ces différentes associations

Admiroutes et Adminet présentent de nombreuses similarités. Portées l'une et l'autre par un haut fonctionnaire, elles ont pour mission de faire évoluer l'administration centrale de l'Etat, de la moderniser, de la doter d'outils performants... L'une et l'autre, sont des acteurs « non officiels », reposant assez largement sur le charisme, l'entregent et la capacité à mobiliser des réseaux d'acteurs de leurs membres fondateurs : Jean-Paul Baquias pour Admiroute, Christian Scherrer pour Adminet sont ainsi d'infatigables pédagogues et prosélytes des nouvelles technologies au sein de l'administration de l'Etat. Le concours de nombreux bénévoles est indispensable à la qualité de l'action menée et ce bénévolat se constitue sur la base de l'adhésion à une mission considérée comme salutaire : « ouvrir le monde administratif »... Ainsi peut-on lire sur le site officiel d'Admiroutes ce type de profession de foi : « Quel est le problème à résoudre? Il tient au retard qu'ont pris les administrations européennes, notamment en France, qu'il s'agisse de celles de l'Etat ou des autres collectivités, face à la révolution numérique »⁵⁶.

4. Les « Vigies » ou « Militants »

Bien que présentées comme incarnation possible du type des Académies, Vécam ou la Fing pourraient également fort bien figurer dans cette catégorie des associations dont la fonction principale est de produire une action de veille et d'assurer la promotion de valeurs sociales, culturels, démocratiques... dans le cadre d'actions militantes.

⁵⁶ Admiroutes

Ce qui distingue principalement les « Académies » de cette catégorie des « Vigies ou Militants » c'est le fait que les associations qui s'inscrivent dans ce dernier registre sont bien davantage portées vers l'action. A la différence des Académies, elles tendent plus à valoriser ces actions et les causes sur lesquelles elles ont fondé leur légitimité d'acteurs que les éléments de leur histoire, leur participation aux mythes fondateurs et à l'époque des « pionniers », de même qu'elles affichent d'abord leurs partenaires alors que les Académies valorisent plutôt leurs membres actifs, leurs adhérents et fondateurs.

Les « Vigies ou militants » se caractérisent assez bien par une action de type « lobbying ». Elles sont des acteurs politiques souvent importants et passent beaucoup de temps à collaborer avec les administrations étatiques ou communautaires. Par exemple, Vécam, qui a eu la charge de représenter la « Société Civile » au Sommet du G7 à Tokyo, l'Agence Mondiale de Solidarité Numérique (AMSN) qui est l'acteur institutionnel de la « Solidarité Numérique » près le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes et, en particulier, dans le cadre des actions de coopération décentralisée, ou encore ACIDD 21, qui, entre autres, a organisé de nombreux Ateliers pour le compte de la DATAR sur les problématiques conjointes de la « Société de l'information » et du « Développement durable »...

Dans ce groupe des « Vigies ou Militants », il existe un sous-groupe assez homogène, celui qui se concentre sur la défense et la promotion des « logiciels libres ». Souvent constitués par des informaticiens ou, à tout le moins, par des personnes très intéressées aux techniques, ces associations sont assez nombreuses et très actives, non seulement sur la scène sociale et politique, mais aussi sur la scène scientifique. Plusieurs « acteurs emblématiques » sont des figures de ce monde associatif, par ailleurs peuplé de nombreuses associations : APRIL (Association pour la promotion et la recherche en informatique libre, elle affiche 2443 adhérents, cette association est depuis 1996 un acteur majeur de la démocratisation et de la diffusion du logiciel libre et des standards ouverts auprès du grand public, des professionnels et des institutions de l'espace francophone), AFUL (Association Francophone des Utilisateurs de Linux et logiciels libres), ADULLACT (Association des Développeurs et Utilisateurs de Logiciels Libres pour l'Administration des Collectivités Territoriales)...

A côté de ces acteurs associatifs œuvrant pour le monde des logiciels libres, on peut également incorporer à cette même catégorie des « Vigies ou Militants » les associations actives dans la défense et la promotion de ce que l'on appelle « l'Internet non marchand ». Dans ce sous-groupe, on trouvera par exemple de nombreuses associations œuvrant en soutien de l'éducation nationale ou des collectivités locales, des associations parfois focalisées sur un dispositif particulier, comme les « Lieux d'Accès publics à Internet », ou sur une action spécifique, telle que la lutte contre « l'exclusion numérique ».

5. Les acteurs territoriaux

Ils peuvent être de deux types :

- les Agences para-publiques, qui sont en fait des extensions de collectivités locales
- les associations pluri-acteurs sur un territoire donné

a) Les Agences territoriales, observatoires, centres de ressources...

Elles ont été présentées plus haut, comme des instruments aux mains des collectivités territoriales. Elles sont systématiquement présidées par un élu local et travaillent en étroite collaboration avec les Services officiels de la ou des collectivités locales en question.

Les trois premières qui aient existé sont l'Agence AXIS, l'Agence Nouvelles Communications (ANC) et TELAL, respectivement, en Midi-Pyrénées, en Aquitaine et en Alsace. Ces Agences sont tout d'abord des structures mixtes entre l'Etat et la collectivité locale nouvellement créée avec les lois de décentralisation de 1982, le Conseil Régional. Porté au rang de partenaire de l'Etat dans le cadre du IXème Plan dit « Etat/Régions », ces Conseils Régionaux, vont, pour certains d'entre eux, commencer à explorer un nouveau champ de compétences : l'information et la communication. De ce point de vue, ces trois Régions sont parmi les pionnières et ces Agences sont de fait des structures de transfert d'une compétence d'Etat vers le niveau régional. Elles auront notamment pour rôle d'animer la mise en œuvre de « schémas régionaux de la communication », assez souvent en lien avec les exécutifs départementaux, eux-mêmes sollicités par les Préfectures pour réaliser les « schémas départementaux de la communication ». Face à ce type de sollicitation, on verra se développer trois types d'attitudes de la part des Conseils Régionaux :

- ceux qui vont installer des Agences, sous forme associative, à l'instar de ce qui avait été initié par Midi-Pyrénées (avec aujourd'hui ARDESI), Aquitaine (avec aujourd'hui AEC) et Alsace (TELAL a aujourd'hui disparu sous sa forme associative) ; ARTESI (Ile de France), ARANTIS (Poitou-Charentes, qui disparaît en 2006), MITIC (Corse)...
- ceux qui intégreront directement, au sein de l'exécutif régional, ce type de compétences (en particulier la Région-Nord-Pas-de-Calais qui a créé une Direction TIC ; la Région Pays de Loire, avec sa Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation Numérique - DS2IN ; la Région Réunion avec sa Direction TIC, Protel...)
- ceux qui iront a minima dans cette voie et n'iront pas jusqu'à susciter la création d'un Service dédié, ni d'une Agence.

On peut encore noter que cette création d'Agences, d'Observatoires ou de Centres de ressources à destination des collectivités locales n'est pas exclusive aux Conseils Régionaux. D'autres collectivités locales ou acteurs territoriaux ont également mis en œuvre de tels dispositifs. Parmi ces structures, on note :

- l'OTeN, qui est une association regroupant 11 Régions, de nombreuses associations d'élus locaux ou de collectivités, les Agences régionales spécialisées dans les TIC, la Caisse des Dépôts et Consignations... Son objectif est de se présenter comme un centre de ressource en matière de TIC au bénéfice des collectivités locales, un observatoire et une plate-forme d'échange d'expériences...
- « Numérique 64 », qui est une Agence auprès du Conseil Général des Pyrénées Atlantiques
- Novea, créée à l'initiative du Pays de la baie du Mont Saint-Michel, de la Communauté de communes du Mortain et de la société ACOME et qui a pour rôle de favoriser la diffusion des TIC au service du développement durable sur son territoire.
- L'ANTIC, qui a été constituée en 1999 pour mener à bien le développement des nouvelles technologies au profit de la communauté d'agglomération de Bayonne, Anglet, Biarritz.
- ...

- « Villes Internet », au travers de sa plate-forme d'initiatives locales, intervient également dans ce champ d'activités.

Aux côtés de ces collectivités, on trouve aussi des acteurs consulaires porteurs d'associations telles que :

- Agence NTIC Bourgogne
- E-Martinique Club
- ...

Enfin, toujours dans ce registre, à la croisée entre Agences publiques et « centres de ressources », on trouve des projets, tels que ORTICA (observatoire Régional des TIC en Auvergne), le réseau SOURIR (« Synergie des Observatoires des Usages Régionaux de l'Internet et des Réseaux », qui est une structure informelle créée en décembre 2000 à l'initiative de la Région Aquitaine et de la Région Wallonne en Belgique, et regroupant onze acteurs régionaux plus deux à l'étranger, pour faciliter des échanges de résultats et de méthodes pour la mesure d'indicateurs régionaux (sondages et diagnostics) sur l'usage et la diffusion des TIC).

Enfin, sur ce type de compétences, on trouve également des syndicats intercommunaux, des Syndicats mixtes, voire des Groupements d'Intérêts Publics réalisant des tâches comparables, comme le SIPPAREC (« Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour l'électricité et les réseaux de communication », qui compte 80 communes autour de Paris, pour un total de plus de trois millions d'habitants), le Syndicat mixte Mégalis Bretagne (structure fédératrice regroupant le conseil régional, les conseils généraux et des EPCI de Bretagne), le GIP e-Bourgogne...

b) les «groupements» ou collectifs d'acteurs territoriaux

Ce sont les associations qui se composent sur la base de l'agrégation des intérêts de plusieurs acteurs dont l'intérêt commun est d'exister sur un territoire donné. Ces associations ont notamment fleuri à l'époque de l'envolée de la « Net économie », soit dans les quelques années qui précèdent le krach de la « nouvelle économie », en 2001.

Nombre des associations qui continuent de nos jours à exister dans cette catégorie sont des héritières ou des survivantes de cette époque. Une autre partie d'entre elles sont celles qui s'appliquent à ancrer la défense d'une cause spécifique dans le territoire régional ou local (de ce point de vue, elles sont au croisement des associations « militantes » et des « acteurs territoriaux ») en fédérant différents acteurs.

- La **Mêlée**⁵⁷ (Association Fédératrice des Acteurs de l'Economie Numérique) est un véritable réseau d'entreprises (environ 3000) de la région Midi-Pyrénées et au-delà, dont l'objectif est l'émergence de la région comme pôle d'excellence TIC,
- **Silicon Sentier**, qui, pour le compte de la Ville de Paris et du Conseil Régional Ile de France, s'efforce de promouvoir l'image d'une métropole de l'économie numérique,
- **ARTIC** (Association Réunionnaise des professionnels des Technologies de l'Information et de la Communication)
- **OPPTIC**, Organisation de Professionnels pour la Promotion des TIC en région Languedoc-Roussillon

⁵⁷ www.lameleenumerique.com

font ainsi partie des acteurs dont les racines sont dans les remous de la « nouvelle économie », tandis que :

- **ANIS** (Association Nord Internet Solidaire)
- **Médiacités** (structure associative aquitaine constituée en 1997 par des opérateurs culturels, artistiques, éducatifs et d'éducation populaire pour promouvoir l'« accès équitable » aux TIC)

représentent des incarnations possibles des associations à la croisée entre « militants » et « acteurs territoriaux ».

6. Les formations de type syndical, les regroupements d'acteurs, les unions de défenses des intérêts d'acteurs ou d'usagers

a) Groupements professionnels ou interprofessionnels

Les associations qui se retrouvent dans cette catégorie que l'on désigne sous l'expression des « Groupements » sont des structures représentatives d'un collectif d'acteurs, dont la mission essentielle consiste à défendre les intérêts des membres de ce collectif auprès de la puissance publique, à faire émerger ou consolider un marché, un ou de nouveaux métiers, ou encore de participer à l'« internétisation » d'un secteur professionnel.

L'**AFA**⁵⁸ (Association des fournisseurs d'accès à Internet) s'impose dès 1997 comme structure représentative du nouveau métier que constitue la fourniture d'accès à Internet. Elle regroupe alors les fournisseurs d'accès Internet de l'époque et ceci afin de mettre en place une structure représentative de l'industrie concernée et d'élaborer une déontologie propre à la profession.

L'**ACSEL**⁵⁹ (Association pour le Commerce et les Services en Ligne) a été fondée en 1980. Son rôle s'est largement développé avec l'arrivée d'Internet et rassemble aujourd'hui plus de 200 entreprises et organismes. Le but de cette association est de promouvoir le commerce en ligne ou e-commerce via Internet mais aussi via le système de téléphonie mobile. Elle regroupe donc des membres variés comme des fournisseurs d'accès à la téléphonie mobile (Orange France, Bouygues Telecom), des banques (Société Générale), des sites de commerces en ligne (Price Minister)...

L'**Apronet** (Association des professionnels Internet des Collectivités publiques locales), créée en 2000 est typique de ces associations préoccupées de favoriser l'internétisation de leur secteur professionnel. Elle a pour objet de sensibiliser les « collectivités publiques locales » aux divers intérêts de l'utilisation d'Internet.

D'un autre côté, l'**AVICCA** (cf Supra) est, en matière de TIC, la première association dont le but est de défendre les intérêts des collectivités locales ayant expérimenté en matière de TIC (au départ, il s'agissait du câble de vidéocommunication du fameux « Plan Câble » de 1982).

b) *Les Clubs d'anciens, de pairs, les « Business Clubs »...*

⁵⁸ www.afa-france.com

⁵⁹ www.acsel.assos.fr

Ces Clubs fonctionnent sur le registre des associations d'entraide entre anciens élèves d'une même école, ou sur le registre de l'entraide entre pairs ou membres d'une même communauté. L'objet principal est la promotion ou « l'accélération » de la carrière des membres. Les sites Web de ces associations sont particulièrement minimalistes, et reflètent une faible préoccupation voire un désintérêt total vis-à-vis de la communication extérieure au groupe. Ces associations tirent leur efficacité de leur capacité à construire du réseau social entre leurs adhérents, à « faire corps », ce sont donc des « clubs fermés », fonctionnant en matière de recrutement sur le mode de la cooptation *inter pares*.

Cyber Elles, tout comme **Internénettes**, sont des réseaux constitués de professionnels féminins des technologies de l'information et de la communication, ils ont pour vocation de rassembler des femmes actives dans le monde des TIC et exerçant un « rôle influent », ceci afin que leur association contribue à accroître leur influence.

G9 +, qui se présente comme l'interclub "informatique, télécoms, multimédia" des anciens des grandes écoles

HEC-Start Up, qui est en fait un Club dont l'activité est d'organiser des dîners-conférences...

c) La représentation et la défense des Usagers

Les associations en charge de la défense ou de la représentation des usagers des TIC se sont multipliées tandis que les TIC s'imposaient comme de nouveaux enjeux de société, notamment avec la diversification des supports de communication et l'apparition des premières dérives, que se soit en terme marchands ou en terme de détournement d'usages, mais aussi à mesure que se posaient de nouvelles questions de droit...

Parmi les structures en charge de la défense du droit des usagers, l'une des plus marquantes est sans aucun doute le **Forum des Droits sur Internet** (FDI). Mis en place par le Gouvernement sous forme associative, ce Forum se veut un lien entre l'exécutif, le législatif, le monde associatif et les citoyens/usagers de l'Internet. Le Conseil d'Administration du FDI est ainsi un lieu privilégié du dialogue entre les associations du monde des TIC ou de l'Internet. Créé en 2001, le FDI se veut donc une « structure de dialogue » capable d'éclairer la jurisprudence en matière de TIC.

Ces Associations se constituent parfois en réaction à une série de problèmes, elles peuvent être un outil pour faire pression sur un fournisseur de services ou d'accès, voire pour intenter une action en justice. Elles s'éteignent ou disparaissent généralement une fois que les problèmes ont été résolus. L'**ADSL** (Association des surfeurs lésés) qui s'est formée suite aux difficultés rencontrées par les clients de l'offre ADSL Netissimo de France Télécom, tout comme son expression guyanaise avec l'**ADSL-G** (Association des surfeurs lésés de Guyane), ou encore **Ccbdx**, l'Association Collectif des Câblés de Bordeaux, toutes aujourd'hui disparues, correspondent à cette sous-catégorie.

Il existe d'autres types d'acteurs, d'autres associations dont l'objet est d'assurer la défense d'intérêts catégoriels ou d'adapter les outils à leurs modalités spécifiques d'usages : la cause des femmes (**les Pénélopes**), les handicapés (**Handicap Zéro**), les illettrés, les enfants, (**E-enfance**), les « seniors »... le découpage en catégories spécifiques de la population des

usagers renvoie à des logiques d'organisations associatives sensées incarner ces publics avec ses rapports spécifiques à l'outil...

7. Les médias alternatifs

Les médias alternatifs qui se sont développés à partir de la diffusion d'Internet sont pour partie les héritiers des « radios libres » ou « radios associatives » du début des années 1980. En fait, avec le développement d'Internet, le métier de journaliste a été très profondément remis en question. La capacité des individus à ouvrir des blogs alimentent un monde spécifique, la « blogosphère », qui, de par son nombre et sa capacité à faire circuler rumeurs et informations, n'est pas sans influence sur la vie politique et sociale. Entre les médias traditionnels et la blogosphère ou l'édition sur Internet, les associations qui se constituent sous forme de « médias alternatifs » proposent donc un modèle intermédiaire.

Le fait d'éditer et de publier des informations sur Internet a à son actif quelques faits d'armes particulièrement importants. Par exemple, la très fameuse affaire Monica Lewinsky aux Etats-Unis sous l'ère Clinton a été révélée par le magazine alternatif « Salon ».

De même qu'à leur époque les « radios libres », les médias alternatifs de l'ère d'Internet se veulent les défenseurs d'une information libérée de toutes censures, que celles-ci soient politiques ou économiques. De fait, elle s'inscrit dans la longue tradition de l'information de contestation, entre journal satirique, sur le ton du Canard enchaîné, de Charlie Hebdo voire de Hara Kiri, et affichage d'une rébellion contre l'ordre établi, fondé sur l'utilisation tout azimut de supports alternatifs, sur le modèle des placards (ancêtre revendiqué de la Presse française de contestation via la célèbre « affaire des Placards »⁶⁰) *dazibao*, des graffitis urbaines, des pamphlets, chansons engagées, charivaris.... L'information qui sourd malgré la pression exprimée par le pouvoir...

Indymedia est sans doute, l'un des acteurs les plus reconnus de cette scène. Il se présente comme un « média indépendant ». En fait, il est « génétiquement » lié aux mouvements anti-mondialisation qui changeront de nom pour devenir les « Alter mondialistes ». Indymedia apparaît en 1999, à l'occasion du « Contre-Sommet » alter-mondialiste de Seattle. Il se veut donc un instrument de contestation politique, s'inscrivant en quelques sortes dans un rapport de défiance vis-à-vis des grands médias et en particulier des grandes agences de Presse, suspectées de collusion avec les pouvoirs politiques et les grands lobbies économiques et industriels. En recourant à l'*Open Publishing* (publication ouverte), il remet également en question la fonction de journaliste. On compte plus d'un million d'utilisateurs/lecteurs quotidiens de ce média dans le monde. Il existe de nombreux collectifs Indymedia dans différents pays. En France, on en trouve à Grenoble, Nice, Nantes, Toulouse et Lille. La vitalité de ces collectifs s'affiche de façon assez symbolique au travers des procès qui leur sont intentés, preuves en quelques sortes de leurs capacités à bousculer l'ordre établi.

Pionnier de la presse internet en France, **Place Publique** est une association de journalistes indépendants engagés dans l'Internet citoyen et solidaire. Animée par la volonté de développer une « co-production » de l'information, se référant à des valeurs de citoyenneté, de démocratie participative, Place Publique se présente comme un contre-pouvoir et un « média citoyen ».

⁶⁰ Le Roi François Ier découvrit le 18 octobre 1534, une affiche brocardant la messe et placardée par des protestants sur la porte de sa chambre, dans son Palais d'Amboise, on dit qu'il en fut fort contrarié

La fonction média alternatif peut aussi ne pas être la seule au sein de l'association. Elle peut n'exister que sous forme d'une rubrique, comme une « Lettre », un « courrier » plus ou moins régulier. Là encore, l'association **Villes Internet**, avec son « courrier de l'Internet citoyen » voisine assez bien avec cette catégorie.

II Le modèle « Villes Internet »

La « préhistoire » du Label remonte à 1999, première année du Label « PlaceNet », qui se transformera dès l'année suivante en « Label Villes Internet » et prendra un rythme annuel. En 2002 sont déposés les statuts d'une nouvelle association éponyme du Label : l'Association Villes Internet. Si le Label constitue bien l'action-phare de l'association, elle ne saurait en résumer l'ensemble des activités. De nombreuses actions de terrain, qui sont autant d'actions de sensibilisation destinées aux élus locaux et aux agents des collectivités locales ont été organisées dans de nombreuses Régions. Plusieurs outils ont été développés pour renforcer les liens entre les collectivités locales et l'association :

- le « Courrier de l'Internet-Citoyen », se présente comme une sorte de « média communautaire ». Il n'existe qu'en version numérique et en est à sa 7^{ème} année d'existence et au 383^{ème} numéro en juin 2009. Il est édité par l'association et distribué dans plus de 20 000 boîtes-aux-lettres électroniques via 5 394 abonnés.

Son principe est d'inciter à parcourir le « web citoyen » à la découverte des pratiques publiques, associatives, individuelles. On y trouve autant des initiatives de villes que des informations juridiques ou politiques, et des rendez-vous partout en France pour débattre, échanger, comprendre et apprendre sur les enjeux du numériques pour la société.

- la plate-forme des initiatives des collectivités locales, directement « informée » par les collectivités sur le site Web de l'association, comporte une mine d'informations sur les projets TIC élaborés par les Villes. Quelques 3 000 fiches sont archivées pour la période 1999/2004 et 4 172 autres accessibles en 2009 sur le site. Elles sont rédigées par les correspondants, agents ou élus, pour appuyer leurs déclarations dans le cadre de leur candidature au label. Certaines villes abondent cette large base d'information sans toutefois participer au label. Elles sont encore plus nombreuses à venir se servir en idées et en contacts pour la mutualisation des actions.

Ces deux outils illustrent bien ce travail d'organisation du « dialogue » entre l'association et les collectivités locales, mais surtout entre les élus, les agents et les acteurs locaux.

Une approche thématique permet de cerner les problématiques : éducation, développement durable, démocratie locale, quartiers populaires, administration locale, ... les thèmes évoluent selon les témoignages.

La très forte présence des élus et des agents des collectivités lors des cérémonies officielles des différentes éditions du Label, leur participation active aux différents organes de l'association : le Conseil d'Administration et le Conseil d'Orientation, attestent de la force de ce lien.

L'association se distingue toutefois des « associations de collectivités locales », par ses origines, ses objectifs mais aussi par son mode de fonctionnement. Ses origines sont en effet

très clairement liées au monde de la « société civile » et les collectivités locales ont été sollicitées dans la mesure où elles étaient les « intermédiaires légitimes » pour la réalisation des objectifs essentiels de l'association : promouvoir la citoyenneté « locale » autour de l'usage des TIC. Dans la mesure où cette stratégie de « sollicitation » des collectivités locales passe par l'organisation d'un « Label », la question de la « neutralité » a été considérée comme fondamentale et c'est ainsi que la présidence de l'association ne pouvait échoir à un élu local et que, par ailleurs, aucun représentant des collectivités locales (élu ou agent) ne pouvait siéger au Jury qui établit chaque année le Label. Ce point contribue à distinguer fortement le « Label Villes Internet » de tel ou tel autre « label » qui a pu exister ou existe et se décerne dans la confusion de « l'entre-soi ». Le « Label Villes Internet » est décerné chaque année par une association qui affiche son indépendance et l'évaluation est réalisée par le recours à une expertise externe aux collectivités locales.

A - une généalogie a l'articulation entre la société civile et le monde des collectivités locales

1. Acteur de la société civile

Entre 1999 et 2002, le Label « Villes Internet » a été initié par l'association Vécam au milieu d'une dizaine de projets touchant à la démocratisation des réseaux numériques.

Fondée en 1995 suite à un appel au G7 sur les risques et les chances de l'entrée dans la Société de l'information, Vécam regroupe de nombreux militants associatifs autour de personnalités comme Edgar Morin, Jacques Robin, René Passet, André Gorz, Joël de Rosnay, Alain d'Iribarne,.... qui se sont engagés à nourrir une réflexion prospective sur les enjeux sociétaux liés aux technologies de l'information. Elle a pendant plusieurs années apporté son analyse et sa veille aux décideurs nationaux, européens et internationaux, notamment quand deux de ses déléguées Valérie Peugeot et Florence Durand-Tornare ont fait partie de la délégation française au G7 de Tokyo, consacré à la « Société de l'Information », au titre de la participation de la Société Civile à la « Dot force- Digital opportunities task force ».

La lutte contre le fossé numérique (que l'on appellera plus tard la « fracture numérique ») est déjà au cœur de la mise en place du réseau de villes initié par Florence Durand-Tornare sous l'égide de Vecam, dans la foulée des premières Fêtes de l'Internet. Les maires et les associations d'élus trouvent dans ce réseau les démonstrations d'usages et le partage des enjeux qui leur sont utiles pour aborder ces « étranges objets numériques ». Avec le Label ils pourront mettre en avant leur politique d'innovation et s'identifier clairement parmi les pionniers de « l'internet citoyen ». Ils constitueront l'association « Ville Internet » en 2002, soit quatre ans après le lancement du Label « Place Net », devenu dès 2000 le « Label Ville Internet ».

D'emblée, le « Label » s'impose comme l'activité phare de l'association. C'est le meilleur outil pour assurer la contribution des acteurs à l'observation nationale. Sa composante médiatique permet de mettre en lumière et de valoriser la façon dont les collectivités locales se saisissent des TIC (Internet en particulier), les intègrent dans leur volonté de réorganisation des services, dans leurs politiques de développement et en assurent la diffusion sociale. Il s'agira autant de présenter une appropriation organisationnelle que de participer à la démocratisation des outils pour une utilisation « citoyenne ».

2. Un modèle qui pourrait faire école...

Par ailleurs, l'association a été sollicitée à quelques reprises pour « exporter » son modèle. La première tentative a été celle prévue pour le Québec. La Ville de Bromont ainsi que les Communautés ingénieuses du Québec ont d'ailleurs candidaté au Label français en qualité de participants exceptionnels et Bromont a même obtenu, lors de deux années consécutives, la distinction suprême des Cinq arobases. Toutefois, avec le retrait progressif de Bromont à partir de 2006, ce projet d'un « Label Villes Internet Québec » n'a toujours pas vu le jour.

Un autre projet, qui a déjà connu une phase de prototype en 2007 pourrait prendre de l'extension : le Label « Villes Internet Afrique ». Les Villes et communautés de base des pays d'Afrique francophone sont effectivement de plus en plus directement affrontées à la problématique de la « fracture numérique » et l'organisation d'un Label qui permettrait de structurer une communauté de collectivités innovantes et dans une logique de l'innovation qui serait compatible avec les modes et les contraintes de développement de ces pays commence à intéresser de nombreux partenaires. L'association « Villes Internet » a donc « hébergé » le prototype 2007 du Label « Villes Internet Afrique ». Celui-ci a permis de récompenser trois collectivités de l'agglomération de Dakar, lors d'une cérémonie organisée à l'Agence Universitaire de la Francophonie, à Dakar, le 18 décembre 2007. La commune de Gorée a reçu le « Baobase d'or », la commune d'arrondissement de Grand Dakar, le « Baobase d'argent » et la commune d'arrondissement de Médina Gounass, le « Baobase de bronze », tandis que la commune d'arrondissement de Yoff recevait le Prix spécial du Jury. Le Jury qui a décerné ces « Baobases » était composé d'experts africains et de deux représentants de l'Association « Villes internet ».

En 2008 l'association propose un dispositif de labellisation des établissements scolaires, écoles maternelles et primaires pour inciter à la diffusion des usages des TIC pour l'éducation (TICE).

Ce label Ecole Internet vise à promouvoir l'usage des TICE dans les projets d'école. Il devra permettre aux établissements de sensibiliser les acteurs locaux et notamment les collectivités territoriales à leurs efforts d'appropriation des TIC.

Dix critères clés sont définis pour l'attribution du label :

- Utilisation des TICE dans une logique de projet
- Synergie des membres de la communauté éducative autour du projet
- Pérennité des projets
- Nombre d'initiatives existantes dans l'établissement
- Intégration des dispositifs numériques dans les méthodes pédagogiques
- Facilitation de l'organisation de l'établissement
- Mutualisation des initiatives entre établissements
- Prise en compte de l'éducation critique aux médias
- Accessibilité aux outils pour l'ensemble des élèves quelque soit leur handicap
- Gestion durable des matériels
- Implication des établissements dans des projets de collaboration internationale entre école utilisant internet

B – Les Labels dans le domaine des TIC

Afin d'assurer la promotion d'une action, d'une réalisation, d'une politique, l'une des solutions consiste à décerner des « labels », « diplômes », « palmes », « trophées », « prix »... Ces Labels s'adressent aux acteurs économiques, aux collectivités locales, aux associations...

Dans un pays comme la France, qui a mis l'accent dès 1997/1998 sur l'urgence à rattraper son retard dans « l'entrée dans la Société de l'Information », l'apparition de nombreux trophées et labels prennent évidemment tout leur sens. En matière d'internet, ces « labels » sont liés à une politique de « rattrapage ». Il s'agit de mettre en visibilité des actions, des acteurs, des réalisations que l'on pose comme des « références », des « modèles », des exemples à suivre.

Pour les acteurs qui se lancent dans une politique d'expérimentation et d'innovation, en participant de ce fait à trouver des solutions en matière de rattrapage, le fait de se voir attribuer un prix quelconque, un label ou un trophée, vient valider leur démarche. Elle vient également en partie compenser la prise de risque inhérente à toute politique fondée sur l'expérimentation ou l'innovation. Dans la mesure où une politique de ce type se loge difficilement dans les catégories connues jusque là, les acteurs en situation d'innovation ou d'expérimentation s'exposent en effet à ne pas être compris. Le Label a vocation à certifier l'intérêt et la qualité de la démarche entreprise.

Dans de nombreux cas, le prix en question est d'autant plus légitime que l'acteur qui le décerne est lui-même pleinement légitime, que l'évaluation qui a permis de départager les éventuels concurrents est objective et que les « retombées médiatiques » sont réelles. C'est ce qui explique que plusieurs « prix » ou « labels » ne sont guère pérennes, dans la mesure où leurs modes d'attribution peuvent parfois manquer de légitimité mais aussi dans la mesure où un trop grand nombre de Labels finit par banaliser l'intérêt même de la labellisation.

Le brouillage médiatique qui en résulte met précisément certains de ces Labels en concurrence en matière de médiatisation. Il s'agit d'un phénomène bien connu dans la théorie économique qui s'intéresse aux effets de réseaux, ce qu'on appelle parfois le « modèle de l'avalanche » : au début, plusieurs boules de neige se forment et dévalent la pente, puis ces boules s'agrègent pour former un ensemble unique. Pour avoir de l'efficacité, le Label doit être « lisible » par le public auquel il s'adresse. La concurrence entre différents labels nuit donc à la lisibilité de l'ensemble, ce qui explique que, à termes, cette concurrence ne trouve de solution que dans son extinction. Le fait que des Labels différents puissent coexister durablement renvoie au fait qu'ils peuvent s'adresser à des acteurs ou à des publics significativement différents.

1. Deux types de Label

On peut envisager ces Labels comme répondant à deux grands types d'orientation :

- Ils peuvent être des outils de normalisation.
- dans de nombreux cas, ces Labels sont des « récompenses » et la participation au Label s'apparente à un concours

a) Les Labels : Outils de normalisation

Un Label peut aussi représenter une forme de normalisation d'actions, de réalisations ou de politiques. Il s'agit dès lors de leur faire bénéficier d'une forme de reconnaissance de conformité à un modèle théorique. Il s'agit en outre de certifier d'une certaine qualité, du respect de règles ou de principes d'éthique...

Ce type de Label est très généralement associé à l'action de Ministères. Dans la mesure où le PAGSI a notamment mis l'accent sur les « Lieux d'accès publics à internet », plusieurs Labels ministériels apparaissent liés à la promotion de ces « lieux ».

La Labellisation des « lieux d'accès publics à Internet ». Dans un grand nombre de cas, cette labellisation consiste en une « appellation » et en une intégration à un réseau de partenaires. Il en existe de nombreuses à vocation locale ou régionale (les «PAPI» de la Ville de Brest, les «Points Bourians» dans le Lot, les «Espaces Publics Numériques Essonniers» –EPNE- de l'Essonne ; les «Lieux d'Accès Multimédia» –LAM– de l'Hérault; les «Ateliers Multiservices Informatiques» -AMI- des Landes, les «Espaces Ressource Internet Citoyen» -ERIC- de la Région Provence-Alpes Côte d'Azur ; les « Cybercases » de La Réunion ; les « Cybercommunes de Bretagne ; les Cyber centres du Nord-Pas de Calais...).

A côté de ces labels territoriaux, on trouve plusieurs réseaux et labels nationaux, recouvrant l'action, en matière d'accès public à Internet de plusieurs ministères ou entreprises publiques nationales. C'est ainsi que se sont succédés et juxtaposés : le programme «**Espaces Culture Multimédia**» du Ministère de la Culture et de la Communication ; les **Points Cyb** du Ministère de la Jeunesse et des Sports ; les **P@t** (Points d'accès à la téléformation) du Ministère du Travail ; le programme **Cyberposte** de La Poste ; le programme **Cyberbase** de la Caisse des Dépôts et Consignations...

Sous l'action de la Mission à l'Accès Public à Internet et au Multimédia (la MAPI, rattachée aux Services du Premier Ministre de 1998 à 2002) puis de la Délégation aux Usages de l'Internet (rattachée au Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, de 2002 à nos jours) les **E.P.N** ou «Espaces Publics Numériques» puis la charte NetPublic ont eu vocation à produire une certaine normalisation à l'intérieur du monde de l'accès public. De ce point de vue, ils représentent les réseaux les plus ouverts en termes de labellisation.

Le label AccessiWeb⁶¹. Le label AccessiWeb qualifie l'accessibilité d'un site Web dans son concept général (accessible à tout le monde et quelque soit la technologie de consultation utilisée).

Le Label définit 3 niveaux (Bronze, Argent et Or). Il est porté par l'association BrailleNet⁶² qui participe à la mise en place d'un environnement législatif et méthodologique en France et en Europe pour rendre accessible les services numériques. Dans ce cadre, l'association mène une politique de partenariats avec des acteurs reconnus du monde de l'Internet. L'un des principaux partenaires de Brailletnet est la société de conseil Atalan, spécialisée dans l'accessibilité du Web et la prise en compte du handicap.

La logique de « marque ». Depuis plusieurs années, la Délégation aux Usages de l'Internet (D.U.I.) a développé une « logique de marque » comme mode d'intervention privilégié. Avec

⁶¹ www.accessweb.com

⁶² www.brailletnet.org

cette logique, la D.U.I. a cherché à dépasser les contraintes liées à la renonciation, par l'Etat, d'intervenir directement et significativement dans le domaine des TIC.

b) Les Labels / Concours

Ces objets (que l'on synthétisera ici sous l'expression « labels ») correspondent dans de nombreux cas à des « récompenses ». Dans la majorité des cas, ces récompenses sont symboliques. D'ailleurs, très généralement, ces récompenses symboliques sont incarnées dans des objets : coupes, palmes, posters, sculptures, certificat... De fait, l'efficacité de ces objets tient au fait qu'ils sont intégrés dans des politiques de communication. Par exemple, par leur exposition dans des lieux « stratégiques » : sur le site internet, sur des panneaux d'entrée de ville (cas des « villes et villages fleuris » et des « villes internet »...), à l'accueil de la mairie, dans le bulletin d'information communal... Dans quelques cas, minoritaires, ces « Labels » sont réellement des « Prix » accompagnés de sommes d'argent plus ou moins importantes (Electrophées...), ou de services à valeur marchande (Electrophées, Trophées RuralTic...). Certaines Régions ont également développé leur propre labellisation, c'est notamment le cas de la Région Midi-Pyrénées depuis 2007.

L'abondance et la diversité de ces Labels ne doit cependant pas masquer des différences importantes. Dans de nombreux cas, la méthodologie d'évaluation n'est pas exposée et n'est pas validée par une quelconque autorité en matière d'évaluation et la liste des lauréats correspond à peu près à celle des candidats.

La labellisation d'initiatives en matière de « Net-économie » : les eLectrophées⁶³. Les electrophées ont été mis en place en 1999 par l'Attica, pour le Ministère de l'Economie et des Finances. A une époque où il semblait que la « Netéconomie » était la voie nouvelle de la croissance économique, les acteurs publics étaient très sensibilisés au fait qu'il convenait de soutenir des créations d'activités dans le domaine assez mal défini de cette « Netéconomie ».

Cette récompense a été étendue à l'Administration publique à partir du moment où l'Attica se transforme en ADAE. A noter que peu de villes ont reçu ces trophées, mais parmi celles-ci, on retrouve une collectivité familière de « Villes Internet » : Faches-Thumesnil.

2. Le « Label Villes Internet »

Le Label « Villes Internet » est remis depuis 10 par l'association du même nom. Ce n'est pas un « label gouvernemental », autrement dit, il n'a pas vocation à produire une taxinomie officielle des projets, pas davantage à éditer une norme des « bonnes pratiques ». Il repose sur un projet associatif et non sur une commande d'Etat. Par ailleurs, il n'est pas non plus au sens strict un label/concours, dans la mesure où le palmarès annuel ne constitue que la part médiatisée de son action. Dans une large mesure, ce label se présente aussi comme un outil d'auto-évaluation au bénéfice des collectivités participantes. Au travers de sa plate-forme Internet, l'association fait lien et construit une dynamique d'échanges entre les collectivités. Pour nombre d'entre elles, le rendez-vous annuel du Label permet de mesurer le travail accompli et constitue un référentiel pour les équipes investies dans les projets internet au sein de la collectivité.

⁶³ www.electrophees.org

Le rôle de l'association, année après année, consiste à mettre en lumière ce qui constitue le socle des principales innovations dans le domaine des TIC et en matière d'usages sociaux, de démocratie locale, de participation citoyenne. La philosophie qui sous-tend cette action repose sur l'idée que les TIC sont des outils qui permettent de renouveler les pratiques politiques et citoyennes, en particulier dans les territoires « de proximité ».

Dans la pratique, le Label est décerné chaque année, aux termes d'une procédure d'évaluation de chacune des villes candidates. Cette évaluation repose sur deux méthodes complémentaires. La première est celle du questionnaire, la seconde celle des « visites électroniques » du site de la collectivité⁶⁴. C'est un Jury constitué de chercheurs en sciences sociales, de représentants des partenaires, des médias et du monde associatif qui attribue ces labels. Le Jury doit apprécier les candidatures sur la base des questionnaires qui ont été remplis par les villes puis d'une série d'enquêtes menées en ligne. Il s'agit donc d'un travail extrêmement précis et exigeant, qui fonde le sérieux et l'objectivité de la démarche.

3. Des Labels à l'étranger

Il existe assez peu de pays dans lesquels les collectivités locales ont joué un rôle comparable à ce qui s'est passé en France. De fait, le modèle de l'association et du Label « Villes Internet » correspond précisément à cette exception française et n'aurait pas eu le même degré de pertinence dans d'autres contextes.

Il existe en fait plusieurs associations qui, dans tel ou tel pays, s'efforcent d'avoir une action comparable, mais à une échelle moindre ou moins spécifiquement centré sur les collectivités locales. Dans certains cas, l'action se déploie notamment au travers d'un concours et d'une sorte de « labellisation », mais ce n'est pas la règle générale.

Une exception notoire :

La Red Iberoamericana de Ciudades Digitales⁶⁵ a été mise en place en 2001 par l'AHCIET, (*Associación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones*), dont le siège est à Mexico. La RED a pour objectif de promouvoir la « Société de l'Information » dans les pays d'Amérique Latine, en s'appuyant sur une coopération entre les villes, et surtout en mettant en relation différents acteurs ayant un rôle clé dans cette entreprise, à savoir les gouvernements nationaux et locaux, les acteurs du secteur privé, les organisations internationales et les équipes municipales.

La définition de ces *Ciudades Digitales*⁶⁶ est la suivante : il s'agit de « villes utilisant les TIC pour offrir aux habitants des services permettant un développement humain, économique et culturel de la communauté tant au niveau individuel que collectif. »

On observe plusieurs points de ressemblance avec « Villes Internet » :

- Sur le principe global tout d'abord : les deux organisations ont pour objectif d'amener Internet au plus près du citoyen et ainsi faire entrer chaque individu dans la Société de l'Information,

⁶⁴ Cf Infra, p.

⁶⁵ www.iberomunicipios.org

⁶⁶ *Ciudades Digitales* que l'on traduirait en Français par « Villes Numériques ».

- Sur la longévité, « Villes Internet » comme la *RED* existent depuis une dizaine d'années l'une et l'autre, elles sont donc, l'une et l'autre, durablement inscrite dans l'agenda institutionnel,
- Le maillon choisi est celui de la ville. La *RED* encourage les villes membres à échanger leurs expériences pour mieux avancer,
- Chaque année une compétition départage les meilleures initiatives au sein de la *RED*. Cinq premiers prix sont décernés en tout : trois selon la taille de la ville (grande, moyenne, petite) et les deux autres récompensent des initiatives particulières prises en matière d'exclusion et de prise en compte des handicaps,
- La *RED* s'adresse aux maires de chaque *municipio*. Un manuel (assez lourd) est mis à disposition pour ceux qui souhaitent numériser leur administration et développer les TIC sur leur territoire. Ce manuel définit tous les principes et objectifs nécessaires à l'entrée de tous dans la Société de l'Information,

Si les principes de bases semblent être similaires, notons tout de même certaines différences :

- La *RED* étend son champ d'action sur tout un continent. Les villes participantes, au nombre record de 54 pour le concours 2007 viennent de toute l'Amérique Latine,
- Les gagnants remportent une "bourse" venant récompenser leur réalisation,
- La différence la plus importante réside dans le fait que la *RED* soit une initiative portée par l'AHCIET. En effet cet organisme est une institution privée, regroupant un grand nombre d'entreprises spécialisées dans les télécommunications travaillant avec l'Espagne et l'Amérique Latine. C'est une organisation à but non lucratif mais qui œuvre tout de même dans un secteur particulier, en lien avec les principaux opérateurs de réseaux,

C - Les Labels dédiés aux collectivités locales

Quels que soient les domaines auxquels ils sont consacrés, les « Labels » destinés aux Collectivités locales ont pour objet de distinguer les collectivités locales « méritantes », « dynamiques » ou « innovantes ». La légitimité de ces Labels repose beaucoup sur un certain nombre de critères. L'autorité qui décerne le Label joue ainsi un rôle très important dans cette légitimation.

1. Les labels « officiels », décernés par « l'autorité de tutelle »

Pendant longtemps, une grande partie de ces Labels fonctionne comme une sorte de « récompense » ou de « distinction », en provenance de l'autorité de tutelle. Le Ministère attribue des récompenses sous forme de reconnaissances d'actions exemplaires. Nous sommes alors dans le registre que Jacques Rondot a appelé « la France des notables », où la qualité du maire, son audience nationale... se manifestent par une collection de décorations un peu hétéroclite, qui vient orner les salons de l'hôtel de Ville et témoigner de l'efficacité de l'équipe municipale. C'est le principe de la « distinction » qui inspire l'ordre républicain, depuis l'école avec sa distribution des Prix et de classement, jusqu'aux élites locales.

Ainsi, le réseau national des « Villes et Pays d'art et d'histoire », est un Label porté par le ministère de la Culture et de la Communication, direction de l'architecture et du patrimoine, qui s'attache à valoriser l'animation du patrimoine et de l'architecture.

C'est également au cœur des institutions et des ors de la République que ce type de démarche peut être initié. Ainsi, le Concours national des « Marianne d'Or », fruit d'une idée de

l'ancien Président de l'Assemblée nationale, Edgar Faure et d'un élu municipal de Saint-Tropez, Alain Trampoglieri, associé au joaillier Cartier, a pu être présenté comme « Le César des Maires »⁶⁷. Venant récompenser les actions entreprises par les municipalités en matière de services locaux et de démocratie locale,

La « labellisation officielle » a également un autre rôle, qui est d'établir une sorte d'exception territoriale, fondée sur le principe de la « préservation » ou de la « discrimination positive » au bénéfice de tel ou tel territoire ou de telle ou telle expérimentation localisée. On a pu voir s'appliquer ce genre de label notamment pour les « Parcs nationaux » (décret de 1967 puis loi portant sur le code rural de 1993), les « zones franches urbaines » au sein des politiques de la Ville dès 1996, puis les « Pôles d'excellence rurale » (mis en œuvre en 2006 par le Ministère de l'Industrie). Cette labellisation s'accompagne alors de toutes une série de mesures d'aides, fondées notamment sur de la défiscalisation d'activités ou sur des subventions.

A partir de 1982 et des Lois de décentralisation, la tutelle administrative de l'Etat sur les collectivités locales n'existe plus mais ce principe d'une « labellisation officielle » continue toutefois à exister. Citons les cas des « **Electrophées** »⁶⁸, ou des « **Rubans du Développement durable** ».

2. Des labels comme s'il en pleuvait...

Avec la Décentralisation, les collectivités locales rentrent peu à peu dans un jeu de concurrence entre elles. C'est ce qui conduira à l'apparition d'un « marketing territorial », au sein duquel l'accès à la notoriété médiatique jouera un rôle de plus en plus important. Globalement, comme l'ont montré de très nombreuses études à partir des années 1980, les budgets « communication » des collectivités locales vont connaître une croissance extrêmement rapide et soutenue.

L'ouverture du marché de la communication locale va être très favorable à la multiplication des initiatives en matière de labellisation. Plusieurs seront mis en œuvre par différents Ministères, mais, de plus en plus, ces Labels sont portés par de grands médias, notamment des hebdomadaires, dans le cadre de la publication de « Palmarès » des villes (l'Expansion, le Nouvel Observateur...).

« CB News News », périodique qui se présente comme « le journal leader du marché de la communication » en France a ainsi créé un « Grand Prix de la Communication des Collectivités Territoriales ». Ce prix exposait parmi ses objectifs ceux de :

- « - Légitimer et valoriser la communication publique et la communication citoyenne
- Fédérer les différents acteurs locaux agissant chacun à leurs niveaux : la commune ou les communes avec les regroupements intercommunaux, la ville et la région autour de cet événement.
- Récompenser la créativité et encourager le dynamisme et les initiatives. »

Ce qui compte dans ce type de Label, c'est moins la légitimité de l'évaluateur, que sa capacité à « médiatiser » les résultats de l'évaluation. Pour nombre des grandes villes, apparaître bien classés dans le cadre de ces Labels/Palmarès, est un enjeu extrêmement important et qui réclame, de la part de la collectivité, la mobilisation d'équipes de plus en plus

⁶⁷ <http://www.ville-saintraphael.fr/index.php?id=159>

⁶⁸ Cf Infra, p° 20.

professionnelles. Les « Services Communication » des grandes villes connaissent bien les enjeux de ces grands rendez-vous médiatiques. Mais ces derniers sont en fait particulièrement discriminants ou sélectifs, ne s'adressant le plus souvent qu'aux grandes villes. Par ailleurs, au fur et à mesure qu'ils deviennent plus nombreux et qu'ils se banalisent, ils deviennent parfois difficiles à distinguer des « publi-reportages » ou autres publicités commandées par les villes elles-mêmes.

a) Développement durable, écologie...

Il est patent que l'émergence et la multiplication des Labels suit des effets de mode. Les politiques publiques, de même que les « questions de société » en vogue ces dernières années étant le « développement durable », l'écologie... on a vu apparaître une foule assez étonnante de labels qui se réclament peu ou prou de ces questions :

L'Union Nationale des Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (UNCASS) a lancé en 2008 la première édition des **Trophées Energies Solidaire**. Les Trophées Energies Solidaires s'inscrivent dans le cadre d'une convention de partenariat entre l'UNCCAS et EDF le 2 juillet 2008. Aux termes de cette convention et « afin d'encourager la mise en place d'opérations originales et reproductibles de sensibilisation des populations en difficulté à la maîtrise de l'énergie, les partenaires ont décidé de récompenser parmi les meilleures initiatives prises par les CCAS/CIAS allant dans ce sens »⁶⁹.

L'Association des Eco-Maires organise depuis 19 ans la remise d'un **Trophée Eco-Actions**. Cette association regroupe près de 1900 communes ou EPCI préoccupées par les questions environnementales et développant des politiques de développement durable. Le Trophée reçoit environ une centaine de candidatures par an, les membres du Jury étant des maires, députés-maires, présidents d'associations ou de fédérations, partenaires de l'association et représentants d'institutions comme le MEEDAT, l'ADEME ou l'UNESCO.

L'Association « Alliance Carton Nature », créée en 1990 par trois fabricants d'emballages carton pour liquides alimentaires : Elopak, SIH-Combibloc et Tetra Pak, a créé le **Trophée de la Brique d'or**, pour promouvoir les avantages environnementaux de leur produits. Il s'adresse aux collectivités locales et à leurs centres de tri associés.

Transposition française du Label *European Energy Award* (EEA) attribué à quelques 200 collectivités en Europe, le **Label Cit'ergie** de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) sera lancé à l'occasion du Salon des Maires et des Collectivités locales, du 17 au 19 novembre 2010 prochain, Portes de Versailles à Paris. Il est destiné aux collectivités qui « souhaitent activement renforcer leur politique énergie durable en cohérence avec des objectifs climatiques ». Ce label sera décerné pour 4 ans et s'inscrit dans le cadre du « Grenelle de l'environnement ».

Le Label **Energie d'avenir** est à l'initiative conjointe du Groupe Tiru, spécialisé dans la valorisation énergétique des déchets ménagers, et du Label international « Pavillon Bleu ». Il s'agit de « récompenser les collectivités territoriales économes en énergie et utilisant principalement les énergies renouvelables »⁷⁰.

⁶⁹ <http://collectiviteslocalesfr.annuairecommuniques.com/2009/09/1ere-edition-des-trophees-energie.html>

⁷⁰ <http://www.energies-davenir.com/>

Le Label **QualiTri** de l'ADEME et d'Eco Emballage date de 2007 et a pour but de « récompenser » la qualité des services publics de collecte des collectivités locales de plus de 10 000 habitants. « L'ensemble de la démarche depuis la validation des critères jusqu'au choix des collectivités locales lauréates a été mené par l'ADEME et Eco-Emballages en partenariat avec un Comité national de labellisation composé d'Amorce, du Cercle national du recyclage, de l'Association des Maires de France, de la Fédération nationale des activités de dépollutions et de l'environnement, de France Nature Environnement, de l'Association des communautés de France et de l'institut de gestion déléguée ».

La diversité même des statuts des initiateurs de ces Labels indique en fait assez clairement que ces Labels sont de nature et d'ambition très divers. Dans plusieurs cas, ils sont organisés en étroite relation avec les industriels du secteur. C'est le cas des Labels **Energie d'Avenir**, avec le Groupe Tiru, **QualiTri**, avec Eco Emballage, qui est « une entreprise privée créée à l'initiative d'une poignée d'industriels de la grande consommation, est agréée par les pouvoirs publics »⁷¹, ou encore du **Trophée de la Brique d'or**, décerné par une association fondée par les trois acteurs économiques dominant le marché des emballage carton pour liquide alimentaire. On se situe alors à la croisée du mécénat d'entreprise, soucieux d'éduquer aux bonnes pratiques, de « récompenser » (le mot est fréquemment utilisé dans ces contextes) les collectivités méritantes ou exemplaires... et d'une action à caractère publicitaire, destinée à asseoir la légitimité de l'entreprise.

L'ADEME intervient dans plusieurs Labels (Labels Eco-Actions, QualiTri, Cit'ergie), à la fois comme initiateur et partenaire, ce qui indique bien son rôle d'éducateur de nouvelles pratiques citoyennes et souligne son souci de « donner de la chaire » par quelques actions significatives et médiatisées aux politiques environnementales et notamment au « Grenelle de l'Environnement ».

b) Encore et toujours... les TIC

A côté des enjeux « environnementaux » déclinés par les exemples de Labels cités ci-dessus, les enjeux portant sur les TIC continuent d'être fortement présents au travers de diverses manifestations qui s'apparentent à un Label. Mais, tandis qu'internet ou les TIC constituaient jusqu'à il y a peu de temps, la « valeur d'appel », l'intitulé de ces Labels s'est élargi à des concepts censés plus englobant, tels que l'innovation ou la modernisation par exemple.

Ainsi, l'association RuraliTIC a-t-elle mis en place les « Trophées de l'Innovation territoriale ».

La mensuel Acteurs Publics est à l'initiative des « Victoires de la modernisation de l'Etat ». Ou alors, elle s'est en quelques sortes hyper-spécialisé, portant sur des actions très spécifiques, des causes particulières ou s'adressant à des catégories de publics ciblées.

Le Label « dem@pe » du Ministère de l'Industrie, de l'Economie et des Finances se veut un « point de repère dans la jungle des plateformes de dématérialisation des marchés ». Dans ce type de contexte, le Label apparaît donc comme une garantie de qualité apportée par l'état.

Dans un article paru sur le Blog « Monde Public » en janvier 2009, Alexandre Duferas signalait qu'« à l'occasion d'une réunion visant à accélérer la mise en oeuvre des mesures du

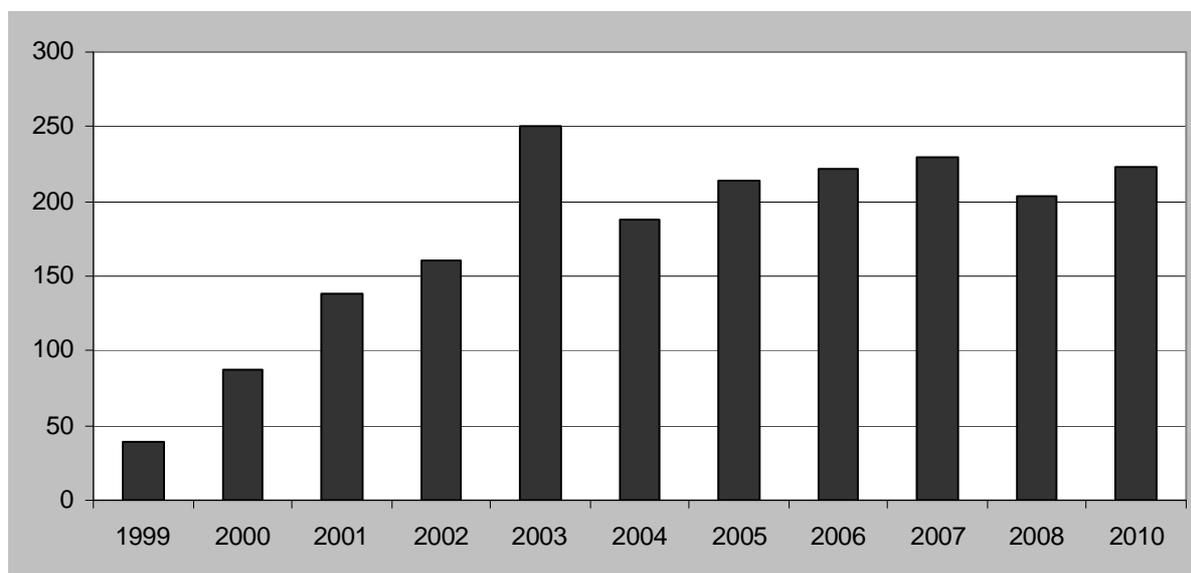
⁷¹ <http://www.ecoemballages.fr/eco-emballages/nous-connaître/notre-histoire/>

plan numérique, le Gouvernement a lancé, le 12 janvier dernier, et pour un mois un appel à manifestation d'intérêt pour un label "*Internet haut débit universel*". François Fillon souhaite que les collectivités territoriales puissent y répondre, et qu'elles soient impliquées dès la définition de ce processus de labellisation »⁷².

3. Le Label « Villes Internet »

Le Label « Villes Internet » n'est pas strictement contemporain des premières implantations d'Internet dans des organisations communales. Le premier site Internet d'une collectivité locale remonte à 1995, tandis que le Label démarre lors de la « fête de l'Internet » en 1999.

Entre les 39 premières villes ayant participé à la première édition du Label, en 1999, et les 230 de l'année 2007, c'est de dix années d'expériences de l'Internet en milieu communal qu'il est question. « Villes Internet » n'a certes pas vocation à représenter la totalité de cette histoire, mais il en retrace les lignes essentielles. D'une part parce que les villes les plus avancées en matière de développement de l'Internet ont été présentes au Label et, pour la majorité d'entre elles, continuent de l'être très régulièrement. D'autre part parce que le Label n'a pas non plus vocation à ne s'adresser qu'aux collectivités les plus avancées. Si le niveau moyen des candidatures n'a cessé de progresser depuis les débuts du Label, il n'en reste pas moins qu'un grand nombre de villes classées une ou deux arobas sont également régulièrement présentes au Label.



Graphique 1 : Nombre de villes labellisées entre 1999 et 2010

Il convient de noter que le « Label 2009 » n'existe pas. Le Jury établissant la labellisation en novembre de chaque année, pour l'année 2009, il a en effet été décidé que le Label prendrait pour date de référence l'année qui allait débiter, et non l'année échue. Ce choix permettait de rendre plus cohérente la communication des collectivités locales, en particulier en l'inscrivant dans la synergie des vœux de « nouvel an ».

⁷² <http://www.mondepublic.fr/politique/le-gouvernement-compte-sur-les-collectivites-locales-pour-parvenir-au-haut-debit-pour-tous-en-2010/>

Comparaison entre « villes Internet » et « villes et villages fleuris »

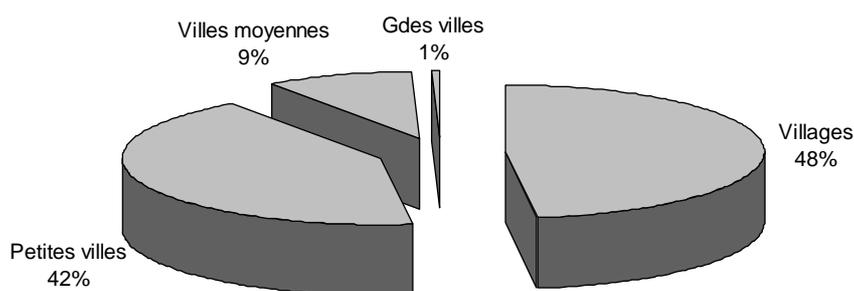
A priori, il n'existe rien de commun entre des fleurs et des arobases, des politiques d'embellissement et des politiques de soutien aux TIC, sinon qu'il s'agisse de distinctions...

Cependant, le modèle du Label « Villes Internet » s'est inspiré de celui des « villes et villages fleuris » et la comparaison des deux concours n'est pas sans intérêt. « Villes et villages fleuris » existe depuis 49 ans et concerne plusieurs milliers de collectivités locales, sur l'ensemble du territoire français (y compris l'Outre Mer). Les deux associations ont pour objet de labelliser ou de mettre en concours l'action des collectivités locales dans les deux thèmes qui fondent leur raison d'être. Autrement dit, dans les deux cas, il s'agit de valoriser des actions et des politiques municipales, et les communes qui arrivent en tête de classement de façon récurrente sont celles qui disposent de services efficaces, capables de porter des innovations significatives. Par ailleurs, dans les deux cas, l'action de la collectivité est censée être relayée par l'action des habitants/citoyens, ce qui revient à dire que l'action communale répond à une demande sociale et citoyenne et que, ce faisant, elle contribue à renouveler la problématique de la démocratie locale et/ou participative.

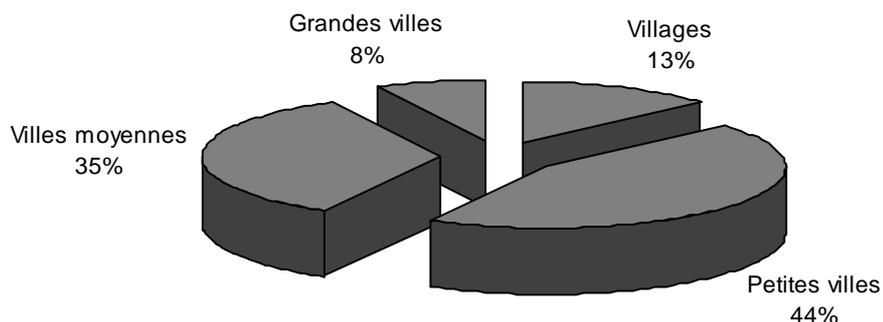
En effet, du côté des villages et des villes fleuris, au-delà du travail des équipes municipales dans les espaces publics, c'est le fleurissement des maisons et appartements des habitants qui est valorisé. Du côté des « Villes Internet », au-delà de l'offre d'accès à internet ou de services sur internet, c'est le dialogue via internet avec la population qui constitue le point central de la démarche, l'association ayant pour objet essentiel de promouvoir la démocratie locale. Autrement dit, dans les deux cas, ce qui est apprécié par les Jurys, c'est la façon dont ces actions rencontrent les dynamiques sociales locales.

Ces liens entre « Villes et Villages fleuris » et « Villes Internet » trouvent argument dans le fait qu'un nombre non négligeable de collectivités sont présentes dans les deux concours. Sur la population des « Villes Internet », **On en trouve effectivement au total, ce qui correspond à n% des effectifs présents au Label « Villes Internet ».**

L'année de référence de nos comparaisons est l'année 2007.



Graphique 2 : « Villes et Villages fleuris »

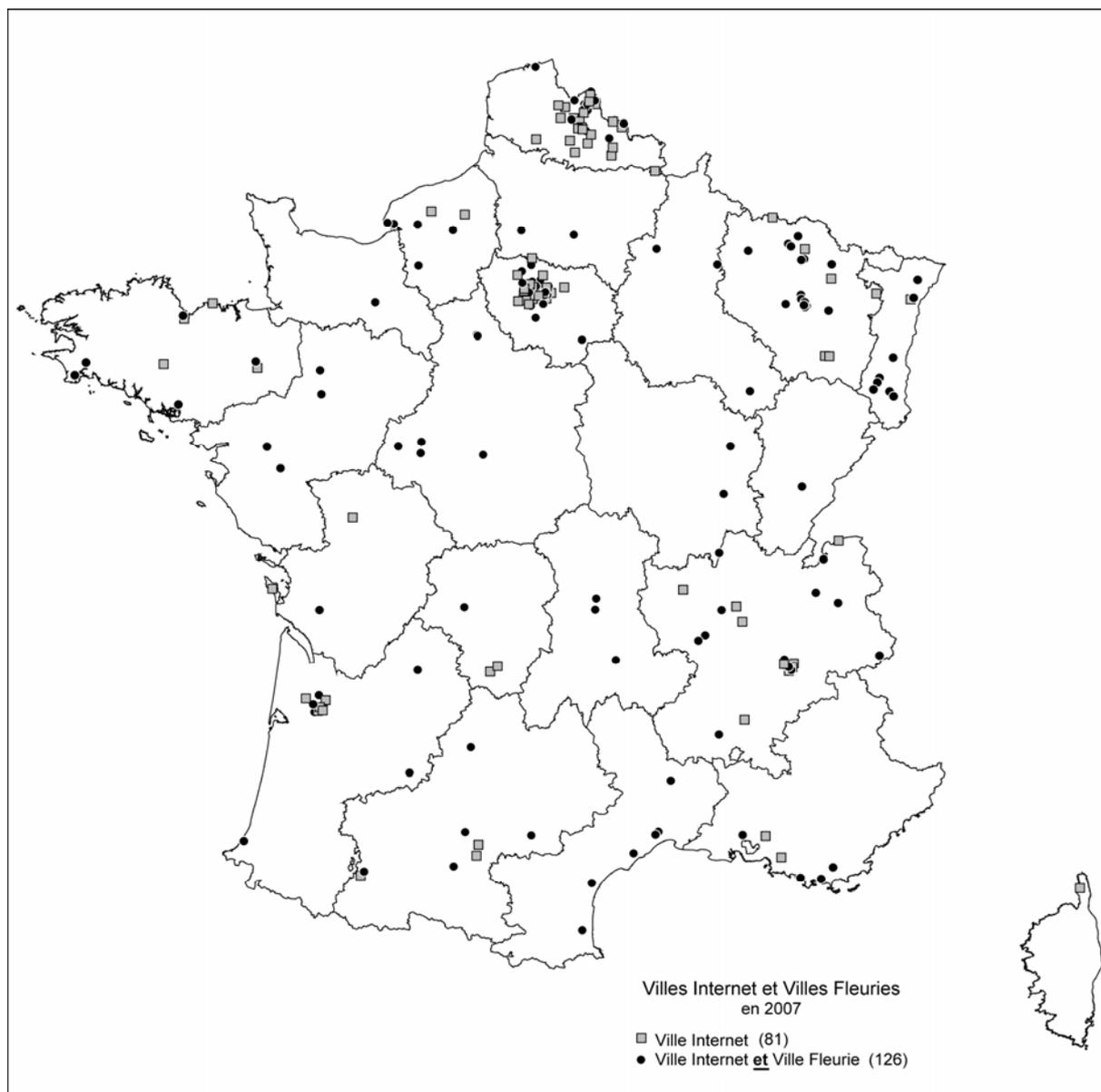


Graphique 3 : « Villes internet »

Le concours « villes et villages fleuris » fait une place très forte aux villages et petites villes. Par contre, « Villes internet » s'adresse davantage aux villes, que ce soient les petites villes, les villes moyennes ou les grandes villes. Si l'on s'intéresse au groupe des collectivités qui réussissent le mieux ces deux concours : le groupe de collectivités ayant obtenu 4 fleurs d'un côté, celui des collectivités ayant obtenu 4 ou 5 arobases de l'autre, on constate que le critère de taille est moins discriminant pour « villes et villages fleuris » que pour « Villes Internet ».

Les collectivités présentes dans les deux concours

Plus de 60 % des villes s'étant présenté au Label « Villes Internet » en 2007 se sont également présentées au concours des « Villes et Villages fleuries » cette même année.



Carte 1

Les villes fleuries « 4 fleurs » 2007

Constat : « Villes et villages fleuris » est très centré sur les Régions du Nord Est, de l'Ouest et du Nord. L'Ile de France est relativement peu représentée compte tenu de son poids démographique réel et le Sud Ouest du pays est également très peu présent. Certains départements n'ont aucune ville candidate en 2007.

Villes Internet est également très présent dans les Régions du Nord, du Nord Est et de l'Ouest, mais il l'est encore plus sur l'Ile de France, qui domine le concours. De la même façon que pour « Villes et villages fleuris », on trouve une relative sous représentation des collectivités du Sud.

Les politiques locales en faveur du développement durable

Autre démarche comparable avec celle de « Villes Internet », les politiques locales en faveur du développement durable se déploient principalement à l'initiative de collectivités locales et grâce à l'appui des grandes associations d'élus locaux ainsi que du Groupe Dexia.

Ces deux types de politiques, en faveur des TIC ou du développement durable ont de nombreux points communs. L'une comme l'autre sont de génération récente, elles ont été portées notamment par l'émergence d'une nouvelle catégorie d'acteur, la « société civile » et ont donné lieu, l'une comme l'autre à des Sommets de l'Organisation des Nations Unies. Enfin, l'une comme l'autre semblent être associées au processus de mondialisation. Mais, de façon plus fondamentale encore, dans le cas de ces deux politiques (promotion des TIC et développement durable), l'Etat semble s'en remettre pour l'essentiel aux collectivités locales. Dans l'un et l'autre cas, il ne s'agit plus de lancer de grands chantiers nationaux, mais de fournir un cadre de références et de soutenir l'initiative des acteurs publics locaux. Dans ces deux cas, l'échelle d'action pertinente se révèle donc être l'échelle locale.

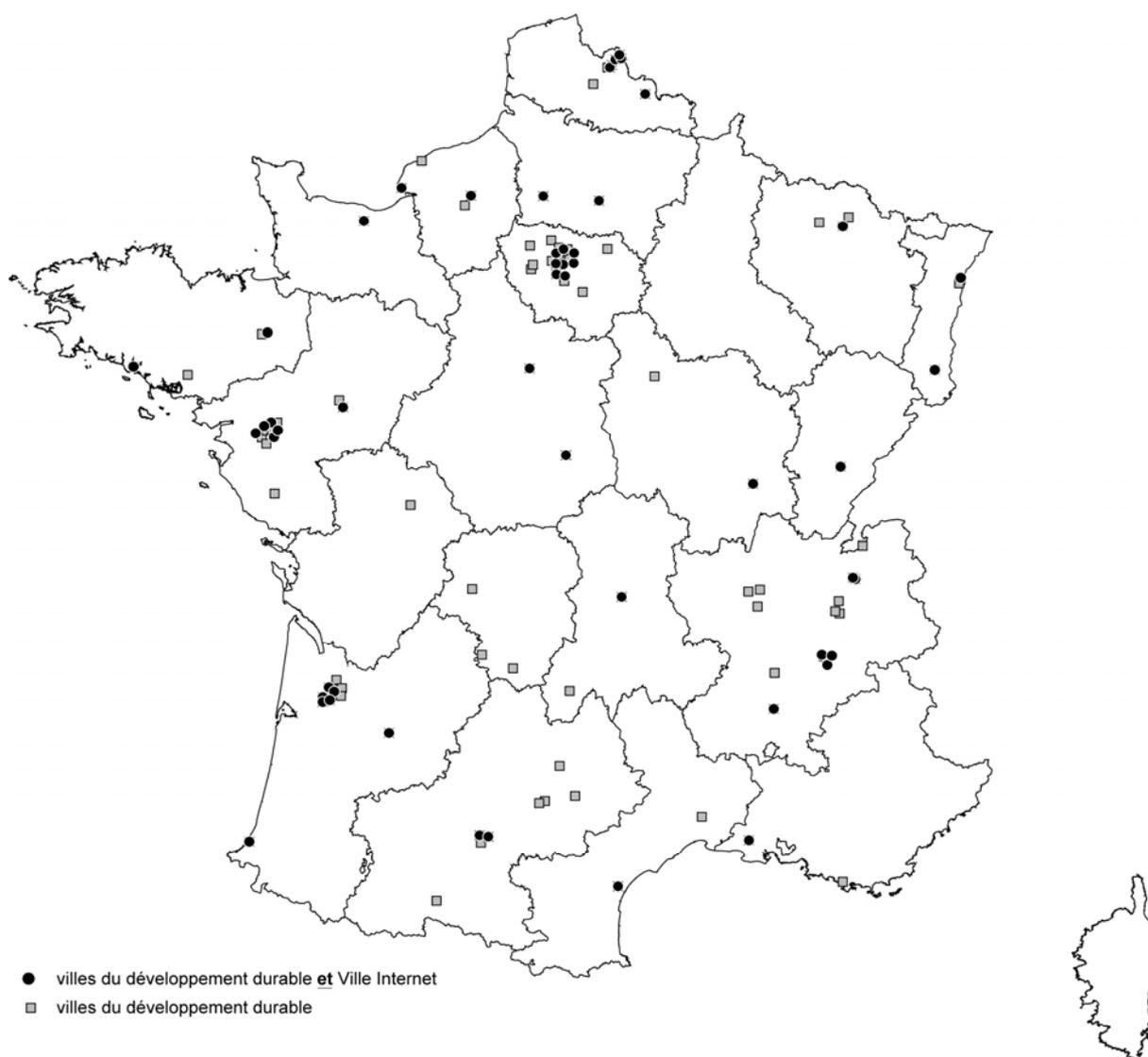
Depuis 2004, il existe par ailleurs un concours national visant à distinguer les réalisations les plus intéressantes en matière de développement durable. Il s'agit des « Rubans du développement durable » qui ont été remis à 200 collectivités locales depuis leur création. A l'instar de ce qui existe avec « Villes internet », une plate-forme créée par **l'Observatoire national des agendas 21 locaux et pratiques territoriales de développement durable**⁷³ recense l'ensemble des expériences locales de développement durable avec pour objectif de :

- « 1/ capitaliser et diffuser les outils et les expériences territoriales de développement durable,
- 2/ Mettre en réseau les acteurs du développement durable à différentes échelles du territoire,
- 3/ Identifier les attentes des collectivités et tenter d'y répondre ensemble »⁷⁴.

Sur 93 communes ayant été décorées du « Ruban du développement durable », 49 ont également été labellisées par « Villes Internet ».

⁷³ Lui-même créé par l'Association 4D, l'Association des maires de France, le Comité 21 et le Ministère de l'écologie et du développement durable

⁷⁴ <http://www.agenda21france.org/observatoire.html>



Carte 2

Que conclure de ce voisinage avec les villages et villes fleuries et avec les collectivités décorées du ruban du développement durable ? De toutes évidences, ces convergences très fortement significatives indiquent que l'on se trouve face à des collectivités particulièrement aptes à participer et remporter toutes sortes de concours. Ce sont des collectivités capables de constituer des dossiers, de mobiliser de la force de travail pour valoriser leurs actions, d'être pertinentes dans de nombreux domaines d'action publique... C'est ce que l'on pourrait synthétiser en considérant que ce sont des villes dont les services ont un niveau d'efficacité nettement supérieur à la moyenne. Dans certains cas, ce niveau s'explique par des ressources supérieures à la moyenne, en raison de l'existence de sources de revenus exceptionnelles (aéroport, centrale nucléaire, grandes zones commerciales ou technopolitaine...), dans d'autres cas, les plus nombreux, ces résultats sont la conséquence d'une politique de longue haleine, qui amène les collectivités locales à se tenir en alerte sur un grand nombre de questions considérées comme porteuses d'avenir.

Partie 2 : Dix années de Label « villes internet ».

Dès l'édition 2000, l'association s'est attachée à établir une méthode d'évaluation des politiques TIC des collectivités locales candidates au Label. Cette méthode a été élaborée en partenariat entre des représentants du monde de la recherche scientifique et des représentants des collectivités locales ainsi que des experts du domaine. Cette évaluation repose sur deux structures internes à l'association : le Conseil d'Orientations où sont discutées l'ensemble des éléments de la méthodologie, et le Jury du Label, qui labellise chaque année l'ensemble des villes candidates. Si les représentants des collectivités locales peuvent participer au Conseil d'orientation, par contre, ils ne peuvent participer au Jury.

Dans le cadre de la méthode, remise en discussion chaque année, plusieurs outils ont pu être mis en œuvre. Le plus important est un questionnaire, adressé en général adressé aux collectivités locales inscrites au Label, en début d'année. Ce questionnaire a évolué depuis ses origines, afin de faire place aux différents types d'innovation qui pouvaient apparaître et à propos desquels le Conseil d'Orientation devait jouer un rôle de « veille ». Dans l'ensemble, ce questionnaire a permis de collecter une masse d'informations extrêmement précise et diversifiée sur un grand nombre de collectivités locales française.

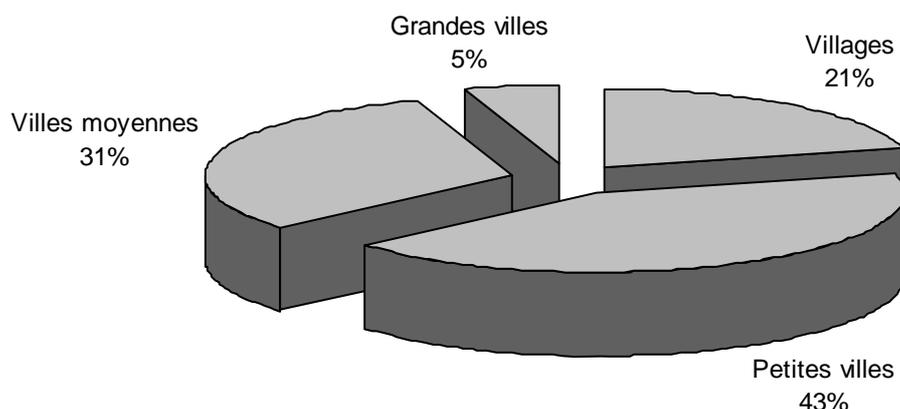
Ce questionnaire se distingue d'un questionnaire à usage scientifique dans la mesure où les villes auxquelles il est adressé sont exclusivement les villes candidates au Label et surtout parce qu'il a pour but affirmé de permettre la labellisation. Le « biais » scientifique consisterait à considérer que les villes candidates au Label sont significativement les mêmes que les villes qui entreprennent des politiques autour des TIC en France, ou que ces villes candidates seraient représentatives de la population totale des collectivités locales entreprenantes en matière de TIC. Mais ce questionnaire présente aussi des atouts que n'ont pas toujours les questionnaires envoyés pour des fins de recherche. Le plus important de ces atouts tient au fait qu'il y a un taux de réponse qui est de 100 %. Toutes les villes de l'échantillon que constituent les villes candidates répondent au questionnaire, sous peine que leur candidature ne puisse être prise en compte. En outre, les collectivités répondent avec un souci de précision qui n'a rien à voir avec ce qui se pratique généralement dans la réponse aux questionnaires scientifiques ou autres sondages. A partir de 2002, elles disposent en dernière partie du questionnaire, d'une possibilité à le critiquer, ce qui permet aussi de le faire évoluer (prise en compte et reformulation des questions considérées comme confuses par exemple). Enfin, ces questionnaires s'accumulent sur une période de 9 années. Il s'agit donc d'une mine de données extrêmement riche. Or, jusqu'à présent, cette mine n'a jamais été exploitée, cet ouvrage constitue la première tentative en la matière.

A côté du questionnaire, l'évaluation repose également sur des enquêtes conduites directement sur les sites Internet des Villes candidates. Ces enquêtes, appelées « e-visites », ont pour objet à la fois de vérifier un certain nombre des informations livrées sur le questionnaire, pour chaque ville candidate, mais aussi d'évaluer la qualité des sites Web communaux.

Enfin, plusieurs matériaux complémentaires permettent de préciser ce travail d'évaluation : les documents envoyés par les villes candidates (revues de presse, numéros du Bulletin d'information municipale, résultats d'enquêtes...) et les « initiatives » détaillées directement par les collectivités locales sur la plate-forme dédiée au sein du site web de « Villes internet ».

III Histoire et géographie de la labellisation

De 1999 à 2010, ce sont 666 collectivités locales françaises qui ont été labellisées. Si quelques candidatures proviennent de l'étranger (Bamako au Mali, Yamoussoukro en Côte d'Ivoire, Bromont et les Communautés ingénieuses au Canada, Bernissart, Marche en Flamenne et Grace-Hollogne en Belgique...), le Label s'adresse jusqu'ici à des collectivités locales françaises.



Graphique 4

Ces collectivités constituent un groupe qui se distingue des autres collectivités locales françaises par leur volonté de promouvoir le développement local des TIC, notamment (mais pas exclusivement) Internet. Dans leur grande majorité, ces collectivités ne se limitent pas à l'édition d'un site Web local, qui ne serait que le duplicata numérique d'un quelconque Bulletin d'information municipale, mais elles élaborent également des politiques locales autour d'Internet ou des TIC.

Si disposer d'un site internet officiel est un pré-requis à une candidature au Label, elle ne saurait être une condition suffisante. En effet, dans un très grand nombre de cas, dans la majorité en fait, les collectivités locales disposant en 2009 d'un site Internet n'ont pas pour autant une politique, ne serait-ce qu'à l'état d'esquisse, à propos d'Internet. En fait, dans ces cas, le site Web n'est guère plus qu'une « vitrine » des politiques municipales traditionnelles.

Dans la mesure où il n'existe aucune instance officielle qui permette d'identifier les collectivités locales françaises ayant élaboré des politiques TIC, il est très difficile d'apprécier le degré de représentativité des villes labellisées par l'Association. Mais, au bout de dix années d'existence, on peut poser l'hypothèse que les 666 collectivités locales labellisées constituent une population très intéressante.

Parmi les collectivités qui « échappent » au Label, on trouve trois catégories :

- celle constituée par les communes qui considèrent, à tort ou à raison, que la méthodologie les handicape, c'est le cas d'un certain nombre de petites collectivités locales, les villages notamment ou les petites villes isolées du monde rural, qui voient dans le Label un groupe de grandes villes historiquement portées par des dynamiques d'innovations.

- celles des villes qui se considèrent comme en décalage avec les référentiels portés par l'Association « Villes Internet ». Par exemple, comme l'ont fort bien montrés les travaux du géographe Loïc Grasland⁷⁵, parmi les premières collectivités locales françaises ayant développé des sites Web, dans la deuxième partie de la décennie 1990, on trouve un grand nombre de sites touristiques, le long de la chaîne alpine et sur le littoral méditerranéen notamment. Or, ces initiatives sont beaucoup moins destinées aux habitants/citoyens de ces communes qu'au chaland touristique, ce qui, il est vrai, n'est pas l'une des préoccupations majeures de « Villes internet ».

- enfin, la plus marginale d'un point de vue numérique, mais la plus importante d'un point de vue symbolique, est celle constituée par les Villes qui se sont estimées desservies par le Label, pour n'avoir pas été classées au niveau qu'elles estimaient pouvoir prétendre.

La population des deux premières catégories est impossible à apprécier correctement, par contre, la troisième est évidemment connue avec précision et les contestations envoyées par tels ou tels candidats sont traitées avec beaucoup de sérieux, autant il est vrai qu'aucune méthode d'évaluation n'est infaillible.

A – 10 éditions successives plus une

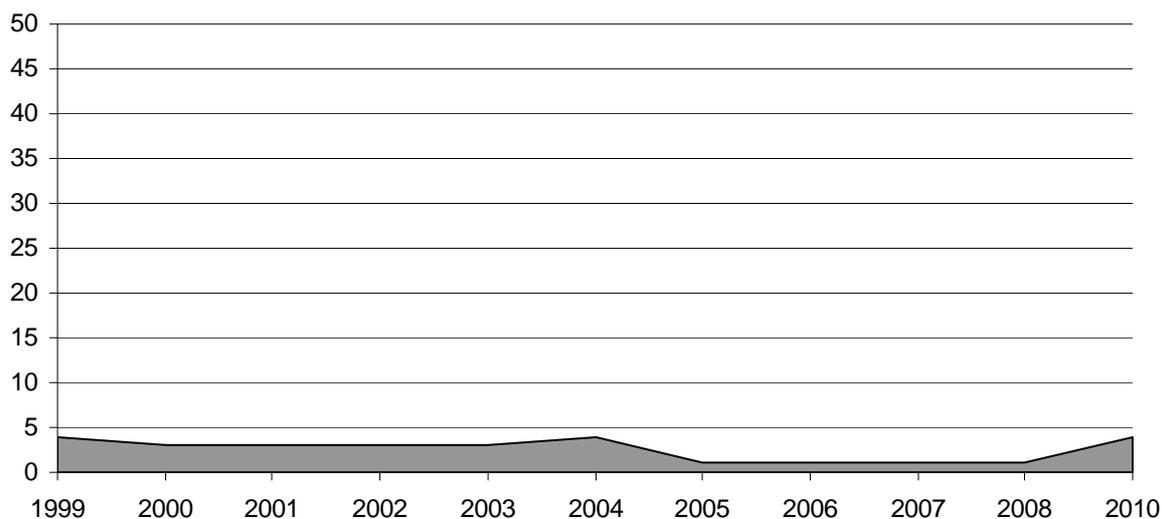
Si on laisse de côté l'année du concours « Place Net », en 1999, entre 2000 et 2010, nous en sommes donc à dix éditions successives du Label « Villes Internet ».

Sur l'ensemble des années, de 1999 à 2010, la Région Ile de France a fournie près de 1/5 de l'ensemble des collectivités candidates (105 collectivités). En deuxième position, on trouve la Région Nord-Pas de Calais (avec 63 collectivités), puis les Régions Bretagne et Rhône-Alpes (49 chacune) et la Région Lorraine (40). Ces cinq régions fournissent à elles-seules plus de 55 % des collectivités présentes au Label. A l'opposé, les Régions peu représentées sont la Corse, les DOM-TOM et la Franche-Comté (3 collectivités chacune).

Toutefois, si l'on se concentre sur l'évolution décennale de l'ensemble des Régions, on constate qu'il existe trois types de profil bien distincts.

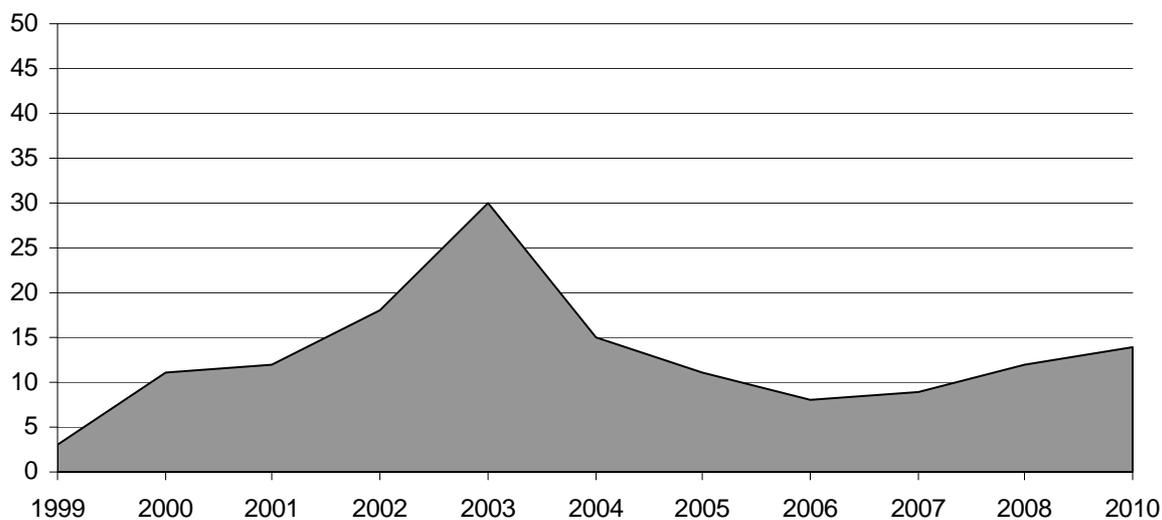
- Le premier est celui des Régions qui stagnent depuis le début avec des effectifs modestes (en dessous de 5 collectivités candidates par an) : Corse, Franche-Comté, Champagne-Ardenne, Basse-Normandie, Auvergne, Poitou-Charentes, Picardie.

⁷⁵ Loïc Grasland ;



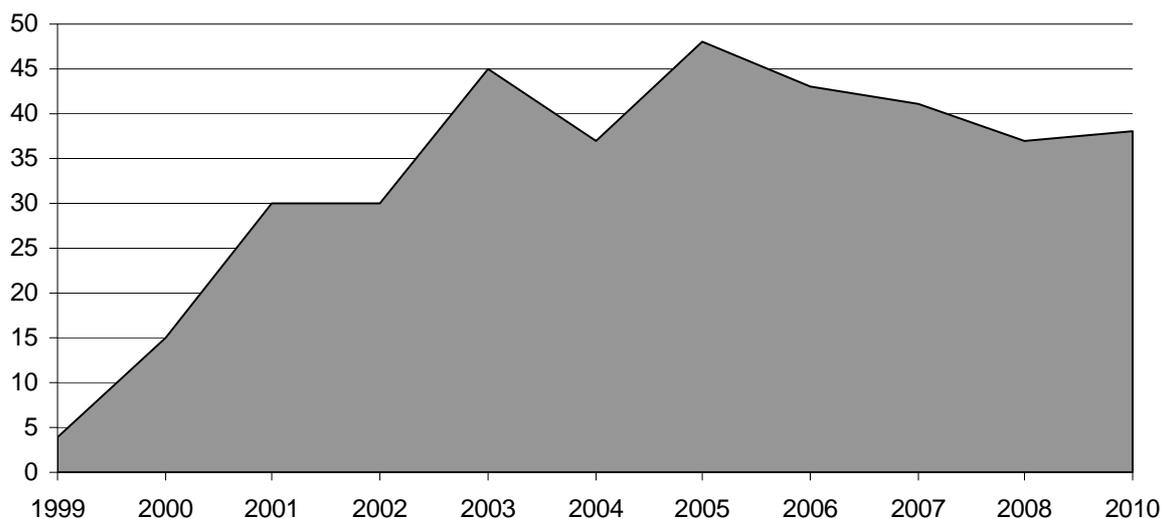
Graphique 5 : La Région Basse-Normandie

- Le deuxième est celui des Régions qui commencent avec des effectifs modestes, croissent rapidement pour atteindre un sommet en 2003 puis décroissent pour revenir progressivement à des effectifs modestes en 2006 / 2007 : Bretagne, PACA, Languedoc-Roussillon, Bourgogne, Centre, Midi-Pyrénées.



Graphique 6 : la Région Bretagne

- Le troisième représente les Régions qui connaissent une croissance régulière depuis le début. La Région la plus clairement illustrative de ce profil est la Région Nord-Pas-de Calais, qui connaît une croissance régulière et soutenue depuis 1999 jusqu'à 2007, mais on peut aussi placer dans cette catégorie, les Régions Rhône-Alpes, Lorraine, Ile-de-France, Haute-Normandie, Aquitaine et Alsace.



Graphique 7 : La Région Ile de France

La plupart des capitales régionales ont présenté leur candidature au moins une fois, à l'exception de Marseille (PACA), de Limoges (Limousin) et Poitiers (Poitou-Charentes). Mais certaines de ces capitales ne se sont présentées que lors des toutes premières années du Label. C'est notamment le cas de Nantes, de Toulouse et de Caen.

ANNEE 0 DU LABEL : PLACE NET, 1999

Les résultats de 1999 présentent une population assez restreinte (39 collectivités sur l'ensemble de la France), constitué pour l'essentiel, par quelques villes qui avaient accepté de s'impliquer dans l'édition 1999 de la « fête de l'Internet », en participant au concours « Place Net ».

Place Net apparaît comme l'année zéro du Label « Villes Internet » dans la mesure où elle le préfigure et en établit la pertinence.

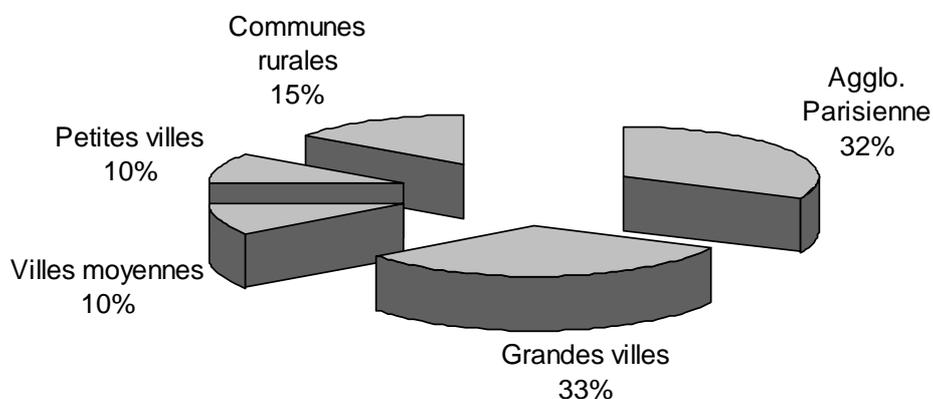
Les deux Régions qui se détachent, en nombre de candidature, sont la Région Nord-Pas-de-Calais (5 collectivités candidates) et la Région Ile-de-France (5), viennent ensuite la Bretagne, la Basse-Normandie et l'Alsace, représentées, chacune par trois candidatures ; l'Aquitaine, le Centre, la Lorraine, le Languedoc-Roussillon, Paca, Poitou-Charentes et Rhône-Alpes suivent avec chacune deux candidatures.

D'emblée, 14 grandes villes sont présentes à ce concours : Nancy, Perpignan, Orléans, Caen, Metz, Amiens, Brest, Grenoble, Rennes, Montpellier, Bordeaux, Strasbourg, Nantes et Lyon. Ces villes représentent à elles seules plus du tiers de l'ensemble des candidatures et plus de 50 % de la catégorie des grandes villes. En revanche, on ne trouve que deux communes rurales : Clave (327 habitants), en Poitou-Charentes et Saint-Martin d'Aubigny (478 habitants) en Basse-Normandie.

Dans la mesure où « Place Net » était lié à la « fête de l'Internet », elle était « logiquement » orientée vers les collectivités où ces populations étaient significativement présentes. Or, en

1999, les données statistiques dont on disposait indiquaient une population de 5,7 millions d'Internautes français, soit 11,9 % de la population nationale

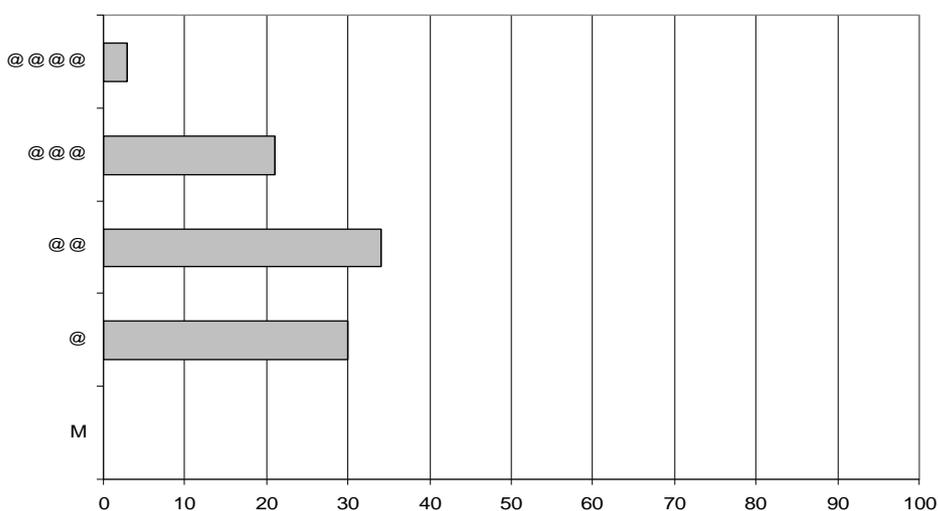
Elles montraient en outre clairement que, pour les deux tiers d'entre eux, ces Internautes étaient des individus qui vivaient dans les « grandes villes » (32 %) voire à Paris ou dans l'agglomération parisienne (32 %).



Graphique 8

Sources : Médiangles/CSA, novembre 1999

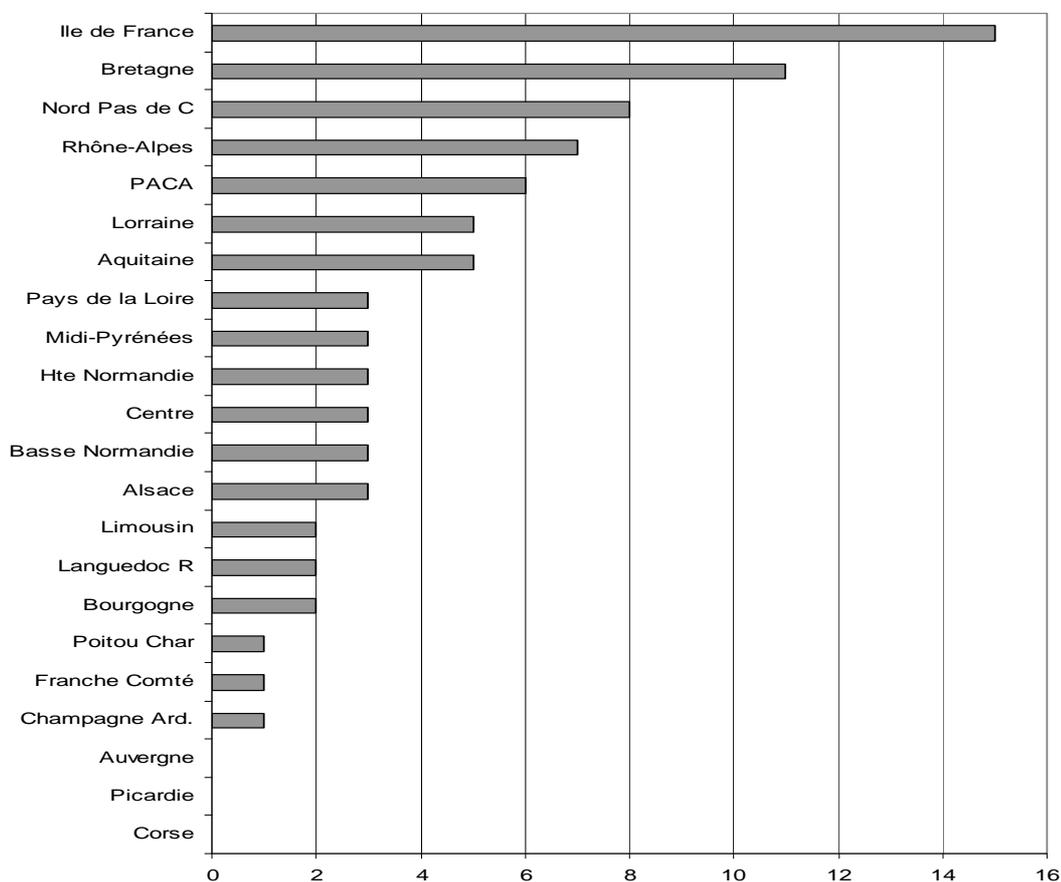
L'EDITION DU LABEL « VILLES INTERNET » 2000



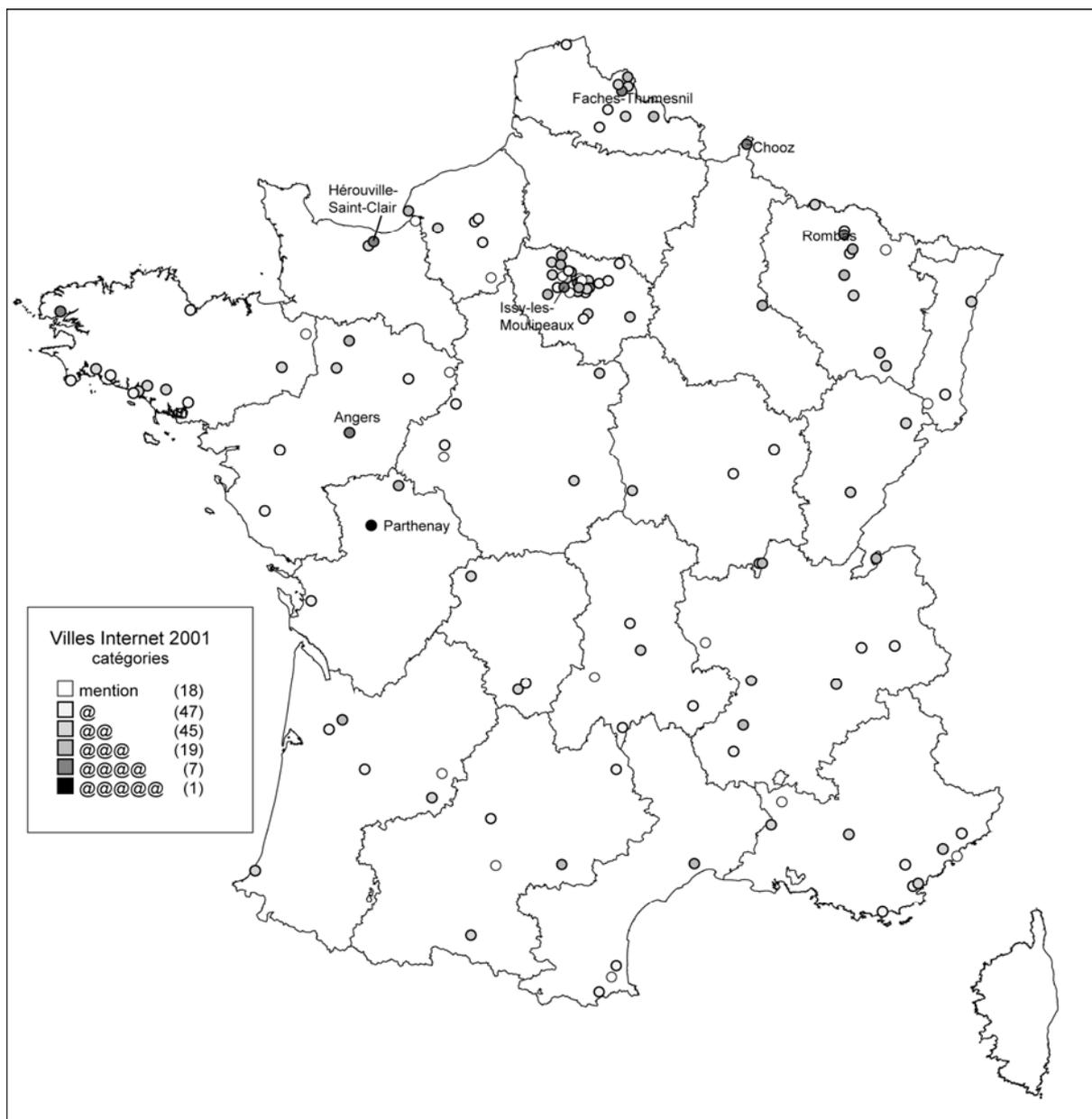
Graphique 9

L'année 2000 marque la première année de l'édition Label « Villes Internet » sous ce nom. 88 villes sont candidates. Trois villes obtiennent le classement en 4 arobas : Hérouville-Saint-Clair, dans le Nord-Pas-de-Calais, Douvaine, en Rhône-Alpes et Issy-Les-Moulineaux, en Ile-de-France.

Les régions où se concentrent le plus de « Villes Internet » sont par ordre décroissant l’Ile-de-France (15), la Bretagne (11), le Nord-Pas-de Calais (8), Rhône-Alpes (7), PACA (6), Lorraine (6) et Aquitaine (5). Les Régions les moins bien représentées sont l’Auvergne (0), la Corse (0), la Picardie (0), Bourgogne (1), Champagne-Ardennes (1), Franche-Comté (1) et Poitou-Charentes (1).



Graphique 10



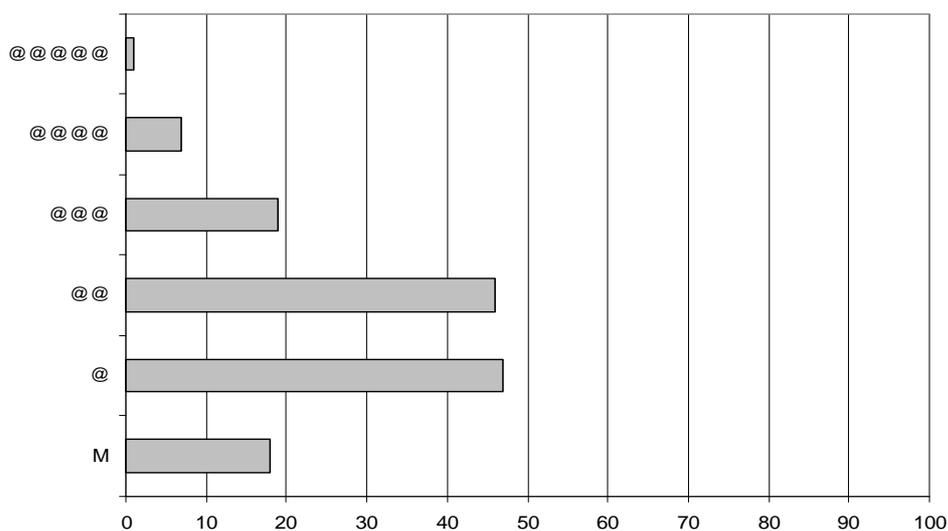
Carte 3

L'année 2001 a été une année charnière pour le Label Villes Internet. La méthodologie d'évaluation a été véritablement consolidée à cette époque, aux termes d'une collaboration entre l'association et l'équipe de recherche du CIEU de l'Université de Toulouse-Le Mirail.

En outre, 2001 est une année d'élections municipales. Les résultats électoraux des équipes municipales qui mettront en avant, dans leur campagne, les actions qu'elles ont entreprises et les projets qu'elles souhaitent promouvoir autour d'Internet sont dès lors extrêmement intéressants à observer. Or, 2001 voit la défaite de nombreuses équipes municipales apparaissant comme des pionnières vis-à-vis des TIC et d'Internet : Parthenay, Castres, Hérouville-Saint-Clair, Saint-Lys, Marly-Le-Roi, Grande-Synthe... La plus grande surprise reste sans doute le cas de Parthenay. Le Maire avait effectivement centré l'essentiel de sa campagne électorale sur ses réalisations et ses projets en matière de « Ville numérique ».

En 2001, ce sont 140 collectivités qui se présentent au concours. **Parthenay** (Poitou-Charentes), qui n'avait jamais encore participé, décroche un niveau jusqu'alors jamais atteint,

celui des « 5 arobases ». Ironie de l'histoire, c'est la nouvelle équipe municipale, celle qui avait fait campagne contre le projet de « Parthenay, ville numérique », qui reçoit cette distinction suprême.



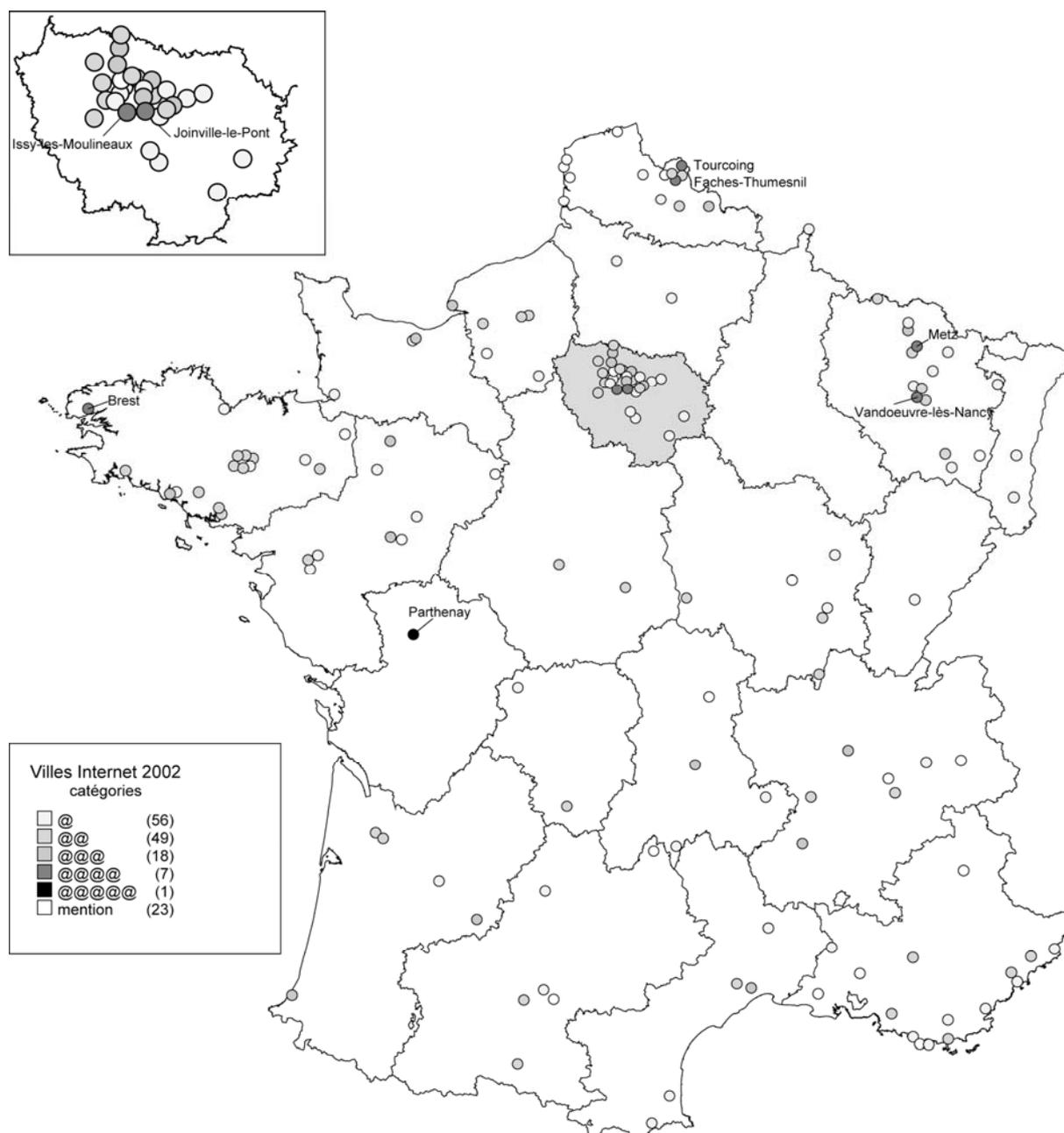
Graphique 11

7 villes obtiennent les « 4 arobases ». Il s'agit de **Hérouville Saint Clair** (Basse Normandie), **Brest** (Bretagne), **Chooz** (Champagne-Ardennes), **Issy-Les-Moulineaux** (Ile de France), **Rombas** (Lorraine), **Faches Thumesnil** (Nord-Pas de Calais) et **Angers** (Pays de la Loire).

La catégorie « Mention Villes Internet » est ouverte pour autoriser la prise en compte des collectivités ayant développé des projets ou des réalisations modestes. Cette catégorie, la plus basse du classement, permet de valoriser des candidatures « de témoignage ».

L'Ile-de-France double son contingent de villes candidates d'une année sur l'autre, avec 30 collectivités. Les hiérarchies régionales prolongent celles de 2000, avec une présence toujours forte des Régions Bretagne, Nord-Pas-de-Calais, Rhône-Alpes... avec comme notables différences une poussée significative des Régions PACA (qui passe de 6 en 2000 à 10 en 2001), Lorraine (6 en 2000, 10 en 2001) et Pays de la Loire (3 en 2000, 7 en 2001).

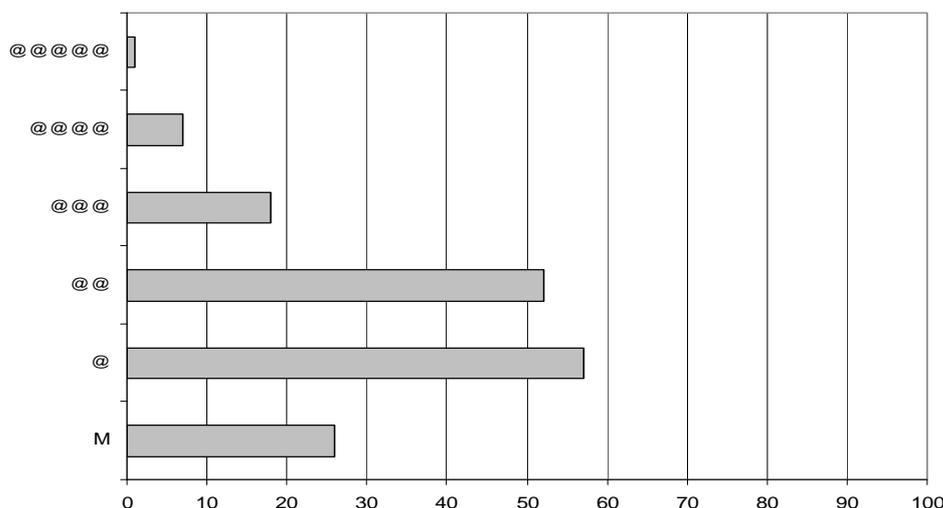
LE LABEL 2002



Carte 4

162 villes participent en cette année 2002. Le haut de la pyramide du classement est numériquement identique à celui de l'année 2001. Une ville obtient le classement en « 5 arobas », et sept obtiennent « 4 arobas ». Pour la deuxième année consécutive, c'est **Parthenay** qui domine le classement. La petite ville de la Région Poitou-Charentes s'impose comme étant celle qui accumule le plus d'innovations en matière de politique locale sur les TIC, bénéficiant, en cela, de la politique conduite par la municipalité d'avant 2001. Toutefois, la nouvelle équipe municipale élue en mars 2001, notamment sur la dénonciation du projet « Ville Numérique », consciente du patrimoine d'expériences accumulés, s'engage de façon déterminée dans la valorisation de cette « Ville numérique ». Par exemple, les nouveaux élus seront présents en nombre à la cérémonie de remise des Labels.

Au niveau des 7 villes ayant obtenu « 4 arobases », on assiste à des changements significatifs par rapport à 2001. **Brest** (Bretagne), **Issy-les-Moulineaux** (Ile de France), **Metz** (Lorraine), **Faches-Thumesnil** (Nord-Pas de Calais) confirment leur position dans ce groupe, en revanche, Hérouville-Saint-Clair et Rombas passent dans la catégorie des « 3 arobases » et Chooz est absente du Label. Enfin, **Joinville-le-Pont** (Ile de France), **Vandœuvre-lès-Nancy** (Lorraine), **Tourcoing** (Nord-Pas de Calais) s'insèrent dans le groupe des « 4 arobases ».

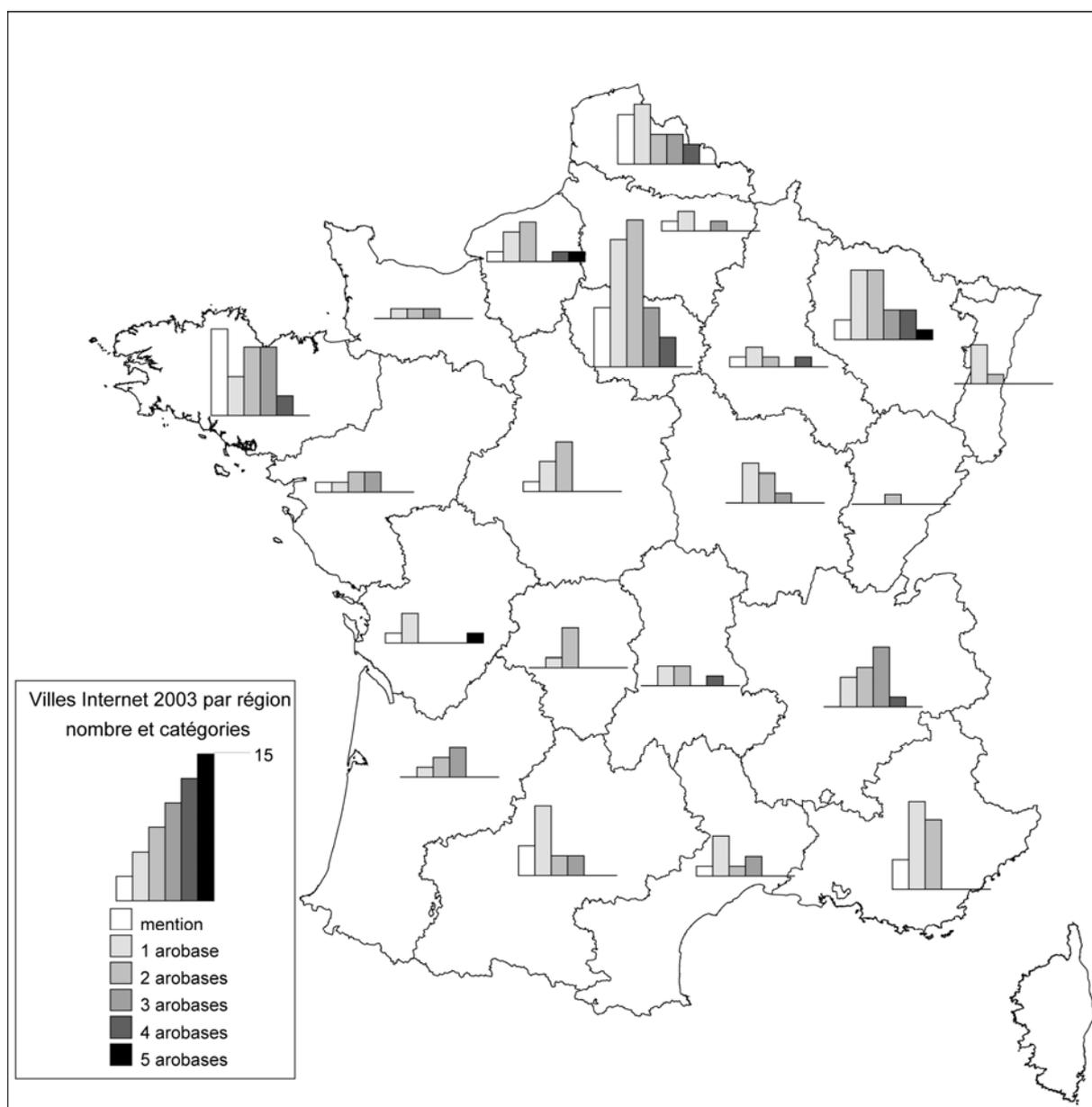


Graphique 12

Avec 30 candidatures, La Région Ile-de-France, fournit le plus grand nombre de « Villes Internet ». D'autres Régions, comme la Bretagne, qui passe de 12 à 18 candidatures, PACA, qui passe de 10 à 17, la Lorraine, qui passe de 10 à 15, ou le Nord-Pas de Calais, qui passe de 9 à 14, améliorent très sensiblement leur score, dans la continuité du processus amorcé l'année précédente.

A noter que la Picardie est présente pour la première fois, avec 3 candidatures. La plupart des autres Régions restent à un niveau relativement stable, tandis que deux régressent nettement, la Région Poitou-Charentes, qui passe de 3 « villes Internet » à une seule et la Région Centre, qui passe de 5 à 2.

LE LABEL 2003



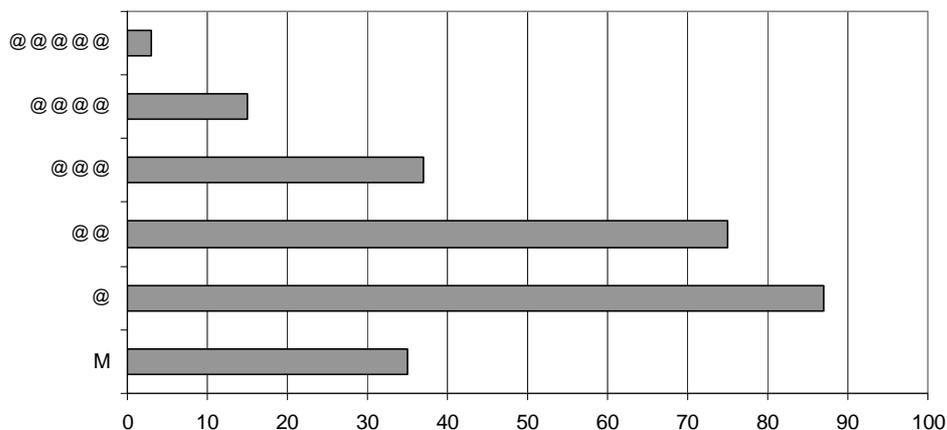
Carte 5

L'année 2003 reste pour le moment l'année qui a rassemblé le plus de candidatures au Label : 254 communes participantes.

Les régions enregistrant le plus fort taux de participation sont l'Ile-de-France (47 communes), la Bretagne (30 communes), la Lorraine (23 communes), le Nord-Pas-de-Calais (20 communes) et la Provence-Alpes-Côte d'Azur (17 communes) et le Rhône-Alpes (17 communes).

Parmi les Régions faiblement représentées, on retrouve la Franche-Comté (1 commune), la Basse Normandie (3 communes), la Picardie (4 communes), le Poitou-Charentes (5 communes), l'Alsace (5 communes), le Limousin (5 communes), l'Auvergne (5 communes). En revanche, deux Régions précédemment faiblement pourvoyeuses augmentent sensiblement

leur participation : le Centre (qui passe de 2 à 9 communes) et Midi-Pyrénées (qui passe de 6 à 14 communes).



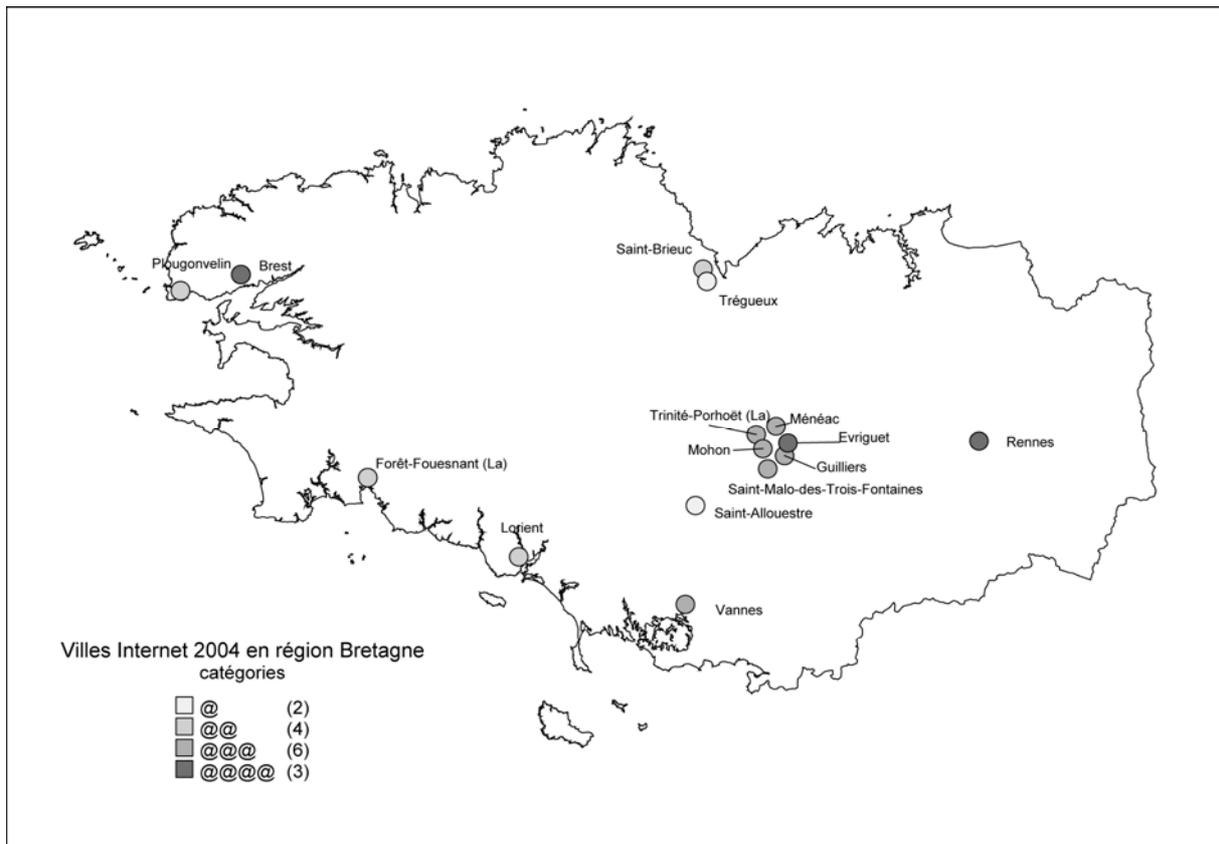
Graphique n° 13

Parmi les changements les plus significatifs, la catégorie des « 5 arobas » passe de une ville (éditions 2001 et 2002) à trois villes en 2003. **Parthenay** obtient cette distinction pour la troisième année, et est rejointe par **Vandœuvre-lès-Nancy** et **Le Havre**.

14 villes obtiennent le Label « 4 arobas » : **Issoire** (Auvergne), **Rennes** (Bretagne), **Brest** (Bretagne), **Chooz** (Champagne-Ardenne), **Le Grand Quevilly** (Haute Normandie), **Drancy** (Ile de France), **Joinville Le Pont** (Ile de France), **Issy-les-Moulineaux** (Ile de France), **Frouard** (Lorraine), **Metz** (Lorraine), **Ludres** (Lorraine), **Tourcoing** (Nord-Pas de Calais), **Faches Thumesnil** (Nord-Pas de Calais) et **Lyon** (Rhône-Alpes).

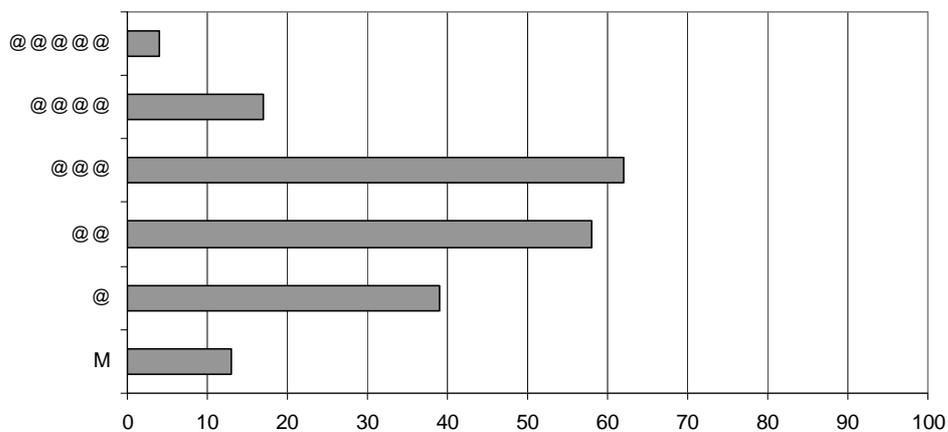
Deux villes étrangères sont également présentes lors de cette édition : **Bamako**, capitale du Mali, et **Bromont**, petite ville du Québec.

LE LABEL 2004



Carte 6 : La Bretagne

Cette année-là, ce sont 201 communes qui se sont présentées au Label. Au niveau de la géographie régionale du Label, les principaux changements viennent de la Région Bretagne qui, si elle avait été riche de 30 candidatures en 2003, en présente deux fois moins en 2004, ou Midi-Pyrénées, qui après l'année « faste » de 2003 (14 communes), retombe à 7 communes en 2004. Par ailleurs, la plupart des régions sont représentées à peu près à hauteur de l'année précédente.



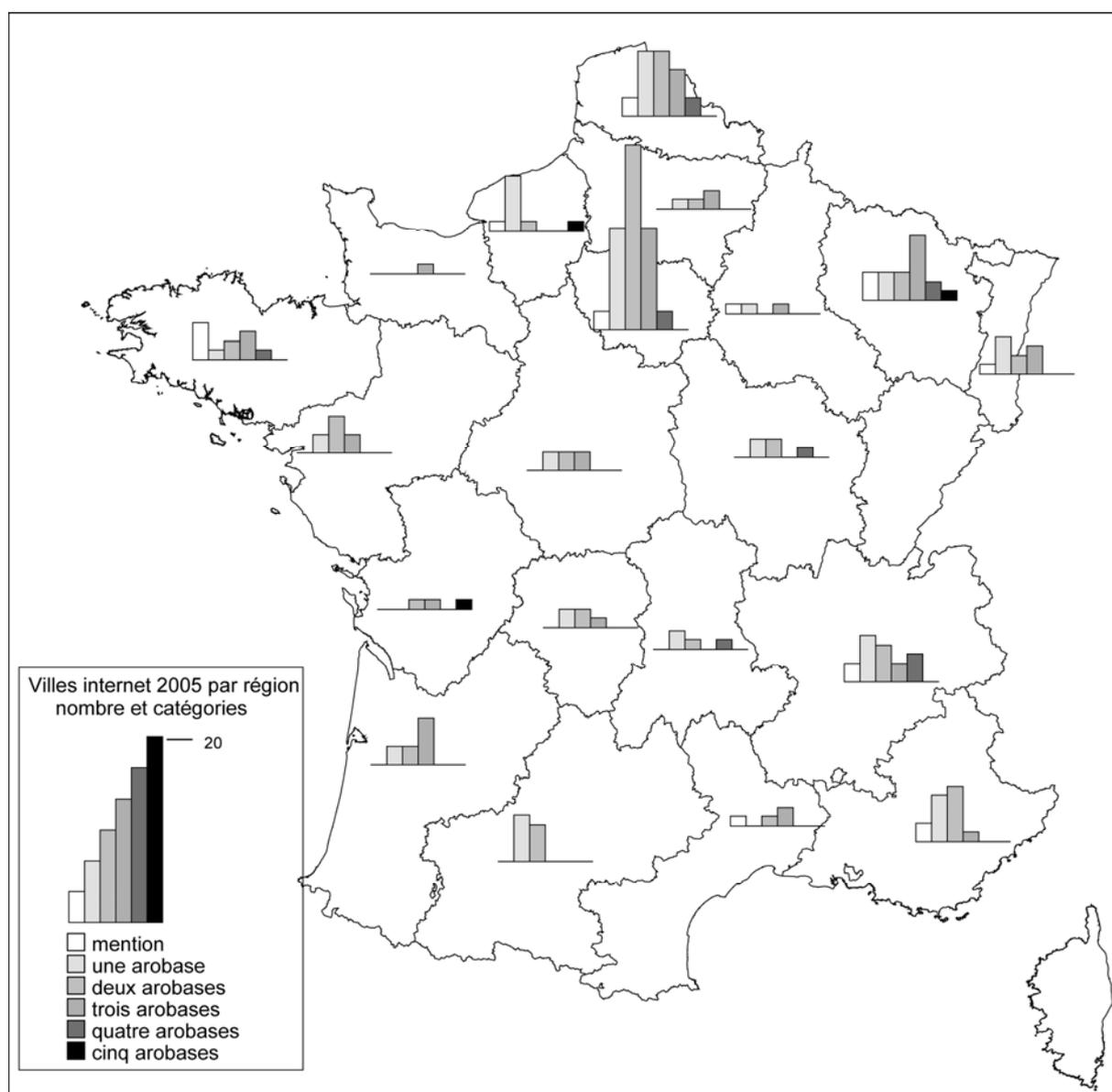
Graphique 14

Les villes ayant obtenu « 5 arobases » en 2003 se retrouvent à l'identique en 2004 : Parthenay, Le Havre et Vandœuvre-lès-Nancy, auxquelles s'ajoute une petite ville canadienne de la Province du Québec : **Bromont**. Si ce n'est pas la première fois que des villes étrangères se présentent au Label, Bromont est bien la première à atteindre ce niveau.

Les trois villes françaises qui se détachent de l'ensemble des autres ne se ressemblent guère, l'une est une ville isolée, « petite ville » dans la nomenclature INSEE (Parthenay), la deuxième, une « grande ville » (Le Havre), la troisième, une ville de « banlieue », au sein de l'agglomération du Grand Nancy. Que ce soit en termes de capacités à mobiliser de l'expertise, ou en termes de populations, de contexte économique, social... ces trois villes appartiennent à des univers très différents.

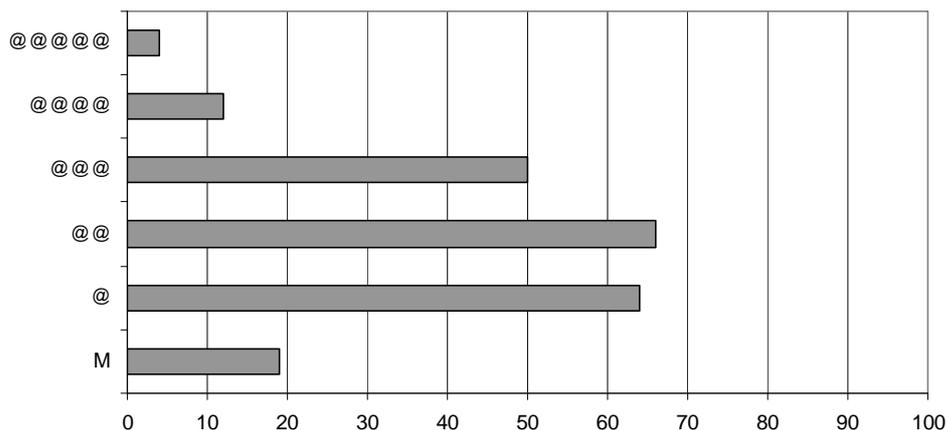
Bien qu'entre 2003 et 2004, on observe une chute de 20 % dans la population des villes se présentant au Label, la catégorie des villes classées en « 4 arobases » augmente dans la proportion de 20 %. Les Régions représentées à ce niveau du Label sont l'Aquitaine, avec deux lauréates : **Agen** et **Blanquefort** ; l'Auvergne, avec une ville, **Issoire** ; la Basse Normandie, une ville, **Hérouville-Saint-Clair** ; la Bretagne, avec trois villes : **Evrignac** ; **Rennes**, **Brest** ; l'Ile de France, deux villes : **Montreuil** et **Drancy** ; la Lorraine, avec trois villes : **Frouard**, **Metz** et **Ludres** ; le Nord-Pas-de Calais, avec deux villes : **Tourcoing** et **Faches Thumesnil** et enfin, la Région Rhône-Alpes, trois villes : **Glairas**, **Meylan**, **Lyon**.

LE LABEL 2005



Carte 7

2005 voit une augmentation sensible du nombre de candidatures par rapport à la situation de 2004. On passe effectivement de 201 à 233 candidats. Les Régions qui fournissent le plus de villes candidates sont : l'Ile de France (48), le Nord-Pas de Calais (24), la Lorraine (19), Rhône-Alpes (17) et PACA (14). On assiste à un recul sensible de la Bretagne.

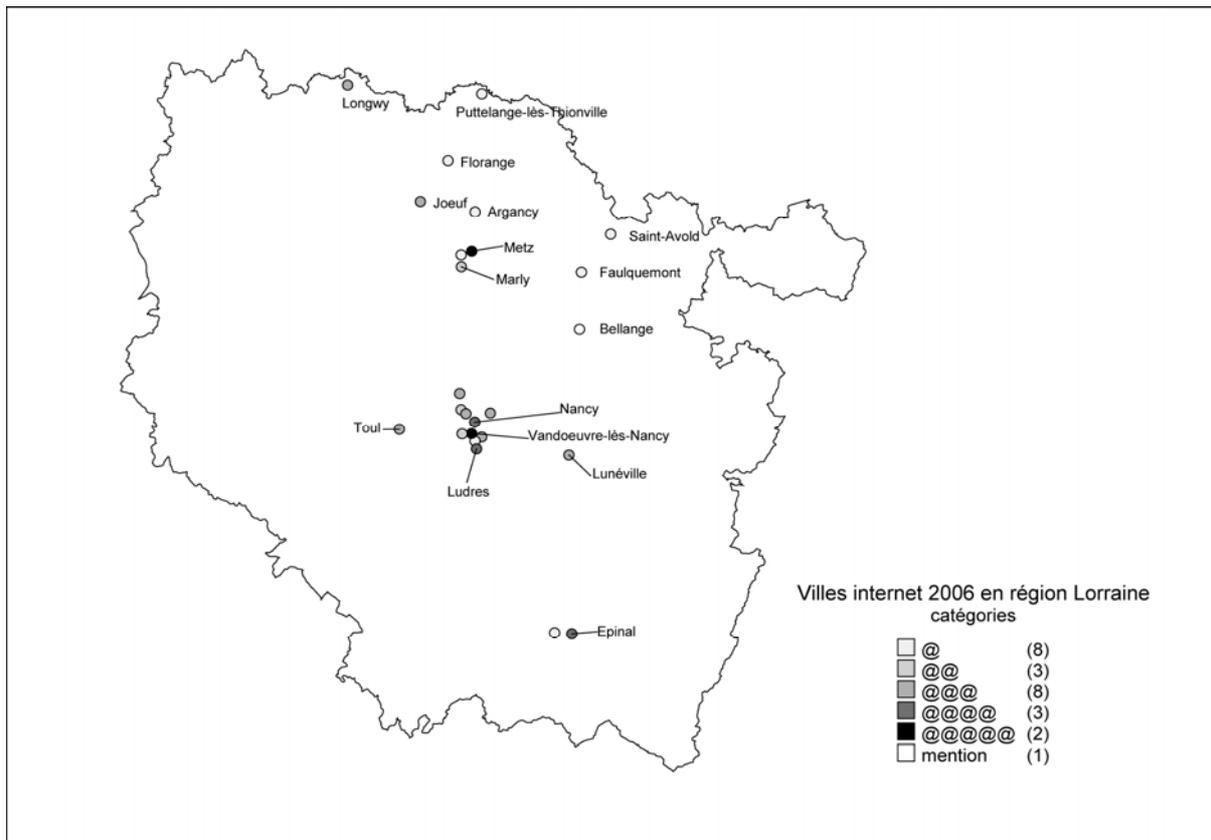


Graphique 15

Les quatre villes distinguées en 2004 se retrouvent au sommet du label en 2005 : **Parthenay**, **Vandœuvre-lès-Nancy**, **Le Havre** et **Bromont** pour le Canada/Québec. Cette pérennité en haut du classement indique clairement la domination de ces villes dans le monde de l'Internet communal.

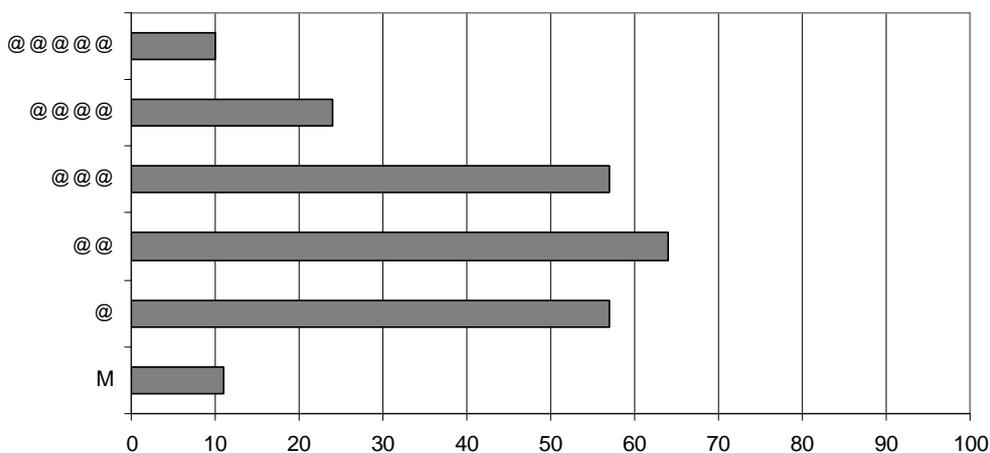
12 villes sont couronnées de la mention « 4 arobases », soit 5 de moins en valeur absolue que lors de l'édition précédente. On retrouve un groupe de villes installées à ce niveau de classement : **Issoire** (Auvergne), **Rennes** (Bretagne), **Metz** et **Ludres** (Lorraine), **Faches Thumesnil** (Nord-Pas de Calais), **Glairas**, **Meylan** et **Lyon** (Rhône-Alpes). De nouvelles villes apparaissent également : **Gueugnon** (Bourgogne), **Noisy-Le-Sec** et **Ivry-sur-Seine** (Ile de France), **Merville** (Nord-Pas de Calais) et plusieurs Villes disparaissent de ce niveau de classement : **Agen** et **Blanquefort** (Aquitaine), **Hérouville-Saint-Clair** (Basse Normandie), **Evrignot** et **Brest** (Bretagne), **Montreuil** et **Drancy** (Ile de France).

LE LABEL 2006



Carte 8 : La Lorraine

L'année 2006 est riche de nombreuses évolutions au sein du Label. A côté de la Région Ile de France, qui, avec 43 villes, continue à fournir le plus grand nombre de candidatures, deux Régions progressent très sensiblement et s'imposent comme des territoires d'élection du Label : la Lorraine (25 candidatures) et surtout le Nord-Pas-de-Calais (35 candidatures). La géographie régionale du Label est par ailleurs globalement la même de celle qu'elle était les années précédentes.



Graphique 16

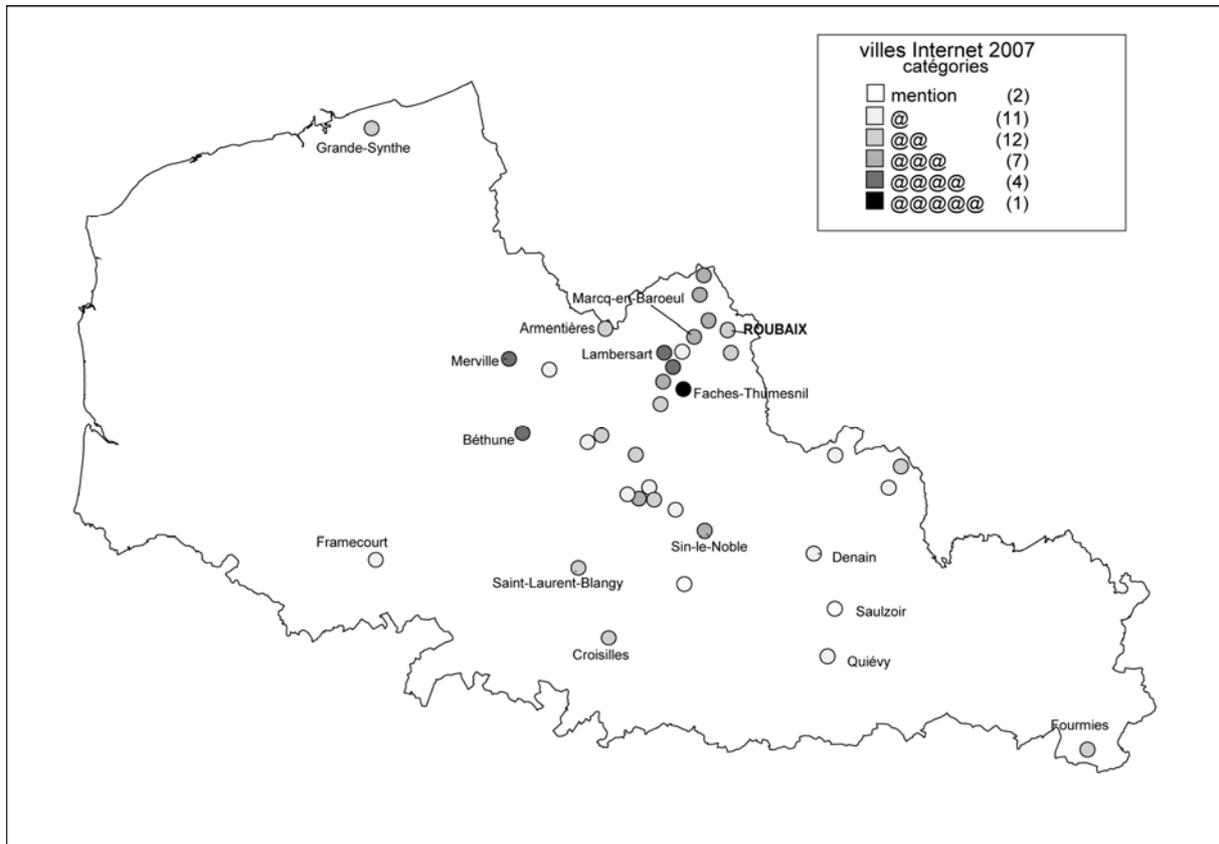
L'aspect le plus notable du Label 2006 tient à l'accroissement très significatif du nombre de villes couronnées des « 5 arobases ». Alors qu'en 2005, 4 villes avaient atteint ce niveau, elles sont 10 en 2006. Il ne s'agit nullement de l'effet d'une atténuation des critères de sélection, mais plutôt de l'arrivée à maturité de nouveaux modèles de développement sur les TIC.

Les trois villes françaises : **Le Havre**, **Vandœuvre-lès-Nancy** et **Parthenay** sont toujours présentes, de même que la ville canadienne de **Bromont**. Mais ce « club très fermé » s'ouvre à **Lormont** et **Blanquefort** (Aquitaine), **Ivry-sur-Seine** (Ile de France), **Metz** (Lorraine), **Faches Thumesnil** (Nord-Pas de Calais) et **Gluiras** (Rhône-Alpes).

La catégorie des « 4 arobases » connaît aussi une inflation remarquable de sa population, puisque l'on passe de 12 en 2005 à 24 en 2006. Les Régions qui concentrent le plus de villes de cette catégorie sont **l'Île de France** : Rosny-Sous-Bois, L'Isle Adam, Fontenay-sous-Bois, Gentilly, Noisy le Sec, Montreuil ; le **Nord-Pas-de Calais** : Bethune, Oignies, Lambersart, Merville ; la **Lorraine** : Epinal, Ludres et Nancy ; la **Bretagne** : Saint-Brieuc et Vannes ; le **Centre** : Veigne et Orléans ; le **Languedoc Roussillon** : Montpellier et Narbonne ; **Rhône-Alpes** : Grenoble ; l'**Aquitaine** : Mérignac ; la **Basse-Normandie** : Argentan ; l'**Alsace** : Mulhouse et la **Picardie** : Chambly.

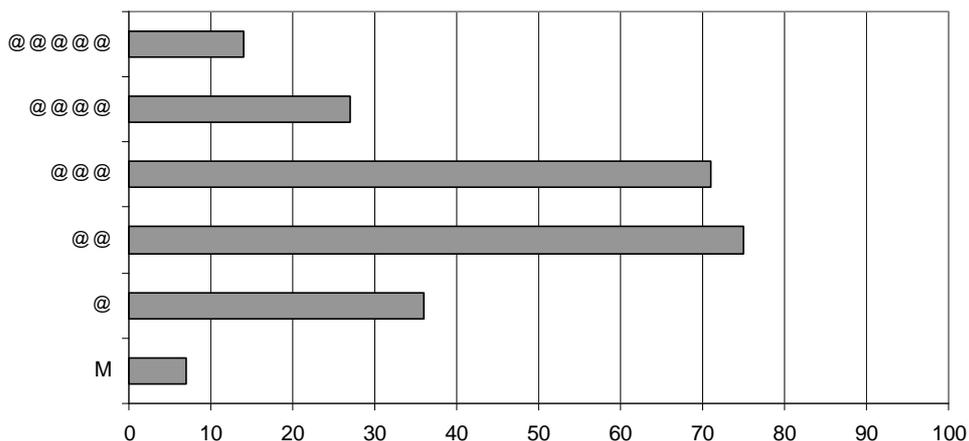
En même temps, le groupe des villes qui sont dans le Groupe des « Mention Villes Internet » tend à se raréfier. Ce qui tend à valider l'idée selon laquelle on assisterait globalement à une augmentation de la qualité de l'ensemble des candidatures.

LE LABEL 2007



Carte 9 : Le Nord-Pas de Calais

L'année 2007 voit une affirmation très forte de la Région Nord-Pas de Calais. Avec 35 villes candidates au Label, elle se rapproche très sensiblement de la Région Ile de France (43 candidatures). Avec Faches-Thumesnil, Lambersart, Merville, Béthune... le Nord-Pas de Calais La Lorraine est également très fortement représentée avec 25 villes. Ces évolutions s'expliquent par d'une part par le fait que la Région Nord-Pas-Calais renforce son partenariat avec l'association « Villes Internet » et contribue fortement à la valorisation des Labels. En outre, le fait que la cérémonie de remise des Labels ait lieu cette année 2007 à Lille a eu un effet évident. Si l'on considère en outre qu'une part significative des villes qui obtiennent les meilleurs classements se retrouvent notamment dans ces Régions, on peut concevoir un effet d'entraînement, les villes labellisées s'imposant peu à peu comme modèles.



Graphique 17

Ce label 2007 confirme le phénomène constaté en 2006 : l'amélioration globale des niveaux de candidature : la catégorie des « 5 arobases » passe de 10 à 14 villes, celle des « 4 arobases » passe de 24 à 27 et, à l'autre extrémité du classement, la baisse du nombre de villes classées dans la catégorie « Mention Ville Internet » se confirme également au profit des villes 2 et 3 arobases, qui sont elles en nombre croissant.

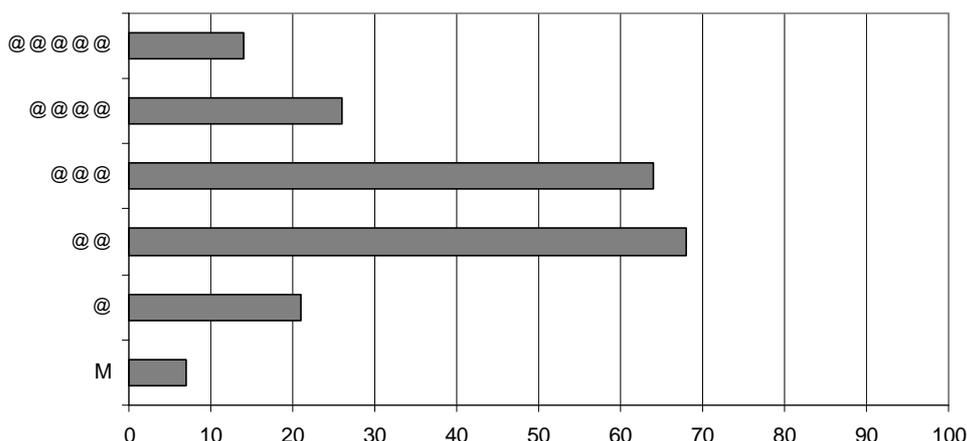
Les villes obtenant les « 5 arobases » sont : **Lormont**, **Agen** et **Blanquefort** (Aquitaine), **Argentan** (Basse Normandie), **Vannes** (Bretagne), **Le Havre** (Haute-Normandie), **Ivry-Sur-Seine** (Ile de France), **Vandoeuvre-Lès-Nancy**, **Epinal** et **Metz** (Lorraine), **Faches Thumesnil** (Nord Pas de Calais), **Chambly** (Picardie), **Parthenay** (Poitou Charente), **Gluiras** (Rhône-Alpes).

La géographie régionale des Villes classées « 4 arobases ».

Aquitaine (Anglet et Mérignac), **Bretagne** (Saint-Brieuc, Quimper, Rennes) ; **Centre** (Veigne), **Franche-Comté** (Besançon), **Ile de France** (Vincennes, Rosny-Sous-Bois, L'Isle Adam, Fontenay-sous-Bois, Gentilly, Noisy-le-Sec, Croissy-sur-Seine), **Languedoc-Roussillon** (Narbonne, Montpellier et Mèze), **Lorraine** (Nancy), **Nord-Pas de Calais** (Béthune, Lambersart, Merville, Lille), **Pays de la Loire** (Laval), **Picardie** (Beauvais), **Rhône-Alpes** (Grenoble et Lyon)

LABEL 2008

La distribution régionale des villes qui se présentent au Label 2008 est très proche des configurations précédentes. On retrouve, parmi les Régions principales, l'Ile de France, Rhône-Alpes, Nord-Pas-de-Calais, Lorraine. La plus forte croissance est celle que l'on observe en Région Rhône-Alpes, qui devient, la deuxième Région, après l'Ile-de-France. Le Nord-Pas-de-Calais recule sensiblement tandis qu'après une phase de recul amorcée en 2004, la Bretagne remonte sensiblement.

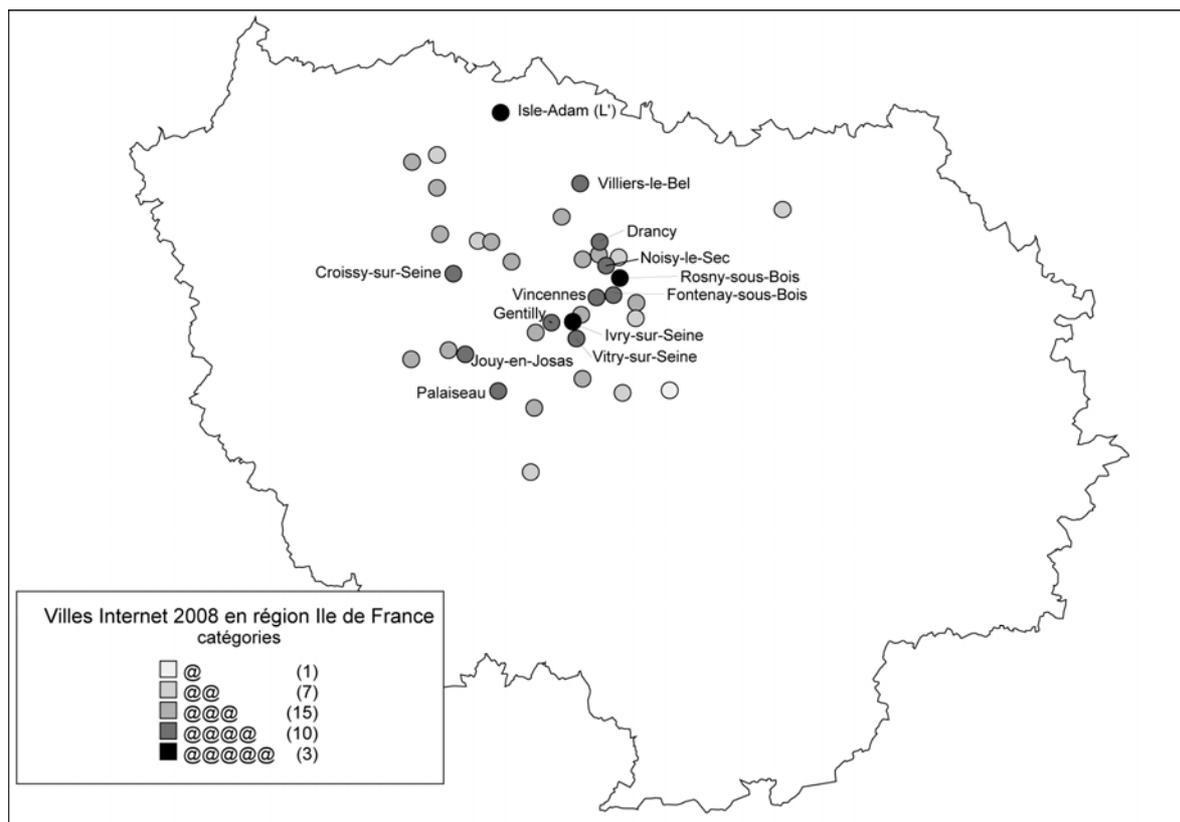


Graphique 18

Si on retrouve en 2008 un nombre identique de villes dans le groupe des « 5 arobas », il y a tout même quelques changements importants. Non seulement Parthenay disparaît de ce groupe, après y être resté 7 années consécutives, mais Vandœuvre-lès-Nancy et Le Havre connaissent le même sort. Parthenay et Vandœuvre-lès-Nancy passent de la catégorie « 5 arobas » à celle des « 4 arobas » tandis que Le Havre n'a pas présenté sa candidature en 2008. **Agen, Argentan, Blanquefort, Epinal, Gluiras, Ivry-sur-Seine, Metz et Vannes** renouvellent leurs bons résultats de l'année précédente. Par contre, outre Parthenay, Vandœuvre-lès-Nancy et Le Havre, plusieurs villes disparaissent : Lormont, Chambly et Faches-Thumensil. En revanche, plusieurs autres font leur entrée dans le groupe des « 5 arobas » : **Besançon, Grenoble, L'Isle Adam, Mérignac, Perpignan, Rosny-sous-Bois**. L'édition 2008 voit une concentration significative des « 5 arobas » en Ile-de-France, avec Ivry-sur-Seine, L'Isle Adam et Rosny-sous-Bois.

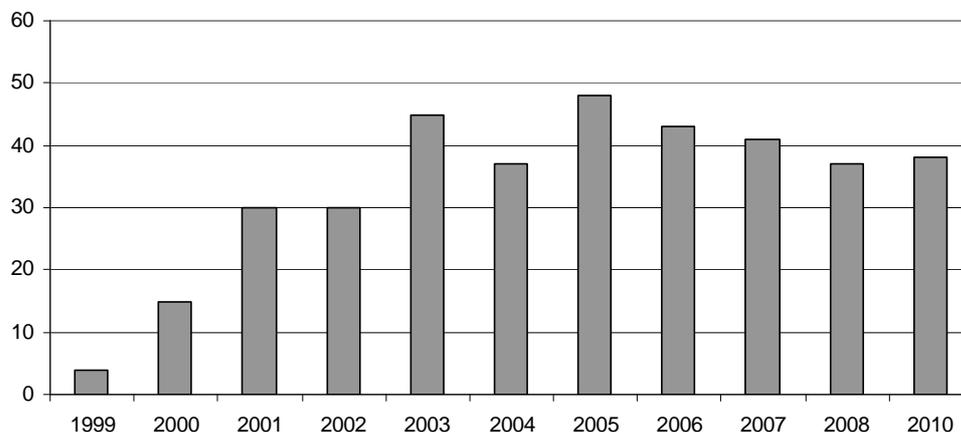
La géographie régionale des villes « 4 arobas »

Aquitaine (Anglet, Bayonne, Saint-Médard en Jales) ; **Bretagne** (Lorient, Rennes) ; **Haute-Normandie** (Notre-Dame de Gravenchon, Pont Audemer) ; **Ile-de-France** (Croissy-sur-Seine, Drancy, Fontenay-sous-Bois, Gentilly, Jouy-en-Josas, Noisy-le-Sec, Palaiseau, Villiers le Bel, Vincennes, Vitry-sur-Seine) ; **Lorraine** (Vandœuvre-lès-Nancy) ; **Languedoc-Roussillon** (Narbonne) ; **Nord-Pas de Calais** (Lambersart, Wasquehal) ; **PACA** (Nice) ; **Pays-de la Loire** (Laval) ; **Poitou-Charentes** (Parthenay) ; **Rhône-Alpes** (Echirolles, Saint-Martin d'Hères). On observe, à l'instar de ce qui se passe pour les « 5 arobas », une forte concentration en Ile-de-France, puisque sur les 26 villes de cette catégorie, 10 sont dans cette Région.



Carte 10 : L'Ile de France

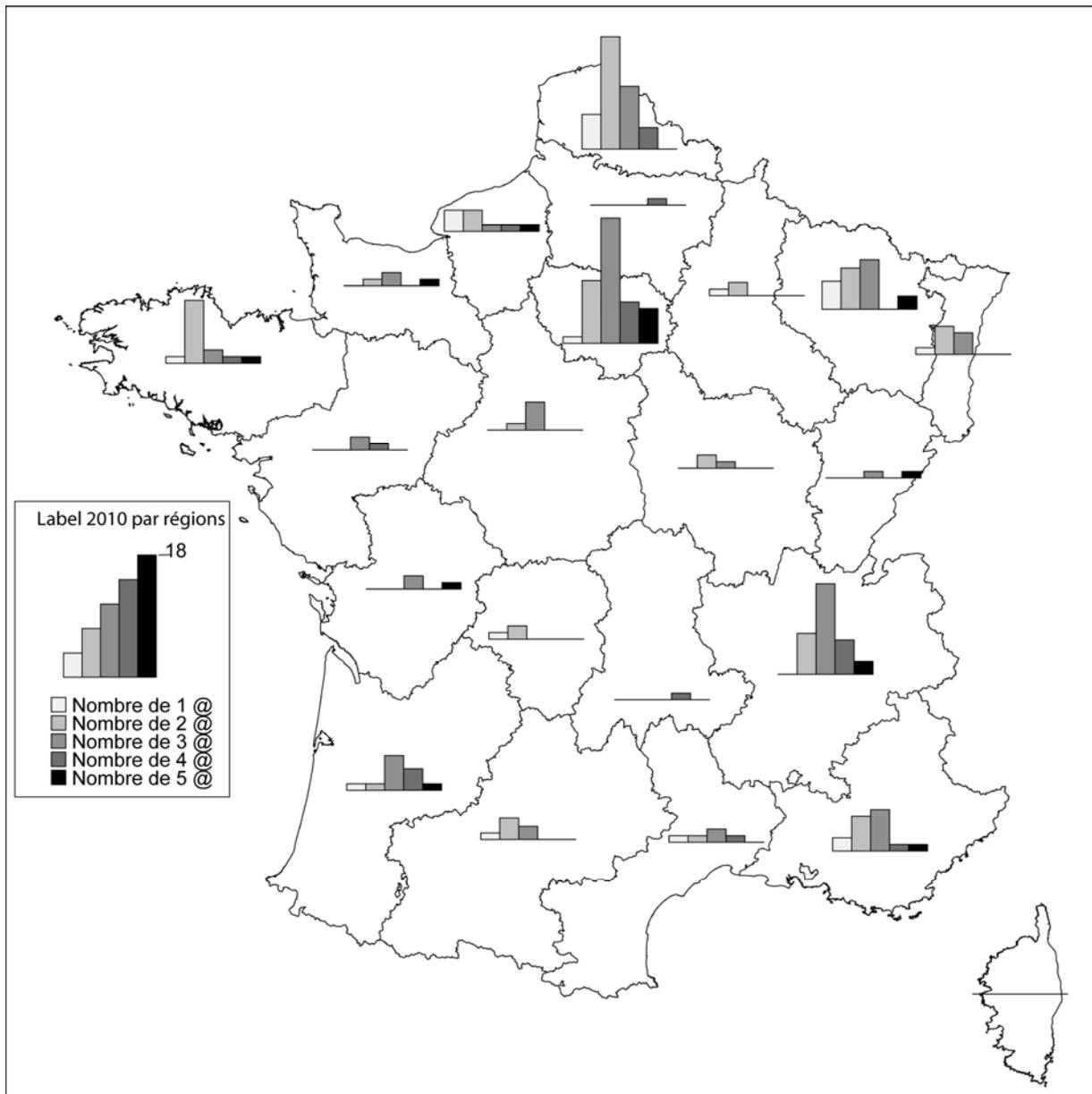
Le profil historique de la Région indique une progression relativement constante, avec deux pics significatifs, 2003 et 2005. 122 collectivités ont présenté leur candidature au Label depuis 2000.



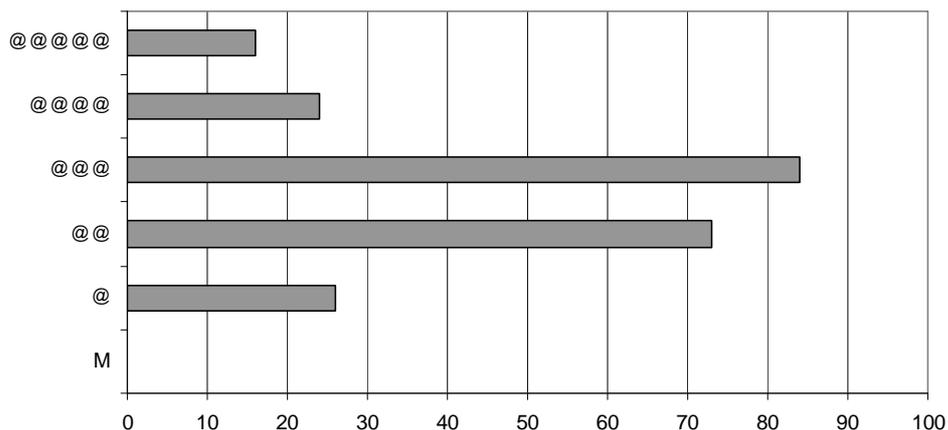
Graphique 45 : Les candidatures au Label depuis les origines en Ile de France

Cinq villes ont atteint le niveau « 5 arobases » : Fontenay-sous-Bois (2010), Ivry-sur-Seine (2006, 2007, 2008 et 2010), L'Isle Adam (2008 et 2010), Noisy-le-Sec (2010) et Rosny-sous-Bois (2008 et 2010). Treize villes sont parvenu au niveau « 4 arobases » : Charenton-le-Pont (2010), Courbevoie (2010), Croissy-sur-Seine (2007 et 2008), Drancy (2003, 2004 et 2008), Gentilly (2006, 2007, 2008 et 2010), Issy-les-Moulineaux (2000, 2001, 2002 et 2003), Joinville-le Pont (2002 et 2003), Jouy-en-Josas (2008 et 2010), Montreuil (2004 et 2006), Palaiseau (2008), Villiers le Bel (2008), Vincennes (2007, 2008 et 2010), Vitry-sur-Seine (2008 et 2010).

LE LABEL 2010



Carte 11 : effectifs par classes d'arobases et par Régions

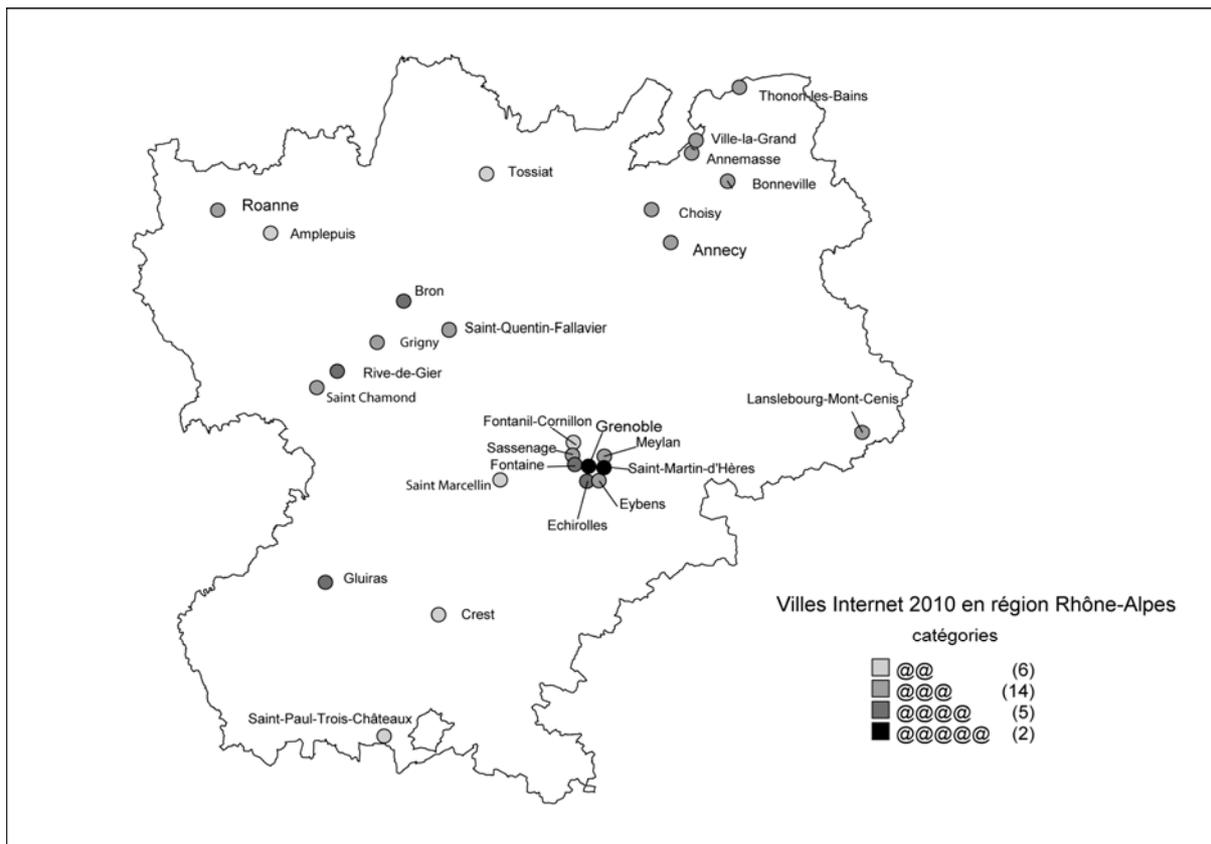


Graphique 19

L'année 2010 voit la catégorie « 5 arobases » atteindre le chiffre record de 16. De l'autre côté, on assiste à l'extinction de la catégorie « Mention Villes Internet ». La catégorie « 3 arobases » continue à être la plus importante numériquement, mais la catégorie « 3 arobases » diminue tendanciellement. On peut donc en déduire que les collectivités qui ont été stabilisées quelques temps dans la catégorie « 4 arobases » finissent par obtenir leur classement en « 5 arobases », tandis que le renouvellement, ou plus exactement le passage de la catégorie « 3 arobases » à la catégorie « 4 arobases » continue d'être très sélectif. Cette moindre progression de la catégorie « 3 » vers « 4 arobases » s'explique aussi par le fait que les villes classées en « 3 arobases » sont sensiblement moins constantes dans leur candidature au Label. C'est dans cette catégorie qu'on assiste en effet le plus à des « départs » et à des « arrivées ». Les « départs » sont assez souvent temporaires, les villes ne se présentant pas une année, peuvent revenir l'année suivante. Par ailleurs, compte tenu de la diffusion des bonnes pratiques, il devient assez fréquent qu'une ville « néo-candidate » obtienne dès son arrivée un classement en « 3 arobases » (ce qui est exceptionnel pour la catégorie « 4 arobases »).

Au-delà du cas un peu particulier de la Région Ile de France et des Régions historiquement très présentes que sont le Nord-Pas de Calais, la Lorraine et la Bretagne, deux autres Régions se détachent des autres : la Région Rhône-Alpes et, de façon un peu différente, la Région Aquitaine.

La catégorie du classement la plus peuplée étant la catégorie « 3 arobases » avec 84 villes, c'est donc elle qui contribue le plus à dessiner le portrait régional du Label. Elle permet de détacher très nettement les Régions Ile-de-France et Rhône-Alpes.

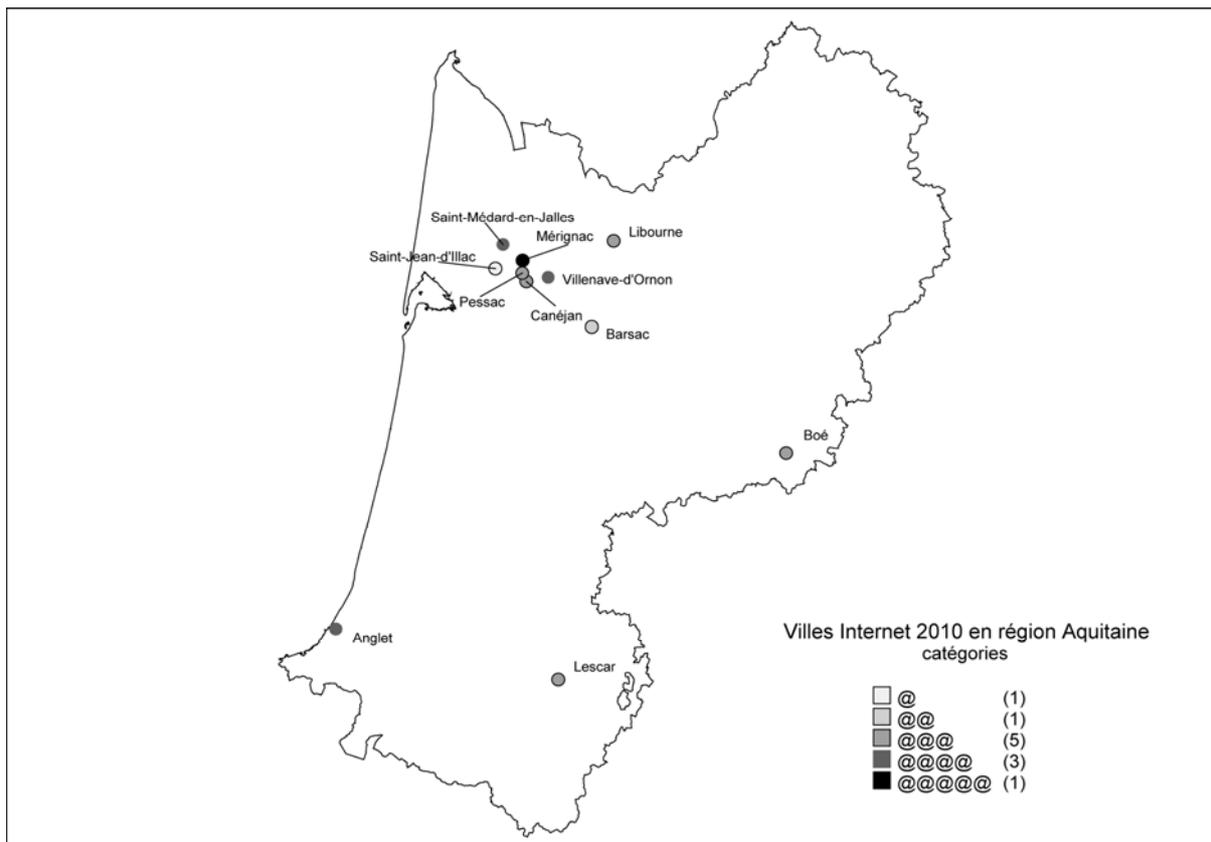


Carte 12 : Rhône-Alpes

Rhône-Alpes est une Région qui progresse sensiblement depuis l'édition 2005. Depuis 1999, elle a présenté 52 collectivités. En 2003, c'est la capitale régionale, Lyon (445 542 habitants au dernier recensement), qui assure le leadership, rejointe l'année suivante par le village de Gluiras (403 habitants). Lyon sera présente à ce niveau jusqu'en 2007 mais n'a présenté sa candidature ni en 2008 ni en 2010. Il convient de voir évidemment une concordance entre le déploiement du PLSI (Plan Lyonnais pour la Société de l'Information), qui a un temps fortement marqué les ambitions de cette ville dans cette problématique, précisément entre 2003 et 2007, puis la relégation de ce programme à un rang secondaire. Lyon qui, un temps, affichait sa volonté d'occuper un fort leadership non seulement national mais aussi international (avec par exemple l'accueil du siège de l'Agence mondiale de Solidarité Numérique) semble avoir peu à peu renoncé. A côté de la grande ville Gluiras a longtemps été le symbole de la réussite de tels projets en milieu rural. Avec les dernières élections municipales de 2008, le changement de maire signe un changement de cap qui se traduit par la perte d'une arobase l'année suivante (2010).

La Région compte trois collectivités à avoir atteint le classement en « 5 arobases » : Gluiras (5 arobases en 2005, 2006 et 2008, revenue à 4 arobases en 2010), Grenoble (5 arobases en 2008 et 2010) et Saint-Martin d'Hères (5 arobases en 2010). Elle en compte six à avoir atteint les « 4 arobases » : Bron (2010), Echirolles (2008 et 2010), Fontaine (2010), Lyon (2003, 2004, 2005 et 2007), Meylan (2004 et 2005), Rive-de-Gier (2010).

On observe désormais une très forte polarisation autour de l'agglomération grenobloise, que ce soit en termes d'effectifs mais aussi de qualité de résultats. Sur 24 villes candidates lors de cette édition 2010, neuf villes se retrouvent dans cette zone : Echirolles, Eybens, Fontaine, Grenoble, Le Fontanil Cornillon, Meylan, Saint-Marcellin, Saint-Martin d'Hères, Sassenage.



Carte 13 : Aquitaine

La Région Aquitaine est en fait la Région qui présente le « meilleur rendement » en rapport nombre de candidatures/qualité de résultats. Tandis qu'elle n'a présenté que 24 villes candidates depuis 1999, et 10 villes pour l'édition 2010 du Label, elle est parvenue à des scores très impressionnants. Depuis 2000, quatre Villes ont obtenu « 5 arobases » (soit presque autant que la Région Ile-de-France qui en présente cinq mais sur un total de 122 villes candidates depuis 2000). Ces Villes aquitaines sont : Agen (2007 et 2008), Blanquefort (2006, 2007 et 2008), Lormont (2006 et 2007) et Mérignac (2008 et 2010). Par ailleurs 4 Villes ont été classées en « 4 arobases » : Anglet (2007, 2008 et 2010), Bayonne (2008), Saint-Médard en Jalles (2008 et 2010) et Villenave d'Ornon (2010).

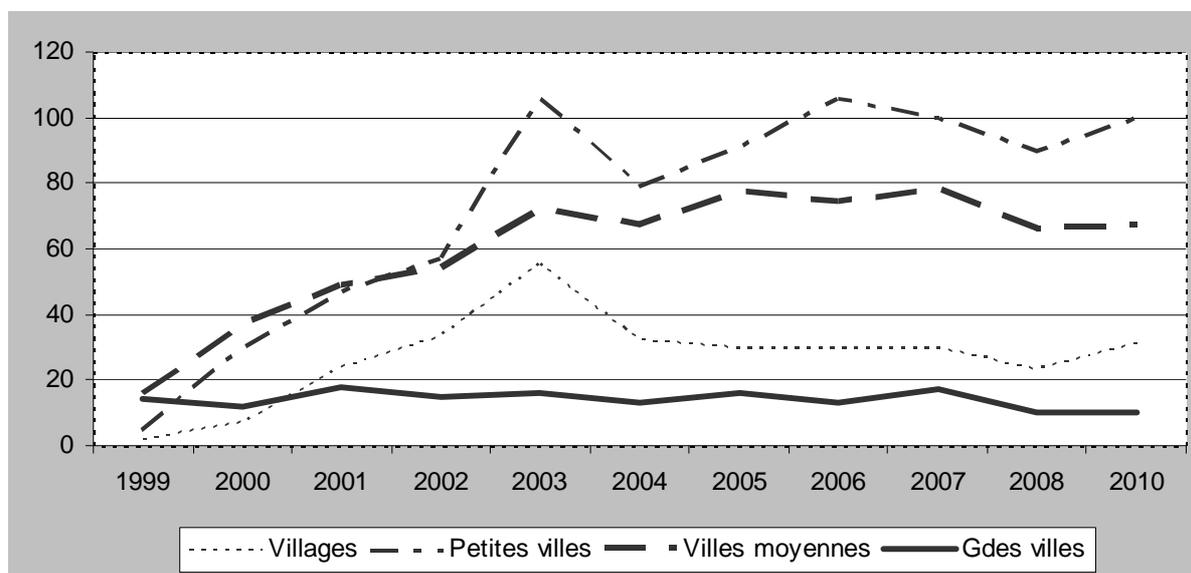
On observe sur la carte des résultats 2010 une très forte concentration autour de la Ville de Bordeaux, mais cette dernière Ville n'a été présente qu'à l'édition 2005 et a obtenu un classement en « 3 arobases ».

Le caractère le plus frappant de la géographie du Label « Villes Internet », de 1999 à 2010 tient au fait que les grands pôles de concentration restent pratiquement inchangés. Sur un laps de temps de 10 ans, en effet, on retrouve les mêmes principes de localisation : l'agglomération parisienne constitue le noyau le plus évident, ensuite une écharpe de points clairsemés qui va de la Bretagne, remonte vers le Nord-Pas de Calais et descend sur la Lorraine et l'Alsace. Au sud-est de cette écharpe, on trouve encore la Région Rhône-Alpes, le littoral de la Région Provence-Alpes Côte d'Azur, tandis qu'au sud-ouest se distinguent timidement les Pays de la Loire, la Région Centre, Poitou-Charentes.

La pérennité de cette structure est d'autant plus intéressante qu'elle ne correspond pas forcément à un désintérêt marqué par les collectivités des Régions faiblement représentées. En effet, que ce soit en Midi-Pyrénées ou en Limousin, il existe des politiques régionales de soutien assez déterminées en faveur des TIC.

Il faudrait sans doute s'interroger ici à la sociologie des élus locaux, leur insertion dans les réseaux régionaux, nationaux... Plusieurs travaux, dont certains relativement anciens (Henri Mendras) ont en effet montré qu'il pouvait y avoir des différences très significatives dans les types de gouvernements locaux entre une région et une autre. L'âge des élus, leurs trajectoires socio-professionnelles, leurs rapports à la capitale et à des initiatives qui viennent apparemment de Paris... sont autant de variables qu'il faudrait pouvoir examiner avec attention.

L'évolution des labellisations



Graphique 20

Le graphique ci-dessus signale une évolution assez régulière des labellisations entre 1999 et 2010. Dans le détail, on se rend compte que, mise à part l'année 1999, que l'on peut considérer comme l'année de rodage du label, les catégories qui contribuent le plus au Label sont, respectivement, les « petites villes » et les « villes moyennes ». En fait, entre 2001 et 2010, on constate trois phénomènes :

- une relative stabilité des candidatures des « grandes villes » surtout et dans une moindre mesure des « villages »

- une nette prédominance des candidatures des « petites villes » et « villes moyennes »,
- un pic de candidatures important, notamment pour la catégorie « petites villes » mais aussi pour les villages en 2003 et une année 2004 qui voit un effondrement relatif de la croissance enregistrée en 2003.

Si l'on se concentre sur les résultats en valeur absolue, on constate que près de la moitié des collectivités labellisées sont des petites villes (3 000 à 20 000 habitants). L'autre catégorie fortement représentée est celle des villes moyennes (de plus de 20 000 à 100 000 habitants), cependant, même si les villages (moins de 3 000 habitants) sont relativement peu nombreux, ils ne sont pas absents.

Si l'on apprécie ces catégories de communes non plus en valeur absolue mais en valeur relative, on constate que les catégories dominantes sont les « Villes moyennes » et les « Grandes villes ». Les Grandes villes (plus de 100 000 habitants) sont effectivement très fortement représentées puisque sur un total de 37 grandes villes françaises dans cette catégorie, 30 ont été candidates au label, soit plus de 80 % de cette catégorie. D'ailleurs, ce sont bien ces grandes villes qui ont été très majoritairement mobilisées lors de l'année de lancement du Label, en 1999.

Par contre, la montée en puissance du Label doit moins aux grandes villes et aux villes moyennes (qui sont en nombre à peu près constant jusqu'en 2007 puis en baisse sur les deux dernières années 2008 et 2010) qu'aux « petites villes » qui, quant à elles, sont en croissance régulière et constituent, de fait, le « réservoir de croissance » du Label.

Le tableau ci-dessous recense le nombre de collectivités locales candidates de 1999 à 2010. De nombreuses villes présentent leur candidature sur plusieurs années, consécutives ou non. Le total représente donc le total de la catégorie et non le total des candidatures.

Edition / Catégorie		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2010
		Total label /catégorie										
Villages	130	2	7	24	33	55	32	30	30	30	23	31
Petites villes	277	5	30	47	57	106	79	91	106	100	90	100
Villes moyennes	195	16	37	49	54	72	67	77	74	78	66	67
Gdes villes	30	14	12	18	15	16	13	16	13	17	10	10

Tableau 1

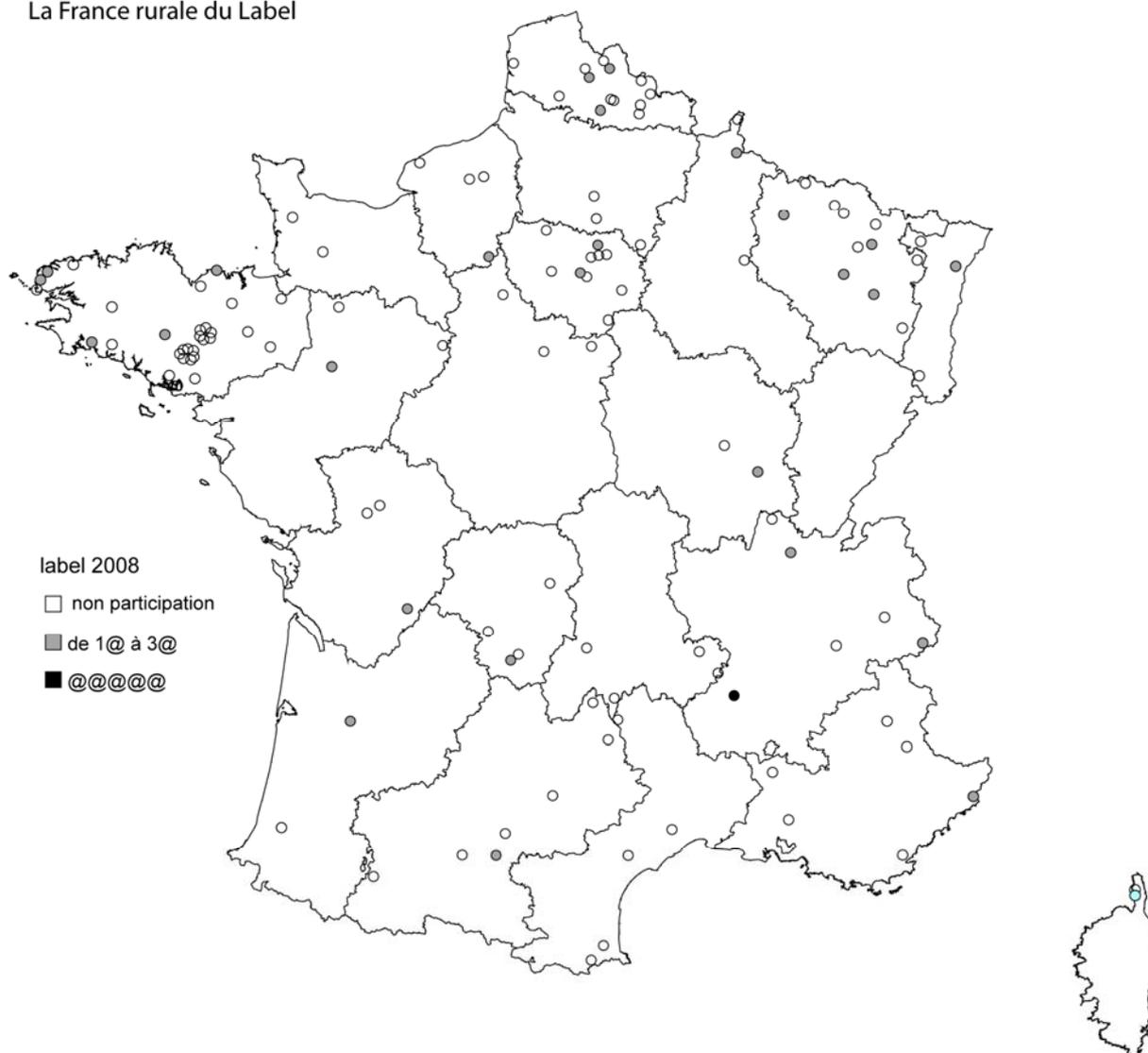
B – Les catégories de collectivités

1. La France rurale du Label.

D'un point de vue quantitatif, avec 118 collectivités, la France Rurale fournit un contingent appréciable de candidatures depuis les débuts du Label. Toutefois, au regard de l'ensemble des collectivités incluses dans cette catégorie, cette participation est marginale, puisque sur près de 33 000 collectivités, ces 118 collectivités ne représentent guère que 0,36 % de cette catégorie.

Dans la catégorie des « Villages », deux communes sont présentes sur de 2001 à 2007. Il s'agit de Gluiras (403 habitants) en Ardèche, et d'Aubazine (800 habitants), en Corrèze. D'autres, comme Castillon ont également été candidates 6 années de suite.

La France rurale du Label



Carte 14

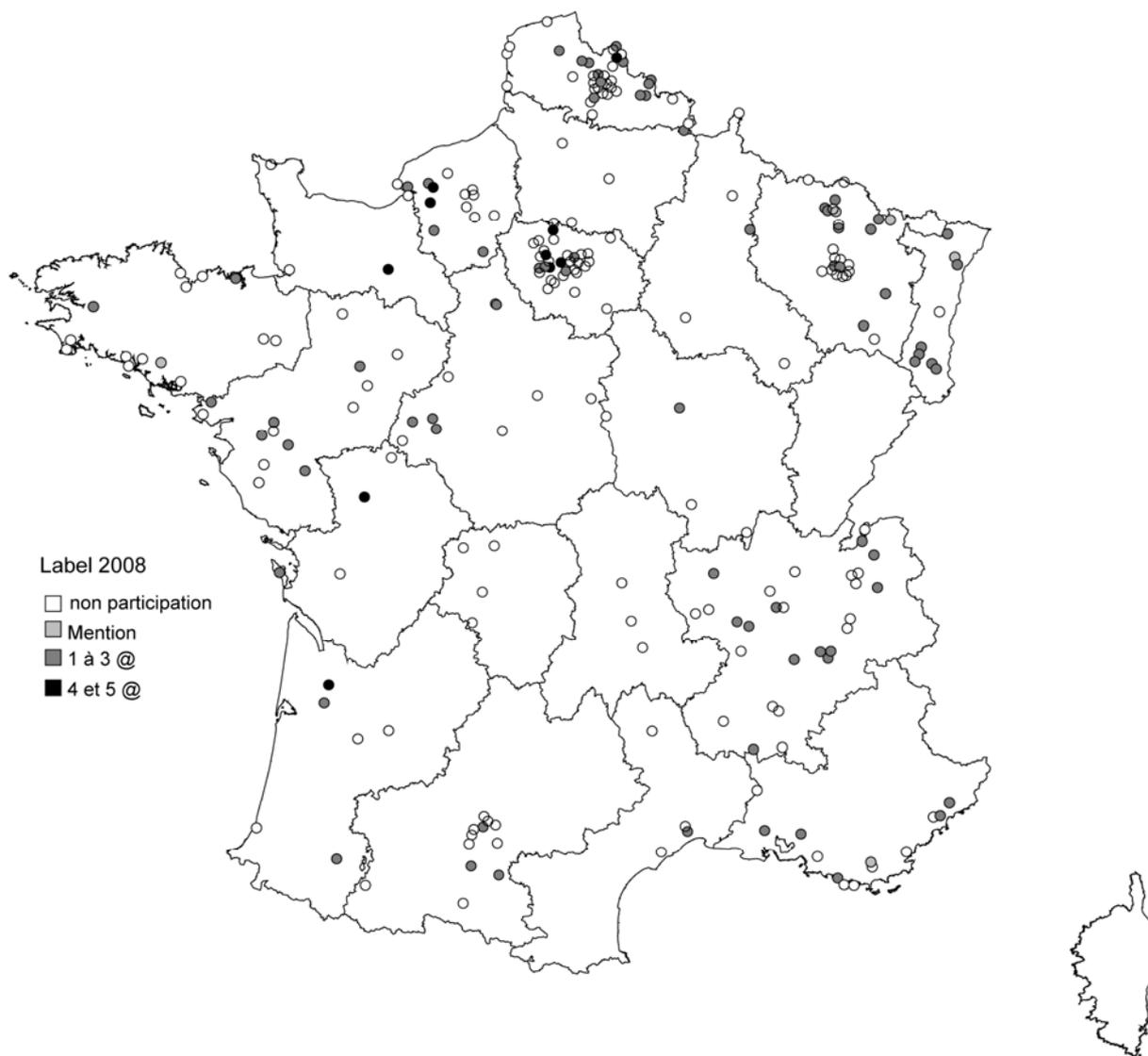
En termes de résultats au label, le village qui se présente en tête de classement est **Gluiras**, qui a obtenu la distinction suprême de 5 arobases en 2006 et 2007. Viennent ensuite le village de **Chooz**, qui avait été classé en 4 arobases en 2002 et 2003, puis **Evrignet**, 4 arobases en 2004, **Aubazine**, avec 3 arobases en 2006 et 2007.

2. Les petites villes

Les « petites villes » contribuent fortement au Label, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Si l'on considère le rôle de ces villes dans le maillage du territoire et notamment dans la distribution des services publics dans les territoires ruraux, cette catégorie est donc essentielle.

A noter que l'année 2003 a été celle où le plus grand nombre de candidatures ont été enregistrées, toutes catégories confondues, mais là encore, ce sont les petites villes qui ont le plus contribué.

Dans cette catégorie, on trouve effectivement un groupe assez important de villes présentes de façon systématique depuis 2001 : Montlhéry, Carros, Voisins-Le-Bretonneux, Sin Le Noble, L'Isle Adam, Faches-Thumesnil, Parthenay.



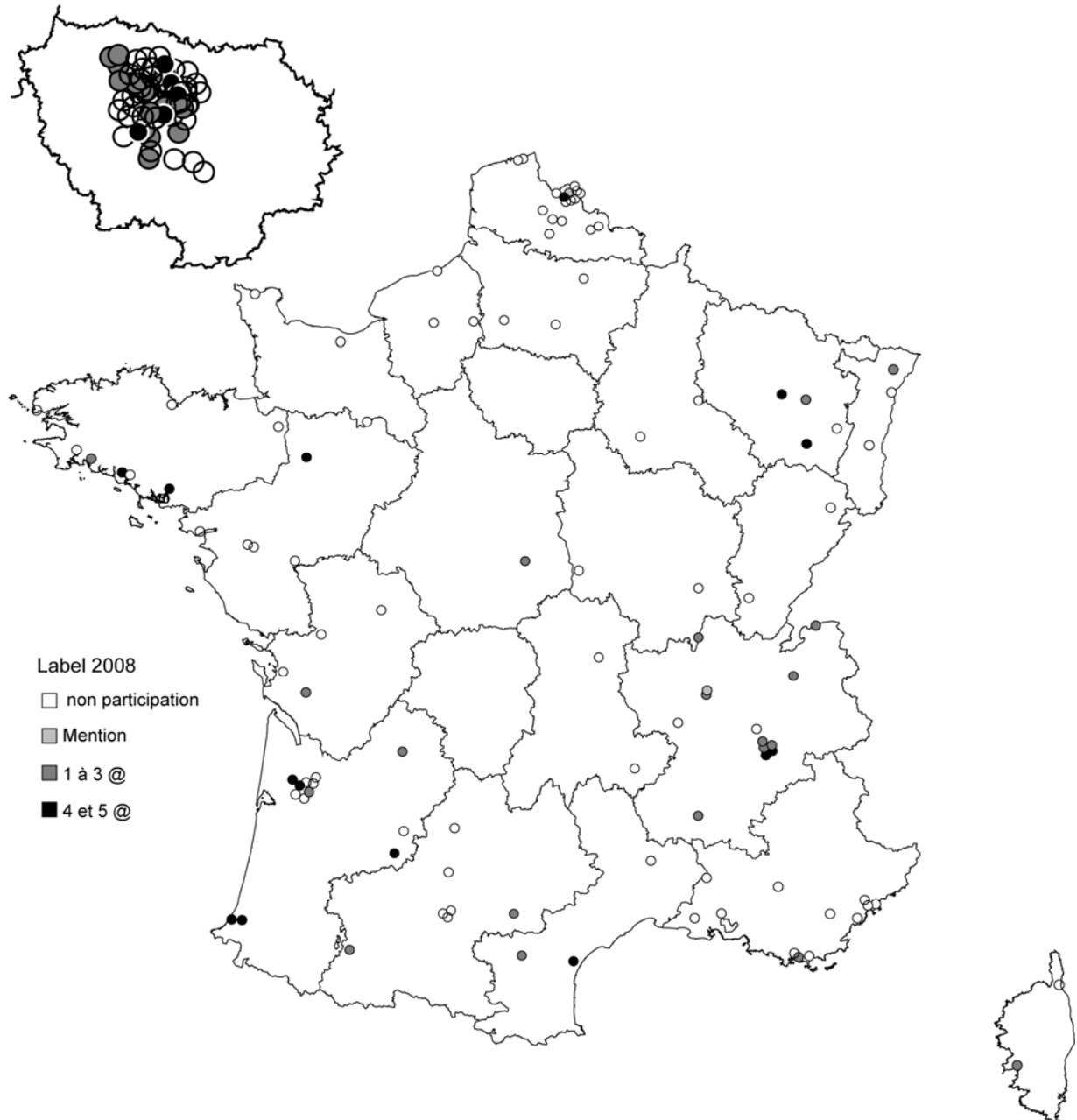
Carte 15 : les « petites villes »

Par ailleurs, dans cette catégorie, plusieurs villes ont obtenus et ceci de façon très régulière, d'excellents résultats. En particulier, c'est dans cette catégorie que l'on trouve la ville qui a cumulé le plus de point depuis l'existence du label : **Parthenay**, classée en 5 arobas et de façon continue depuis sa première candidature, précisément en 2001. Pendant deux années consécutives, Parthenay a été la seule ville à obtenir ces cinq arobas. D'autres petites villes ont également obtenu les 5 arobas : **Blanquefort** et **Faches-Thumesnil** en 2006 et 2007, **Argentan** et **Chambly** en 2007, **L'Isle Adam** en 2010.

3. Les villes moyennes

Les villes moyennes sont également très présentes depuis les origines du Label Villes Internet et obtiennent généralement d'excellents résultats. Ce sont effectivement ces villes moyennes qui contribuent le plus fortement à la population des villes classées 5 arobases : **Lormont, Vandoeuvre-les-Nancy, Agen, Epinal, Ivry-sur-Seine et Vannes, Mérignac, Rosny-sous-Bois.**

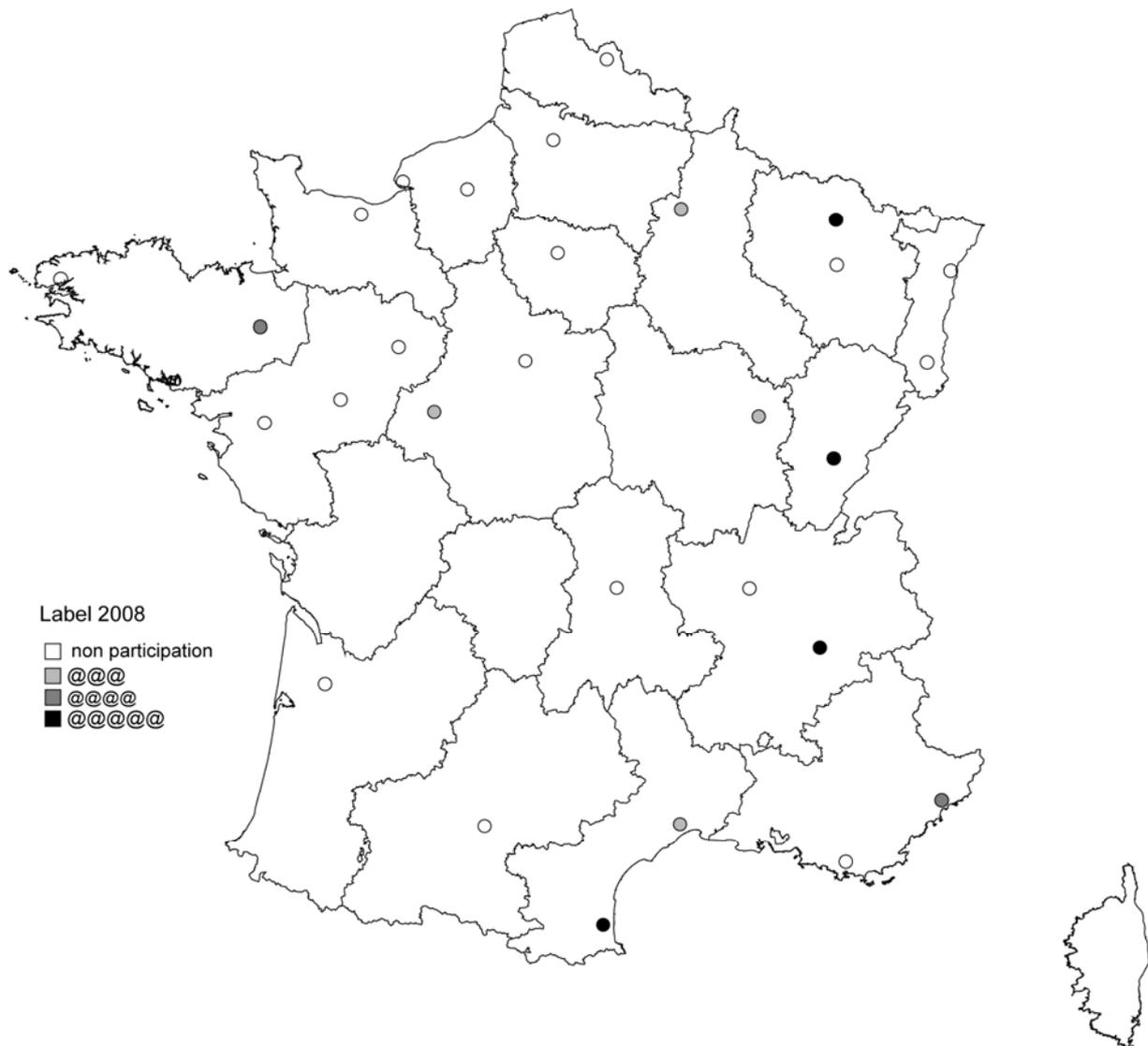
On trouve également 10 villes moyennes dans la catégorie des 4 arobases : Anglet, Beauvais, Béthune, Lambersart, Laval, Narbonne, Noisy-le-sec, Quimper, Saint-Brieuc, Vincennes.



Carte 16 : les « villes moyennes »

4. Les grandes villes

Trente grandes villes sur les 37 existantes ont été candidates au Label. Ce score renvoie à l'histoire des collectivités locales dans leurs rapports à l'innovation et notamment dans leurs rapports aux Techniques d'Information et de Communication en général. Au début de l'informatisation des villes françaises, soit à la fin des années 1960 et au début des années 1970, cette « informatique de gestion » ne concerne que les grandes villes. La décennie suivante, donc à la fin des années 1970, à l'heure de la télématique, ce sont également les grandes villes qui créent les principaux services de télématique municipale. Au début des années 1980, lors du lancement du Plan Câble, les 54 villes qui signeront une convention dans le cadre de ce Plan avec la Direction Générale des Télécommunications seront les 54 plus grandes villes de France. Deux d'entre elles s'efforçant par ailleurs de devenir des « villes modèles » en la matière, en choisissant la technologie la plus ambitieuse et en établissant un vrai projet politique autour du câblage de la ville. Il s'agissait des villes de Rennes et de Montpellier⁷⁶.



⁷⁶ Une thèse de doctorat a parfaitement restitué cette ambition de ces deux villes : Emmanuel Négier ; La maîtrise politique des réseaux de communication. Le cas des politiques publiques de câblage à Metz, Montpellier et Rennes ; Thèse de science politique ; Université de Montpellier, 1989.

Carte 17 : les « grandes villes »

Le développement des TIC dans les collectivités locales a historiquement beaucoup à voir avec la taille de ces collectivités et l'appropriation d'Internet semblerait en première analyse reproduire ce modèle. En fait, le développement d'Internet correspond à un autre modèle.

D'une part parce que, pour les autres TIC, il n'y avait guère que ces grandes villes à pouvoir les assimiler, ce qui n'a pas été le cas en matière d'Internet. Très tôt, parfois même avant les « grandes villes », de petites villes ou des villes moyennes ont pu maîtriser cette technologie. C'est ainsi que l'expérience « Parthenay, ville numérisée » ou d'Issy-les-Moulineaux ont longtemps constitué des « modèles nationaux » alors que la première fait partie de la catégorie des « petites villes » et la seconde des « villes moyennes ». En attestent les nombreux rapports officiels qui ont été réalisés à la fin des années 1990, tels que le rapport du sénateur Franck Sérusclat⁷⁷, ou ceux des députés René d'Attilio⁷⁸, ou de Patrice-Martin Lalande⁷⁹. Les exemples qu'ils citent sont toujours les mêmes.

D'autre part, plusieurs grandes villes présentes au Label, ne l'ont pas été de façon très régulière et n'ont d'ailleurs pas obtenu de « bons résultats ». C'est le cas de Toulouse (« mention ville internet » en 2001, une @ en 2002), Toulon (une @ en 2000), Saint-Denis de la Réunion (une @ en 2003), Amiens (une @ en 2002), mais encore du Mans (deux @ en 2000, une @ en 2001), Caen (participation en 1999, deux @ en 2000 et 2002, une @ en 2001), Nantes (participation en 1999, deux @ en 2000, 2002 et 2003), Rouen (deux @ en 2000, une @ en 2001). Par ailleurs, quelques « grandes villes » ne font leur apparition que très tardivement, soit en 2007 : Lille (qui obtient tout de même quatre @), Rouen (qui en obtient deux) et Reims (qui en obtient une). A noter que 7 « grandes villes » n'ont jamais présenté leur candidature jusqu'à présent : Paris, Marseille, Saint-Etienne, Limoges, Aix-en-Provence, Villeurbanne, Boulogne-Billancourt.

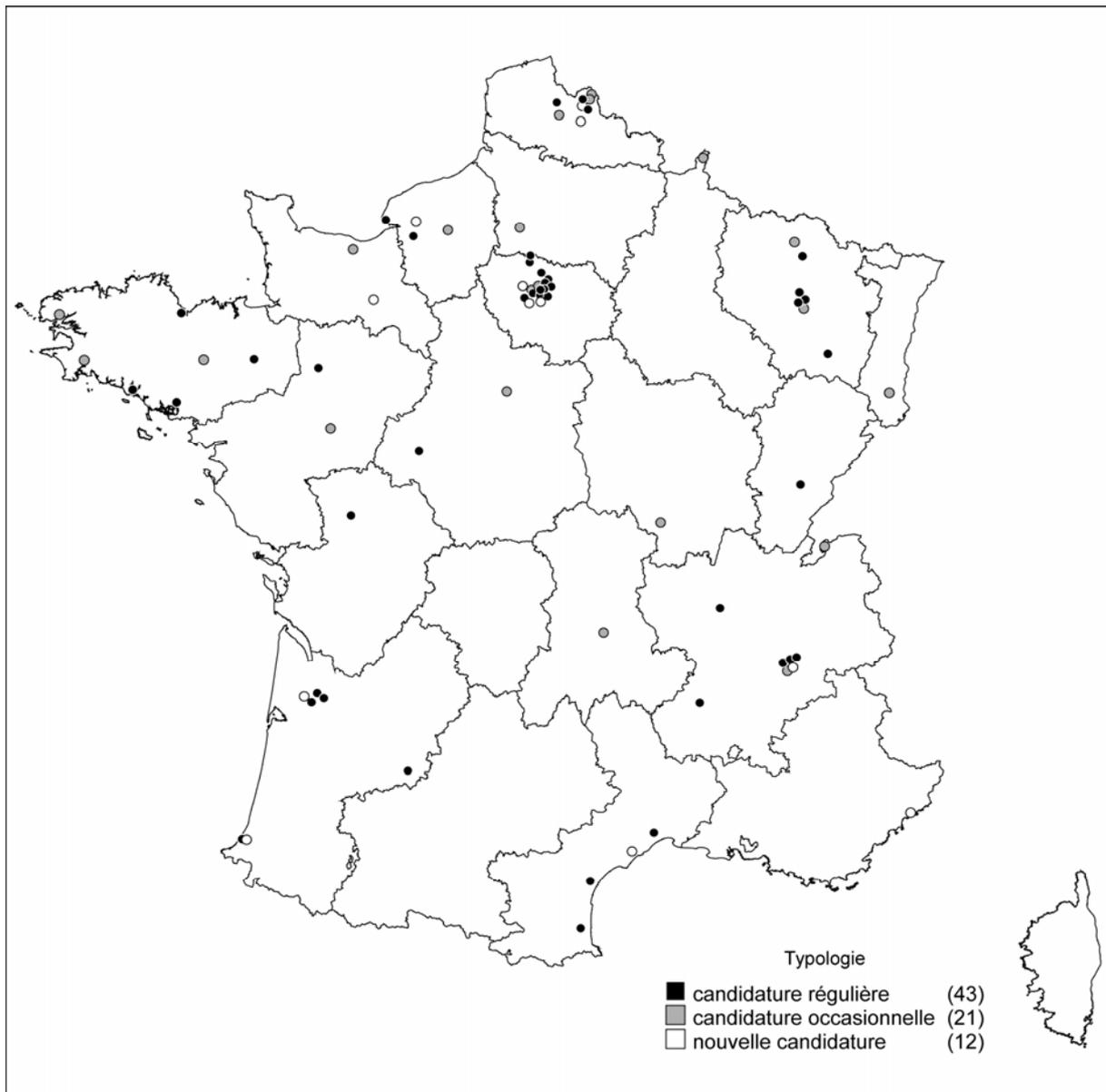
Ce groupe des « Grandes Villes », bien que présent depuis le début dans le Label, se caractérise donc d'une part par une relative volatilité (les villes sont rarement présentes de façon régulière) et, d'autre part, par des résultats qui ne constituent pas systématiquement le haut du classement. C'est ainsi que, dans ce groupe des grandes villes, ont obtenu le classement en 5 arobases : Le Havre (2003, 2004, 2005, 2006 et 2007), Metz (2006, 2007, 2008 et 2010), Besançon (2008 et 2010), Grenoble (2008 et 2010), Perpignan (2008), Nice (2010).

⁷⁷ Franck Sérusclat; De l'élève au citoyen;

⁷⁸ René d'Attilio

⁷⁹ Patrice Martin-Lalande; *L'Internet : un vrai défi pour la France*, Rapport au Premier ministre, Coll. des rapports officiels, la Documentation française ; avril 1997.

C - Les « villes référentes »



Carte 18

La géographie régionale des meilleurs résultats au Label jusqu'à l'édition 2008, autrement dit la géographie régionale des villes que nous qualifierons de « référentes » (celles ayant obtenu 4 ou 5 arobas) recoupe la géographie de l'ensemble du Label. Les Régions qui fournissent le plus grand nombre de collectivités classées dans ces niveaux sont celles qui fournissent le plus de candidatures : Ile-de-France, Lorraine, Nord-Pas-de Calais, Bretagne, Rhône-Alpes, auxquelles il faut ici ajouter l'Aquitaine. Autrement dit, il y a une corrélation évidente entre le nombre de candidatures par région et la réussite au Label de quelques-unes d'entre elles. Ce qui laisse supposer qu'il puisse y avoir un effet d'entraînement des villes en situation de « leadership » dans leur espace régional. A noter que, dans cette « géographie », quatre Régions ne sont plus représentées : la Corse, Midi-Pyrénées, Limousin et PACA, ainsi que les DOM-TOM. Dans cette géographie des régions absentes, l'une des clés d'explication pourrait donc être dans l'absence de « villes référentes » ou en situation de leadership.

Régions	4 @	5 @	Total
Alsace	1	0	1
Aquitaine	2	3	5
Auvergne	1	0	1
Basse-Normandie	1	1	2
Bourgogne	1	0	1
Bretagne	5	1	6
Centre	2	0	2
Champagne-Ardennes	1	0	1
Franche-Comté	1	0	1
Haute-Normandie	1	1	2
Ide de France	11	1	12
Languedoc-Roussillon	4	0	4
Lorraine	5	3	8
Nord-Pas de Calais	6	1	7
Pays de la Loire	2	0	2
Picardie	1	1	2
Poitou-Charentes	0	1	1
Rhône-Alpes	4	1	5

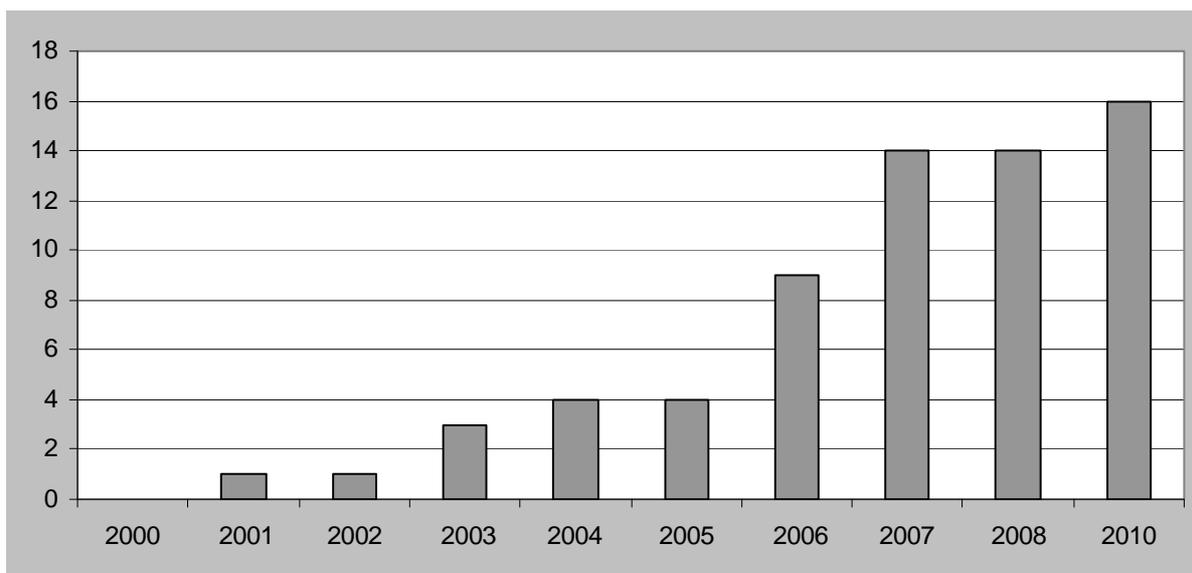
Tableau 2

Cet effet d'entraînement ou la capacité de certaines collectivités locales à s'ériger en « modèle » ou en « référence » pour les autres est une donnée importante à prendre en considération car elle signifie qu'il puisse y avoir échange d'expériences ou de « bonnes pratiques » à l'intérieur d'un espace régional. Cet effet semble très marquant en Lorraine et en Aquitaine, qui comptent chacune 3 villes « 5 arobases ».

Cet effet ne joue toutefois pas toujours de façon très satisfaisante comme le démontre le cas de la ville de Parthenay, dans la Région Poitou-Charentes. Parthenay est la ville qui obtient les meilleurs résultats depuis l'existence du Label, or, elle est non seulement la seule à ce niveau de classement à l'intérieur de son espace régional, mais il n'existe pas non plus d'autre collectivité ayant atteint le niveau « 4 arobases » en Poitou-Charentes. Parthenay continue donc, comme depuis ses origines en 1996, à être « superbement » isolée dans sa Région. Il faut toutefois remarquer que la notoriété du cas parthenaysien a été telle vers la fin des années 1990 que son rayonnement excédait très au-delà de son espace régional et qu'elle a notamment beaucoup contribué à l'existence même du Label « Villes Internet ». A certains égards, le rayonnement du Havre est lui aussi plutôt réduit dans son espace régional dans la mesure où il n'existe qu'une seule autre ville classée en « 4 arobases » et que la Région fournit assez peu de villes candidates.

1. Les Villes « 5 arobases »

Après une première époque, 2000 à 2003 le classement en « 5 arobases » soit n'est pas été décerné, soit il l'est de façon tout à fait exceptionnel. Il l'est pour la première fois en 2001 (attribué à Parthenay) et de nouveau pour cette même ville en 2002. La deuxième époque est celle qui regroupe l'édition 2003. Celle-ci accueille désormais trois villes dans ce groupe, les éditions 2004 et 2005 en comptant quatre. Le troisième temps s'ouvre avec l'édition 2006 qui décerne les « 5 arobases » à 9 villes. 2007 et 2008 incluent 14 villes dans ce groupe tandis que l'édition 2010 culmine à 16 villes.



Graphique 21 : Nombre de villes ayant obtenu « 5 arobas » par éditions du label
Sources : « Villes internet »

Le classement en « 5 arobas » devient donc moins rare et se distribue toujours entre les différentes catégories de collectivités selon la taille.

Les villes qui sont distinguées par l'obtention du Label « 5 arobas » sont des villes qui excellent dans pratiquement tous les domaines. Elles sont capables d'innover dans le domaine technique, en développant par elles-mêmes des applications spécifiques ; elles ont entamé une modernisation et une restructuration organisationnelle ambitieuse, elles ont établi les bases d'un dialogue social sur l'ensemble de ces enjeux avec leurs citoyens/usagers.

Elles sont en capacité à afficher des réalisations importantes dans toutes les rubriques qui composent le questionnaire. Elles obtiennent encore de nombreux points lors de la visite électronique de leur site par les évaluateurs du Label.

Voici donc le portrait théorique de la ville « 5 arobas » :

Elle affiche à son actif de l'année, de réelles innovations en matière de politiques TIC. Elle excelle dans certains des domaines que l'on considère comme étant les porteurs des « innovations » les plus significatives.

On peut considérer ces innovations sous plusieurs angles :

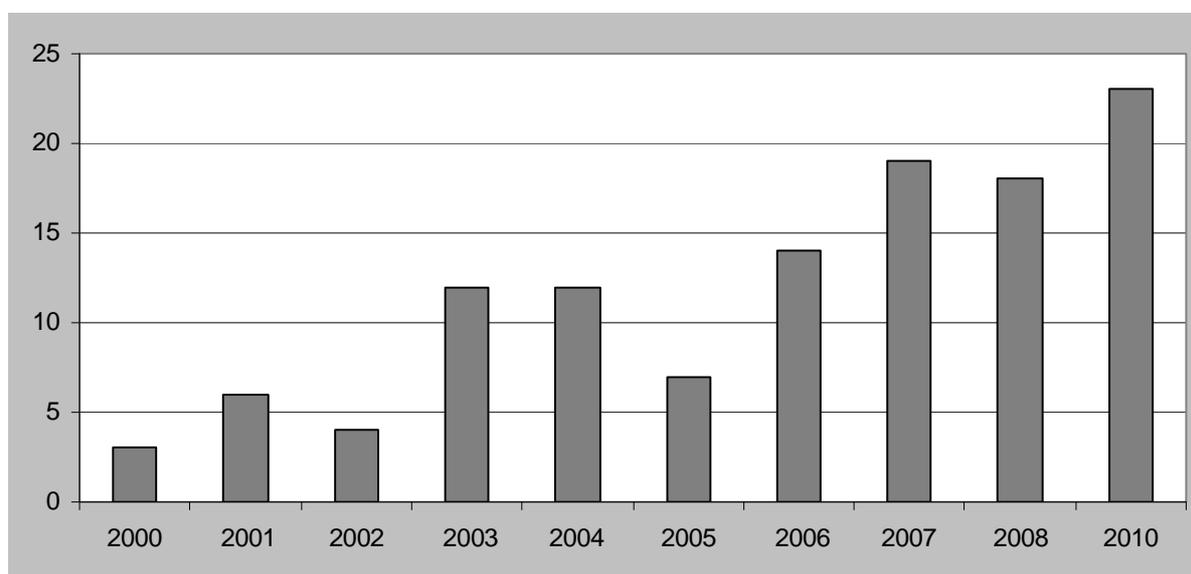
- innovations techniques
- innovations organisationnelles
- innovations sociales

Or, si l'on y regarde de près, il n'y a pas de lien entre la taille de ville et sa capacité à se maintenir à ce niveau. Dans ce groupe des « 5 arobas », on trouve en effet des petites villes comme Gluiras, avec 411 habitants ; des villes moyennes comme Parthenay, avec 10 473 habitants et des grandes villes comme Le Havre avec 186 700 habitants.

2. Le Groupe des Villes « 4 arobases »

Il est sans doute le plus significatif de l'ensemble des innovations portées ou suggérées par les collectivités locales en matière de TIC. D'une part parce que le Groupe est plus diversifié, plus représentatif du monde des collectivités locales que le Club très sélectif des villes « 5 arobases », d'autre part parce que ces Villes « 4 arobases » représentent un groupe qui n'a cessé de se renouveler. Certaines villes apparaissent depuis plusieurs années dans cette catégorie (Brest, Faches-Thumesnil, Metz...), mais, chaque année, on y accueille des villes nouvelles, dont certaines qui se présentent pour la première fois au Label Villes Internet (c'était le cas pour l'édition 2003 de la Ville de Lyon).

Certaines des villes labellisées dans ce rang sont en fait des collectivités qui ont été pionnières en matière de développement social des TIC, à l'instar de Parthenay. C'est évidemment le cas de Brest ou de Metz, comme c'était celui d'Issy-Les-Moulineaux. Bien souvent, la différence entre les villes 5 arobases et les Villes 4 arobases tient au fait que ces dernières ont choisi d'orienter leur action sur quelques axes privilégiés tandis que les Villes 5 arobases continuent de s'efforcer de tenir un niveau d'excellence quelle que soit la catégorie des politiques TIC.



Graphique 22 : Nombre de villes ayant obtenu « 4 arobases » par éditions du label
Sources : « Villes internet »

La composition de ce groupe des Villes ayant obtenu 4 arobases appelle plusieurs remarques :

- le Groupe n'a cessé de s'accroître : en 2002, on trouvait 4 villes ; en 2003 il y en avait 11 et, en 2010, il y en a 24.
- le Groupe se renouvelle davantage par le fait qu'il accueille de nouvelles villes plutôt que par un remplacement de villes qui s'essoufferaient et qui se verraient remplacer par d'autres.
- Le Groupe se rétrécit par le haut, des villes qui étaient des témoins historiques de ce classement finissent par obtenir, en 2007, en 2008 et 2010, un classement en « 5 arobases ».

IV Les thématiques importantes du Label

L'un des défis les plus importants des politiques en matière de « Société de l'Information » tient au fait qu'elles transcendent la plupart des politiques sectorielles locales. Autrement dit, il est difficile de concentrer une telle politique sur un groupe d'acteurs, une catégorie de public ou telle ou telle catégorie de services.

A - Les référentiels historiques et fondamentaux du Label

1. L'accès public à Internet

Ce sont des collectivités locales qui « inventent » les premiers « lieux d'accès publics à Internet »

Il semble que le premier « lieu d'accès public » soit apparu à Saint Alvère, en 1994. Il faut toutefois attendre 1996 pour que le modèle soit repris à Castres, à Strasbourg, puis à Parthenay, à Brest... et attendre jusqu'en 1998, avec le « Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information » (PAGSI), et surtout le « Comité Interministériel pour la Société de l'Information » -Cisi- de juillet 2000, pour que le Gouvernement cherche à le systématiser sur l'ensemble du territoire national.

Les Villes labellisées par « villes internet » sont très majoritairement et très directement impliquées dans la création des « lieux d'accès publics à Internet ». Dans plus des trois quarts de l'ensemble des villes ayant participé au moins une fois au Label, elles sont intervenues dans la création de 1 à 5 « lieux ». Dans de nombreux cas, ces « Lieux d'Accès Publics à Internet » constituent l'un des axes forts de la politique locale en matière de « Société de l'Information ».

Cette problématique du Lieu d'Accès Public est très présente dans le questionnaire qui permet d'établir le Label, elle se retrouve dans de nombreux aspects du questionnaire d'évaluation. Plusieurs dimensions sont valorisées, telles que la question de l'accès des personnes handicapées ou défavorisée ; celle de la sensibilisation aux logiciels libres ; celle de la formation aux applications en matière de e-administration... et, plus globalement, celle de la stimulation des « usages citoyens », la formation aux usages...

Les usages « citoyens » et la réduction de la « fracture numérique locale »

La démocratisation de l'accès aux TIC et en particulier Internet constitue le fondement politique des initiatives centrées sur le développement des usages « citoyens ». Les arguments avancés sont qu'aux inégalités sociales et culturelles existantes pourraient s'ajouter des inégalités technologiques qui creuseraient encore davantage la fracture sociale.

Le district de **Parthenay** (Deux-Sèvres) affiche l'ambition de « créer une communauté électronique locale et la développer rapidement » dès 1994. Pour ce, la ville met en place onze espaces publics numériques, qui permettent aux citoyens d'accéder à l'Internet et de se former, sans être obligés de s'équiper à domicile. Les lieux sont spécialisés en fonction des différents publics : jeunes à la recherche d'un emploi, citoyens effectuant une démarche administrative, amateurs de spectacles, touristes...

La ville de **Strasbourg** (Bas-Rhin) a mis sur pied quatre cybercentres, dans le cadre de son programme d'« *Education populaire* » lancé en 1995. L'objectif de ces centres était de familiariser les jeunes des quartiers populaires aux nouvelles technologies, pour éviter une nouvelle fracture. Les cybercentres étaient spécialisés suivant les usages (soutien scolaire, création artistique...). Aujourd'hui éteint, ce dispositif a servi de modèle à d'autres programmes comme à Faches-Thumesnil (Nord - Pas de Calais).

La ville de **Faches-Thumesnil** (Nord - Pas de Calais), soutenue notamment par le Conseil régional, a engagé une politique de démocratisation de l'accès aux TICs, en 1998. Elle comprenait la création d'« Espaces multimédias citoyens » et « Espace culture multimédia » (ECM, labellisation par le Ministère de la Culture) qui proposaient des services différents en fonction des types d'utilisateurs (jeunes porteurs d'un projet artistique, personnes âgées...)

La ville de **Brest** (Bretagne) a inventé les PAPI, Point d'accès public à Internet, à partir de 1998. L'idée : équiper d'ordinateurs et de connexions internet des lieux déjà existants et fréquenté par les habitants, pour promouvoir l'accès et la formation à l'Internet. Par exemple : une bibliothèque, une association d'insertion, plutôt qu'un lieu spécifique qui ne serait pas intégré dans le tissu humain de la ville. Dix ans plus tard, il existe plus de 100 PAPI dans la ville.

2. Mise en réseaux des acteurs

Dans cette thématique, ce dont il est question, c'est de la mise en pratique de nouvelles formes de « gouvernance territoriale ». Dans la mesure où les politiques locales touchant à la « société de l'information » n'ont de réelles pertinence et d'efficacité que dès lors qu'elles transcendent les secteurs traditionnels des politiques locales mais aussi quelles inspirent des partenariats originaux entre acteurs territoriaux.

Certains projets ambitieux ont ainsi mobilisé des partenariats locaux étendus. Metz (5 arobases en 2008) a ainsi constitué l'association « Metz Interactive » avec 13 partenaires publics ou privés. Cette formalisation du partenariat au travers d'une association ad hoc se retrouve dans de nombreux autres cas : à Parthenay (5 arobases, de 2001 à 2007 ; 4 arobases en 2008) avec l'association « Parthenet », à Issy-les-Moulineaux avec le « Club des Internauts Isséens ».

Quelques initiatives remarquables ...

La ville de **Brest** (Bretagne) implique très largement les acteurs locaux dans la mise en œuvre des politiques d'inclusion TIC. Elle organise par exemple des appels à projets qui permettent à des projets associatifs ou citoyens de se déployer, dans le domaine de l'éducation, de la culture ou encore du social. Un site de co-publication sur l'appropriation locale des TIC, www.a-brest.net, facilite encore la mise en réseau des acteurs locaux.

La ville de **Drancy** (Ile de France) propose une page à chaque association, sur le site internet de la mairie, dans la rubrique « vie associative ». Toutes les associations peuvent ainsi se faire connaître, avec une démarche technique que la municipalité a volontairement simplifiée. Et ce sont elles qui mettent à jour leur page. L'initiative permet de valoriser le tissu associatif en lien avec la population.

La ville de **Besançon** (Franche-Comté) et l'Université de Franche-Comté ont développé ensemble le « réseau lumière » en 1993. Objectif du projet : développer un pôle documentaire unique, qui offre un accès homogène aux différents fonds. Les deux entités ont partagé les investissements matériels et humains (catalogage, acquisitions de données, ouvrages...). Quinze ans plus tard, le réseau fonctionne toujours, et s'est même étendu.

La ville de **Grenoble** (Rhône-Alpes) a soutenu l'implantation du réseau social « Peuplade » sur son territoire, en 2007. Ce dispositif favorise les rencontres et la naissance de projets partagés entre habitants et associations de la ville, et encourage les démarches de coopération dans la société. Il est notamment employé par les associations pour organiser leurs activités. Ce réseau, qui était déjà présent à Paris, se diffuse à présent dans d'autres villes.

3. Services aux habitants

Au-delà de l'amélioration des services traditionnels que fournissent les collectivités à leurs habitants, les TIC ont aussi permis d'inventer et d'expérimenter de « nouveaux » services. De ce point de vue, les sites Web des mairies apparaissent comme des lieux d'innovation importants, susceptibles de modifier substantiellement le rapport que les administrés/citoyens entretiennent avec la municipalité et, par ailleurs susceptibles de participer voire d'initier la mise en œuvre d'une version territoriale de l'internet.

Trois grands types d'innovations fondamentales sont apparus ces dix dernières années :

- au travers de la « personnalisation » des services
- de la géolocalisation des services
- et de la mise en réseau des habitants entre eux

a) Personnalisation des services

Cette « personnalisation » des Services de la collectivité nécessite que les usagers informent un « profil » qui est ensuite inclus dans un système de gestion de profils. Il s'agit là d'un process que l'on connaît depuis plusieurs années dans l'économie de la grande distribution.

Du côté des collectivités locales, la Ville de Vannes, en Bretagne, propose dès 2007 un espace personnalisé sur son site Web. Après identification, l'utilisateur inscrit peut accéder aux services et reçoit la lettre d'information périodique et les actualités des rubriques qu'il a sélectionnées.

Argentan, en Basse-Normandie, utilise les alertes SMS pour communiquer avec ses citoyens. Après que ceux-ci aient informé un profil et se soient inscrits, ils reçoivent des messages d'alerte (par SMS, courriels ou SMS et courriels) sur les risques majeurs, les inondations, la pollution, la météo, ainsi que sur le suivi de leurs démarches administratives dès lors qu'ils sont en attente d'un document.

b) Géolocalisation

La géolocalisation apparaît comme un service nouveau, qui correspond par ailleurs à une demande sociale croissante.

La ville de **Bras-sur-Meuse** (Lorraine), a mis en place un annuaire géolocalisé des services publics, accessible sur le site internet de la ville. Ce service permet aux citoyens de situer très rapidement sur une carte les services qui leur sont utiles au quotidien (mairie, écoles,

équipements sportifs, pharmacies...) . Les Internautes visualisent également des informations pratiques, telles que l'adresse précise des lieux et leurs horaires d'ouvertures.

La ville de **Niederbronn-Les-Bains** (Alsace) a mis en place un panneau interactif, consultable 24h/24, à un arrêt de bus. Cet équipement permet aux usagers de localiser une rue ou un commerce dans la ville. Il offre aussi la possibilité de consulter la liste des restaurants et des manifestations à venir. La ville elle-même et ses équipements font aussi l'objet d'une présentation.

La ville de **Notre-Dame-De-Gravenchon** (Haute-Normandie) a mis en place un plan interactif Google map pour chaque adresse physique annoncée sur le site internet de la municipalité. Ainsi l'utilisateur localise immédiatement le lieu recherché, et peut créer son itinéraire, puis le sauvegarder. Ce dispositif s'ajoute au plan interactif global et au PLU numérique déjà proposés par le site de la ville.

Lorient (Bretagne), suite à l'informatisation de la gestion de ses quatre cimetières, a installé, dans l'un d'eux une borne interactive permettant aux visiteurs, par la recherche d'un nom, d'identifier une tombe et sa localisation précise.

c) mise en réseau des habitants entre eux

La ville de **Saint-Médard-en-Jalles** (Aquitaine) a mis en place un accueil pour les nouveaux arrivants. Cet accueil se déroule dans des locaux physiques, avec la présence d'élus. Mais les nouveaux arrivants sont également invités à découvrir l'archipel virtuel de la mairie, sur Second Life. Guidés, ils peuvent explorer la ville elle-même, et se familiariser avec les services de la mairie qui y sont disponibles.

La ville de **Narbonne** (Languedoc-Roussillon), a mis en place une plateforme de « mise en lien » entre ses habitants, en 2007. Nommée « Entre Narbonnais », elle permet aux habitants de déposer et de consulter des offres et demandes de services en matière de covoiturage sur différents types de trajets, d'aide à la scolarité, ainsi que de babysitting. Il est également possible d'échanger de s'échanger des services.

4. Organisation des services publics locaux

La logique de l'expérimentation repose dans une large mesure sur la capacité de l'organisation communale à se réformer elle-même, à introduire comme valeur commune de référence la modernisation des services, la qualité de service, à recourir à l'évaluation de ses actions...

Ce type de problématique émerge dans les années 1970, autour de l'informatisation des administrations publiques locales. Pendant près d'un siècle, de la fin du XIX^{ème} siècle jusqu'à la fin des années 1960, les administrations locales se définissaient plutôt par leur stabilité, synonyme parfois d'archaïsme. En un siècle, il n'y eut en effet pratiquement aucune innovation dans ce monde des collectivités locales. De sorte que ce monde était apparenté à celui des traditions, tandis qu'il était dépeint dans des romans picaresques du genre de « Clochemerle » ou, pour emprunter à l'imagerie italienne, dans celui du « petit monde de Don Camillo ».

C'est en fait avec la fin des années 1960 que ces collectivités commencent à intégrer de nouveaux services, notamment avec l'apparition, au sein de l'organigramme des grandes villes, d'un service ou d'un atelier informatique. C'est aux termes de plusieurs vagues d'informatisation et surtout du développement de l'informatique en réseaux et de la micro-informatique que cette innovation commence à se généraliser dans le monde des collectivités locales, à partir du début des années 1980.

Quelques initiatives remarquables ...

La ville de **Metz** (Lorraine) est pionnière dans le développement d'une boucle locale haut débit. Dès 1999, la politique d'appropriation des TIC s'est traduite par la création d'un des plus grands Espace Multimédia de France, ouvert à tous et entièrement gratuit. L'ambition de la ville est de s'afficher comme « ville ouverte », point de rencontre frontalier entre cultures française et européenne.

Au district de **Parthenay** (Deux Sèvres) à la fin des années 90, le service informatique devient l'interface entre le public et l'ensemble des autres services, plaçant l'usage des TIC et de l'Internet au rang de service d'accès. Il s'agit d'une inversion des principes d'organisation habituels dans les administrations locales, effectuée dans le cadre du développement du projet « Parthenay, ville numérique »

La ville de **Notre-Dame-de-Gravenchon** (Haute-Normandie) a mis en place un intranet destiné au personnel de la municipalité. L'un de ses objectifs était de renforcer la culture informatique des salariés. Le système est collaboratif. En plus des rubriques traditionnelles d'un intranet, comme « obtenir » où sont disponibles les documents en téléchargement, les agents accèdent à une rubrique « participer », où peuvent se tenir des débats.

La ville de **Agen** (Aquitaine) s'est dotée d'une nouvelle équipe municipale suite aux élections de mars 2008. C'est le premier adjoint qui a été nommé délégué aux TIC, signe d'un engagement politique de la municipalité en matière de technologies de l'information.

La ville de **Lorient** (Pays de la Loire) a mis en place un dispositif pour faciliter l'accessibilité des personnes sourdes parlant la langue des signes (LSF) aux formalités administratives en mairie. Les agents se connectent à un site internet. Via webcam, un interprète en langage des signes fait l'interface entre l'agent et le citoyen. Le service est accessible en continu, dans le cadre des horaires d'ouverture de la mairie.

5. Administration électronique

La municipalité, par le biais du site Internet communal, informe les citoyens de ce qui se fait, dans la commune, par le biais de délibérations. Elle met également à disposition des habitants, des informations pratiques concernant les services de la mairie pour faciliter la vie dans la commune ainsi que les démarches de chacun. Pour cela, elle s'efforce de rendre accessible les services municipaux à tous.

Les services municipaux les plus souvent proposés en ligne sont les annuaires et le téléchargement. Il s'agit là d'une offre basique, que l'on retrouve quelle que soit la taille de la collectivité.

En plus des divers services municipaux, la municipalité propose et offre assez souvent sur son site des guides des droits et démarches administratives. Pour les collectivités de petites tailles, communes rurales et petites villes notamment, ce guide n'est pas produit localement, le site Web indique un lien qui permet d'accéder à un guide externe. Les grandes villes quant à elles offrent généralement accès à un guide produit en internet.

Toutes les communes, du rural ou de l'urbain, mettent en ligne les comptes-rendus des conseils municipaux. Cela permet de mettre à la connaissance du public ce qui se fait dans la commune ainsi que des délibérations prises par la municipalité.

Les communes les plus rapides pour répondre aux demandes des citoyens/administrés sont les communes rurales. A 90% elles répondent dans un laps de temps de trois jours. La fonction « suivi de dossier » est quant à elle plutôt une offre spécifique des grandes villes (près de deux tiers d'entre elles). La taille de l'administration communale explique ces deux phénomènes, la régulation est plus simple et plus rapide pour les organisations de taille réduite, tandis que les outils de « gestion de la complexité » sont d'autant plus utiles dans les organisations que l'on pourrait qualifier de labyrinthiques.

Cette discrimination par la « taille » se retrouve également dans l'intérêt qu'il y a ou non à « modérer » les espaces de dialogue entre administration, élus et citoyens/administrés. Les communes rurales et les « petites villes » sont ainsi celles qui modèrent le moins leurs espaces de dialogue électronique. Les autres modèrent majoritairement les espaces. Ce phénomène s'explique par le fait que le lien social se distend à mesure que la ville augmente en taille. L'interconnaissance qui peut exister entre les habitants et les élus dans les collectivités de petites tailles permet de « modérer » spontanément les débats. Le fait que les interlocuteurs ne soient pas anonymes permet de situer le débat dans la vie sociale et dans les formes traditionnelles de l'interpellation... ce qui n'est plus le cas dès lors que la collectivité a une taille importante. La perte de « lien direct », la distance qui s'exprime entre les élus et les citoyens présentent certes l'espace de dialogue en ligne comme une alternative intéressante, mais qui réclame d'être modéré si l'on veut éviter que le débat ne tourne court ou ne s'enfonce dans les travers de l'insulte publique.

Quelques initiatives remarquables ...

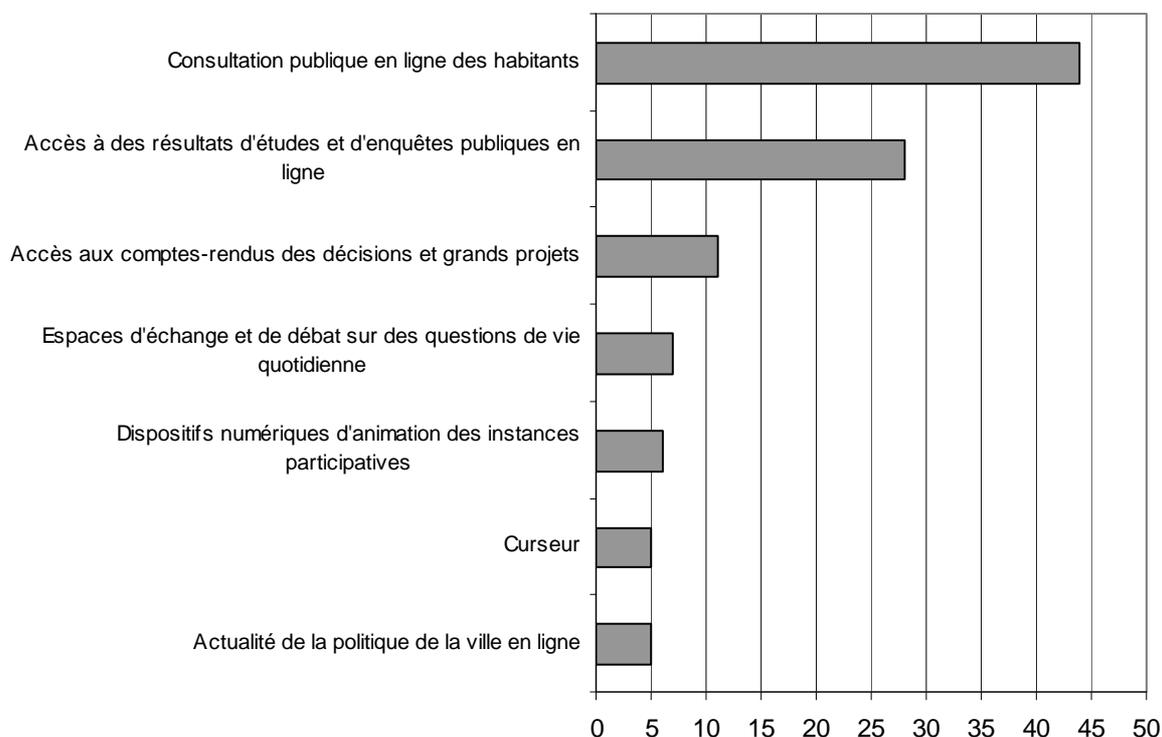
La ville d'**Echirolles** (Rhône-Alpes) met à disposition de ses habitants un bouquet de téléformulaire (actes de naissance, de mariage, de décès, autorisation temporaire de débit de boisson, attestation de changement de domicile...) téléchargeables sur son site internet. Il s'agit de la solution « service public local » de la Caisse des dépôts, qui permet d'effectuer des démarches administratives en ligne.

La ville de **Vandoeuvre-Les-Nancy** (Lorraine) a mis en place, en 2007, sur son site internet, un module qui permet de retrouver son bureau de vote. Pour connaître l'adresse du sien, il suffit à l'Internaute de renseigner son nom, prénom, et date de naissance. Un mini plan lui indiquera le lieu où il doit se rendre pour voter.

La ville de **Palaiseau** (Ile-De-France) a mis en place un guichet unique pour toutes les prestations liées à l'enfance, depuis 2007. Grâce à un mot de passe confidentiel les familles accèdent à leur dossier personnel, peuvent y porter des corrections et consultent la liste des prestations municipales dont elles ont bénéficié et les factures correspondantes. En effet, il est possible de payer ces prestations en ligne, par un système sécurisé.

6. relations avec les citoyens / administrés

C'est un thème prioritaire pour les Villes Internet, il fait partie des quatre premiers sujets ouvrant à commentaires dans les réponses au questionnaire du label 2008 (avec le développement durable, le Logiciel Libre et le développement économique).



Graphique 23 : La consultation, une priorité de la politique locale

Bien qu'il apparaisse avant tout comme un outil de communication politique, Internet commence à être utilisé par les collectivités comme un outil de démocratie à part entière. Les mini-sondages et les forums « flous » qui avaient fait florès il y a quelques années semblent avoir disparu au profit de dispositifs qui permettent aux habitants de prendre la parole de façon circonstanciée dans un objectif connu, et de faire des propositions ou de s'impliquer dans l'action, avec un engagement réel de réponse de la part des élus.

Quelques initiatives remarquables ...

La ville de **Fontenay sous Bois** (Ile de France) propose son conseil municipal en podcast. L'abonnement gratuit à ce service automatise le téléchargement de l'enregistrement du dernier Conseil, ainsi que l'ordre du jour, sous forme d'un document électronique. L'ordre du jour est mis en ligne cinq jours avant le déroulement de la séance, ce qui permet aux Fontenaysiens abonnés au podcast d'être prévenus et éventuellement de venir y assister.

La ville d'**Ivry-sur-Seine** (Ile de France) a mis en place un « 7^e quartier », espace de participation et d'échange destiné aux Internaute. Il vise à faciliter l'expression citoyenne et l'émergence des débats sur l'ensemble des sujets qui concernent la vie locale, tout en renforçant les relations avec les élus de la municipalité. L'ambition est de toucher les habitants de la ville qui n'interviennent pas dans les débats « traditionnels ».

Le maire de la ville de **Rosny sous Bois** (Ile de France) tient régulièrement des tchats avec les habitants de la ville. Organisés à un rythme régulier, et annoncés sur les médias de la ville, ces rendez-vous précèdent les Conseils municipaux. Le maire y participe accompagné de ses principaux adjoints, qui contactent parfois les directeurs de services durant le tchat, afin de donner des réponses rapides et exactes aux citoyens.

a) Information

Internet permet de diffuser largement et précisément l'information sur les grands projets de rénovation urbaine ou d'environnement, avec vidéo, podcasts, parcours pédagogiques et dossiers animés, adaptés aux différents publics. Cependant, on est encore loin d'avoir tous les documents publics accessibles en ligne ! Quelques villes soutiennent activement les médias animés par des citoyens locaux, qu'ils soient associatifs ou réalisés par des professionnels.

La ville de **Blanquefort** a créé une WebTV qui est faite par les habitants eux mêmes. Ces derniers ont été formés (gratuitement) par des professionnels des médias. Des valises de webreporter (ordinateur portable, caméra numérique DV, logiciels, ... etc.) sont mises à leur disposition. Résultat : depuis janvier 2008, un peu plus de 40 personnes ont été formées et 3700 heures de reportage diffusées.

La ville d'**Agen** (Aquitaine) dispose d'un site internet, sur lequel chaque article d'actualité publié est soumis aux commentaires des Internaute. Les réactions postées sur un article sont affichées à sa suite, sur la même page. Les messages des Internaute sont modérés à priori, pour garantir que les règles d'usage en vigueur soient respectées. Les élus ont la possibilité de participer et poster des réponses.

La ville de **Bayonne** (Aquitaine) a mis en place, depuis 2006, une politique linguistique globale qui inclut la mise à disposition d'un site internet traduit en basque, au même titre que les autres supports de la mairie (magazine municipal, site Internet, dépliants,...). Un ENT, portail éducatif, destiné aux différents acteurs du système éducatif (les enseignants, les élèves, leurs parents, etc.) sera en partie bilingue.

b) Consultation

Internet facilite la consultation des citoyens par les municipalités, au travers d'enquêtes ponctuelles ou par de véritables baromètres permanents sur les services publics mis en ligne et utilisés à la fois par les élus et les agents. Des dispositifs vont jusqu'à permettre aux habitants de situer leurs points de vue parmi ceux de leurs concitoyens.

A **Saint-Germain-en-Laye** (Yvelines), les consultations liées à l'urbanisme se font en ligne : réhabilitation de dalles, aménagement de la place du marché. ...Un formulaire a également permis aux internautes de donner leur avis sur la création d'un parking souterrain.

La ville de **Vincennes** (Ile de France) a engagé une concertation en ligne sur son projet de ville. Elle souhaitait disposer d'un canal supplémentaire de communication. Les habitants pouvaient consulter une exposition en ligne, visionner des vidéos explicatives et commenter de manière publique les documents présentés. Ils pouvaient en effet déposer leurs commentaires dans l'espace consacré.

c) Concertation et co-production

Des espaces d'échange et de débat sur les questions de la vie quotidienne viennent en appui des instances participatives existantes qu'Internet aide à animer entre les temps de réunion. C'est le cas pour la concertation dans les conseils de quartiers ou pour renforcer la participation à des assises de ville.

Les habitants sont invités à produire du contenu en ligne pour participer à l'élaboration de projets qui touchent aussi bien au patrimoine qu'à l'animation des quartiers. A Rennes c'est une rubrique « mobilisation des habitants » qui leur permet d'échanger leurs pratiques pour le développement durable.

A **Grigny** (Rhône-Alpes) plus du quart des projets proposés par les habitants dans le cadre du budget participatif, l'ont été sur le forum internet consacré à ce sujet, en 2007. La mairie a mis en place un site internet dédié à la démocratie locale, qui comporte plusieurs forums. Le dispositif s'intègre dans une politique globale de la mairie en matière de démocratie participative.

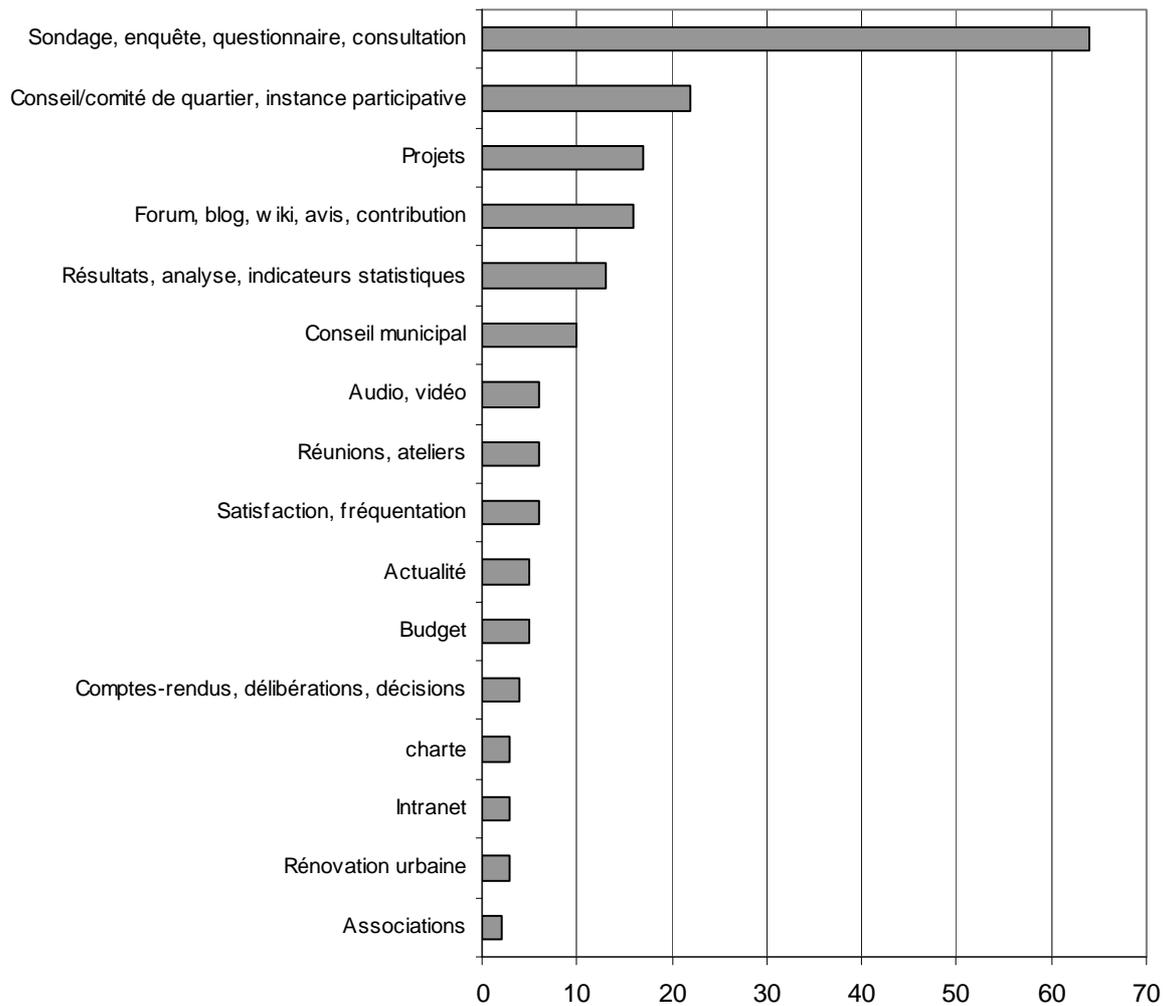
d) Suivi de la politique publique

La mise en ligne des délibérations est maintenant réalisée par une majorité des Villes Internet. Encore trop peu d'entre elles présentent leurs budgets en ligne ; en revanche, elles donnent fréquemment et de façon détaillée les comptes-rendus des décisions et des grands projets : cartes des travaux, frises temporelles animées, organisation de comités d'usagers... Jusqu'à l'audit budgétaire qui est en ligne sur le site de **Noisy-Le-Sec** (Seine-Saint-Denis).

Le thème des nouvelles technologies dans la ville est lui-même un sujet de débat participatif :

Des chartes de la participation sont produites de manière collaborative, comme à **Grenoble** où l'écriture de la Charte de la démocratie locale est collective.

Les espaces publics numériques sont des lieux où se joue l'appropriation de ces dispositifs, comme à **Grigny** (Rhône) où La Maison est devenue un véritable espace relais pour la participation, de la compréhension du budget au forum en ligne qui questionne les habitants sur la démocratie elle-même. C'est également de ces espaces publics que les conseillers de quartiers publient en ligne leurs vidéos et articles.



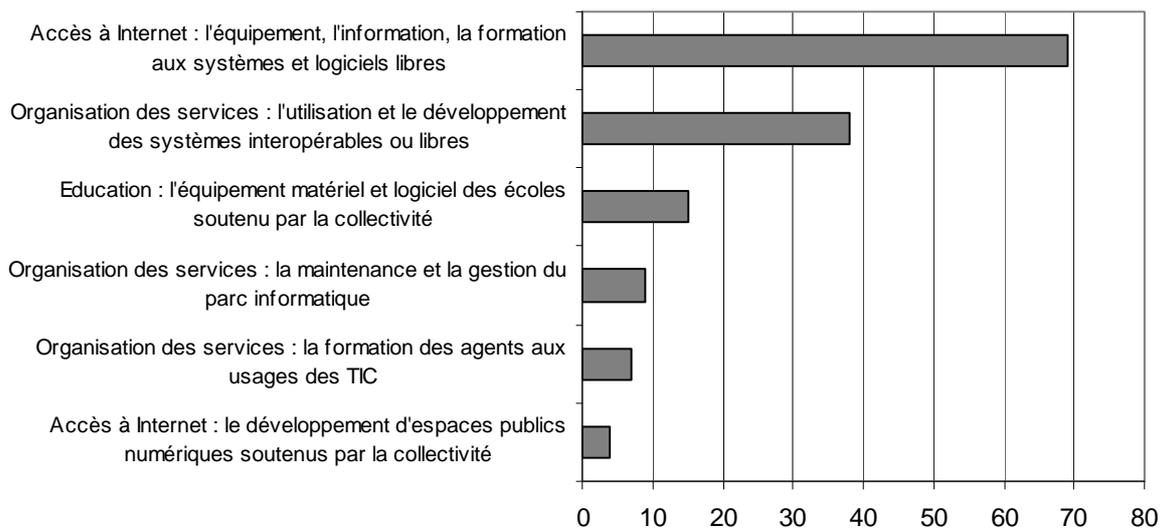
Graphique 24 : Mise en ligne des informations

B - Les valeurs « transversales »

1. Promotion du logiciel libre

98 collectivités mentionnent le logiciel libre comme un sujet important sur les 203 participants au Label de l'édition 2008, soit près de 50 % des collectivités présentes cette année-là au Label. Cette tendance apparaît au sein du Label à partir de l'édition 2006 et n'a cessé depuis de se renforcer.

A partir des trois usages du questionnaire en référence au logiciel libre, (l'équipement matériel et logiciel des écoles soutenu par la collectivité ; l'équipement, l'information, la formation aux systèmes et logiciels libres ; l'utilisation et le développement des systèmes interopérables ou libres) et des commentaires déposés, voici les usages principaux des collectivités locales en matière de logiciel libre :



Graphique 25 : Usages principaux des collectivités locales en matière de logiciel libre

Equipement des postes

Toutes les collectivités qui mentionnent leur intérêt vis-à-vis des logiciels libres ont au moins un espace public numérique équipé avec ces logiciels. Les habitants ont le choix de se former aux outils libres ou propriétaires pour naviguer, faire de la bureautique ou du traitement d'image. Certains espaces ont de même équipé leurs postes d'un système d'exploitation libre ou proposent un *double boot* (possibilité de choisir entre deux systèmes d'exploitation au démarrage).

Les écoles ont des logiciels libres de bureautique installés sur leur poste comme à Marange-Silvange (Moselle), Canéjan (Gironde) ou Luisant (Eure-et-Loir). Notre-Dame-de-Gravenchon (Seine-Maritime) propose un « cartable numérique », clé USB contenant des logiciels libres pour les élèves. Sainte propose une action similaire en fournissant aux écoliers une « Framakey ».

A noter que, Echirolles par exemple, les enseignants peuvent être formés à ces outils.

La ville d'**Argentan** (Orne) met à disposition une plate-forme d'enseignement à distance sur un de ses serveurs afin que la communauté éducative puisse mener à bien des expérimentations de mise en réseau. Deux expériences sont en cours sur le territoire : une école pilote entièrement équipée en logiciels libres fonctionnant sous linux et une école virtuelle, entièrement sur une base de logiciels libres, interfaçable avec la « Base Élèves ». Ce projet est soutenu par le Centre Départemental de Documentation Pédagogique (CDDP).

A **Sainte Ménéhould** (Marne), deux « classes numériques » ont été créées pour fournir les classes de CM2 des écoles primaires en mini portables (eeePC) et permettre à tous les élèves de travailler et manipuler un poste informatique chez eux. Ils peuvent découvrir les logiciels libres sur les ordinateurs portables connectés à Internet en Wifi. On couple ces postes à un serveur, qui filtre et protège l'école, et permet aux élèves de stocker leurs données sur ce serveur de partage.

Les Lieux d'Accès Publics à Internet et les écoles ne sont pas les seules à s'équiper d'outils libres. Certaines mairies utilisent des logiciels libres au sein de leur municipalité : soit par une bureautique installée sur leur poste, et, dans ce cas, les agents sont formés comme à Soultz et Kingersheim (Haut-Rhin) ou Saint Martin d'Hères (Isère), soit par l'utilisation de logiciels « métier ». Agen (Lot-et-Garonne) a choisi une application libre pour le planning des congés, la réservation de salles, de véhicule...

Quelques sites internet sont aussi réalisés en logiciels libres, comme c'est le cas à Saint-Médard-en-Jalles (Gironde), car ils répondent aux normes W3C.

Equiper mais aussi informer !

Les habitants utilisant les logiciels libres sont aussi sensibilisés au libre : ils peuvent participer à des « *install party* », et repartir avec des CD-Roms comprenant une série de logiciels auxquels ils ont été formés. Les communes de Fresnes sur Escaut, Merville (Nord) ou Vandœuvre-lès-Nancy (Meurthe-et-Moselle) et Metz (Moselle) en ont distribué.

D'autres actions ponctuelles sont organisées sur ce thème pendant « Libre en Fête » comme à Bron (Rhône), Villeneuve-Le-Roi (Val-de-Marne) ou Concarneau (Finistère).

La commune de **Longjumeau** (Essonne) a sensibilisé les usagers à ces outils à travers des expositions. Pour accompagner au mieux les habitants dans le choix des logiciels, des EPN proposent une sélection de ressources qu'ils peuvent ensuite télécharger. C'est le cas à **Montélimar** (Drôme).

A **Billy-Berclau** (Pas-De-Calais), des concours et animations autour des TIC sont organisés régulièrement au cybercentre. A chaque vacance, une porte-ouverte thématique est organisée. Des manifestations sont organisées également chaque année pour la fête nationale de l'Internet. En mars 2009, la première semaine du Logiciel Libre sera inaugurée avec la collaboration de nombreux acteurs régionaux et nationaux du Libre. L'association Artux organise régulièrement des réunions sur la téléphonie IP, la relation avec les FAI...

Le partage de logiciels développés

Plusieurs communes développent leurs propres logiciels pour répondre à un besoin territorial. C'est le cas de **Chazelles** (Charente) qui travaille sur son propre logiciel de gestion des prises de commandes par les responsables du restaurant scolaire. **Pierrefitte-sur-Seine** (Seine-Saint-Denis) a créé son propre logiciel de gestion d'Espaces Publics Numériques qui a été reversé à la communauté, et donc repris par d'autres collectivités !

La mutualisation se fait principalement au travers d'associations. C'est le cas de **Laval** (Mayenne) ou à **Metz** (Moselle), qui a par ailleurs, accueilli les rencontres mondiales du logiciel libre.

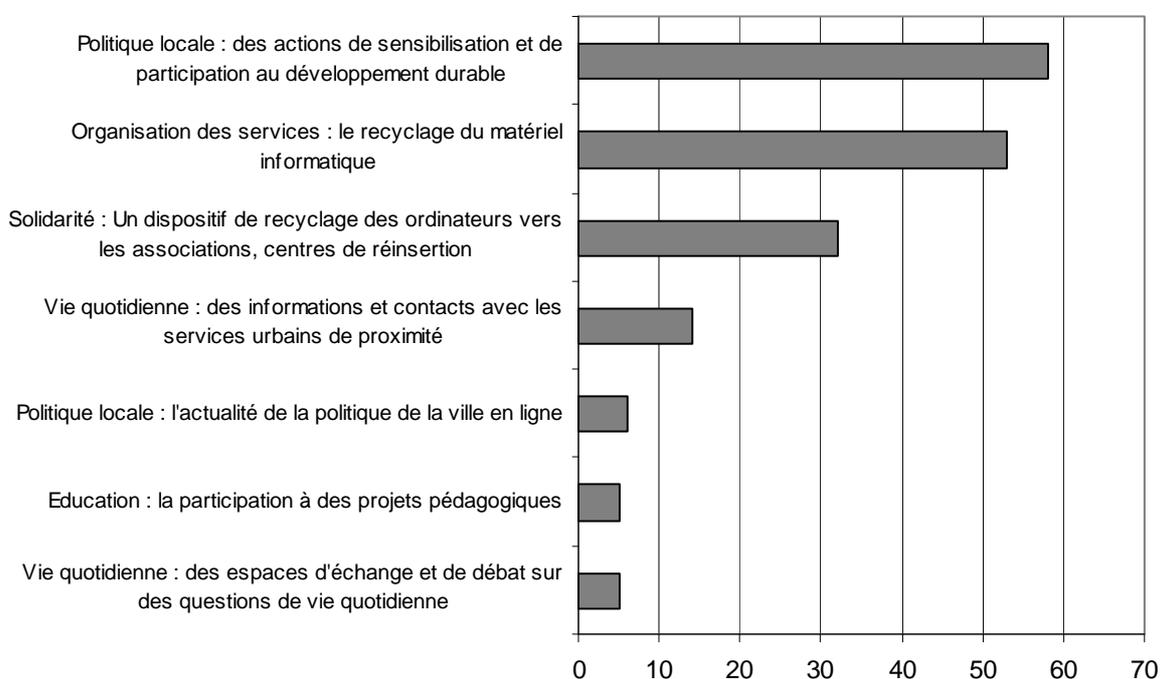
La ville de **Lambersart** (Nord) s'est inscrite très tôt dans des projets de développements collaboratifs. Elle a également délibéré afin de mettre sous licence GNU ses propres développements. Les services municipaux travaillent sous OpenOffice et utilisent des logiciels libres pour la gestion du courrier. La ville a adapté et mis en production la base de connaissances développée par la ville de **Marcq-en-Baroeul** ; deux développeurs/chefs de projets produisent, adaptent ou mettent en œuvre des applications.

La municipalité de **Fontenay-sous-Bois** (Val-De-Marne) est particulièrement vigilante sur le fait que les développements complémentaires soient effectués dans les standards de la communauté et qu'ils y soient reversés : hébergement des sites en Linux, utilisation de Typo3, de bases de données MySQL, d'EpnAdmin.

La municipalité de **Limoges** (Limousin) a développé un portail éducatif pour les écoles en logiciels libres. Après l'avoir diffusé dans l'ensemble des établissements de la ville, la municipalité l'a mis à disposition des autres collectivités locales.

2. Le développement durable

Dans les usages commentés du questionnaire du Label 2007, le développement durable apparaît en premier, preuve de l'importance que ce thème a pris ces dernières années parmi les préoccupations des collectivités locales.



Graphique 26 : Usages les plus concernés

Sensibiliser aux enjeux environnementaux

Adopter une politique de développement durable nécessite de sensibiliser l'ensemble de la population à cet enjeu. Le site Internet de la ville est très utilisé dans ce but. Il permet de réserver un espace spécialement dédié à cette problématique pour y déposer les informations pour le public de la collectivité.

On y trouve en général des conseils et gestes simples à adopter pour préserver l'environnement en triant ses déchets, économiser l'énergie, l'eau, obtenir des aides pour équiper ou rénover son logement en équipements respectueux de l'environnement et moins gourmands en énergie. Sont également présentées des informations sur la gestion de l'eau et des déchets sur le territoire de la collectivité.

Toute une rubrique du site internet de **Lillebonne** (Seine-Maritime) est consacrée au développement durable ; la ville y propose un formulaire d'aide aux énergies renouvelables, ainsi que des conseils pour l'éco-jardinage. Un questionnaire sur le développement durable est également téléchargeable, pour préparer les réunions publiques sur le sujet.

Pour une plus grande implication des habitants dans cette démarche de développement durable, les collectivités utilisent les nouvelles technologies pour rendre l'information plus ludique, pédagogique et attractive, au travers de quizz en ligne sur le site internet, de vidéos.

La problématique de développement durable est centrale à **Blanquefort** (Gironde) où la collectivité a créé un blog qui permet de suivre l'évolution de l'Agenda 21 dans la ville. Le blog explique les principes de la démarche, invite les habitants à y participer, et publie de nombreux billets sur l'actualité de la ville sur ce sujet.

Impulser un comportement citoyen

Au-delà de la simple information des habitants, la collectivité locale peut utiliser les moyens modernes de communication et Internet en particulier pour responsabiliser les habitants et en faire de véritables citoyens engagés dans le développement durable.

La notion de durabilité s'inscrit dans une politique globale à long terme souvent concrétisée dans les villes et villages par la mise en place d'un agenda 21 local, cadre de travail pour la collectivité et ses habitants où sont mis en œuvre les concepts de développement durable. On y retrouvera les projets sur le logement, la conservation du patrimoine...

Carquefou (Loire-Atlantique) s'est doté en 2007 d'un Agenda 21, téléchargeable sur le site internet. Des articles sont également en ligne sur l'avancement de sa mise en œuvre, des formulaires de réservation en ligne sont également disponibles pour les événements qui lui sont liés, par exemple l'organisation de balades "Découvertes".

La politique de transport est souvent celle qui implique le plus les habitants, avec le tri des déchets. Mise en place par la collectivité, elle induit un changement de comportement des habitants, grâce à l'ouverture de nouveaux services : covoiturage, Pedibus

La Ville de **Besançon** (Doubs) encourage le développement des transports en commun et des modes de « transports doux ». Sur son site Internet, il est possible d'accéder au service de Covoiturage et à Vélocité, ainsi qu'au site Ginkobus de transport en commun où les horaires et les lignes sont disponibles.

La Communauté de Communes de **l'Atrétabie** (Pas-De-Calais) a mis en place une procédure de débat public sur l'implantation d'éoliennes et prochainement deux débats sur l'avenir de l'école en milieu rural et sur la politique environnementale et énergétique territoriale. Un sondage a également été réalisé sur la collecte des déchets et le choix d'une redevance ou d'une taxe.

Agir durablement au sein de la municipalité

Pour sensibiliser ses citoyens, la plupart des collectivités montre l'exemple en matière de développement durable et communique sur les efforts réalisés, sur le site Internet, dans le journal municipal, pour

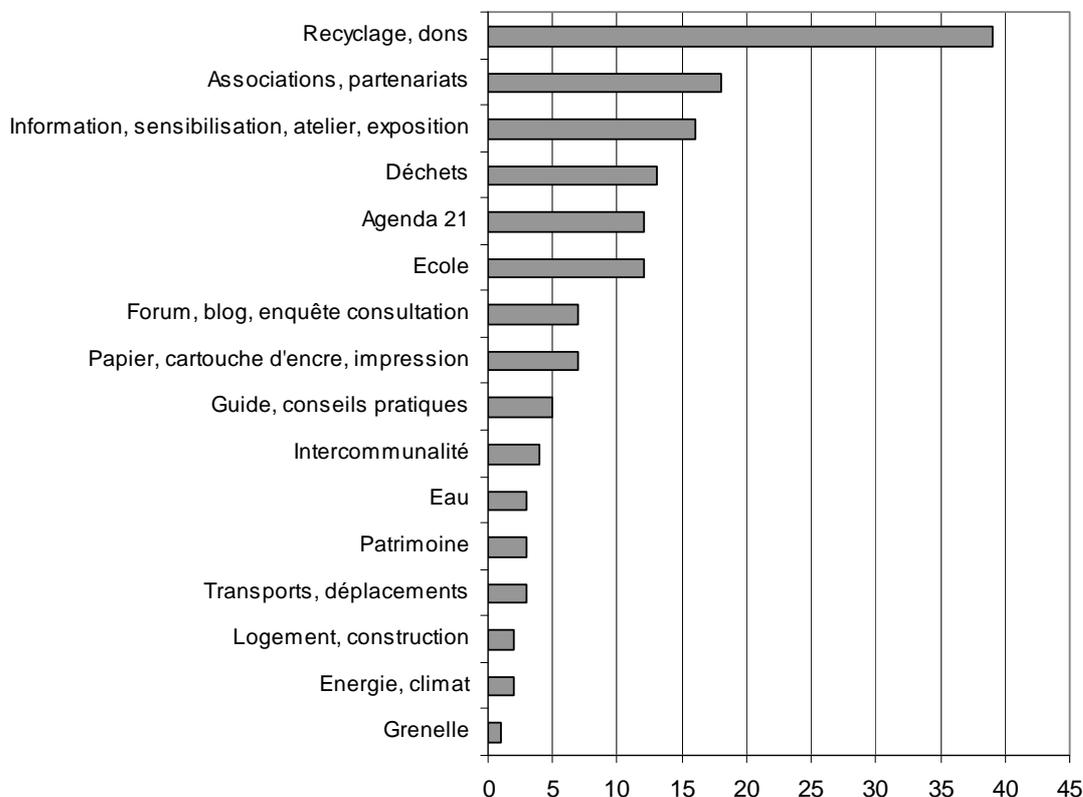
Internet et les TIC permettent de renforcer les échanges mais également de dématérialiser une grande partie des démarches administratives, réduisant ainsi à la fois la consommation de consommables (papiers, encre...) et le nombre de déplacements, et la pollution que ceux-ci engendrent.

A **Chazelles** (Charente), dans le cadre des économies d'énergies, l'utilisation d'un logiciel évolutif permet de commander à distance, via Internet, la programmation du chauffage de la nouvelle salle polyvalente (système « pompe à chaleur air - air ») du village.

Le parc informatique de la collectivité, lorsqu'il est renouvelé, peut être réutilisé ou recyclé. Les collectivités s'appuient souvent sur des associations locales qui s'occupent de récupérer le matériel et de le remettre en état pour des personnes à faibles revenus ou pour les envoyer dans des pays défavorisés, notamment dans le cadre de projet de jumelage avec des pays d'Afrique ou d'Asie. Beaucoup de ces associations emploient des personnes handicapées ou qui cherchent à se réinsérer dans la société. Le matériel obsolète des collectivités est aussi mis à niveau et équipe ensuite les établissements scolaires ou les associations.

La ville d'**Echirolles** (Isère) fait don d'ordinateurs destinés à être recyclés aux associations de retraités, à des écoles du Sénégal *via* l'association France Afrique et au Bénin, *via* un partenariat spécifique.

A **Besançon** (Doubs), un établissement municipal pour handicapés recycle les ordinateurs pour les différentes opérations menées par la ville. Le parc d'ordinateurs reconditionnés géré par la ville est de plus de 5000 ordinateurs : écoles maternelles et primaires, cartable numérique pour les enfants qui entrent en CE2, association pr@tique pour l'équipement des associations (500 ordinateurs).



Graphique 27 : les actions conduites en matière de développement durable

3. La Coopération décentralisée

La ville du **Havre** (Haute Normandie) participe au « Cerenum », un programme de coopération, avec la région Saint Louis du Sénégal. L'ambition est d'accompagner les acteurs territoriaux (collectivités locales, société civile, agents économiques) dans leur démarche numérique, notamment par des formations, et par l'installation de bornes wifi.

La communauté d'agglomération de **Castres-Mazamet** (Midi-Pyrénées) développe depuis plus de deux ans un projet de coopération avec la ville de Guédiawaye, au Sénégal. L'objectif est de mettre les TIC au service du développement local durable de la ville. Un portail associatif est mis en place au service des acteurs territoriaux, institutionnels, mais aussi de la société civile et des acteurs académiques.

La ville de **Besançon** (Franche-Comté) déploie un programme de solidarité numérique, Seneclic, avec l'Etat du Sénégal. Il s'agit d'équiper des écoles de salles multimédia, et de mettre en place des programmes pour la formation des élèves. Des équipes locales sont formées aux techniques du recyclage des ordinateurs. Et les techniciens et enseignants animateurs TICE de Besançon échangent régulièrement avec leurs homologues du Sénégal.

4. La Prise en compte des publics fragiles

La ville de **Fresnes-Sur-Escaut** (Nord - Pas de Calais) a mis en place une formation pour les seniors, qui constituent un public de plus en plus important dans les Espaces Publics Numériques. La commune a donc noué un partenariat avec la Caisse Régionale d'Assurance Maladie pour élaborer une formation spécifiquement adaptée à ce public, avec un vocabulaire très simplifié, et un nombre réduit de participants à chaque session.

La ville de **Quimper** (Bretagne) dispose d'un cyberbus qui sillonne les quartiers populaires peu denses, pour aller à la rencontre des jeunes. Le bus se place aux abords des collèges. Il dispose de cinq postes informatiques connectés, et du matériel périphérique. Les animateurs incitent les jeunes à développer des projets personnels qui impliquent l'usage des TIC, ou la retouche d'image.

La ville de **Grenoble** (Rhône-Alpes) a procédé à une vocalisation de son site internet, dans un objectif de réduire la fracture numérique. Avec ce nouveau service, tous ceux qui ont des problèmes de vue ou des difficultés de lecture peuvent accéder tout de même aux informations du site. La vocalisation se déroule en temps réel.

Partie 3 : L'Internet Territorial ou le développement d'un « Territoire public » ?

Depuis dix ans, dans le cadre du Label « Villes Internet », ce qui est évalué est l'offre municipale en matière de TIC, que ce soit du point de vue de la facilitation de l'accès, de l'amélioration des services publics, de l'accompagnement des usagers... Grâce aux séries de données accumulées sur dix années, l'association bénéficie donc de nombreuses informations sur l'état des politiques locales en matière de TIC et sur l'offre de services locaux.

Grace à l'appui de plus de 85 villes, nous avons pour la première fois réalisé une vaste enquête auprès des usagers finaux de ces services. Il ne s'agissait pas de demander aux usagers finaux de se livrer à une quelconque évaluation des services proposés par leur collectivité, mais plutôt de mettre en perspective à la fois l'existence d'une offre et d'une demande dans ce que nous proposons d'appeler « l'Internet territorial ».

Le Questionnaire devait être renseigné « en ligne » et les collectivités locales participantes avaient réalisé des affiches numériques invitant leurs habitants à prendre part à cette enquête sur le thème « Découvrez l'Internaute qui est en vous ». C'est ainsi que 5 756 questionnaires remplis ont été collectés et exploités.

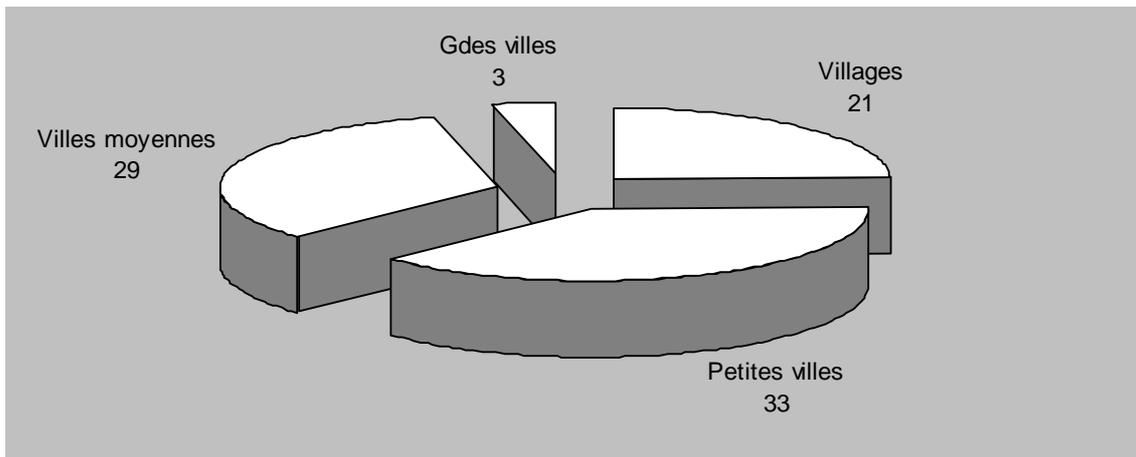
La population d'enquête est sans doute restreinte si on la compare avec celle des grandes enquêtes nationales conduites par les instituts spécialisés tels que Médiamétrie, la Sofrès ou Ipsos, mais elle est toutefois la première réalisée en France à cette échelle et sur les problématiques de l'Internet Territorial. Elle a permis de mettre en lumière en particulier ce que nous appelons des usages « territoriaux » d'Internet et donc, de dessiner la figure des « internautes territoriaux ».

Notre échantillon n'est toutefois pas représentatif de la population nationale. Il n'a pas été corrigé pour avoir une représentativité par âge ou par genre par exemple. Ont été retenues dans cet échantillon, toutes les personnes qui ont accepté de consacrer un peu de leur temps à l'enquête par voix numérique. De ce fait, l'échantillon présente plusieurs caractéristiques. On peut aisément admettre que n'ont répondu que ceux qui étaient a priori intéressés par le sujet de l'enquête. On pourrait également s'attendre à trouver des répondants qui participent afin d'afficher leurs critiques, mais ceux-ci se sont révélés très peu nombreux. Puisqu'ils ont été « recrutés » à partir d'une campagne de communication conduite par l'administration communale, sont donc « naturellement » venu les « Internautes territoriaux », ceux qui ont visité au moins une fois le site Web de la commune pendant la durée de l'enquête. Nous ne disposons donc d'aucune information qui nous permettrait d'évaluer la proportion des « Internautes territoriaux » par rapport aux autres figures d'Internautes.

On observe une distribution géographique assez intéressante de l'échantillon :

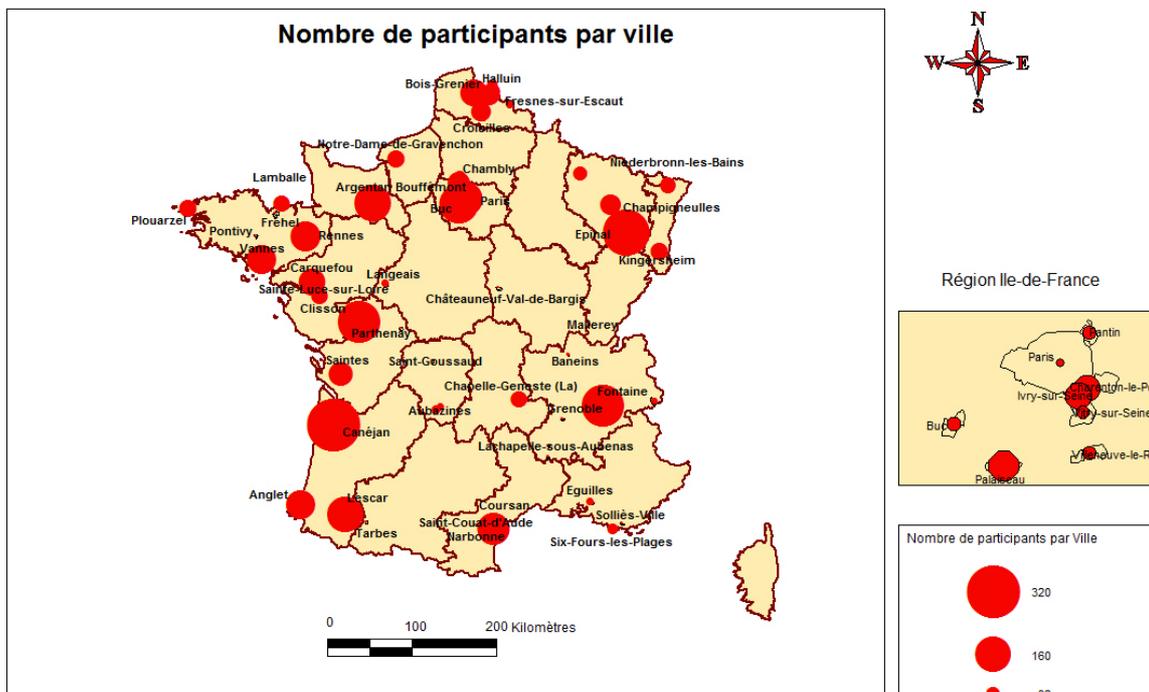
- avec une participation forte dans les communes du Nord, de Bretagne, de l'Ile de France, de la Lorraine ou de l'Aquitaine,
- une présence significative des collectivités de l'Outre-mer (avec Saint-Joseph notamment)

- le rôle moteur des collectivités « historiques » ou « référentes » du Label « Villes Internet » : Parthenay, Argentan, Aubazine, Vannes, Epinal, Rennes, Grenoble, Ivry-sur-Seine, Vandoeuvre-les-Nancy...
- on trouve toutes les tailles : des communes rurales aux grandes villes.
Notre échantillon se répartit en habitants de 21 villages (moins de 3000 habitants), 33 petites villes (de 3 000 à 19 999 habitants), 29 villes moyennes (20 000 à 99 999 habitants) et 3 grandes villes (plus de 100 000 habitants).

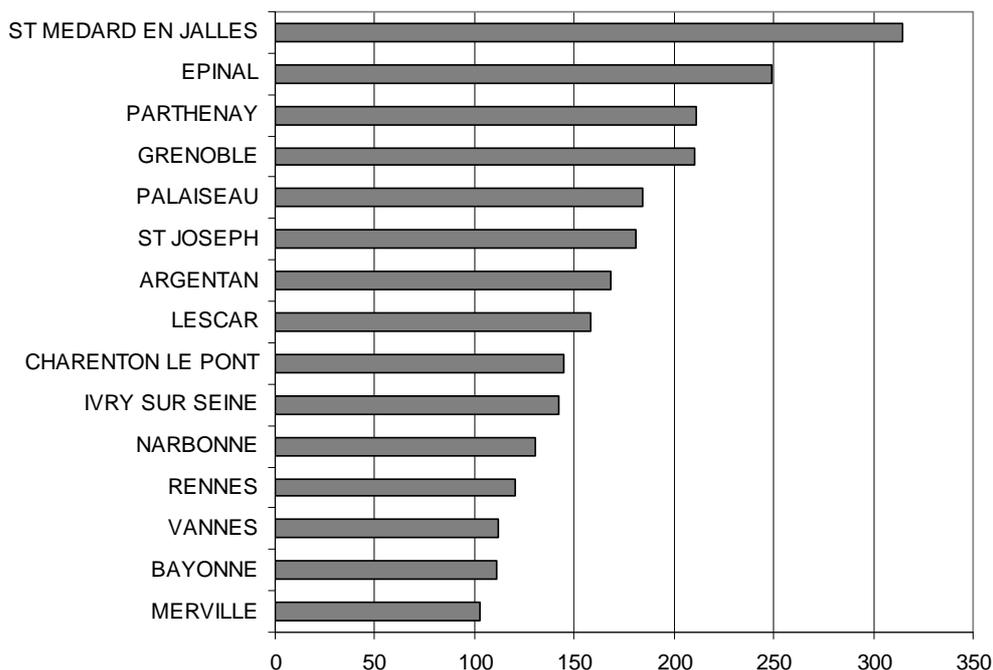


Graphique 28

Comme le montre le graphique ci-dessus, en nombres de collectivités locales, ce sont en premier lieu les petites villes qui ont participé à l'enquête, tandis que l'on ne trouve que trois grandes villes (Paris, Rennes et Grenoble) dans l'échantillon.

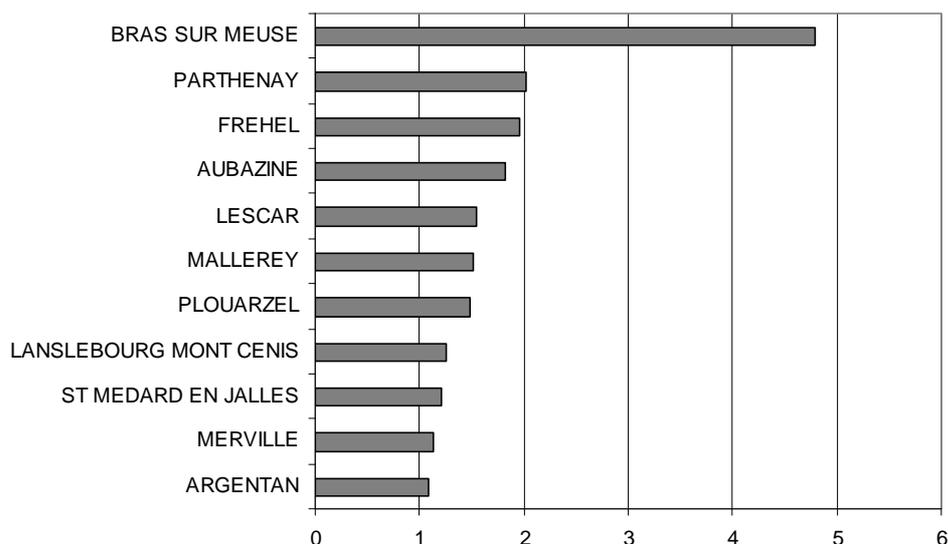


Les communes qui ont le plus contribué à l'enquête :



Graphique 29 : les villes ayant le plus participé, en nombre de répondants

L'intérêt de ce graphique consiste à montrer que parmi les lieux de résidence des répondants à notre enquête, on trouve une grande diversité de contextes : des grandes villes (Grenoble, Rennes), des villes moyennes (Bayonne, Vannes, Narbonne, Ivry-sur-Seine...), des petites villes (Argentan, Parthenay...) ainsi que des villages (Bras-sur-Meuse, Aubazine)



Graphique 30 : En nombre de répondants sur le nombre d'habitants de la commune

Dans ce deuxième graphique, ce sont souvent les petites collectivités qui arrivent en tête. C'est par exemple le cas limite de Mallerrey, qui n'a certes envoyé qu'un questionnaire

exploitable, mais la population communale n'étant que de 66 habitants, le pourcentage de répondants sur le nombre d'habitants est parmi les plus importants, avec 1, 52 %. C'est encore l'exemple de Bras-sur-Meuse, avec 34 questionnaires retournés, pour 710 habitants (ce qui correspond à la participation record à notre enquête, avec 4, 79 %).

V L'émergence d'un « Internet Territorial »

A - Une enquête « nécessaire » ?

Notre enquête s'est efforcé de montrer ce en quoi la proximité, l'échelle locale, la dimension territoriale jouent un rôle fondamental et trop longtemps escamoté par les biais des enquêtes classiques et la plupart des développements théoriques sur la « société de l'information ».

Dans l'immense majorité des travaux, essais ou enquêtes portant sur les TIC, notamment dans ceux portant sur les usages sociaux et l'accès aux services, ce qui est particulièrement souligné, ce sont les multiples façons dont les TIC permettent de contourner voire d'annihiler les contraintes de distance. Le sous-bassement théorique de ces enquêtes est que les TIC permettent de s'échapper des contraintes de distance.

Comme l'ont montré par exemple les travaux d'Armand Mattelart⁸⁰, de Philippe Breton⁸¹ ou de Patrice Flichy⁸², la perspective de lecture dominante des phénomènes sociaux autour d'Internet a fait la part belle à l'échelle globale, à la « world philosophy » pour reprendre l'expression de Pierre Lévy⁸³.

D'un autre côté, les travaux d'Howard Rheingold⁸⁴, couramment présenté comme l'auteur de référence voire le « pape des communautés virtuelles », de même que la plupart des scientifiques enrôlés dans l'aventure californienne de la revue Wired, insistent également sur l'avènement d'une société mondiale, « société en réseaux » pour reprendre l'expression de Manuel Castells⁸⁵.

1. L'objet de notre enquête et ses principaux résultats...

On peut toutefois adopter un point de vue différent, qui consisterait à montrer comme ces TIC, en même temps qu'elles permettent effectivement de combattre la distance, permettent aussi aux individus de consolider leurs relations avec leurs proches (leur famille, leur groupe d'appartenance, leurs « tribus »...) ainsi qu'avec des lieux qui se trouvent de fait reliées par les pratiques individuelles et collectives de ces TIC. Nous sommes effectivement partis de l'hypothèse que l'usage des TIC, ici Internet, devenait un outil de plus en plus important dans la maîtrise de leur environnement par les individus.

Ce que l'on appelle ici la « maîtrise de leur environnement » recoupe :

- le maintien de relations denses (communications régulières) avec les proches (famille, amis, collègues, membres d'une diaspora...)

⁸⁰ Armand Mattelart ; La communication-monde » ; Coll. QSJ ; Ed. Puf ;

⁸¹ Philippe Breton; Le culte d'Internet;

⁸² Patrice Flichy; L'imaginaire d'Internet;

⁸³ Pierre Lévy; World Philosophy;

⁸⁴ Howard Rheingold;

⁸⁵ Manuel Castells;

- la consultation ou la consommation de services produits localement

Cet environnement correspond donc à des pratiques sélectives dans la circulation des individus dans l'espace. Tout ce qui permet d'améliorer, de sécuriser, de fiabiliser cette circulation dans l'espace produit de la territorialité. C'est pourquoi nous avons posé des questions par exemple sur la « fiabilité des informations trouvées sur Internet », ou sur l'implication dans la vie de la cité.

Il s'agissait de mettre l'accent sur cette dimension escamotée de l'usage de ces TIC, et par là, de tester toute une série de questions :

- comment les usages prennent des sens différents en fonction de la distance entre émetteurs et récepteurs d'information.
- comment l'information peut acquérir de la fiabilité à partir du moment où elle s'inscrit dans un rapport de proximité,
- comment elle en perd quand elle devient difficile à valider par des médiations de proximité...

En bref, cette enquête avait pour objet d'évaluer la portée des services développés sur internet par les collectivités locales ou par d'autres acteurs présents sur le territoire de ces collectivités ou produisant des informations pertinentes localement. L'« Internet territorial » ne saurait être confondu avec un « Internet local ». Il n'est pas assimilable à l'ensemble des producteurs de services ou d'information présents localement, car il inclut des producteurs qui, quoi que n'étant pas présents localement, produisent des services pertinents au regard des pratiques locales. Par exemple, le service des « Pages Jaunes » qui s'auto-déclare comme le premier site Internet des services de proximité, ou encore les sites des banques ou celui de la SNCF font partis selon nous de cette catégorie de l'Internet territorial.

En fait, nous nous intéressons à une question trop longtemps sous-évaluée ou minorée : la dimension territoriale des techniques d'information et de communication. Les TIC, et Internet parmi elles, sont effectivement des outils qui permettent de solidifier, de pérenniser des modes de relations sociales, et, au sein de ces relations, la question des « échelles de pertinence » ne disparaît nullement au profit d'un quelconque « village global ».

Les perspectives que dessinent cette enquête ne sont toutefois nullement passéistes. Il ne s'agit pas de montrer ce en quoi il y aurait, ci et là, des résistances à la communication globale et sans distance, mais bien de montrer quelles sont les dynamiques spécifiques qui fondent la dimension territoriale de l'information-communication.

Pour autant, l'information-communication territoriale ne saurait selon nous être assimilée à l'information-communication locale. La dimension territoriale est en effet à la fois locale et non locale, le territoire n'est pas synonyme de localisme.

2. Eléments de définition d'un « internet territorial » ?

Dans son rapport, le *Technopolis Group* met en exergue un phénomène inattendu : la réhabilitation de la proximité géographique au travers de l'usage d'Internet. « Premièrement, il y a une croissance dans le nombre de sites web indigène créés (...). Deuxièmement –et

ironiquement- la globalisation de l'internet a accru les besoins de localisation (...)»⁸⁶. Les auteurs du rapport observent par ailleurs que la France, avec les pays nordiques et la Grèce, fait partie du groupe des pays où les contenus des sites sont majoritairement « indigènes ».

Faut-il alors être surpris si les sites des mairies représentaient dès 2003 en France 80 % des sites Internet publics visités ? Ce qui signifierait que l'Internet public, apprécié à partir des sondages prenant en compte les usages des internautes, serait dans la très grande majorité des cas, l'Internet communal. Devenus usagers des sites, les citoyens viennent souvent chercher une information pratique telle que le renseignement sur les démarches administratives, les coordonnées des services, les interlocuteurs compétents, les coordonnées des administrations et organismes locaux. Pourquoi la mairie ? Parce qu'elle est à la fois très près des citoyens et qu'elle se retrouve le plus souvent au cœur de leur proximité quotidienne, mais aussi relativement facile d'accès. En effet, partout où l'on a pu mesurer le phénomène, on a constaté que l'existence d'un environnement « rassurant », « proche », « convivial »... augmentait les chances d'un accès ou d'un contact Internet et surtout pouvait abaisser les freins des habitants les plus circonspects face à Internet.

a) Territorialités et identités dans le « cyberspace » ?

Dans la production de territoires, plusieurs processus entrent en jeu de façon diachronique ou synchronique, convergente ou divergente. Les éthologues d'un côté, les quelques géographes qui se sont intéressés à la géographie du pouvoir et ceux qui s'intéressent à la production de territoires, considèrent généralement qu'un territoire se définit notamment par l'instauration d'un périmètre. A l'intérieur de ce périmètre, on est dans « son territoire », au-delà, on fait des incursions en dehors de ce territoire.

Or, avec la multiplication des usages des TIC ou d'Internet, notamment de l'« Internet mobile », les usagers sont désormais en capacité à pouvoir articuler, superposer ou confronter plusieurs territoires. Le territoire « traditionnel » des communautés locales, qui s'est historiquement construit sur le principe de la « continuité spatiale » se trouve potentiellement mis en concurrence avec des territoires en réseaux, qui recourent davantage au principe de la « connexité spatiale ». Continuité contre connexité spatiales semblent opérer les principales transformations des espaces de vie, d'activités, de relations sociales, d'accès à la culture, aux débats démocratiques...

b) L'invention d'un « territoire public » comme innovation politique...

La question qui se pose est donc celle de la légitimité des collectivités locales à produire un « **territoire public** ». Le « territoire public » ne doit pas être confondu avec le concept d'« espace public » tel que défini par le philosophe allemand Jürgen Habermas, mais il en fait partie. La différence entre l'un et l'autre est ce qui accompagne en même temps la transformation d'un espace en un territoire et celle d'un espace virtuel en territoire de référence pour un collectif, une micro-société.

L'espace public « habermassien » est celui qui permet l'émergence de la démocratie moderne, dans la tension entre l'expression du pouvoir politique et l'opinion publique. Il se concrétise

⁸⁶ Technopolis Group, *Indicators for Europeans Digital Contents for the Global Network :Final Report, Measurement for DG Information Society* ; Vienna; April 2003; P. 1. (traduction de l'anglais vers le français assurée par l'auteur)

dans un système de relations complexes entre le pouvoir, les médias et les groupes sociaux représentatifs. Il produit un ensemble complexe d'acteurs représentatifs, qu'il s'efforce par ailleurs d'institutionnaliser : les Parlements, les Conseils Economiques et Sociaux, les Syndicats, les grandes associations, dans les pays de culture anglo-saxonnes, les lobbies...C'est dans ce labyrinthe que se produit la régulation et le dialogue politique. La décision politique moderne s'affiche volontiers comme le résultat d'un compromis savant entre le pouvoir exécutif et les « partenaires sociaux ».

Or, ce système est en train d'évoluer. Il est en crise, même si, ici, l'état de crise, est d'une certaine manière consubstantielle à sa propre existence dans la mesure où il repose sur une concurrence permanente entre les acteurs, entre le processus d'institutionnalisation que propose le pouvoir politique et la capacité des acteurs sociaux à renouveler leurs formes d'expression et à rompre l'enfermement que suppose ce processus d'institutionnalisation. En témoignent les formes très contemporaines de la contestation politique qui, on le voit en particulier depuis quelques années, cherchent à adopter d'autres façons de faire. Cette recherche a pour effet de produire une délégitimation des structures impliquées dans la régulation institutionnelle de la décision politique. Par exemple, on assiste depuis quelques années à un fort recul de la légitimité des grands syndicats à négocier avec le pouvoir politique dans la mesure où ils apparaissent de plus en plus souvent « débordés par leurs bases ».

Face à cette crise des différents systèmes de représentation et des formes de dialogues institutionnalisés, on assiste à une recherche tout azimut d'innovations. C'est en particulier ce qui explique la montée en visibilité de la fonction de « médiateurs », que ce soit le « médiateur de la République », sorte de « médiateur central », ou que ce soient les différents médiateurs des nombreux grands médias (le « médiateur de France Inter », celui de la télévision publique...), ou encore des « structures administratives indépendantes », à l'instar de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté, créée dès 1978) du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel... Ce qui transparait alors, c'est l'intérêt de « fonctions arbitrales » indépendantes ou au moins réputées indépendantes entre le pouvoir politique et les médias.

Cette tendance s'accompagne toutefois de tendances contradictoires. En effet, que ce soit au travers de l'exemple du régime gouvernemental italien depuis le retour au pouvoir exécutif de Silvio Berlusconi ou de certaines expressions de contrôle des médias telles qu'on a pu l'observer sous la Présidence de Georges W. Bush aux U.S.A. suite au traumatisme des attentats du 11 septembre 2001, ce système n'est pas exempt de nombreuses compromissions entre pouvoir politique et pouvoirs médiatiques. C'est d'ailleurs ce qu'avait déjà exprimé le journaliste Paul-Henri de Virieu dans son ouvrage au titre très évocateur : « La Médiacratie »⁸⁷, et qui se retrouve encore sous l'expression de « sondocratie » où le pouvoir s'exprime dans l'opportunisme des sondages d'opinions. .

Cette perte de légitimité des différents acteurs ou des différentes organisations ou institutions représentatives nous paraissent au cœur des évolutions récentes qui se traduisent par **l'invention d'un « territoire public »**. Cette perte de légitimité prend sa source dans la complexification du système politique et social, dans ce qui fait système entre le politique, le médiatique et la société. Cette complexification peut être vue comme un « éloignement » symbolique et pratique. Cet « éloignement » ou cette « prise de distance » est le signe d'une

⁸⁷ Paul-Henri de Virieu ; La Médiacratie ; Ed. Flammarion ;1992

dilution du sens, ce dont témoigne par exemple la façon dont les frontières entre partis de droite et partis de gauche sont questionnées par des partis du centre et par les « politiques d'ouverture » (citations). La montée des abstentions de vote aux différents scrutins organisés est un autre signe patent de cette crise du système. En fait, ces abstentions varient beaucoup en fonction des types de scrutins. Moins les enjeux sont perçus, plus le système d'action apparaît complexe, et plus le taux d'abstention est important. C'est sans doute ce qui explique les difficultés persistantes des élections au Parlement de l'Union européenne, celui-ci cumulant le double inconvénient d'apparaître complexe (jusque parfois à être stigmatisé comme étant inféodé à une bureaucratie tatillonne, inefficace, et déshumanisée, « kafkaïenne » en un mot) et très « éloigné » des électeurs.

Pour réduire à la fois la complexité et l'éloignement, le système politique a inventé historiquement plusieurs parades, telles que l'incarnation ou la personnalisation et la symbolique de la proximité. De façon très symptomatique, les élections dans lesquels le taux de votant est le plus haut sont précisément les élections présidentielles (dans lesquelles le processus d'incarnation/personnalisation joue de la façon la plus manifeste) et les élections communales, qui, quant à elles, ont le double avantage de l'incarnation/personnalisation et de la proximité symbolique et pratique.

Or, si l'exécutif national a toujours été préoccupé par sa capacité à utiliser les médias à son avantage, les pouvoirs politiques communaux n'ont acquis que récemment une relative « maîtrise » de leur « espace médiatique ». Ce phénomène est évidemment lié aux débuts de la réflexion sur la décentralisation politico-administrative. C'est à partir des élections municipales de 1971 que l'on voit se développer en France les « bulletins » ou « journaux » d'information municipaux. Cette innovation permet à la fois aux élus locaux de se « professionnaliser » (c'est en quelques sortes la fin des « notables locaux ») et de remettre en question le monopole de la Presse Quotidienne Régionale en matière de diffusion des informations locales. Les élections municipales de 1978, en accélérant le phénomène, tendent à la généraliser. Il convient de noter que cette innovation est contemporaine de deux autres qui semblent avoir joué dans le même sens : les débuts de l'informatisation communale, qui permet une rationalisation du fonctionnement de l'administration locale, et la mise en place, au moins dans les grandes villes de « cabinets » du maire, structures de conseil politique qui n'existaient jusqu'alors qu'aux niveaux du gouvernement central au travers des différents ministères. L'informatisation d'un côté, les cabinets du Maire de l'autre, ont eu pour rôle essentiel de « réduire la complexification » de la décision politique.

c) Les territoires publics comme innovations sociales urbaines

Au-delà de leurs dimensions politiques, les TIC et Internet sont les outils d'une redécouverte de nouvelles socialités, de nouvelles aménités urbaines... Avec la croissance urbaine, le développement, à côté des territoires « continus », de « territoires en réseaux », il se pourrait fort bien que les TIC aient pour rôles essentiels d'offrir la possibilité aux usagers de recomposer des territoires à l'intérieur d'un espace de plus en plus complexes, contradictoire, indifférencié.

Autrement dit, les TIC et Internet apparaîtraient comme des outils susceptibles de remettre de l'ordre, de réorganiser l'espace. Ils seraient porteurs de « nouveaux périmètres » dans l'espace, de nouveaux processus d'indentification sociale. Généralement appréhendés comme des outils au service de la montée des individualismes, ces TIC permettraient aussi de se

« relier », de se « référer » à des groupes sociaux, sa famille ou sa famille élargie, sa ou ses communautés d'origine ou de référence...

Comme le montrent de nombreux et récents travaux de sociologie urbaine, les habitants des villes d'aujourd'hui appartiennent ou se réfèrent de plus en plus à des « groupes sociaux » diversifiés. L'habitant des villes ne peut plus se définir simplement en référence à son lieu de résidence, à son travail, à ses pratiques sociales ou culturelles. Si, pendant longtemps, la production de la société s'inscrivait dans ces principes de « localisation » fortement corrélés entre eux (le lieu de résidence, le lieu de travail, les lieux des loisirs étaient en partie déterminés les uns par les autres, comme enchaînés entre eux), c'est ce principe même qui est fortement remis en question par les formes récentes de l'évolution des sociétés urbaines.

Comme le montrait dès 1988 Michel Maffesoli avec « Le temps des tribus ; le déclin de l'individualisme dans les sociétés postmodernes »⁸⁸, les logiques à l'œuvre dans la production des « groupes sociaux » peuvent aussi se référer à des pratiques de consommation et à leur gestion symbolique. Contrairement à la stabilité induite par l'organisation « traditionnelle » en classes sociales et en groupes sociaux, le néo-tribalisme est caractérisé par la fluidité, les réunions ponctuelles et la dispersion.

La multiplication, par les grandes enseignes de distribution commerciale, des « cartes de fidélité » est une réaction à cette disparition du lien de fidélité qui existait autrefois entre « groupes sociaux », voire « classes sociales » et pratiques de consommation. C'est précisément parce que le client est de moins en moins lié à une enseigne, à une marque, à une localisation, qu'il est de plus en plus « inconstant » ou « volatile »... qu'il apparaît important de le « relier » par toute une série d'astuces de marketing.

B - Les grandes caractéristiques de l'Internet territorial : les premiers résultats de notre enquête

Plusieurs questions nous ont permis d'appréhender cette dimension territoriale des usages d'Internet. Pour l'essentiel, ces questions portent sur la confiance qu'ont les usagers dans l'information, dans les sites qu'ils fréquentent, l'opinion qu'ils ont du site web de leur collectivité de résidence, sur les usages prédéfinies en relations avec des pratiques citoyennes locales...

1. Confiance des usagers dans l'information trouvée sur Internet

Si, à ses débuts, l'information trouvée sur Internet avait permis à certains auteurs optimistes de présenter le réseau comme la plus grande encyclopédie mondiale, le réseau de tous les savoirs, il est apparu à l'usage que l'information qui circule dans le réseau n'a pas de grands rapports avec celle qui est compilé dans les encyclopédies traditionnelles. Certes, avec Wikipédia par exemple, il existe aussi une encyclopédie d'un genre nouveau sur Internet, mais le réseau apparaît bien davantage comme un immense labyrinthe, dans lequel de l'information crédible voisine avec de l'information qui ne l'est pas.

En fait, le monde de l'internet oscille en permanence entre deux principes, celui de l'encyclopédie et celui du labyrinthe ou du chaos ; celui de l'information fiable et celui de la rumeur, de la désinformation ou des fantasmes.

⁸⁸ Ed. La table ronde, Paris, 1988

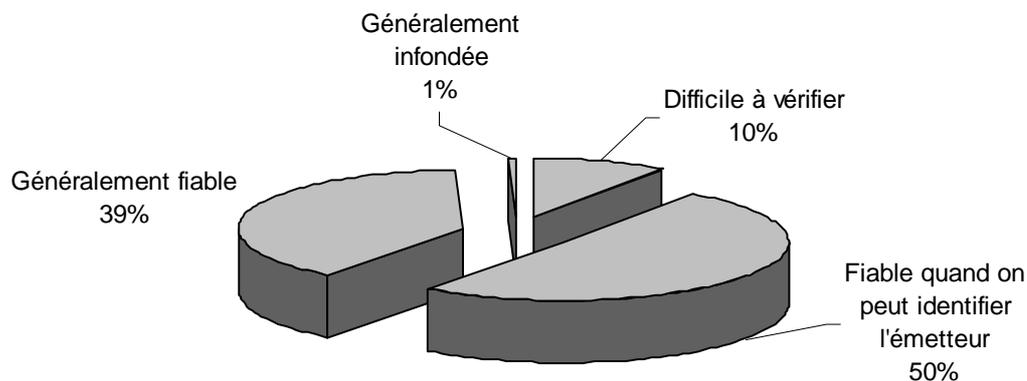
Il existe un grand nombre de tactiques possibles, de la part de l'utilisateur, pour éviter de se perdre dans ce labyrinthe. Elles ont pour but essentiel l'identification des sources productrices de l'information. Cette capacité à identifier les sources a à voir avec le niveau de formation des individus, mais on peut aussi poser l'hypothèse que cette capacité ait à voir avec la notion de proximité. On peut d'autant plus se fier en une information qu'elle prend sens dans un contexte que l'on connaît, qui constitue son environnement quotidien. L'information acquiert de la véracité dès lors que l'on peut être en capacité de croiser différentes sources émettrices. Or, plus l'information est « locale », plus on a de chances d'être mis en relation avec différentes sources émettrice de la même information. Le territoire devient dès lors une sorte de lieu dans lequel s'organise la redondance des sources et des circuits d'information, ce qui lui donne un rôle particulier, un peu comme une caisse de résonance de l'information en même temps qu'une médiation entre le principe de l'encyclopédie et celui du chaos.

Elle est diversement appréciée. En fait, on distingue clairement deux groupes, composés par :

- ceux qui considèrent l'information comme « généralement fiable »
- ceux qui la considèrent comme « fiable quand on peut identifier l'émetteur ».

et deux groupes de taille beaucoup plus réduite :

ceux qui la considèrent comme « difficile à vérifier »
ceux qui considèrent l'information comme généralement infondée (groupe résiduel)



Graphique 31 : Comment trouvez-vous l'information trouvée sur Internet ?

2. Fréquentation des sites Internet

Sur les usages d'Internet, les enquêtes les plus fréquentes sont précisément celles qui portent sur la fréquentation des sites Internet. Citons notamment les enquêtes réalisés par l'Institut Médiamétrie, par l'Ipsos, la Sofrès...

En fait, l'explication en est que ce type de données est au cœur même du modèle économique de la production de l'information sur Internet, les sites les plus visités étant ceux qui peuvent négocier les meilleurs contrats avec les annonceurs publicitaires.

La part de ces sites qui renvoie à l'internet de proximité est assez difficile à évaluer précisément, aucune enquête de référence n'ayant porté sur ce sujet. La seule réponse explicitement en relation avec la dimension locale est celle qui concerne « les sites de médias locaux », mais on peut toutefois considérer qu'une part significative des sites publics et parapublics, des sites portails généralistes ou thématiques, des sites associatifs ou militants, des sites communautaires... peuvent également inclure cette dimension « locale ». Le gros problème, dans la définition de l'« internet territorial » vient précisément du fait que, dans les grandes enquêtes sur la consultation des sites internet, cette distinction entre ce qui est à l'échelle territoriale et ce qui est à l'échelle nationale ou « globale » n'est jamais effectuée.

Quelle(s) source(s) d'information utilisez-vous sur Internet ?	% répondants
Les sites communautaires	4,7
Autres	6
Les sites associatifs ou militants	6,7
Les sites portails thématiques	8,4
Les sites produits par les internautes (blogs, pages personnelles...)	9,3
Les sites de médias locaux	10,2
Les encyclopédies collaboratives	11,3
Les sites publics et parapublics	11,4
Les sites portails généralistes	12,3
Les sites de médias nationaux (presse, radio, TV)	19,6

Les sites les plus visités sont ceux des médias nationaux en ligne : Le Monde, avec sa version Le Monde.fr arrive ainsi très largement en tête des citations. Sur 3297 commentaires, ce quotidien est cité 526 fois. En fait, un nombre significatif de commentaires mélangent sans distinction médias nationaux et régionaux. Ainsi, Ouest France, La Voix du Nord, voire des éditions électroniques du bulletin d'information de la commune de résidence sont-ils cités dans les commentaires de la rubrique « Médias nationaux ».

En deuxième position, ce sont les portails généralistes qui sont le plus consultés : Google ; les sites des fournisseurs d'accès à Internet (Orange, Alice, Free, Yahoo, Darty...). « Les Pages jaunes » sont également bien présentes.

Les sites publics et para-publics sont régulièrement visités par 11,4 % des répondants (les sites en « .gouv.fr », celui des Impôts ; de la Caisse d'Allocations Familiales ; Légifrance, service-public.gouv.fr, sites communaux...).

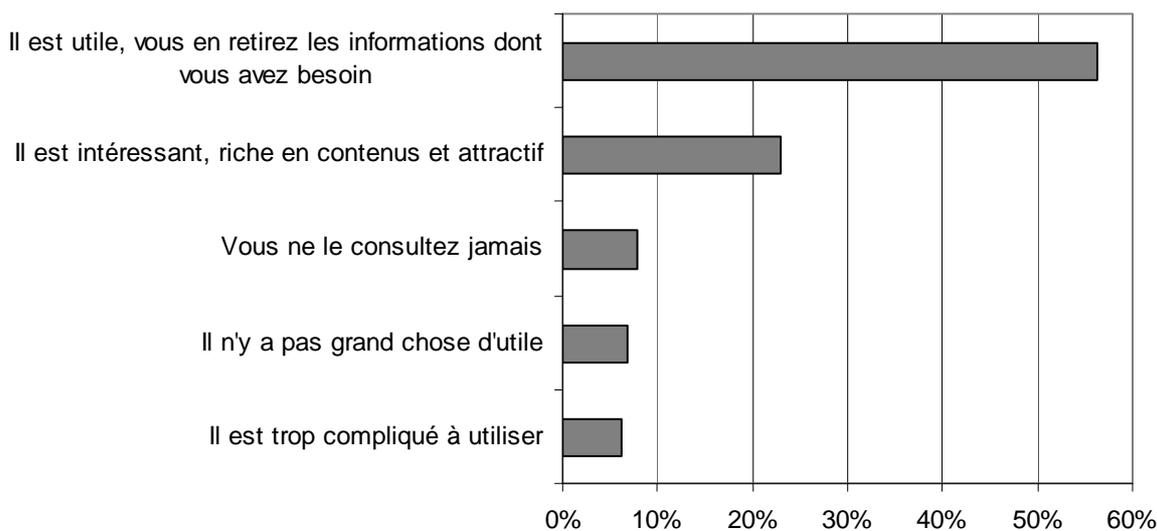
Parmi les sites d'encyclopédies collaboratives, c'est Wikipédia qui domine très largement. Wikipedia, Ekopedia, Wikitionnaire constituent de fait des ressources informationnelles importantes pour nos répondants. On peut également noter la version brestoise wiki-brest (qui n'est évidemment mentionnée que par les répondants brestois), dans la mesure où cette Ville reste pionnière dans ce type de services aux habitants.

Les sites de médias locaux sont également très souvent cités parmi les réponses (à noter que pour un nombre significatif de répondants, le site web de leur commune est assimilé à celui d'un média local). Le nombre de citation d'un même média local est évidemment directement lié au nombre de répondant par localité. On peut ainsi observer que le quotidien en ligne de l'île de La Réunion soit souvent cité dans les commentaires est notamment lié au nombre

significatif de répondants résidants dans l'île, et en particulier dans la commune de Saint Joseph.

3. Opinions sur le site de la ville de résidence

Sur l'ensemble de la population d'enquête, 77 % ont répondu à cette question (4457 réponses, sur 5756 questionnaires collectés), ce qui constitue un score assez surprenant, mais s'explique par la méthode utilisée dans l'administration du questionnaire⁸⁹.



Graphique 32 : Opinion sur le site de la ville de résidence

L'opinion des répondants est globalement très positive. Près de 80 % des répondants considèrent qu'il est utile et qu'ils en retirent les informations dont ils ont besoin (56,25 %) et près de 23 % répondent qu'il est intéressant, riche en contenus et attractif.

« J'ai quasiment toujours trouvé la réponse ou le point de contact. Le site est effectivement très riche et vivant C'est une très bonne source d'information sur Carquefou - bien relayée par la newsletter. Je ne peux que vous encourager à continuer à nous procurer ce service »

La plupart des commentaires ne propose aucune suggestions pour améliorer le site : *« il ne me vient aucune idée pour le moment »* ; *« Il y a tout ce que je désire »* ; *« il ya pas mal de choses sur le site »* ; *« J'ai bien une idée mais vous allez rougir...!!! »* ;

Quelques commentaires mentionnent des critiques légères ou des suggestions d'améliorations : *« mais il est compliqué dans son organisation »* ; *« mais manque les arrêtés municipaux »* ; *« manque de couleur chaude »* ; *« Miss à jour plus souvent »* ; *« plus de photos »*...

Il n'y a donc qu'un peu plus de 13 % des répondants à se déclarer soit insatisfaits : *« trop compliqué à utiliser »* ou ne proposant *« pas grand-chose d'utile »* ; tandis que 7,8 % ne le consultent jamais.

⁸⁹ Cf Infra, p°

L'argument de la complexité se décline de différentes façons : « *c'est un vrai labyrinthe* » ; « *architecture peu cohérente, information non syndiquée (rss)* » ; « *beaucoup de mal à rechercher une info précise comme trouver les dates de passage des encombrants par quartier ou les horaires de garderie* » ; « *beaucoup d'information que l'on peut trouver ailleurs en page d'accueil, et les infos qu'on ne peut trouver que sur le site ne sont accessibles que par recherche ou après une dizaine de clic* » ; « *c'est parfois difficile de trouver l'information qu'on cherche* » ; « *Comme souvent trop de termes "informatiques" que les novices ne comprennent pas* » ; « *Confus, peu clair* » ; « *difficile de trouver ce que l'on cherche du premier coup, il faut tâtonner* » ; « *difficile de trouver une information, le webmestre ne répond jamais. Il ne donne pas l'envie de s'y attarder !* ».

Cet argument provient autant d'usagers avertis que non avertis comme le signale un certain nombre de référence techniques (*syndication, flux RSS, « il n'est pas conçu de façon intuitive, il n'y a pas de logique par rapport à d'autres sites »...*).

Parmi ceux qui considèrent le site comme peu utile, on trouve des jugements portant sur la forme : « *Triste et désuet. Peu dynamique, vieillot !!!* » ; ainsi que sur le fonds, l'essentiel étant alors dans la pauvreté de l'information, son actualisation parfois aléatoire...

4. Vie sociale

Comment utilisez-vous internet pour vos loisirs et votre vie sociale ?	% répondants
Je participe à la vie de mon quartier	2
Je reste en contact avec ma communauté d'origine	2,2
Je participe à un club, une association sportive	3,7
Je fais des rencontres, je crée des liens	4
Autres	4,3
J'utilise des sites communautaires, des réseaux sociaux	5,3
Je cherche, j'échange des informations sur mes hobbies	6,5
Je m'amuse, je joue en réseau	6,8
Je publie mes contenus perso (blog, photos...)	7,9
Je consulte des résultats sportifs	9,9
J'organise mes loisirs	11,5
Je consulte les programmes télé	11,7
Je communique avec mes proches (messagerie, chat...)	24,1

Notre étude permet d'incarner trois niveaux. Dans l'ensemble des questions posées, on peut établir une différence entre trois types d'usages, selon que les personnes « consultent », « communiquent » ou « publient ».

L'usage qui consiste à consulter est sans doute le plus accessible et le moins « créatif », en même temps, il n'est pas exclusif d'autres usages. On peut aussi admettre que, pour les réponses « je consulte les programmes télé » ou « je consulte des résultats sportifs », il s'agisse pour les répondants de mieux maîtriser les flux d'information médiatique. Par exemple, la consultation des programmes télé à partir du Web renvoie à la complexité liée à la multiplication des canaux de télévision (TNT, chaînes du câble ou du satellite...).

Pour ce qui touche à la communication, la réponse la plus fréquente (24 %) est celle qui renvoie à un usage d'Internet en relation avec le groupe des « proches », qu'il s'agisse de la famille ou du groupe social d'appartenance.

Avec la famille, les usages consistent le plus souvent à communiquer pour réduire la distance entre les lieux de résidence (« *abolition de la distance avec principalement les enfants et petits enfants* » ; « *avec les amis et enfants éloignés dont certains à l'étranger avec décalage horaire* » ; « *avec ma fille et mon petit fils qui sont à Mayotte* » ; « *avec skype via la vidéo ; ma famille est dispersée (nord - centre - ouest), ce mode de communication nous permet de voir plus régulièrement* » ; « *je peux communiquer aisément avec la web cam avec mes enfants et petits enfants* »...).

On peut observer que cet usage qui consiste à maintenir le lien malgré la distance est assez souvent le propre de personnes âgées ou tout au moins de personnes ayant des enfants vivant loin d'eux, voire à l'étranger. Ainsi, ce type d'usage semble avoir un rôle important dans la diffusion des usages auprès de la population des grands-parents, très tournée vers le lien familial (« *mes enfants petits enfants et arrières petits enfants* »). Cette population correspond par ailleurs assez bien à celle des personnes de plus de 65 ans et qui a longtemps été considérée comme relativement peu réceptive à l'usage des TIC en général, en particulier celles liées à Internet. Or, on constate que le logiciel Skype ou l'équipement en Webcam constituent des usages assez courants dans cette population.

En fait, le lien familial constitue un motif important dans la diffusion des usages à l'intérieur des cercles familiaux. Rester en contact revient alors à s'équiper et à participer à ce type de communication (« *toute ma famille est équipée, alors plus simple la communication* »).

Un usage assez fréquemment commenté renvoie également à l'échange de photos de familles ou entre amis (« *J'échange avec mes enfants. Je vois les photos de mes petits-enfants* ») ainsi qu'à l'usage de MSN.

Cette volonté de maintenir un lien malgré la distance se retrouve aussi chez les personnes qui ont dû déménager, changer de lieu de résidence et parfois s'éloigner significativement et qui désirent conserver un lien avec leur localité, leur région ou leur pays d'origine ou de référence.

A noter que la réponse « Je reste en contact avec ma communauté d'origine » (« *je consulte des sites dans ma langue maternelle (Danemark)* ») n'a été choisie que par 2 % des répondants, ce qui renvoie, non pas à un usage marginal dans ce genre de contexte, mais plus certainement au fait que les personnes concernées sont peu nombreuses à avoir participé à l'enquête.

Enfin 7, 9 % des répondants se retrouvent dans la catégorie des usagers qui publient des contenus personnels sur le Web.

5. Pratiques citoyennes

Pratiques citoyennes	% répondants
Je participe à un média local (web TV, radio)	C
Je participe à un comité de quartier	1,5

Je participe à une association d'usagers, de riverains	1,8
J'anime un site, blog politique, militant	2,4
J'échange avec mes élus	4,1
Autres	5
Je participe à une activité bénévole, des actions d'entraide et de solidarité	5,2
J'anime une association	5,6
Je m'exprime dans des débats, des forums d'opinion, je signe des pétitions	8,7
Je me sensibilise aux enjeux du développement durable	11,8
Je suis l'actualité politique locale	23
Je consulte les médias, je me tiens au courant de l'actualité	29,8

Au registre des pratiques citoyennes, celle qui arrive en tête des réponses est la consultation des médias et de l'actualité, sans qu'il soit ici question de l'échelle territoriale à laquelle s'exerce cette pratique citoyenne. « Je suis l'actualité politique locale » arrive en deuxième position (23 % des répondants).

En fait les réponses les plus fréquentes sont celles qui se caractérisent par une quête d'informations. Etre citoyen, pour beaucoup des personnes interrogées, c'est donc surtout « être informé », « suivre l'information ».

A côté de ce groupe, il en existe un autre, qui développe des actions spécifiques, en relation avec la citoyenneté. Au-delà de l'acte d'information, il s'agit de participer, d'animer, d'échanger, de s'exprimer, de se sensibiliser. Ceux qui « suivent » l'information représentent plus de 50 % de notre échantillon, mais si on cumule les réponses de ceux qui s'inscrivent davantage dans l'action, ce qui renvoie aux différents types d'action mentionnés ci-dessus, on trouve un groupe représentant plus de 42 % des répondants.

Ce sont ces deux registres de pratiques qui nous permettent de distinguer des « citoyens-observateurs » et des « citoyens-acteurs » comme étant parmi les figures les plus significatives de ce que nous désignons comme étant les « Internautes territoriaux ».

VI. Les Profils d'utilisateurs

Les utilisateurs d'Internet constituent la population des Internautes. Le mot « internaute » fait à la fois référence au réseau Internet et à l'univers nautique. Cette dernière référence se décline d'ailleurs de multiples façons, les Internautes étant censés « surfer » dans le « cyberspace », lequel serait par ailleurs peuplé de nombreux « pirates » tandis que plusieurs « navigateurs » permettent à l'utilisateur de se repérer dans ce monde d'un genre nouveau.

Or, ces Internautes ont été un enjeu important, notamment à partir de 1994, date de parution du rapport officiel de Gérard Théry qui fut le premier à souligner « le retard français » en matière d'Internet : « (...) la France est en retard non seulement par rapport aux Etats-Unis, dont le dynamisme conduit à la domination du marché mondial, mais aussi par rapport à son principal partenaire, l'Allemagne. Ce pays aura, en 1996, 1,2 millions d'accès résidentiels et professionnels aux autoroutes de l'information »⁹⁰. Ce retard se manifeste essentiellement par le trop faible nombre d'Internautes, en proportion de la population nationale.

⁹⁰ Gérard Théry ; Les autoroutes de l'information ; Rapport au Premier ministre, La Documentation française, 1994, p. 107

Ce n'est toutefois qu'avec l'année 1997 et surtout 1998 que des politiques sont mises en œuvre de façon à accélérer le développement de cette population d'Internaute et ceci afin de rattraper le retard accumulé par la France en matière d'Internet ou d'évolution vers la « Société de l'Information ».

En raison de la politique publique mise en œuvre à partir de 1998, la question du lieu d'accès à Internet, que ce soit « à domicile », sur le « lieu de travail », « chez des proches », à « l'université ou dans l'établissement scolaire », dans un « cybercafé » ou dans un « lieu d'accès public à Internet », devenait éminemment stratégique.

Enfin, dans un contexte où le discours politique commençait à se polariser sur les mesures à prendre pour « réduire la fracture numérique », la question du lieu de résidence de l'utilisateur, que ce soit dans l'agglomération parisienne, dans une grande ville, une ville moyenne, une petite ville ou une commune rurale, renvoyait à des catégories d'Internautes indexé à cette taxinomie communale

A - Les niveaux de participation

Un grand nombre de typologies s'efforcent de sérier ce qu'est cette population des Internautes. Comment elle évolue, se transforme, ressemble ou non à la population nationale...

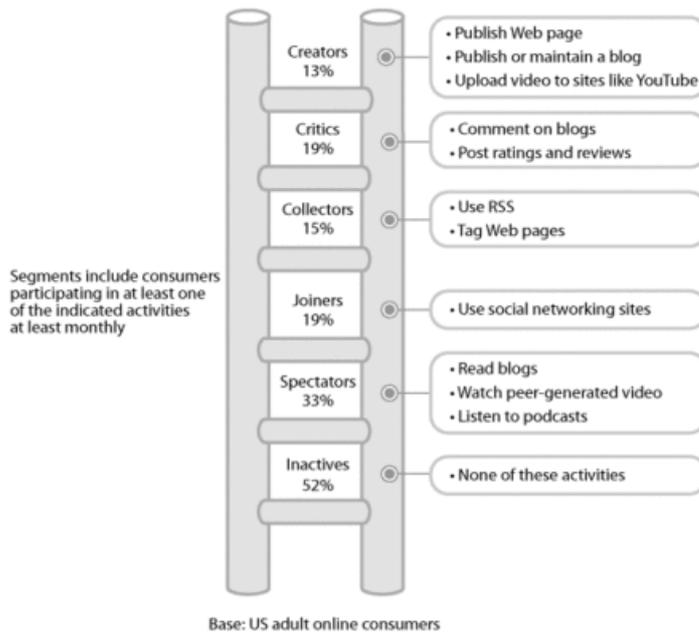
Historiquement, les premières sont celles qui classaient cette population en fonction de l'intensité de son usage d'Internet. On a ainsi très tôt distingué, dans la population des Internautes, ceux qui étaient des utilisateurs « assidus », « réguliers » ou « occasionnels ».

A la périphérie de cette typologie, on trouvait aussi les usagers compulsifs, pathologiques ou addictifs, qui ont donné des profils très tranchés comme les Geeks, les Nerds, le Otaku... Le succès médiatique voire littéraire ou cinématographique de ces figures très spécifiques a pu avoir un effet sur la façon dont les usagers d'Internet pouvaient être perçus, en insistant notamment sur les dimensions a-sociales de ces usages.

Les études sont très généralement réalisées à l'échelle nationale à partir de populations d'enquêtes représentatives de l'ensemble de la population en fonction de l'âge et du lieu de résidence.

1. La participation ou le degré d'implication des Internautes

Une étude portant sur « l'échelle de participation » (« *Social Technographics* ») réalisée par le cabinet Forrester aux Etats-Unis en 2006 repérait en fait six niveaux :



Source: Forrester's NACTAS Q4 2006 Devices & Access Online Survey
42057

Source: Forrester Research, Inc.

Dans cette typologie, les usagers « *Creators* » ne sont que 13 % tandis que les usagers « *Inactives* » représentent plus de la moitié de l'échantillon d'enquête (52 %). Cette étude montre qu'il y a une hiérarchie qui s'établit en fonction des usages. Plus les usages sont complexes, et plus les groupes d'utilisateurs sont réduits.

La part relativement faible des « *Creators* » (13 %), comparée à celles cumulées des « *Inactives* » et « *Spectators* » (88 %) semble indiquer qu'Internet pourrait n'être qu'un média assez traditionnel, contribuant en définitive assez peu à changer les règles du jeu d'un média de flux traditionnel. Ce qui semble changer, en définitive, serait plus dans la diversification/segmentation de l'offre en informations, voire en programmes, tandis que la faible proportion d'Internautes « *Creators* », ceux qui publient, ne contribuerait que marginalement au renouvellement du « système médiatique ».

Dès lors, ce qui compterait fondamentalement serait de voir en quoi la diffusion d'Internet rendrait compte de la diversification et de la segmentation de l'offre en informations et en programmes. En quelques sortes, il s'agirait de procéder à des études de consommation qui permettraient de mettre à jours de nouvelles pratiques en matière d'information et de communication.

2. « Internautes actifs » et « Internautes passifs »

Dans le cadre de notre enquête, nous avons distingué « **Internautes actifs** » et « **Internautes passifs** ». Les « Actifs » correspondent globalement aux « *Creators* » de l'enquête Forrester, qui sont également appelés par d'autres enquêtes des « Usagers créatifs ». Quant aux « Passifs », ils correspondent aux « *Inactives* » et aux « *Spectators* » de l'enquête Forrester. .

Près des trois quarts des répondants à notre enquête se retrouvent dans la catégorie des « Internautes Actifs ». Ces « Internautes Actifs » sont plus souvent des hommes que des femmes, ils sont généralement plus jeunes que les « Passifs », en particulier, on les recrute notamment dans la tranche d'âge des « moins de 18 ans », ce sont plutôt des élèves ou étudiants tandis que les « Passifs » se recrutent de façon plus privilégiée dans la catégorie des « retraités ». A noter que parmi les travailleurs indépendants, on trouve une très nette majorité

d' « Internaute Actifs » (91 % contre 9 % de « Passifs »). Les « Actifs » sont nettement plus diplômés que les « Passifs » et l'écart se creuse en proportion exacte de la croissance des niveaux de diplôme

a) Les Internautes « Actifs »

L'usage le plus répandu qui permet de faire la distinction entre les caractères « Actif » ou « Passif » est celui de la publication de contenus personnels (blogs, photos...). L'Internaute « Actif » se subdivise en fait en trois figures principales :

- ceux qui exercent une activité ou font des affaires sur internet (profil proche de celui des « traders » de l'enquête IPSOS). Ce sont ceux qui font la promotion de leur activité professionnelle (produits, services) sur Internet, qui gèrent leur entreprise (formalité, comptabilité), qui vendent des produits, des services, qui participent à des appels d'offres sur le réseau.

- ceux qu'on peut qualifier de « militants » et qui ressemblent aux « citoyens actifs » présentés infra⁹¹. Ils s'expriment dans les débats, les forums d'opinion, ils signent des pétitions ; ils animent une ou des associations, participent à une activité bénévole, à des actions d'entraide et de solidarité ; ils enrichissent la mémoire de leur ville (photos, récits, vidéos)...

- Les « éditeurs », autrement dit ceux qui publient et cherchent à diffuser leur information ; ils publient des contenus personnels et participent à des chantiers collectifs, tels que des encyclopédies en ligne, le partage des connaissances...

b) Les Internautes « Passifs »

Dans notre population d'enquête, les Internautes « Passifs » sont minoritaires (28 %). Ces Internautes « Passifs » sont globalement plus âgés que les « Actifs », plutôt de sexe féminin que masculin, demandeurs d'emplois, retraités ou sans emplois ; leur niveau de formation est moins élevé que celui des « Actifs » ; le revenu de leur ménage est globalement inférieur à 2000 euros par mois et ils sont un peu plus nombreux à résider dans les communes de moins de 20 000 habitants.

B – Usagers et Usages d'Internet

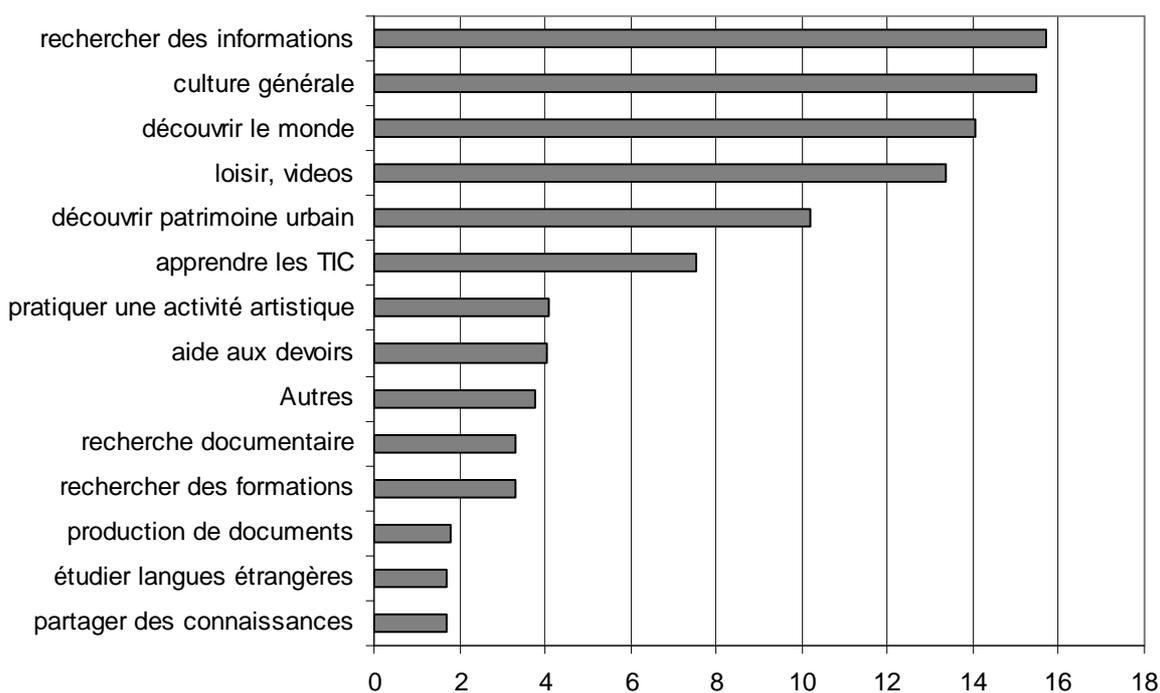
1. Les Usages

A mesure que l'outil se répand dans la population, que les accès se multiplient et en particulier que les accès à domicile deviennent le modèle dominant, à mesure que la population des Internautes ressemble de plus en plus à la population nationale, on aurait pu s'attendre à une certaine banalisation des usages d'Internet. Mais cette banalisation ne semble pas, du moins pour le moment, s'accompagner d'une normalisation des usages.

Le fait même qu'au sein des structures gouvernementales, existe une « Délégation aux Usages de l'Internet » indique d'ailleurs clairement que l'action politique est très consciente des

⁹¹ Cf Infra, p°

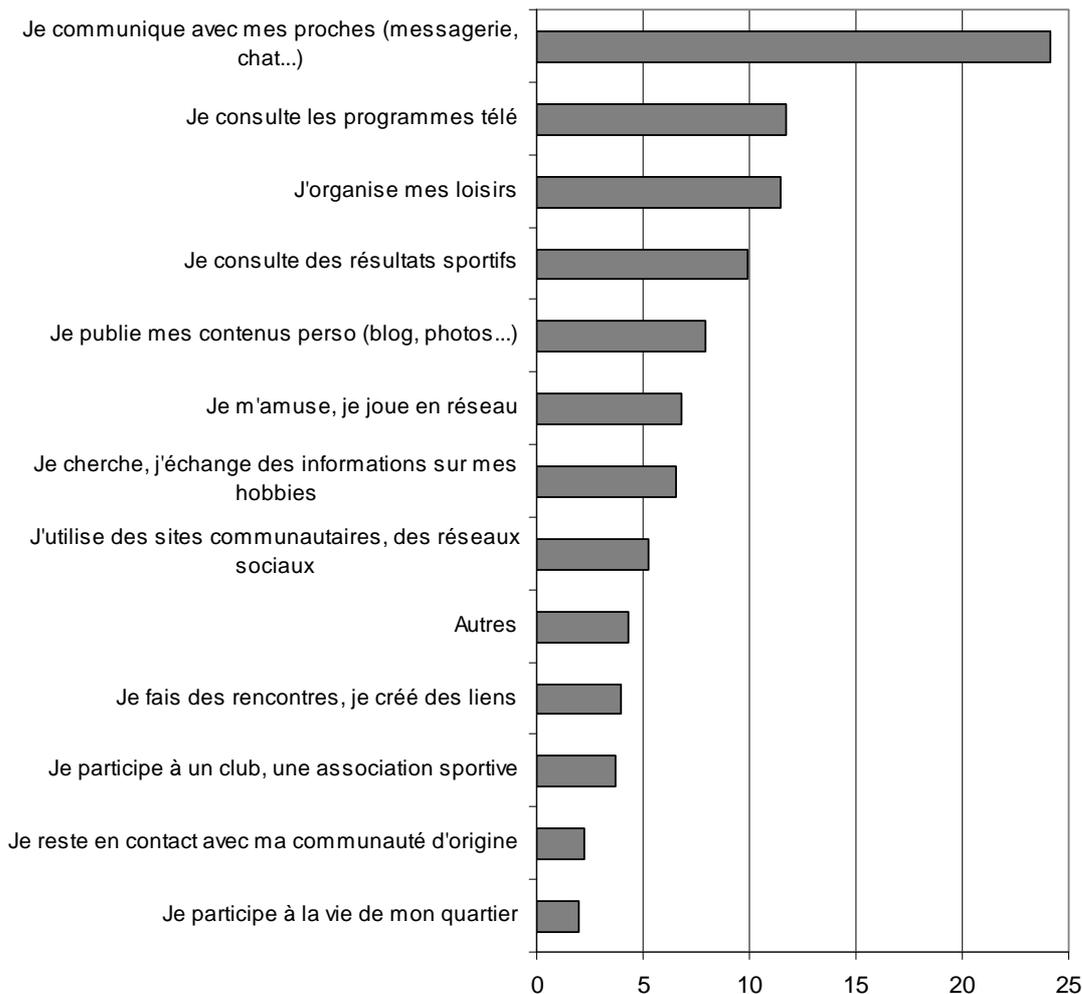
enjeux existant autour du développement des usages et de la capacité de ces derniers à être innovants. L'époque des pionniers d'Internet, qui a marqué la deuxième moitié de la décennie 1990 est certes dépassée, mais les usages d'Internet restent toutefois fortement liés à la capacité à innover, dans le monde des entreprises, de la vie sociale et culturelle, mais aussi dans la vie politique. Par exemple, les récentes élections présidentielles aux U.S.A. semblent avoir mis en lumière le rôle des « communautés en ligne » dans la promotion et la défense des idées politiques. Le vainqueur de ces élections a en effet également été le grand vainqueur de la compétition au sein des « communautés en ligne ». Si, depuis les études de Jon Katz sur les « Netizens »⁹², on sait qu'il est illusoire de songer que l'internaute a des pratiques ou des choix politiques significativement différents des autres électeurs, on se rend également de plus en plus compte de l'intérêt à mener campagne dans le monde de l'Internet parce qu'il contribue fortement à renouveler la communication politique.



Graphique 33 : L'usage d'Internet en matière de culture personnelle

Les usages les plus fréquemment cités sont en fait des usages assez frustrés : rechercher des informations, culture générale, découvrir le monde et loisir, vidéos. Les usages plus élaborés, tels que produire des documents, étudier une langue étrangère ou partager des connaissances sont relativement marginales (moins de 2 % chacune).

⁹² Jon Katz ;



Graphique 34 : L'usage d'Internet dans la vie sociale et les loisirs

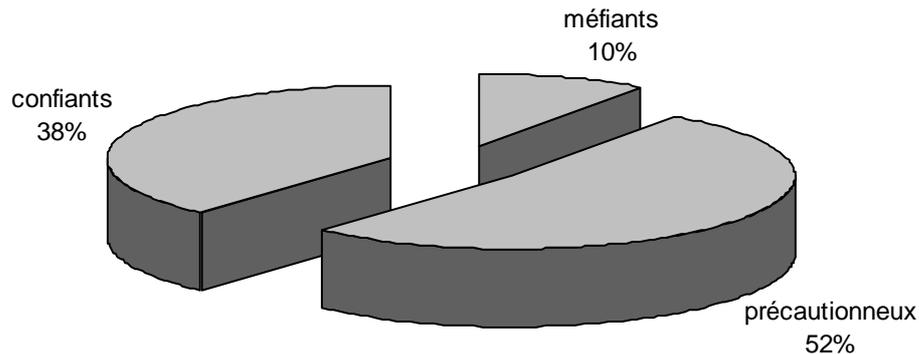
L'usage le plus fréquent (deux fois plus cité que celui qui arrive au second rang) est « je communique avec mes proches (messagerie, chat...) ». Juste après, ce sont la consultation de programmes de télévision, l'organisation des loisirs, la consultation de résultats sportifs... tandis que les usages les moins fréquents sont ceux qui renvoient à un investissement d'Internet dans le but d'élargir son milieu de relations : « je fais des rencontres, je crée des liens », « je participe à un club, une association sportive », « je reste en contact avec ma communauté d'origine », « je participe à la vie de mon quartier ».

Tandis que la « communication à distance » était censée nous affranchir des limites traditionnelles des territoires de vie, on voit bien que, dans la pratique, l'usage d'Internet correspond à un besoin de les consolider, de les reconstituer. Encore notre étude ne porte-t-elle que sur l'usage d'Internet. Si nous avions pu intégrer l'usage du téléphone mobile notamment, ce constat aurait certainement été encore renforcé.

2. La problématique de la fiabilité des informations

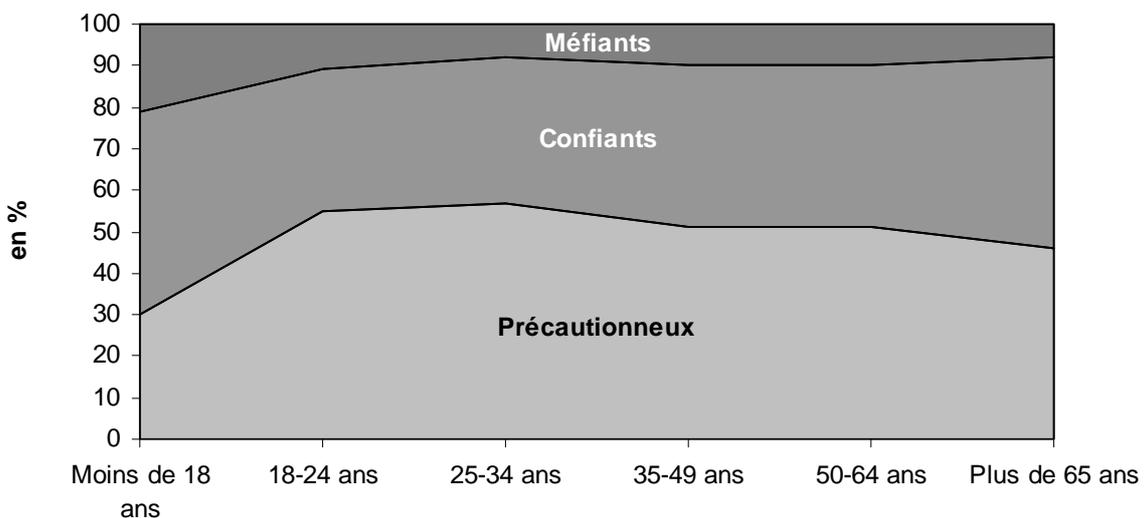
Ce qui caractérise fortement notre population d'enquête est en relation directe avec la façon dont les internautes considèrent la fiabilité de l'information véhiculée sur le réseau. En fonction de ce critère, nous avons réalisé une distinction en trois types :

- Les « précautionneux » sont ceux qui font confiance dans l'information si, ou quand ils peuvent en identifier la source.
- Les « confiants » correspondent aux usagers qui font confiance *a priori* dans l'information qu'ils trouvent sur Internet
- Les « Méfiants » enfin, sont ceux qui n'ont généralement pas confiance ou trouvent difficile à vérifier l'information trouvée sur Internet.



Graphique 35 : les profils d'utilisateurs en fonction du degré de confiance accordée à l'information trouvée sur Internet

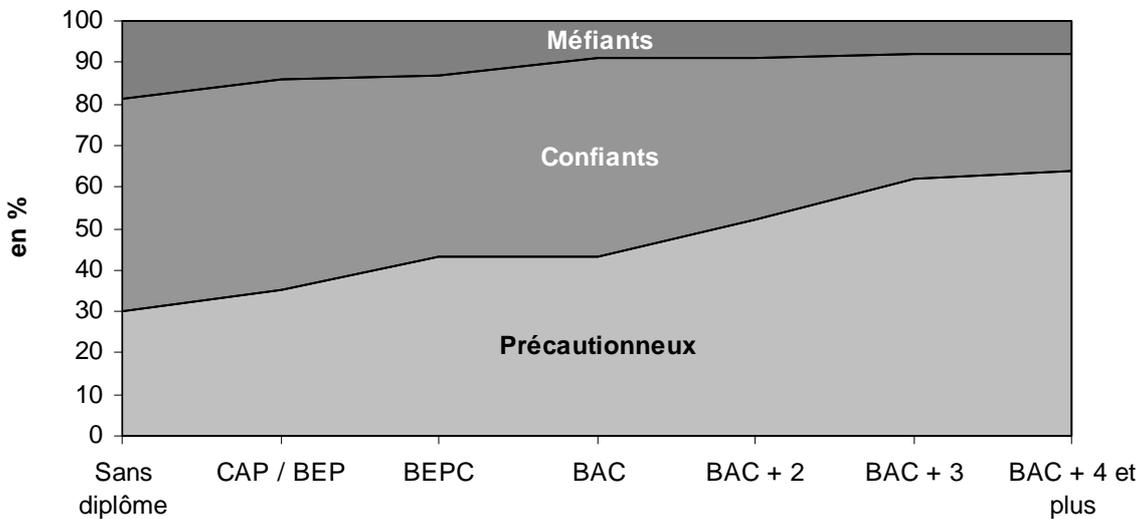
Les « précautionneux » constituent plus de la moitié de notre population d'enquête, mais les « confiants » sont également relativement nombreux. Ce sont donc les deux attitudes dominantes vis-à-vis de l'information trouvée sur Internet, tandis que les « Méfiants » sont en fait assez rares.



Graphique 36 : les profils d'utilisateurs en fonction du degré de confiance accordée à l'information trouvée sur Internet et selon l'âge

C'est dans le groupe des Internautes de moins de 18 ans que l'on trouve à la fois le plus d'utilisateurs « confiants » et d'utilisateurs « méfiants ». Dans cette classe d'âge, les « Méfiants »

représentent 21 % (deux fois plus qu'en moyenne sur l'ensemble des classes d'âge) et les « Confiants » 50 %. Les « précautionneux » se retrouvent majoritaires dans l'ensemble des classes d'âge, particulièrement dans celle des 25 à 34 ans (57 %) et dans celle des 18 à 24 ans (55 %).



Graphique 37 : les profils d'usagers en fonction du degré de confiance accordée à l'information trouvée sur Internet et selon le niveau d'études.

En fait, il apparaît très clairement que les usagers « précautionneux » sont ceux qui ont les niveaux de formation les plus élevés. Ils ne constituent que 30 % de la population n'ayant aucun diplôme et 62 % de celle ayant un Bac + 4 et plus. C'est à partir du Bac + 2 qu'ils représentent plus de la moitié de la population concernée. Les « Méfiants » se trouvent surtout dans les catégories de diplômes en dessous du BEPC. A partir du Bac, ils sont très peu importants, ce qui montre clairement que ce sont les individus qui composent le groupe des « Confiants » qui s'amenuise à partir du moment où on monte en niveau dans les diplômes supérieurs.

La maîtrise de l'outil et de la capacité à trouver des informations valides est donc fortement corrélée avec le niveau de formation des individus.

3. Les figures d'Internautes, en fonction des types d'usages.

Internet se présente comme un objet à la fois suffisamment « pratique » et riche en nombre et en diversité d'usages potentiels pour être l'objet d'appropriations très différenciées. La distinction qui nous intéresse ici est celle qui permet d'isoler des types d'usages dans lesquels à la fois la localisation de l'utilisateur et celle de l'information, de même que la localisation des personnes inscrites dans un processus de communication n'a pas d'effet. Et, de l'autre côté, les types d'usages qui prennent sens dans des logiques de localisation des individus et des informations. Pour les premiers cas, nous parlerons d'usages et d'utilisateurs « globaux », dans le second, d'usages et d'utilisateurs « territoriaux ».

a) Profils « Globaux »

Assez fréquemment, les typologies utilisées en France sont la transposition d'études réalisées aux Etats-Unis. La typologie réalisée par l'IPSOS en 2008 en est une claire illustration, elle révélait sept profils distincts. Le fait d'avoir choisi de conserver leur appellation en langue anglaise rend compte précisément de ce jeu de transposition de ce qu'on pourrait ici appeler des « profils globaux ».

- les « Passengers »

« Les passagers, qui « détestent perdre leur temps sur Internet », se connectent au Web pour rechercher une information (pratique ou liée à l'actualité) ou effectuer ponctuellement un achat, une commande ou une réservation on line. Ils passent juste le temps nécessaire et reviendront quand ils en auront besoin ».

- les « Expectateurs »

« Les expectateurs sont, pour la plupart, les derniers arrivants sur la toile. Ils « tâtonnent encore pour utiliser Internet ». Actuellement, leur présence occasionnelle s'illustre par une posture de spectateur (consultation des sites d'actualité générale, sites de météo, mails) mais sont dans l'attente d'une meilleure connaissance pour élargir leur utilisation ».

- les « Chineurs »

« Pour les chineurs, Internet est à la fois passionnant et pratique. Ils exploitent cette « mine d'informations inépuisable » en consultant essentiellement des sites pour s'informer sur leurs centres d'intérêt : décoration, mode, beauté, bien-être, gastronomie, voyages. Ils sont adeptes du shopping on line ».

- les « Companions »

« Les companions sont dans la culture de l'échange et de la rencontre. Les blogs, les messageries instantanées, les forums et les chats sont leurs moyens de communication favoris. Ils partagent sur le Web leurs goûts, leurs points de vue, leurs fichiers (musique, video, photos), leurs loisirs (jeux en réseaux). C'est un « terrain de jeux » pour cette population à forte majorité étudiante ».

- les « Master Developers »

« Véritables maîtres de la toile, les master-développeurs vivent dans la sphère du Web, de l'informatique et des nouvelles technologies ».

- les « Mass downloaders »

« Forts de leur expertise, les mass-downloaders dévorent une profusion d'informations et de contenus en exploitant toutes les fonctionnalités d'Internet : téléchargement frénétique de vidéos, de musiques, de logiciels, de jeux mais aussi streaming, podcasting et partage de fichiers ».

- les « Traders »

« Internet est perçu par les traders comme un « gain de temps dans leur vie quotidienne » grâce auquel ils gèrent leurs investissements financiers et suivent l'actualité générale, économique et financière. Le Web n'est pas un lieu d'échange mais un canal de distribution sur lequel ils achètent voyages, produits culturels, équipements de la maison et surtout... produits financiers ».

b) Profils « territoriaux : Les résultats de l'enquête conduite en 2000 à Parthenay

En 2000, une étude approfondie sur les Internautes avait été réalisée auprès de la population de la ville de Parthenay. Cette étude prenait sens dans le contexte de l'expérimentation locale connue sous le nom de « Parthenay, ville numérisée ». Il s'agissait de la première enquête approfondie sur les usages d'Internet dans un territoire donnée, en l'occurrence celui du District de Parthenay, constitué par la ville centre ainsi que de deux communes limitrophes : Le Tallud et Pompaire.

Quatre types d'Internautes... plus deux types de « non – internautes »

Les Internautes assidus

Ce groupe constituait 10 % de la population d'enquête. Ils étaient les usagers les plus assidus d'Internet, connectés tous les jours ou Presque. Il s'agissait principalement d'hommes, entre 30 et 49 ans, vivant en couple avec enfant (64 %). La plupart faisaient partie des classes moyenne et supérieure. Les professions intermédiaires et les employés sont également sur-représentés. Les étudiants et les enfants et adolescents étaient également bien représentés (8% et 20%), tandis que les retraités et les ouvriers étaient quasi absents.

Ces Internautes assidus étaient des personnes très sociables, en contacts étroits avec leur famille, leurs amis et collègues. Ils étaient par ailleurs, relativement aux autres figures d'internautes, les citoyens les plus actifs, avec une forte participation à la vie de leur quartier, dans le monde associatif et la vie politique locale.

Les Internautes réguliers

Ils utilisaient Internet assez souvent, entre « deux à trois fois par semaine » et « une à quatre fois par mois ». Un tiers d'entre eux n'avaient pas d'ordinateur personnel et 20 % n'étaient pas connectés.

42 % de ces Internautes réguliers se connectaient depuis l'école ou depuis les Lieux d'Accès Public mis à disposition par la Ville dans le cadre de l'expérimentation « ville numérisée ». Ils étaient les principaux utilisateurs de ces Lieux. En un sens, ces Internautes émergent pendant l'expérimentation. Ils en sont les principaux bénéficiaires. Ils sont jeunes (54 % ont moins de 20 ans et 28 % ont moins de 15 ans).

Comme les Internautes assidus, ils avaient de nombreuses activités de loisir. Toutefois, ces Internautes réguliers n'étaient pas des citoyens actifs : 20 % ne participaient pas à la vie locale et 35 % avaient un niveau de participation faible. Ce phénomène pouvait s'expliquer par le fait que ces usagers étaient surtout des jeunes.

Les Internautes occasionnels

Ce groupe utilisait un ordinateur connecté à Internet moins de une fois par mois. Il représentait 9 % de notre population d'enquête. Ce type d'utilisateur était très mal équipé en micro-ordinateur, 40 % d'entre eux n'en n'avaient pas. 48 % utilisaient Internet dans les institutions scolaires ou dans les Lieux d'Accès Publics. C'étaient principalement des écoliers (38 %) et des étudiants (11 %). 56 % d'entre eux avaient moins de 25 ans. C'était principalement pour les loisirs que ce groupe utilisait Internet. Les raisons éducatives étaient également fréquemment avancées, pour un tiers d'entre eux.

Les pratiques de convivialité de ce groupe étaient relativement modestes. Ces Internautes n'interviennent pas significativement dans la vie locale. 15 % n'affichent aucune pratique citoyenne, et 80 % ont un niveau d'implication minimum.

Les Internautes indécis

Les Internautes indécis étaient ceux qui n'avaient eu qu'un premier contact avec Internet. C'était alors un groupe très particulier qui déclarait avoir déjà utilisé Internet, mais l'examen de ces usages révélait cependant leur caractère particulièrement limité. Ils représentaient 2 % de la population d'enquête. Le résultat le plus frappant était que ces Internautes étaient nombreux à posséder des micro-ordinateurs : 88 % mais depuis peu de temps (un an ou moins d'un an). 50 % d'entre eux étaient dans ce cas. On pouvait donc considérer que ces tous récents acquéreurs étaient en phase d'apprentissage informatique et qu'ils ne savaient pas encore imaginer les usages Internet qu'ils pourraient avoir.

Les Internautes indécis avaient surtout accès à partir de leur domicile, et étaient donc moins susceptibles que les autres à bénéficier d'une aide ou d'une formation : 60 % d'entre eux n'avaient d'ailleurs eu aucune formation liée à l'usage d'Internet.

On trouvait dans ce groupe beaucoup d'élèves et d'employés, et les revenus du foyer étaient très moyens. Parmi ces Internautes indécis, 54,5 % étaient des femmes, 30 % étaient âgés de 40 à 49 ans et 30 % avaient moins de 20 ans.

Des pratiques de loisirs hétérogènes : 27 % d'Internautes indécis pratiquaient seulement trois types de sorties par an pour leurs loisirs ; 15 % atteignaient le score de 7 sorties et 12 % se situaient au score de 9 activités de loisirs. Des Internautes sans implication citoyenne : Le résultat le plus marquant était celui qui concernait le taux des individus ayant une implication de faible intensité : 52 %. C'est le score le plus sur-représenté de toutes les autres figures d'usagers. Seule l'adhésion à une ou plusieurs associations marquait le rapport qu'entretenait ce groupe d'Internautes à la vie locale. En somme, ces Internautes indécis, hésitant à se lancer dans les usages d'Internet, hésitaient aussi à s'engager plus avant dans les pratiques citoyennes.

Les Usagers paradoxaux

Les usagers paradoxaux possédaient un micro-ordinateur, parfois connecté mais ne l'utilisaient jamais. Ces usagers représentaient 10 % de la population d'enquête. La particularité de ce groupe résidait précisément dans le paradoxe suivant : 68 % d'entre-eux possédaient un micro-ordinateur mais seulement 16 % l'avaient équipé d'un accès à Internet. Cette situation atypique était renforcée par le fait que les possesseurs de connexion déclaraient ne l'avoir jamais utilisée.

Ces Usagers se recrutaient essentiellement dans la classe moyenne, peu encline aux loisirs et peu concernée par la vie citoyenne. La catégorie professionnelle la plus représentée était celle des employés : presque un tiers étaient dans cette situation. Les artisans, ouvriers et cadres moyens étaient aussi très présents et sur-représentés avec 31 % contre 24 % dans la population d'enquête. Dans ce groupe, on trouvait autant d'hommes que de femmes, plutôt dans la tranche d'âge 30-49 ans (54 %).

Ils pratiquaient assez peu de loisirs : plus de la moitié d'entre eux ont des activités de faible intensité, ils ne sortaient que pour 1 à 4 types d'activités de loisirs, au cours de l'année

écoulée. Les usagers paradoxaux étaient très en retrait par rapport à l'ensemble de la population d'enquête.

Des usagers plutôt conviviaux. Le niveau de relations entretenues avec les parents, les amis ou les collègues de travail était relativement important : 75 % des personnes déclaraient recevoir fréquemment chez eux pour le déjeuner ou le dîner contre 23% qui ne le faisaient que rarement, voire pas du tout

Des usagers faiblement engagés dans la vie locale. L'implication dans des activités citoyennes est relativement faible : 70 % des usagers paradoxaux pratiquaient des activités de faible ou moyenne intensité. Ces résultats étaient surreprésentés par rapport à la population d'enquête. Enfin, les activités à forte implication citoyenne étaient très peu présentes : seulement 19 % pour cette catégorie d'usagers contre 24 % dans la population d'enquête.

Les non – Internaute ou non -Usagers

Les non-Usagers étaient ceux qui n'avaient jamais utilisé un micro-ordinateur connecté ou pas à Internet. Ils étaient un peu plus de la moitié (51 %) de la population d'enquête. Ces personnes étaient les plus éloignées de l'expérimentation « Parthenay, ville numérisée ». La figure dominante du non-Usager était une personne âgée de plus de 50 ans (51 %), plutôt des femmes (53 %). 36 % des non-Usagers étaient des personnes à la retraite. Toutefois, 34 % des non-Usagers étaient des ouvriers et des employés. On trouvait très peu de personnes diplômées. 21,5 % des non-Usagers ne possédaient pas de diplôme et 25 % d'entre eux ont le Certificat d'Etudes. C'étaient les niveaux les plus sur-représentés : 46,5 % pour les non-Usagers contre 32 % dans la population d'enquête.

Les non-Usagers des TIC étaient 38 % à recevoir seulement une fois par mois leurs parents ou leurs amis à déjeuner ou à dîner. La part des personnes ayant des pratiques de forte intensité en la matière n'est pas élevée : 21 %, taux juste un peu moins important que la moyenne de l'enquête (24 %).

En fait, le profil des non-Usagers de micro-ordinateur est marqué par une sorte de répartition « équilibrée » entre les différents niveaux d'implication citoyenne, signe d'un engagement « distant » dans la vie associative et politique de la cité.

VII. Les Internaute territoriaux

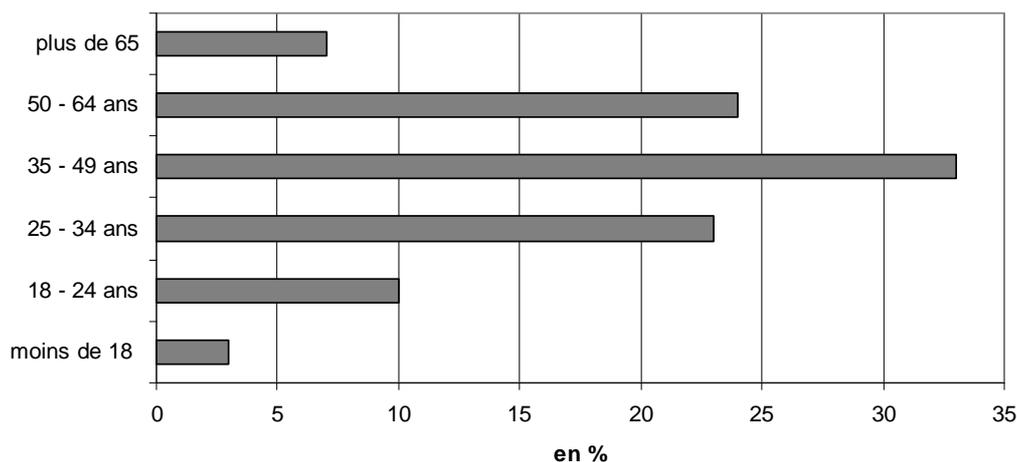
Notre définition des usages et des usagers, autrement dit des Internaute et de l'Internet territoriaux se précise dans la dialectique qui les inscrit face aux Internaute et à l'Internet globaux. Toutefois, pour ces internautes territoriaux, ni l'échelle globale, ni l'échelle territoriale ne constituent des choix exclusifs, des niveaux obligés ou contraignants. La distinction entre les deux figures d'Internaute est donc affaire de hiérarchie, non d'exclusivité dans les choix d'usages.

A – Les grandes caractéristiques socio-démographiques

Afin de pouvoir saisir les principales caractéristiques de notre population d'Internaute territoriaux, nous l'avons comparé d'une part à la population nationale (données Insee), et d'autre part à l'enquête la plus récente sur la diffusion des technologies de l'information dans la population française, en l'occurrence celle réalisée par le CREDOC en 2007.

Avec l'extension de la diffusion des technologies de l'information dans la population française, les différences entre la population nationale et la population des Internautes tendent à se réduire. La différence essentielle entre les résultats de l'«enquête CREDOC» et la nôtre (que nous appellerons «Enquête Villes Internet»), tient au fait que le CREDOC a cherché à composer un échantillon représentatif de la population nationale. Dès lors, elle étudie autant les Internautes que les non-internautes. Dans notre cas, n'ont répondu à l'enquête que les Internautes. Nous ne pouvons donc faire de comparaison que sur la part «population des internautes» du CREDOC.

1. Structure par Ages

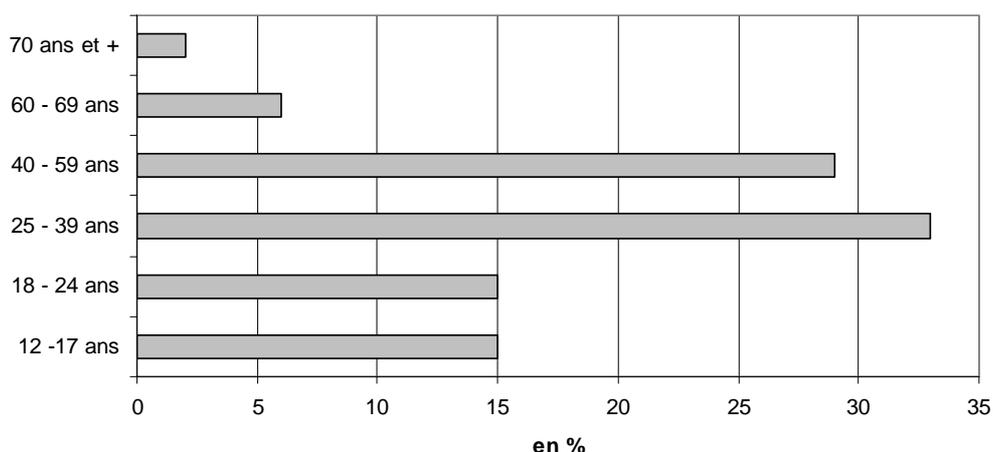


Graphique 38

Source : Enquête «Villes Internet»

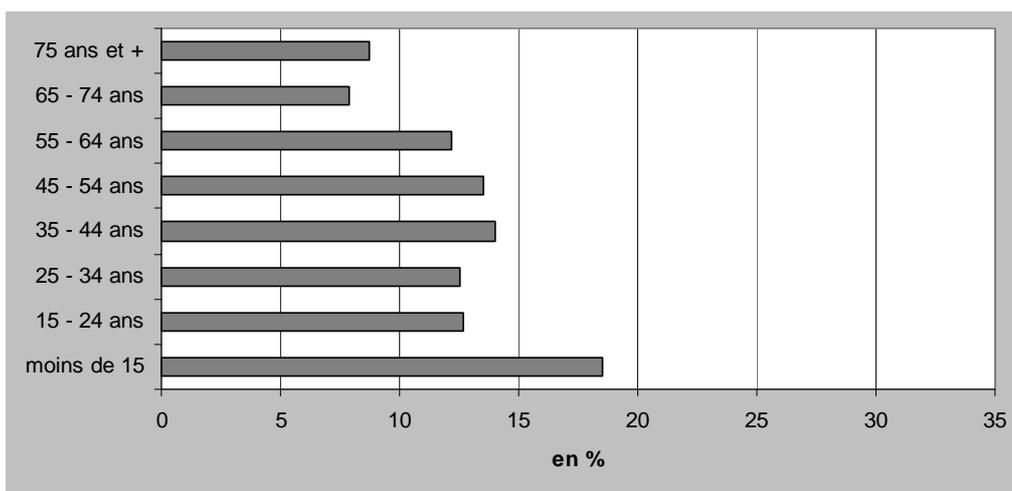
On observe que notre population d'enquête se retrouve avant tout dans la tranche d'âge de 35 à 49 ans puis 50 à 64 ans. A elles deux, ces deux tranches représentent plus de la moitié de la totalité de notre échantillon. On observe par ailleurs que la population des moins de 18 ans ne représente que 3 %, soit moins de la moitié que la catégorie des plus de 65 ans.

Comparaison entre la population nationale et l'enquête du CREDOC



Graphique 39 : Enquête CREDOC sur la population des Internautes

Sources : CREDOC



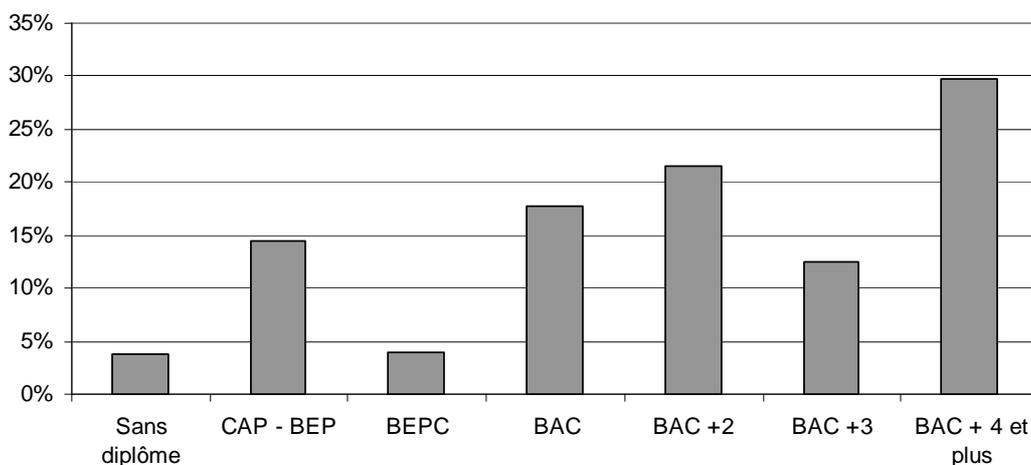
Graphique 40 : La population nationale. Sources : INSEE

Les tranches d'âge n'étant pas identiques entre les deux enquêtes, la lecture du diagramme est certes compliquée, mais on voit nettement que persistent de grandes différences d'âge entre la population nationale et la population des internautes, en particulier dans les tranches d'âge entre 24 et 54 ans. La population des Internaute est toutefois sous-représentée dans les 12 – 17 ans et surtout dans les tranches d'âge au dessus de 55 ans.

La population « Villes Internet » est nettement plus âgée que la population CREDOC. On observe effectivement dans notre enquête une très faible présence de la catégorie d'âge « moins de 18 ans », alors que le CREDOC révèle que 15 % de la population des 12 à 17 ans sont des Internaute. Ce décalage existe également pour les tranches immédiatement au-dessus, soit 18-24 et 25-39 ans. Par contre, à partir des tranches suivantes, c'est la population « Villes Internet » qui domine.

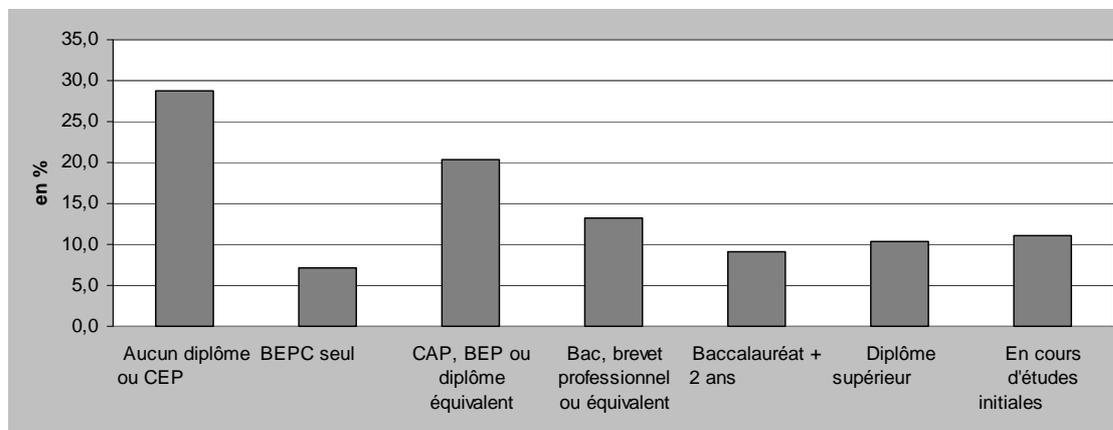
On peut donc en conclure que, du point de vue de l'âge, la population « Villes Internet » ne ressemble ni à la population des Internaute telle que caractérisée par l'enquête CREDOC, ni *a fortiori* à la population nationale.

2. Niveaux de formation



Graphique 41 : Niveaux de formation de la population « Villes Internet »
Sources : Enquête Villes Internet

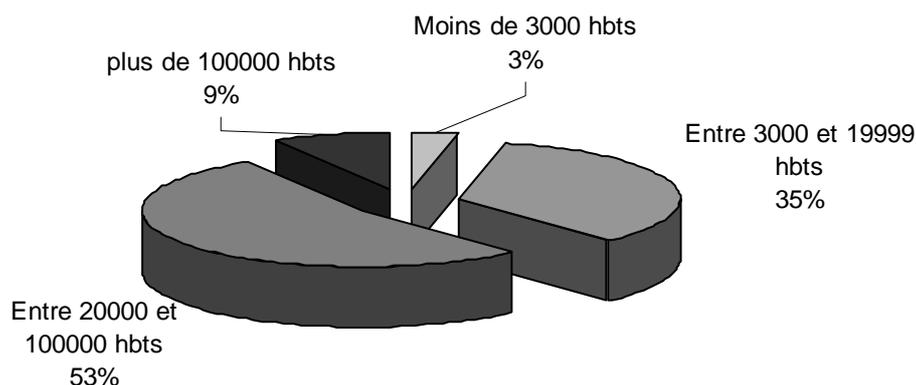
Notre population « Villes Internet » dispose très majoritairement d'un diplôme de l'enseignement supérieur. Plus du quart (28 %) ont un diplôme de type Bac + 4 ou plus ; 12 % un Bac ° 3 et 21 % un Bac + 2, si l'on fait la somme de ces trois groupes de population, on obtient 62 %. A l'autre extrémité du spectre, les « sans diplômes » ne représentent que 4 %.



Graphique 42 : Niveaux de formation de la population nationale
Sources : Enquête INSEE, 2005

Si on compare la population « Villes Internet » et la population nationale telle qu'elle ressort des enquêtes de l'Insee, on constate plusieurs différences particulièrement nettes. Les « sans diplômes » sont 7 fois moins nombreux dans la population « Villes Internet » que dans la population nationale, et, de l'autre côté, les diplômés du supérieur sont trois fois plus nombreux dans l'enquête « Villes Internet » que dans la population Insee.

3. Lieux de résidence



Graphique 43
Enquête « Villes Internet »

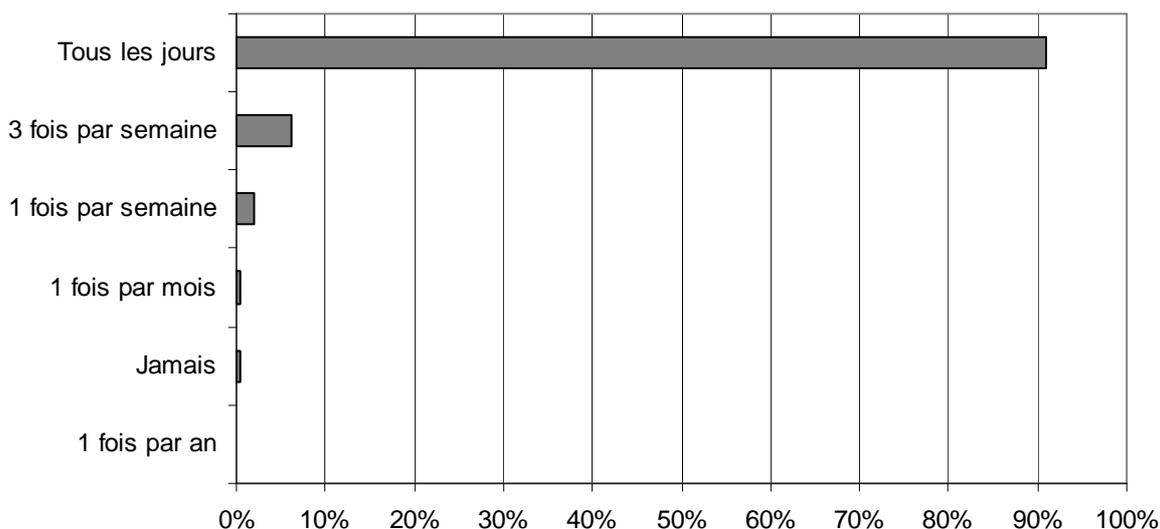
La majorité de la population ayant répondu à l'enquête « Villes Internet » vit dans une « ville

moyenne », comprise entre 20 000 et 100 000 habitants. Si l'on cumule les répondants vivant dans les villes moyennes avec ceux vivant dans les « petites villes », c'est alors 88 % de notre population d'enquête. Dans la population Insee, ces catégories sont beaucoup moins représentées : 13 % habitent dans les « petites villes » et 16 % dans les « villes moyennes ». Cette très forte présence des habitants des villes moyennes et petites dans l'enquête « Villes Internet » tranche avec la très faible présence des répondants qui habitent dans les communes de moins de 3 000 habitants (nous avons expliqué plus haut pourquoi nous avons choisi ce seuil de population et non celui de 2 000 habitants) et dans les grandes villes ou l'agglomération parisienne.

50 % de notre population d'enquête vit dans une commune de moins de 20 000 habitants. Ce qui signifie que l'on peut effectivement identifier deux groupes : les habitants des villages ou petites villes d'un côté, et les habitants des villes moyennes et grandes villes de l'autre côté.

Si l'on reprend l'hypothèse selon laquelle l'usage des TIC prend sens dans les pratiques quotidiennes de la vie sociale et dans les tactiques de réduction de la complexité de l'espace urbain, on peut imaginer qu'on puisse trouver des usages sensiblement différents selon la taille de la collectivité de résidence et ses caractéristiques urbaines.

4. Fréquences d'utilisation



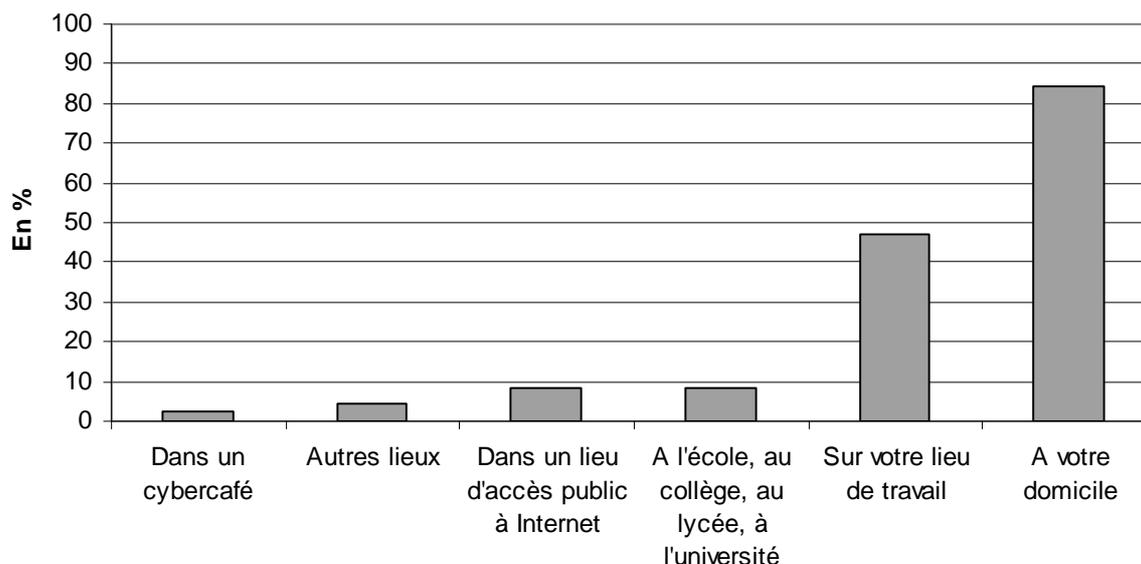
Graphique 44

Enquête « Villes Internet »

A 91 %, les internautes de notre population d'enquête répondent utiliser Internet « tous les jours », 6 % l'utilisent 3 fois par semaine et 2 % 1 fois par semaine. On se trouve donc face à une population d'utilisateurs réguliers et assidus d'Internet.

Cette caractéristique est évidemment directement liée à la méthode utilisée dans l'administration des questionnaires, et qui n'autorise que très rarement la prise en compte des « non utilisateurs » ou des « utilisateurs » que l'on pourrait qualifier de distants.

5. Les lieux d'accès à Internet



Graphique 45

Enquête « Villes Internet »

A l'instar de ce qui se fait dans la population des Internautes en général, c'est l'accès au domicile qui constitue très largement l'accès privilégié. Selon l'enquête Ipsos Média⁹³, sur 27, 9 millions que comptait la population française de 15 ans et plus en 2007, la connexion à domicile existait dans 89 % des cas. A noter que les usagers peuvent cumuler plusieurs lieux d'accès. Comme le signalait cette même enquête, plus de 50 % des internautes accèdent à Internet depuis au moins deux lieux.

L'internaute territorial tel qu'il ressort de notre enquête se recrute plutôt dans les tranches d'âge des 18-24 ans et des 50-64 ans. Il est plus souvent retraité que ne l'est l'internaute global (17 % contre 11 %). Ses revenus sont généralement supérieurs à ceux de l'internaute global et il habite plus souvent dans des villes de plus de 20 000 habitants que dans des villes de tailles inférieures à 20 000 habitants.

L'internaute territorial est plutôt un usager « précautionneux de l'Internet » et il a un avis généralement plus favorable que l'internaute global du site Web de sa commune.

B – Les différents profils d'Internautes territoriaux

Nous définissons ces Internautes par les types d'usages qu'ils développent. Une même personne peut donc se retrouver dans plusieurs « profils d'usages ». Le risque d'une telle présentation est dans l'accumulation des profils plutôt que dans leur distinction. En particulier, on peut admettre aisément que les usages les plus « frustrés » concernent pratiquement toute notre population. Pour cette raison, nous avons choisi d'isoler le premier

⁹³ IPSOS Media

niveau d'usages, celui que nous caractérisons par l'intitulé d'« Internautes – consommateurs ». Ce groupe est présenté ici en isolant ceux, parmi les usagers, qui ne se retrouvent dans aucun autre profil, ils sont donc « exclusivement consommateurs ».

Nous avons identifié sept profils

- Les « consommateurs »
- Les « créateurs »
- Les « joueurs »
- Les « entrepreneurs »
- Les « réseauteurs »
- Les « citoyens – spectateurs »
- Les « citoyens - acteurs »

1. Les « Consommateurs »

Les « Consommateurs » sont les Internautes pour qui Internet est avant tout un ensemble de d'offres d'information et de services. Ce sont ceux qui puisent leur information dans le réseau. Ils y trouvent matière à se cultiver (« *je me cultive -histoire locale, vieille légende ignorée...-* »), à s'informer sur les événements culturels, politiques... et à accéder à des biens de consommation par le moyen de la vente à distance.

Ils utilisent Internet comme un média traditionnel, en particulier en suivant l'information politique locale, ou comme un moyen d'accéder à des informations pratiques (informations de proximité, comme celles relatives aux transports, à la voirie, au cadre de vie, mais aussi informations sur le logement, sur les services de santé, d'aide à domicile..). Dans cette recherche des informations pratiques, les commentaires des répondants renvoient essentiellement à des recherches sur les horaires, les tarifs, la localisation. Pour l'essentiel de notre population, leurs pratiques renvoient à de la consultation de sites Internet (consultation des médias, des résultats sportifs, des programmes de télévision, des « petites annonces »...).

Parmi les nouvelles pratiques de consommation, on trouve les achats en ligne (« *achats billets sncf spectacles etc* » ; « *afin de jouer au PMU* » ; « *la cartomancie qui est d'une incroyable précision* »...), mais aussi l'organisation des loisirs, l'écoute ou le visionnage de musiques ou de vidéos... le suivi des comptes bancaires.

Ces « consommateurs » se présentent comme étant ceux qui ont les usages d'internet que l'on peut considérer comme de premier niveau, ou « usages basiques ». Soit qu'ils se présentent comme des usagers récents, en phase d'apprentissage en quelques sortes, soient qu'ils se limitent à ce type d'usage de façon plus ou moins pérenne.

Ils représentent 31 % de notre population d'Internautes territoriaux, ce sont plutôt des femmes, dans la tranche d'âge qui va de 50 à 64 ans. De l'ensemble des figures que l'on a identifiées, ce sont les moins diplômés et ils se concentrent plutôt dans la catégorie de revenus allant de 1 000 à 1 500 euros, soient des revenus modestes.

2. – Les « Créateurs »

28 % des répondants (1605 en valeur absolue) correspondent à ce profil. Ces usagers sont ceux qui développent des usages dans lesquels ils s'expriment, au travers desquels ils publient. Ils ont un rôle d'animateur et d'éditeurs de contenus (textes, photo, vidéo...).

Plus de 30 % d'entre eux s'expriment dans des débats, des forums d'opinion, signent des pétitions (« *Je suis pour prendre la parole quand il le faut, sauvegarder notre planète et aider les œuvres humanitaires* » ; « *pour la protection et la défense des animaux* » ; « *Je signe des pétitions et participe aux ventes pour récolter des fonds pour la recherche médicale ou autre* »).

Parmi les thèmes les plus fréquemment cités, on trouve l'écologie, la solidarité (référence au mouvement des « [Enfants de] *Don quichotte* »), l'humanitaire (« *développement et partenariat Tiers-Monde* »). Une partie importante des initiatives développées par ces usagers sur le Web est en lien avec leurs activités associatives (associations de parents d'élèves, associations sportives, culturelles...).

Ce sont plutôt des hommes dans la tranche d'âge allant de 50 à 64 ans. Juste après les « Entrepreneurs », ce sont les plus diplômés de nos profils, et, à l'instar de ces mêmes « Entrepreneurs », ce sont aussi ceux qui disposent des revenus les plus importants (plus de 3 000 euros). Ce sont aussi des personnes que l'on retrouve assez fréquemment dans les communes de moins de 20 000 habitants.

3. Les « hédonistes - Joueurs »

Les « Hédonistes – Joueurs » sont ceux qui pratiquent le jeu en réseaux. Ce profil d'utilisation correspond à 17 % de notre population. Il n'est pas exclusif des autres profils, autrement dit, un « hédoniste-joueur » peut également être « entrepreneur », « créateur »....

Ce profil se distingue notamment d'un point de vue de l'âge. Ils sont plutôt jeunes, ils sont deux fois et demi plus nombreux à avoir « moins de 18 ans » que dans le reste de notre population et presque deux fois plus nombreux à avoir entre « 18 et 24 ans ». Ce sont assez souvent des étudiants et ils disposent de revenus modestes.

De toute notre population, c'est celle qui se connecte le plus souvent « à l'école, au collège, au lycée ». Leur confiance vis-à-vis de l'information trouvée sur Internet ne se distingue pas de celle que peuvent avoir les autres profils d'utilisateurs, de même que leur avis sur le site Internet de leur collectivité de résidence.

Cette population n'est toutefois pas homogène. Parmi les pratiques de jeux, on peut distinguer plusieurs groupes :

- ceux qui utilisent Internet pour jouer à des jeux « classiques », tels que les jeux de cartes, jeux de hasard ou dérivés de jeux télévisés: « *belote* », « *poker* », « *jeux de lettres; mots croisés, fléchés, question pour un champion et tout le monde veut prendre sa place* », « *loto, pmu, kingoloto* », « *scrabble* »...

- ceux qui pratiquent des jeux éducatifs, notamment en relation avec leurs enfants : « *jeux gratuits en ligne pour les enfants* », « *jeu gratuit, coloriage et bricolage pour les enfants* »...
- ceux qui pratiquent les jeux en ligne, jeux de simulation, de stratégie, jeux multi-utilisateurs... : « *second life* », « *world of warcraft* », « *counterstrike, WOW* ».....

4. Les « Entrepreneurs »

29 % de notre population se retrouvent dans ce profil. Ces « entrepreneurs » sont ceux qui utilisent Internet notamment à des fins professionnelles et commerciales. Ils travaillent à distance en utilisant les différents outils à leur disposition (messagerie, chat, extranet, bureau virtuel...); ils gèrent leur entreprise, développent et entretiennent leur réseau professionnel, échangent avec leurs clients, fournisseurs ou partenaires; ils font la promotion de leur activité professionnelle, ils vendent des produits, des services ou participent à des appels d'offres... Internet est avant tout un outil de travail.

Mais ces « entrepreneurs » ne sont pas assimilables à des « chefs d'entreprise ». Ce que l'on a voulu ici caractériser est qu'ils ont une approche « entrepreneuriale » d'Internet, soit dans le cadre de leur activité professionnelle, soit dans d'autres cadres. Ils peuvent utiliser Internet pour des motifs très différents : « *je crée mon entreprise, internet sera ma première vitrine* » ; « *je fais connaître l'association pour laquelle je travaille* », « *étant à la retraite je suis resté gérant de la société donc je travaille encore un peu* »...

Avec les « Créateurs », ces « Entrepreneurs » sont les Internautes territoriaux les plus diplômés. Ils se concentrent pour 69 % d'entre eux dans les tranches d'âges « 25 à 34 ans » et « 35 à 49 ans ». Ils disposent des revenus les plus hauts (3 000 euros et plus), sont le plus souvent salariés mais aussi parfois « à leur compte ». Ils se connectent massivement à leur domicile, mais aussi très souvent sur le lieu de travail.

Parmi tous nos profils, ce sont les usagers les plus « précautionneux » d'Internet et leur évaluation du site Internet de leur commune est plutôt positive.

5. Les « Réseauteurs »

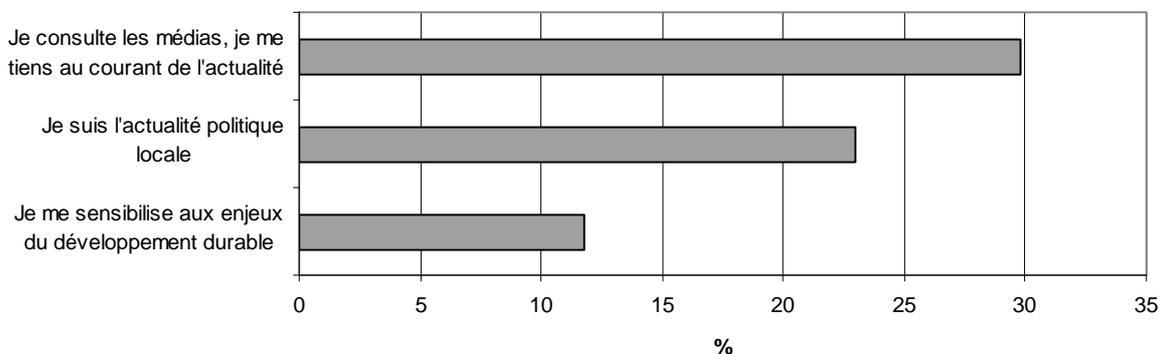
Les « Réseauteurs » sont ceux qui utilisent les TIC pour entretenir et élargir leur réseau social. Ils privilégient l'usage des TIC pour communiquer avec leurs « proches », pour faire des rencontres, créer des liens, pour rester en contact avec leur communauté d'origine ou de référence (« *j'ai retrouvé des anciens d'Algérie* », « *avec les Ch'tis* », « *blog malgache* »...); ils cherchent et échangent des informations sur leurs hobbies et utilisent des sites communautaires (« *bitwin, réseau de retraités* »)...

Ces « réseauteurs » ont en fait un profil général extrêmement proche de celui de l'Internaute territorial, ce qui amène à prendre en considération le fait que l'Internaute territorial est aussi, fondamentalement, un « réseateur », sans qu'il y ait de distinction à faire en fonction de l'échelle des réseaux mobilisés.

Il utilise des outils et fréquente des sites diversifiés : « MSN » (« *béni soit celui qui a inventé MSN!!!* »), « *ça une place central dans mon mode de communiquer. devant tout autre moyen* »), « Skype », « Jabber », « Facebook », « Copains d'avant », « Viadéos », divers

blogs (« *chaque jour je fais une thérapie en consultant des " blogs" selon affinités, culture ; amour de la nature, recettes de cuisines, voyages ...un espace permanent d'enchantement !!* »)

6. - Les « citoyens – observateurs »

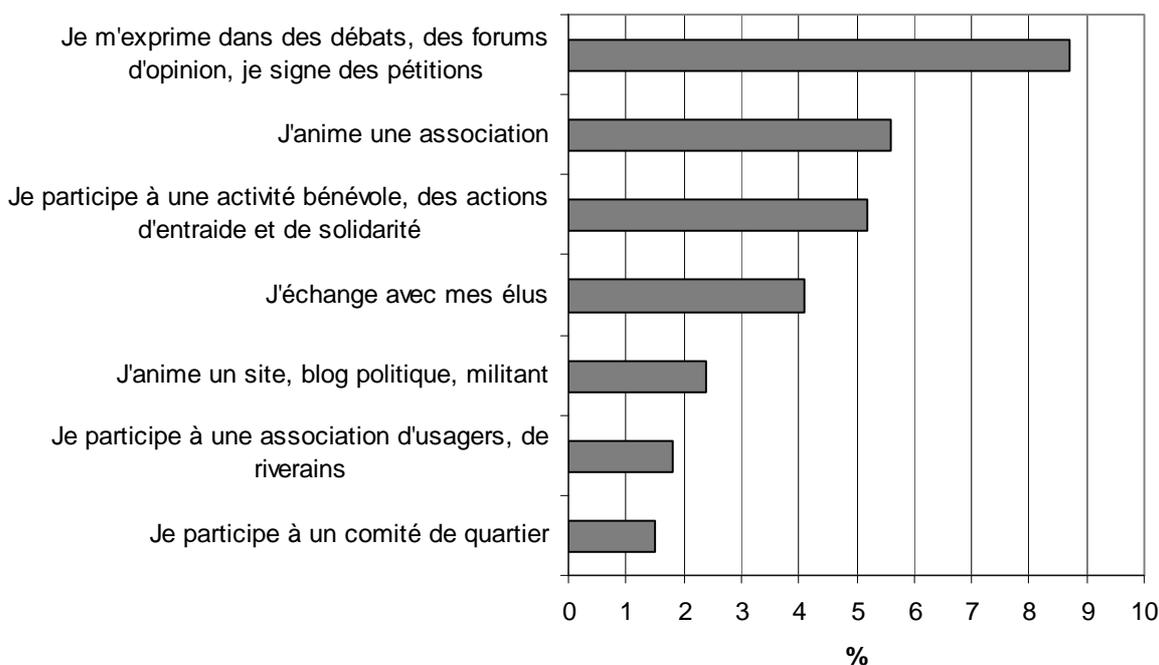


Les usages en question sont ceux qui sont relativement distanciee par rapport à la participation aux débats ou aux enjeux politiques locaux. Il s'agit pour l'essentiel de se documenter.

On peut établir une distinction entre ceux qui déclarent consulter les médias et ceux qui suivent l'actualité locale. Ces derniers marquent en effet un intérêt spécifique pour le local et représentent un peu moins du quart de la population des répondants.

L'expression « je me sensibilise aux enjeux du développement durable » marque un souci de pratiques scrupuleuses en termes de citoyenneté. Il s'agit par exemple d'adhérer aux principes du tri des ordures ménagères...

7. Les « citoyens – acteurs »



8, 7 % des répondants s'expriment dans des débats, des forums d'opinion ou signent des pétitions. Parmi les thèmes les plus fréquents, on trouve l'écologie (« *essentiellement pour l'environnement et la protection de la nature* »), la défense des libertés civiques ou des services publics (« *non à edvige!* » ; « *pétition contre la privatisation, pétition contre Edvige* »). 5, 6 % animent une association (parents d'élève, sportive, culturelle, de défense des animaux...). Parmi les activités bénévoles, les actions d'entraide et de solidarité (5, 2 % des répondants), on trouve des associations d'aide aux personnes âgées ; aux jeunes filles afghanes...des associations de sapeurs pompiers, de la Croix Rouge ; des associations sportives, confessionnelles, soutien auprès des malades hospitalisés...

Les échanges avec les élus ne représentent qu'un petit groupe (4, 1 %) de répondants. Ceux qui animent un site, un blog politique ou militant sont peu nombreux (2, 4 % des répondants) et, parmi les commentaires, il existe très peu de citations en référence directe avec une activité à caractère politique : « *blogs non politique et sans polémique sur les départements du Finistère, des Côtes d'Armor et du Morbihan* » ; « *pas politique, ... d'humour* ».

Les quelques témoignages qui font mention d'une orientation politique sont particulièrement mesurés : « *seulement lors des campagnes électorales* » ; « *Oui... politique, presque militant (je n'affiche pas de façon abrupte mon appartenance politique, mais en lisant les articles...pas très dur de trouver)* »

Il y a donc, parmi les « citoyens-acteurs » comme une sorte de défiance vis-à-vis d'un investissement directe ou affiché comme tel dans la vie politique. A ceci est préférée une action politique en référence au monde associatif et aux valeurs de solidarité, toutes actions qui, précisément, s'inscrivent comme en creux de l'action politique. On retrouve d'ailleurs de ce point de vue des modes traditionnels de contournement du politique, on fait ce que l'action publique ne fait pas ou fait mal : « *aides aux jeunes filles afghanes* », « *AUTISME75* », « *les chiffonniers [d'Emaüs]* », « *par le biais du secours populaire* »...

Mais on peut aussi interpréter ce type d'investissement politique, que l'on pourrait qualifier d'investissement « en creux » ou « par défaut », comme le résultat d'un manque d'ouverture ou de réelle capacité de dialogue de la part du personnel politique institutionnalisé.

C'est ce que confirment en partie plusieurs commentaires recueillis à la question sur « j'échange avec mes élus » : « *à sens unique* », « *ils répondent pas* » ; « *généralement sans suite* » ; « *Ce n'est pas encore entré dans la vie quotidienne* » ; « *j'ai déjà contacté deux élus : l'un pour savoir si l'on conserve les peupliers qui sont tous malades, l'autre pour avoir un badge sur mon véhicule lors des matchs au stadium pour me permettre d'être sur ma ville sans encombre (je n'ai d'ailleurs toujours pas de réponse!!!)* » ; « *Jamais de réponse quand on passe un mail à la Mairie !!!!!* » ; « *mais pas de réponse* » ; « *Mais ceux ci ne me répondes pas* » ; « *Pas possible car pas anonyme étant employé de collectivité je dois rester neutre* » ; « *s'ils ne répondent pas il ne risque pas d'y avoir d'échange* » ; « *Très drôle* »....

A noter que ce critiques de l'attitude des élus, de leur manque de réactivité voire de leur pusillanimité dans l'échange constitue pratiquement les seules critiques qui aient été collectées sur l'ensemble du questionnaire. Ce qui revient à dire que l'Internaute territorial ne se satisfait pas toujours de ses élus et que le principal motif d'insatisfaction se polarise sur eux.

Certaines expressions, l'utilisation de points d'exclamation, le traitement de la question par la dérision... indiquent que les habitants croient en fait assez peu à cette capacité d'ouverture et de dialogue de leurs élus locaux. Les commentaires sont en effet beaucoup plus souvent négatifs que positifs. Les « citoyens –acteurs » sont donc assez fréquemment critiques vis-à-vis de leur municipalité.

Conclusion

Après les années fastes de la décennie 1990 et les doutes de la décennie suivante, instillés notamment par le krach de la « nouvelle économie », le phénomène Internet a beaucoup été caricaturé. Entre ceux qui en attendaient une sorte de « révolution », susceptible d'enchanter le quotidien, de réconcilier le politique et le citoyen, de proposer de nouveaux modèles de croissance... et ceux qui y voyaient un danger protéiforme (dictature de l'instant, phénomènes de dépendance technologique, déshumanisation des rapports sociaux, « robotisation » des villes...), Internet est devenu une sorte de boîte de Pandore postmoderne, une source d'imaginaires intarissable.

Obnubilées par ces effets de nouveauté, par ailleurs bien souvent surévalués, les analyses qui portaient sur la diffusion des usages d'Internet ont certainement trop laissé dans l'ombre ce qui renvoie à une sorte d' « invention du quotidien d'internet ».

Or, ce dont il a été question dans cet ouvrage, c'est précisément de « l'invention du quotidien d'Internet » tel qu'il a été saisi par les usages dans les territoires. Et, dans cette perspective, il conviendrait sans doute de réévaluer ce que l'on a trop longtemps désigné comme un « retard » en matière d'Internet. Il apparaît en effet que la problématique territoriale semble avoir joué un grand rôle dans le modèle français de l'appropriation d'internet. Et, au sein de ce « modèle », les collectivités territoriales se situent comme des acteurs importants sinon incontournables. Au moment où les politiques publiques nationales de soutien au développement d'internet ou de la « société de l'information » sont sur le reflux, l'initiative part de plus en plus des collectivités territoriales.

Dès lors, le « retard » français dans la diffusion des usages d'Internet est peut-être lié à la focale avec laquelle la question a été examinée. Aussi est-il sans doute temps de regarder ce qui se passe autour des TIC et d'Internet avec davantage d'attentions à ce qui renvoie à des usages que l'on pourrait considérer comme territoriaux.

Ce que nous avons voulu démontrer dans cet ouvrage, c'est que, en matière d'Internet, dans le jeu complexe entre l'offre et la demande, le niveau territorial est sans doute l'un de ceux qui produit le plus d'innovations. Dans la mesure où celles-ci n'étaient pas les plus attendues ni les plus valorisées dans les premiers temps du développement des usages, elles sont longtemps passées inaperçues. Or, ce niveau s'impose de plus en plus comme un niveau fondamental. Dans le déploiement de la « société de l'information », ce dont il est question c'est bien de la production de « nouveaux territoires ». En effet, rien ne permet d'apporter une quelconque caution empirique à la prétendue apparition d'une société de l'information « sans territoire » tandis que tout concourt à prouver que ce qui se passe est bien du registre du renouvellement des formes de territorialisation.

Il s'agit là sans doute d'un défi d'un nouveau genre. Dans le monde des collectivités locales, les élus ont de nouvelles responsabilités et sont placés face à des enjeux d'un type

relativement nouveau. Traditionnellement, leur territoire d'action est celui de l'espace continu, l'espace local, dont le périmètre est défini par la loi. Or, on le voit à plusieurs signes, notamment l'avènement d'une sorte de « marketing territorial » des villes ayant défini d'ambitieuses politiques autour d'Internet et des TIC, leur capacité de rayonnement dans le fait qu'elles puissent s'afficher comme « villes référentes », mais aussi en creux dans les critiques émises par les Internaute territoriaux... le rôle du politique à l'heure de la « société en réseaux » commence à changer. Il ne peut plus ou de moins en moins se cantonner à un espace fini et continu et dont la légitimité est fixée par la loi. Il doit aussi semble-t-il accepter les nouvelles pratiques en cours d'émergence dans les territoires en réseaux. A se limiter à un espace qui ne correspondrait plus à celui dans lequel se déploie la vie quotidienne de ses citoyens-administrés, il pourrait bien en effet courir le risque de vivre le divorce entre l'espace légal et l'espace des pratiques sociales. Aux espaces communaux ou cantonaux d'autrefois, se surajoutent de nouveaux espaces qui constituent aussi, potentiellement, de nouveaux territoires. L'enjeu qui consiste à prendre une part active dans leur élaboration et dans leur socialisation est peut-être l'enjeu fondamental des années à venir.

Bibliographie

François Ascher ; Metapolis ou l'avenir des villes, Ed. O. Jacob, mai 1995

François Ascher ; La société hypermoderne, ou ces événements nous dépassent, feignons d'en être les organisateurs, Éditions de l'Aube, 2000 (2005 nouv. Ed).

Dominique Boullier, L'urbanité numérique. Essai sur la troisième ville en 2100 ; Ed. L'Harmattan, 1999.

Philippe Breton ; L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication ; Editions La Découverte ; 2005.

Philippe Breton ; Le culte d'Internet. Une menace pour le lien social ? ; Collection « Sur le vif », Ed. La Découverte ; 2000.

Manuel Castells ; La société en réseaux ; Ouvrage en 3 tomes, paru aux Editions Fayard ; 1998.

Manuel Castells ; La galaxie Internet ; Ed. Fayard ; 2002.

Florence Durand-Tornare et Pascal Nicolle ; La démocratie à l'ère d'Internet. Guide pratique ; Coll. Essentiel sur... ; Territorial éditions ; juin 2007.

Emmanuel Eveno et Daniel Latouche ; Les collectivités locales, acteurs du « modèle français » de « société de l'information » ? Annexe K au Rapport du Conseil d'Analyse Economique « La France dans la Société de l'Information », s/d. N. Currien et P-A. Muet ; remis au Premier ministre en décembre 2003.

Fabien Granjeon ; L'Internet militant. Mouvement social et usages des réseaux télématiques ; Editions Apogée ; 2001.

Michel Hervé, Alain d'Iribarne; Parthenay ou les infortunes de la vertu; Le Journal de l'Ecole de Paris de management ; n°36; Juillet/août 2002.

Michel Hervé, Alain d'Iribarne; Elisabeth Bourguinat ; De la pyramide aux réseaux. Récits d'une expérience de démocratie participative ; Editions Autrement ; 2007.

Internet dans les quartiers. Espaces publics numériques et politique de la ville ; Coll. Repères, Les éditions de la DIV, 2001.

Francis Jauréguiberry et Serge Proulx ; Internet, nouvel espace citoyen ; Coll. Logiques sociales ; Ed. L'Harmattan ; 2003.

Véronique Kleck ; Numérique et Cie. Sociétés en réseaux et gouvernance ; Ed. Charles Léopold Meyer ; 2007.

Alain Lefebvre et Gaëtan Tremblay (dir.) ; Autoroutes de l'Information et dynamiques territoriales ; Presses Universitaires du Québec / Presses Universitaires du Mirail, octobre 1998.

Armand Mattelart ; Histoire de la société de l'information ; Ed. La Découverte ; Collection Repères ; 2006.

Rodota Stefano, *La Démocratie électronique*, Puf, 1999

Charlotte Ullmann ; Les politiques régionales à l'épreuve du développement numérique : enjeux, stratégies, impacts ; Thèse de Géographie, Université de Paris-Sorbonne, novembre 2007.

Béatrice Van Bastelaer Laurent Hénin et Claire Lobet-Maris, *Villes virtuelles entre Communautés et Cités Analyse de cas*, Ed. L'Harmattan Paris, 2000.

Viard Jean, *La société d'archipel ou les territoires du village global*, Ed. de l'Aube, 1994

Mathieu Vidal ; Les Territoires politico-économiques face aux Technologies de l'Information et de la Communication - Entre métropolisation et différenciation territoriale, Thèse de Doctorat en Géographie-Aménagement ; Université de Toulouse-le Mirail, novembre 2006.

Philippe Vidal ; La Région face à la Société de l'Information ; Université de Toulouse-Le Mirail, décembre 2002.

Webographie

@netville : <http://www.anetville.com/public/>

Délégation aux Usages d'Internet : <http://delegation.internet.gouv.fr/>

Journal du Net : <http://www.journaldunet.com/dossiers/associations/>

Villes Internet : <http://www.villes-internet.net/>