

Annexes

Le numérique et vous

Au-delà de son poids dans l'environnement et la croissance, le Numérique s'invite désormais dans l'ensemble des activités humaines. Les usages se multiplient : quatre français sur cinq disposent d'un ordinateur et 75 % d'entre eux disposent d'un accès Internet à domicile.

La Municipalité a souhaité engager une réflexion sur le « Numérique » et se doter d'un schéma de développement dans ce domaine. Il s'agit de préparer le service public de demain, avec la volonté de renforcer la proximité avec les habitants, de réaliser des économies (copies multiples, affranchissement, réduction des temps de validation,...) mais également de réfléchir à une administration respectueuse de l'environnement.

Ce questionnaire de 24 questions, proposé à l'ensemble des Lanestériens, a pour objet de venir enrichir le diagnostic en cours sur les pratiques des citoyens, qu'ils soient ou non équipés d'outils numériques, de mesurer leur attente en matière de relation « Numérique » avec l'administration communale.

Nous vous remercions par avance de consacrer quelques minutes seulement de votre temps pour compléter ce questionnaire, et d'apporter ainsi votre contribution.

À la maison, vous disposez

- d'un ordinateur
- d'une tablette
- d'un smartphone

Rapport entretenu avec le numérique

Comment qualifieriez-vous votre rapport avec le numérique et les nouvelles technologies en général ?

- Vous vous en méfiez
- Vous avez du mal à suivre
- Vous êtes à l'aise avec ça
- Vous trouvez ça formidable

Votre niveau de formation, de connaissances des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

	Oui	Non
Vous avez appris tout seul	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formation dans le cadre scolaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autres formations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Êtes-vous en demande de formation ou d'initiation ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si oui, précisez

Internet et vous

Le numérique et vous

Vous disposez d'une connexion internet

	Oui	Non
À domicile (box)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nomade (3G, 4G, H+...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Au travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous un usage des outils bureautique ?

- Traitement de texte
- Tableur
- Base de données
- Présentations
- Messagerie

Autre (veuillez préciser)

Utilisez-vous les points de connexion wifi public lorsqu'ils sont disponibles ?

- Oui
- Non

Quels usages (autres qu'internet) avez-vous du numérique ?

- Console de jeux
- Domotique

Autre (veuillez préciser)

Quels sont vos usages d'Internet ?

- S'informer
- Écouter de la musique
- Tenir un blog ou un site internet
- Utiliser des services en ligne (ex : banque, impôts...)
- Communiquer par messagerie instantanée
- Jouer en ligne
- Envoyer et recevoir des messages électroniques (mails)
- Acheter
- Participer à des réseaux sociaux
- Visionner des vidéos, des films
- Vendre

Autre (veuillez préciser)

Êtes-vous inscrit sur un réseau social ?

- Oui
- Non

Internet et vous : réseaux sociaux

Le numérique et vous

Quel type de réseau utilisez-vous ?

- Réseaux sociaux généralistes (Facebook, Twitter, Google+, Myspace...)
- Réseaux sociaux de partage (Youtube, Dailymotion, Deezer, Instagram...)
- Réseaux sociaux professionnels (Viadeo, Linked In...)
- Réseaux sociaux de jeux (HI5, Gaia online, W.O.W...)

Autre (veuillez préciser)

Internet et vous : le site de la ville

Connaissez-vous le site Internet de la ville ?

- Oui
- Non

Vous vous rendez sur le site de la ville

- Fréquemment
- Parfois
- Jamais

Internet et vous : le site de la ville

Vous vous connectez au site de la ville

- Pour vous informer
- Pour utiliser un service en ligne
- Pour contacter la mairie

Autre (veuillez préciser)

Comment qualifieriez-vous le site de la ville ? (Notez de 1 à 4)

	1 (mauvais)	2 (moyen)	3 (bon)	4 (très bon)
Agréable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intuitif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Complet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

Le numérique et vous

Votre recherche est-elle toujours satisfaite ?

- Toujours
- Parfois
- Jamais

Commentaires

Les services numériques proposés par la ville de Lanester

Quels sont, parmi les services numériques listés ci-dessous, ceux que

	Vous connaissez	Vous utilisez
Paiement en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réservation centre de loisirs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pré-inscription séjours vacances	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Demande d'acte d'état-civil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Demande d'inscription sur les listes électorales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le Cyberlan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le site internet de la ville (formulaire de contact, annonce d'événement...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De quels services numériques aimeriez-vous disposer dont vous avez la connaissance et qui n'existe pas encore à Lanester?

- Inscription en ligne aux différents services municipaux
- Application Smartphone du site internet de la ville
- Alertes par SMS (travaux, alerte météo...)

Autre (veuillez préciser)

Le Cyberlan

Connaissez-vous les services proposés par cette structure ?

- Oui
- Non

Le numérique et vous

Avez-vous des attentes sur cette structure ?

Oui

Non

Si oui, lesquelles ?

Participation numérique

Seriez-vous intéressé pour donner votre avis en ligne sur des sujets qui intéressent votre commune, sur lesquels les élus sont amenés à prendre des décisions ?

Oui

Non

Laquelle de ces modalités vous paraît la plus adaptée ?

Questionnaire

Contribution libre

Autre (veuillez préciser)

Vous êtes

Vous êtes

un homme

une femme

Votre âge

Moins de 20 ans

entre 20 et 29 ans

entre 30 et 39 ans

entre 40 et 49 ans

entre 50 et 59 ans

entre 60 et 69 ans

plus de 70 ans

Votre situation

Scolaire

Étudiant

Actif

Demandeur d'emploi

Retraité

Autre (veuillez préciser)

Et après ?

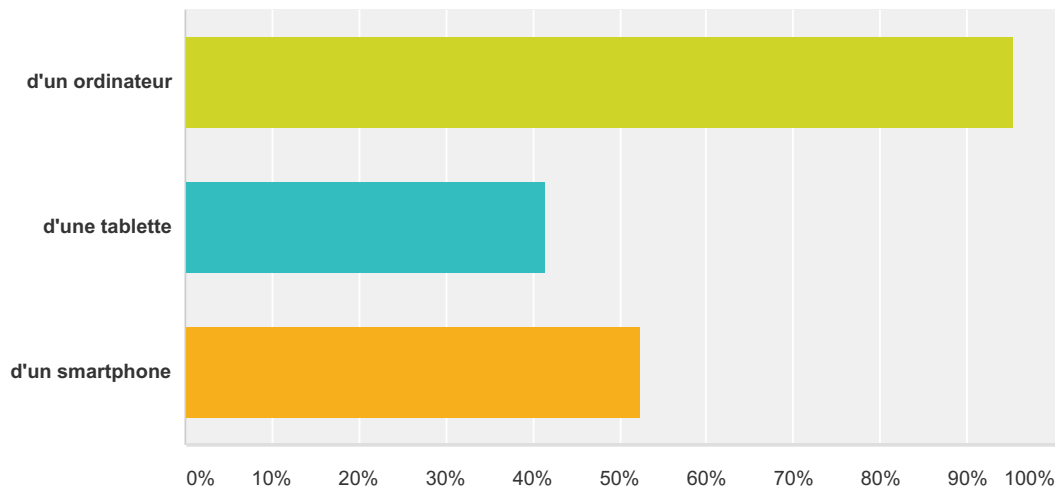
Vous souhaitez être informé des résultats de cette enquête et des suites qui y seront données ?

Si oui, merci de laisser votre adresse mail

ou votre adresse postale

Q1 À la maison, vous disposez

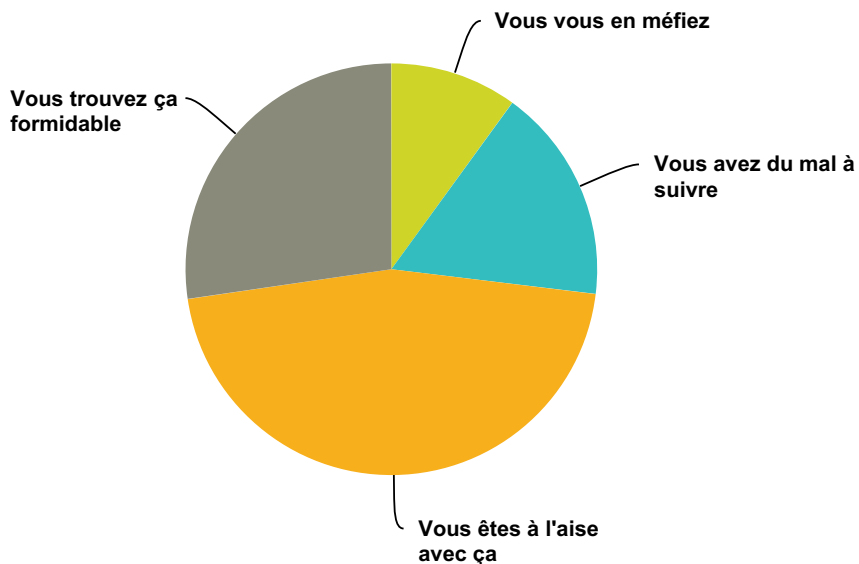
Répondues : 267 Ignorées : 9



Choix de réponses	Réponses
d'un ordinateur	95,51% 255
d'une tablette	41,57% 111
d'un smartphone	52,43% 140
Nombre total de personnes interrogées : 267	

Q2 Comment qualifieriez-vous votre rapport avec le numérique et les nouvelles technologies en général ?

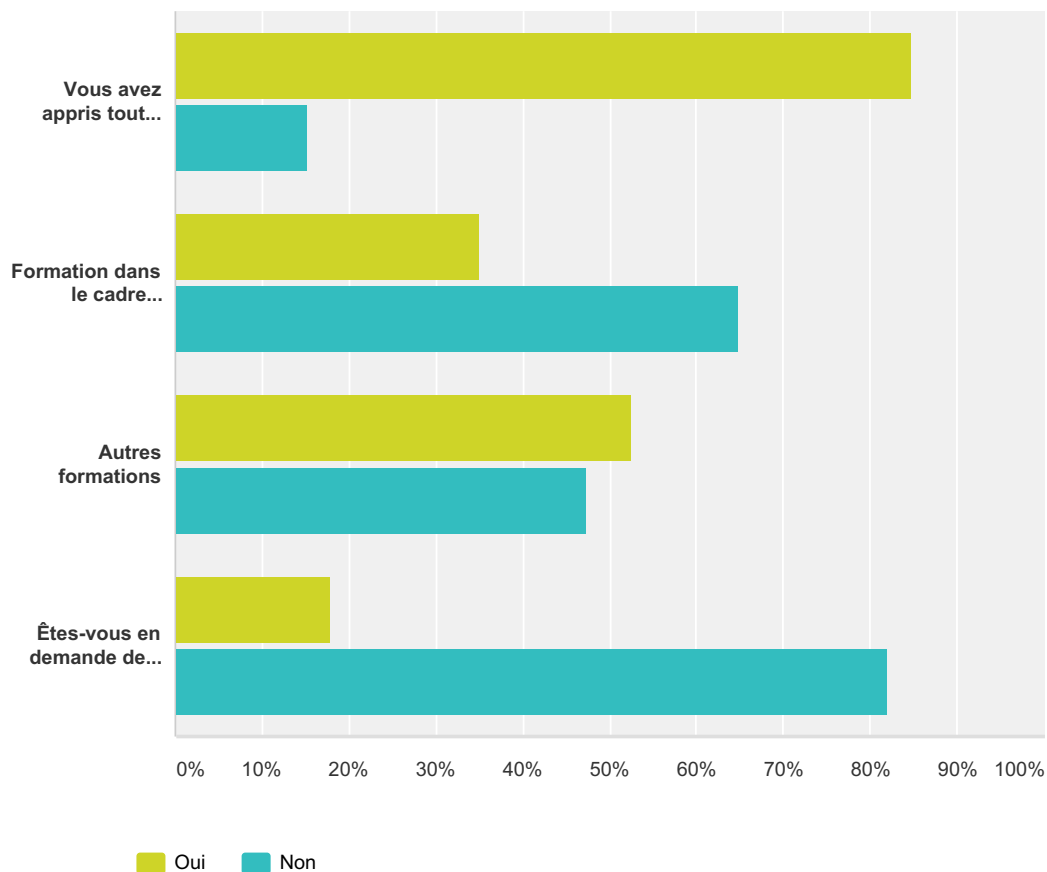
Répondues : 260 Ignorées : 16



Choix de réponses	Réponses	
Vous vous en méfiez	10,00%	26
Vous avez du mal à suivre	16,92%	44
Vous êtes à l'aise avec ça	45,77%	119
Vous trouvez ça formidable	27,31%	71
Total		260

Q3 Votre niveau de formation, de connaissances des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

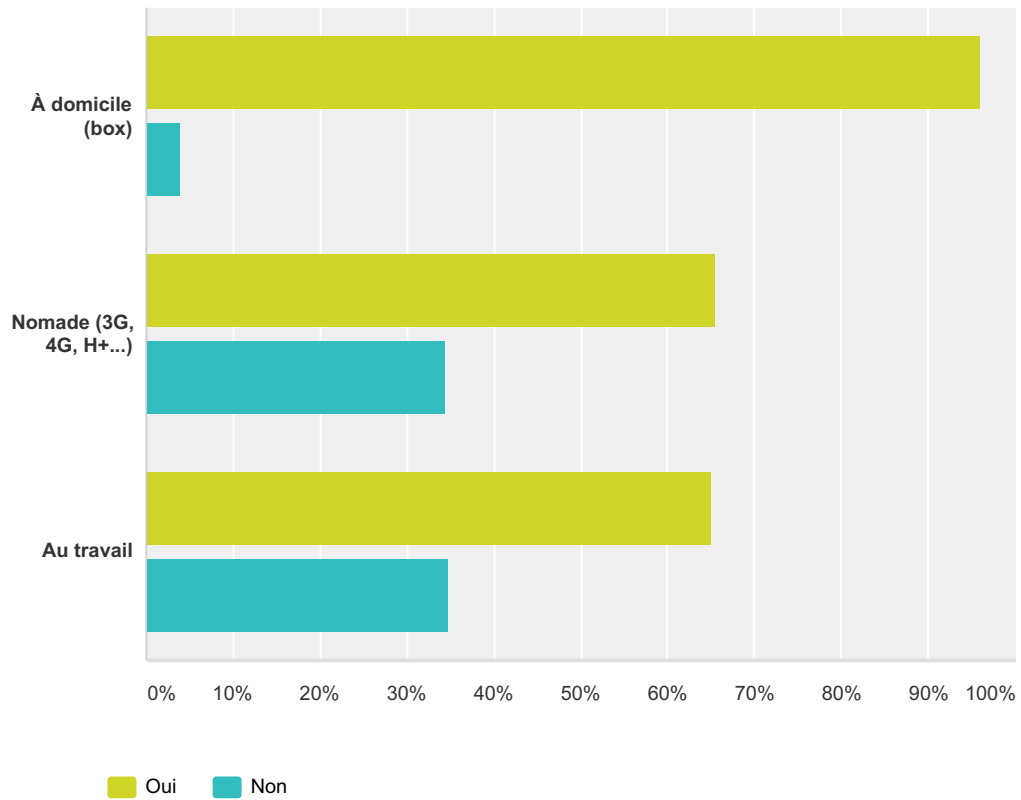
Répondues : 257 Ignorées : 19



	Oui	Non	Total
Vous avez appris tout seul	84,85% 196	15,15% 35	231
Formation dans le cadre scolaire	35,00% 56	65,00% 104	160
Autres formations	52,54% 93	47,46% 84	177
Êtes-vous en demande de formation ou d'initiation ?	17,92% 31	82,08% 142	173

Q4 Vous disposez d'une connexion internet

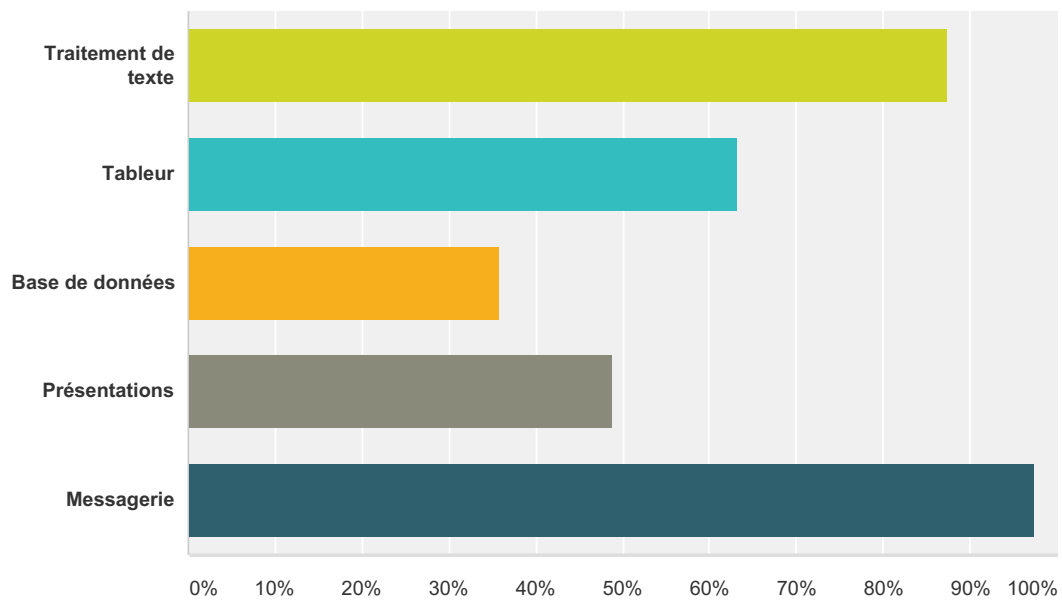
Répondues : 253 Ignorées : 23



	Oui	Non	Total
À domicile (box)	96,00% 240	4,00% 10	250
Nomade (3G, 4G, H+...)	65,54% 116	34,46% 61	177
Au travail	65,06% 108	34,94% 58	166

Q5 Avez-vous un usage des outils bureautique ?

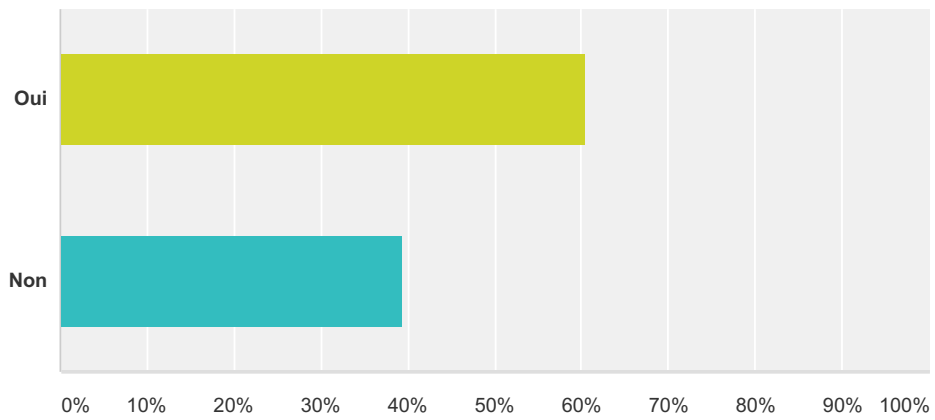
Répondues : 231 Ignorées : 45



Choix de réponses	Réponses
Traitement de texte	87,45% 202
Tableur	63,20% 146
Base de données	35,93% 83
Présentations	48,92% 113
Messagerie	97,40% 225
Nombre total de personnes interrogées : 231	

Q6 Utilisez-vous les points de connexion wifi public lorsqu'ils sont disponibles ?

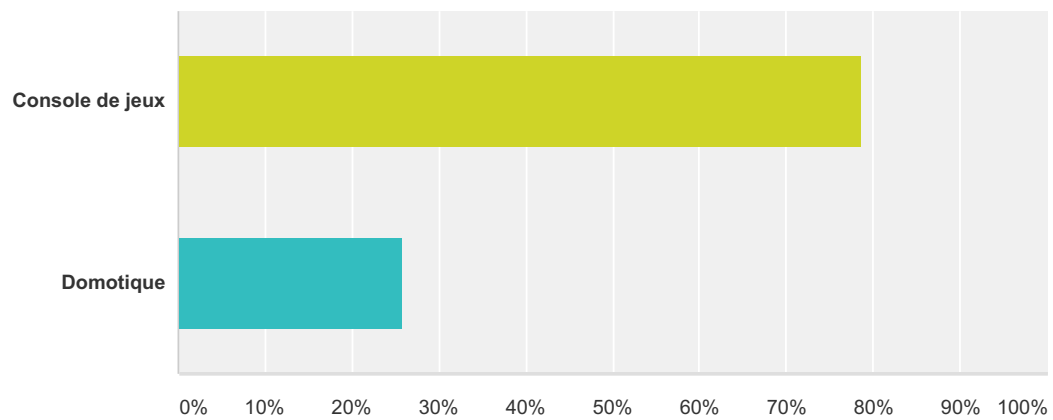
Répondues : 248 Ignorées : 28



Choix de réponses	Réponses	Count
Oui	60,48%	150
Non	39,52%	98
Total		248

Q7 Quels usages (autres qu'internet) avez-vous du numérique ?

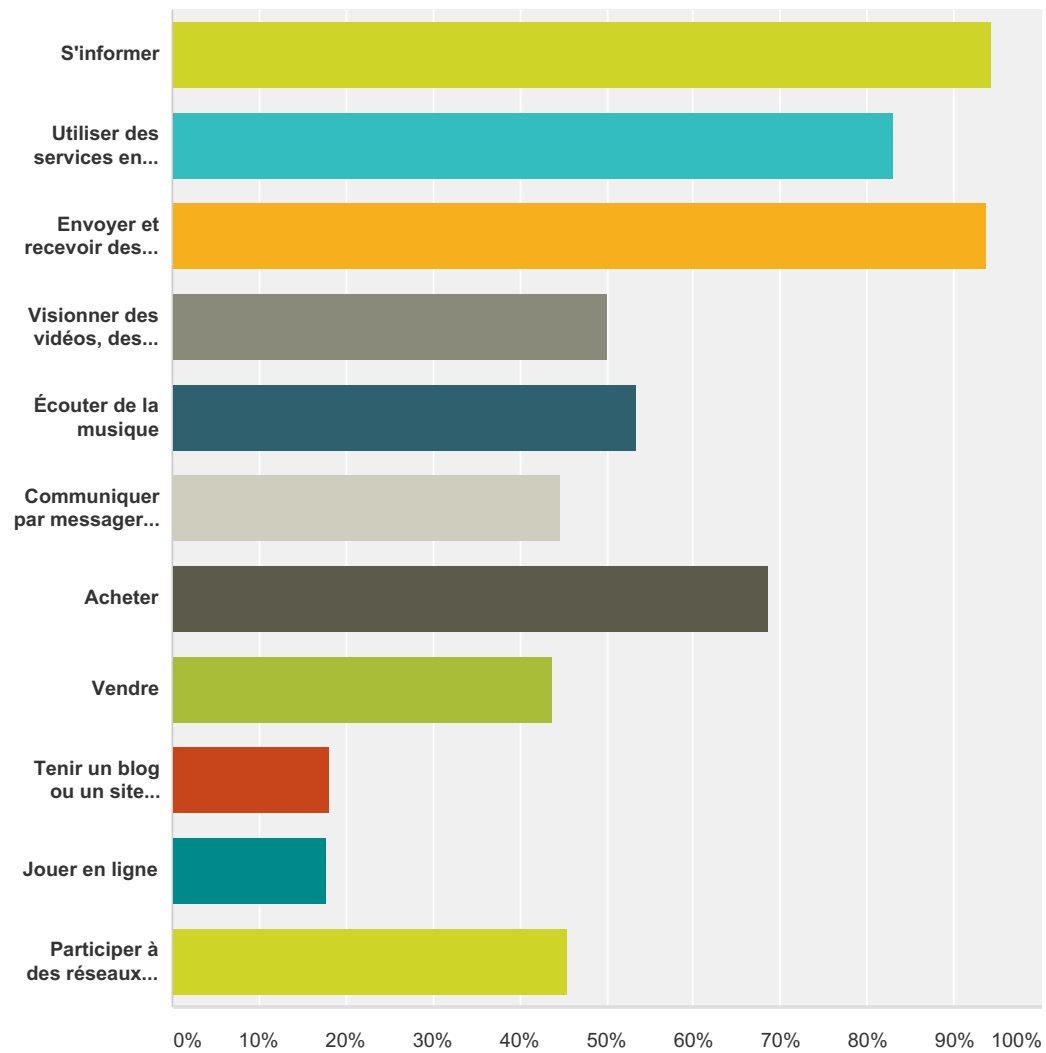
Répondues : 89 Ignorées : 187



Choix de réponses	Réponses
Console de jeux	78,65% 70
Domotique	25,84% 23
Nombre total de personnes interrogées : 89	

Q8 Quels sont vos usages d'Internet ?

Répondues : 253 Ignorées : 23

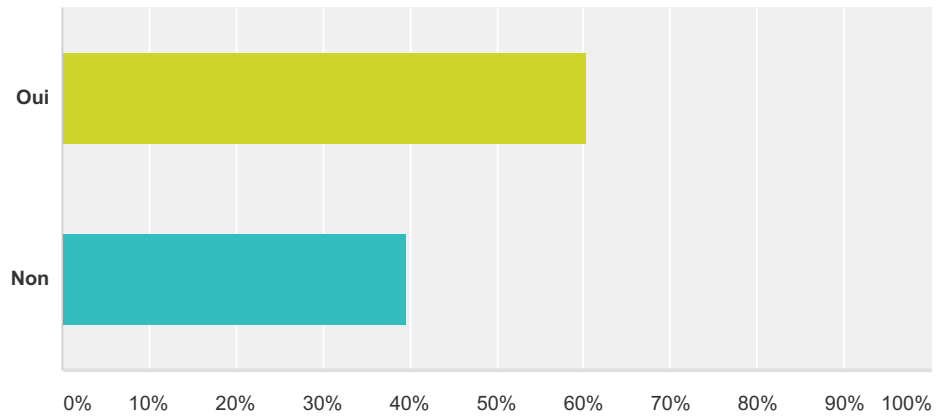


Choix de réponses	Réponses
S'informer	94,47% 239
Utiliser des services en ligne (ex : banque, impôts...)	83,00% 210
Envoyer et recevoir des messages électroniques (mails)	93,68% 237
Visionner des vidéos, des films	50,20% 127
Écouter de la musique	53,36% 135
Communiquer par messagerie instantanée	44,66% 113
Acheter	68,77% 174
Vendre	43,87% 111
Tenir un blog ou un site internet	18,18% 46

Jouer en ligne	17,79%	45
Participer à des réseaux sociaux	45,45%	115
Nombre total de personnes interrogées : 253		

Q9 Êtes-vous inscrit sur un réseau social ?

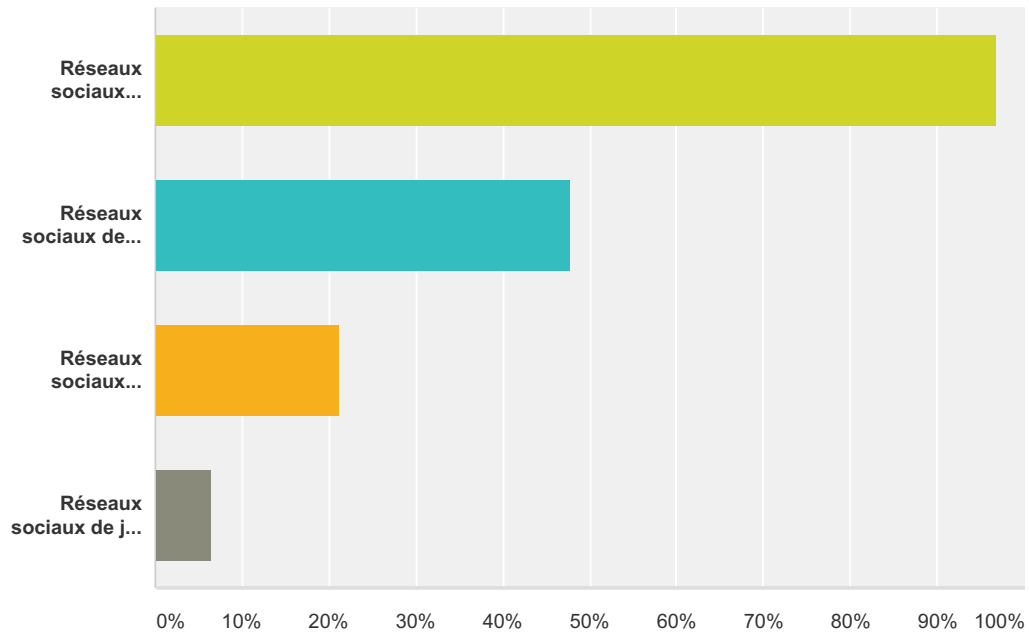
Répondues : 259 Ignorées : 17



Choix de réponses	Réponses
Oui	60,23% 156
Non	39,77% 103
Total	259

Q10 Quel type de réseau utilisez-vous ?

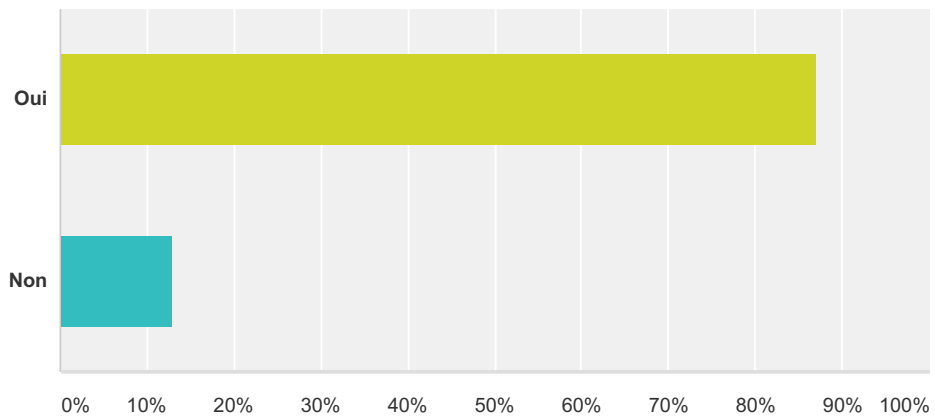
Répondues : 155 Ignorées : 121



Choix de réponses	Réponses
Réseaux sociaux généralistes (Facebook, Twitter, Google+, Myspace...)	96,77% 150
Réseaux sociaux de partage (Youtube, Dailymotion, Deezer, Instagram...)	47,74% 74
Réseaux sociaux professionnels (Viadeo, Linked In...)	21,29% 33
Réseaux sociaux de jeux (HI5, Gaia online, W.O.W...)	6,45% 10
Nombre total de personnes interrogées : 155	

Q11 Connaissez-vous le site Internet de la ville ?

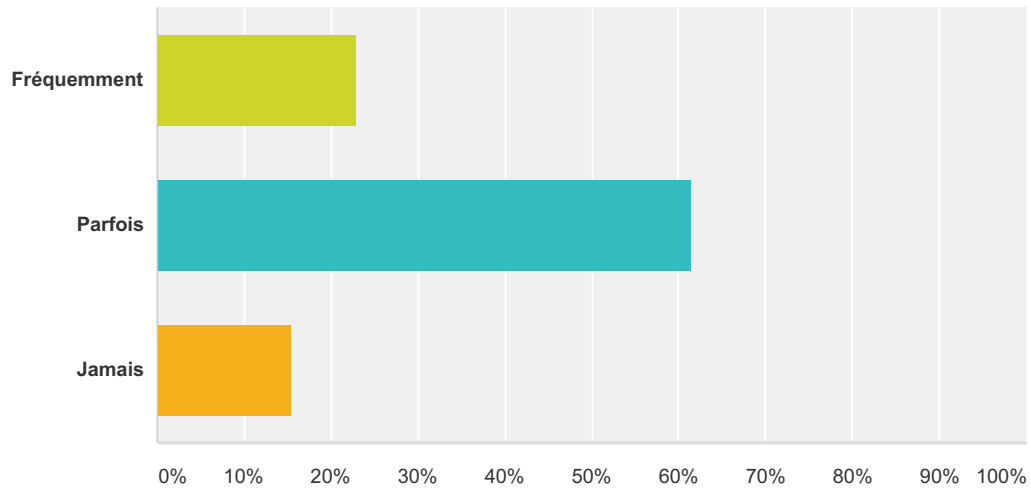
Répondues : 256 Ignorées : 20



Choix de réponses	Réponses	Count
Oui	87,11%	223
Non	12,89%	33
Total		256

Q12 Vous vous rendez sur le site de la ville

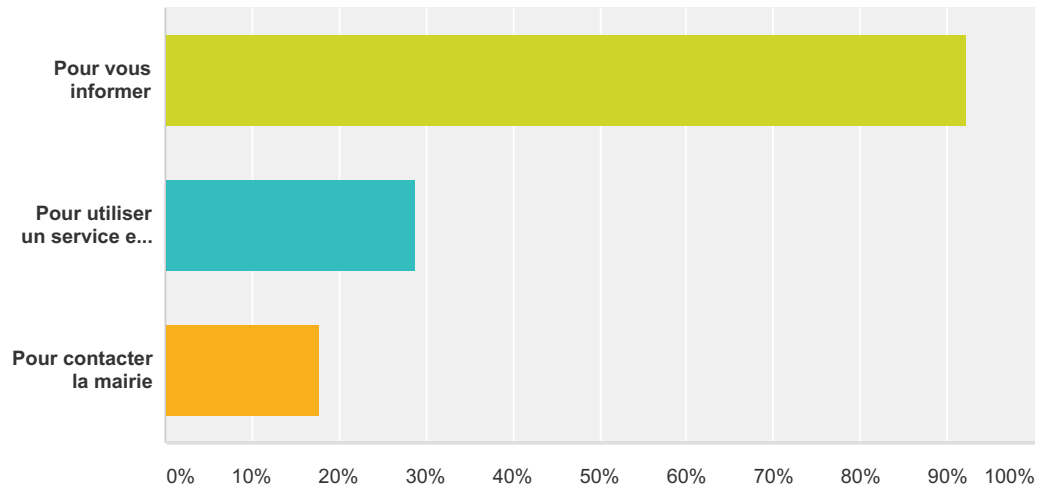
Répondues : 258 Ignorées : 18



Choix de réponses	Réponses
Fréquemment	22,87% 59
Parfois	61,63% 159
Jamais	15,50% 40
Total	258

Q13 Vous vous connectez au site de la ville

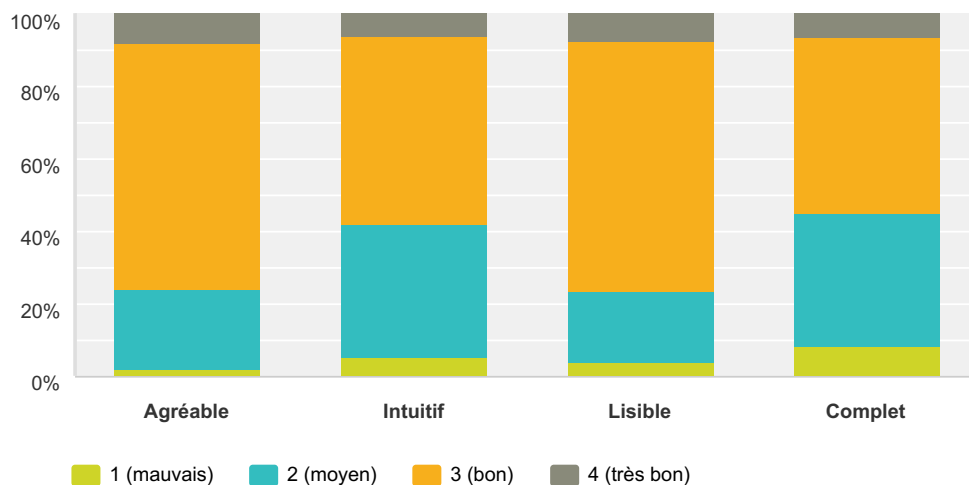
Répondues : 209 Ignorées : 67



Choix de réponses	Réponses
Pour vous informer	92,34% 193
Pour utiliser un service en ligne	28,71% 60
Pour contacter la mairie	17,70% 37
Nombre total de personnes interrogées : 209	

Q14 Comment qualifieriez-vous le site de la ville ? (Notez de 1 à 4)

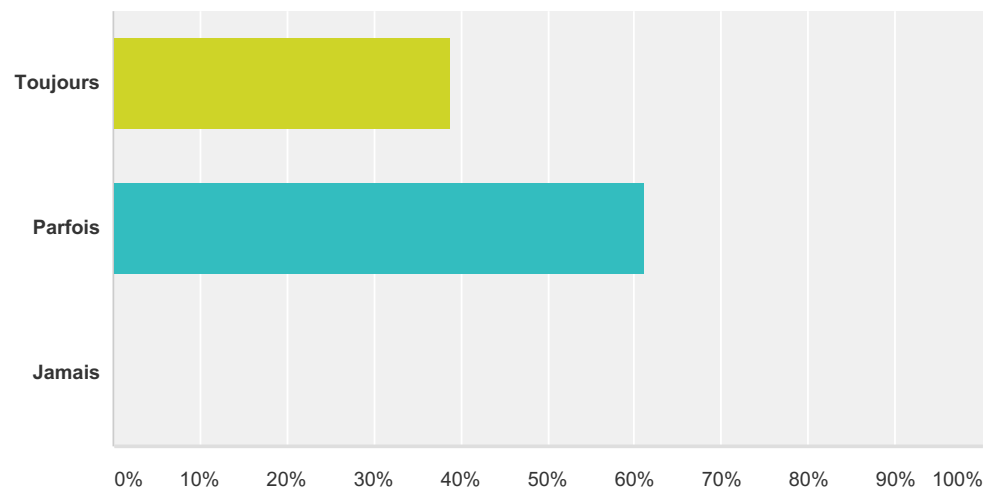
Répondues : 205 Ignorées : 71



	1 (mauvais)	2 (moyen)	3 (bon)	4 (très bon)	Total
Agréable	1,97% 4	22,17% 45	67,98% 138	7,88% 16	203
Intuitif	5,43% 10	36,41% 67	52,17% 96	5,98% 11	184
Lisible	4,10% 8	19,49% 38	68,72% 134	7,69% 15	195
Complet	8,51% 16	36,70% 69	48,40% 91	6,38% 12	188

Q15 Votre recherche est-elle toujours satisfaite ?

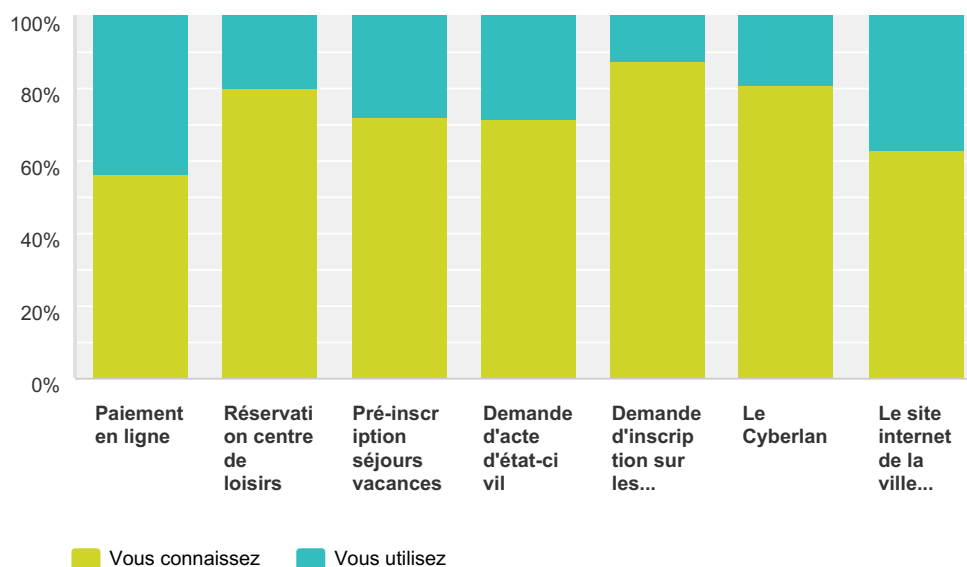
Répondues : 203 Ignorées : 73



Choix de réponses	Réponses
Toujours	38,92% 79
Parfois	61,08% 124
Jamais	0,00% 0
Total	203

Q16 Quels sont, parmi les services numériques listés ci-dessous, ceux que

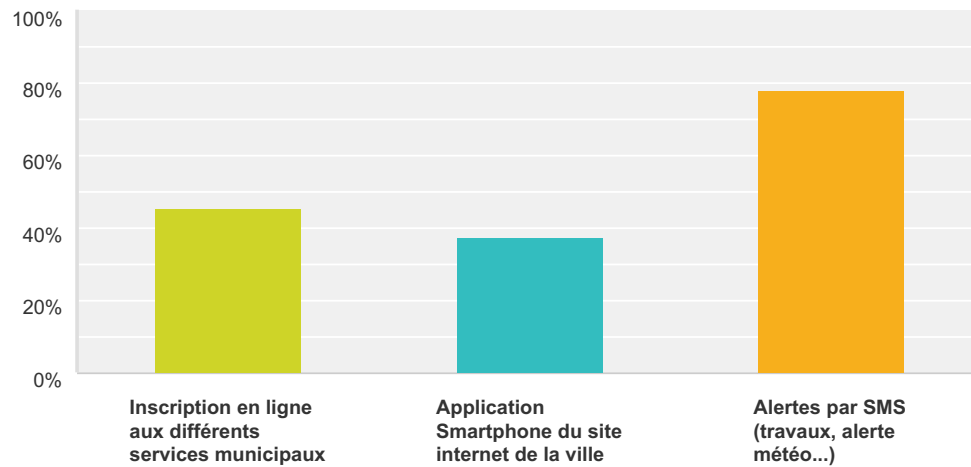
Répondues : 210 Ignorées : 66



	Vous connaissez	Vous utilisez	Total
Paiement en ligne	56,41% 88	43,59% 68	156
Réservation centre de loisirs	80,18% 89	19,82% 22	111
Pré-inscription séjours vacances	72,12% 75	27,88% 29	104
Demande d'acte d'état-civil	71,32% 97	28,68% 39	136
Demande d'inscription sur les listes électorales	87,64% 78	12,36% 11	89
Le Cyberlan	81,13% 86	18,87% 20	106
Le site internet de la ville (formulaire de contact, annonce d'événement...)	63,06% 99	36,94% 58	157

Q17 Quels sont les services numériques qui n'existent pas encore à Lanester dont vous aimeriez disposer ?

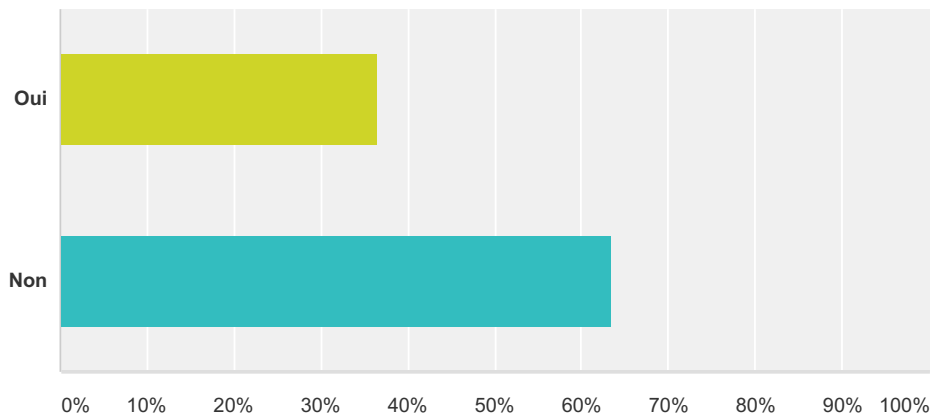
Répondues : 136 Ignorées : 140



Choix de réponses	Réponses
Inscription en ligne aux différents services municipaux	45,59% 62
Application Smartphone du site internet de la ville	37,50% 51
Alertes par SMS (travaux, alerte météo...)	77,94% 106
Nombre total de personnes interrogées : 136	

Q18 Connaissez-vous les services proposés par le Cyberlan ?

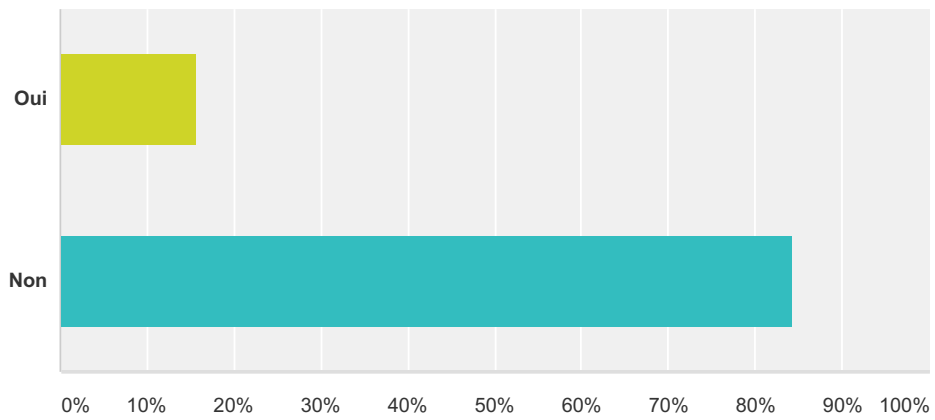
Répondues : 233 Ignorées : 43



Choix de réponses	Réponses
Oui	36,48% 85
Non	63,52% 148
Total	233

Q19 Avez-vous des attentes sur cette structure municipale ?

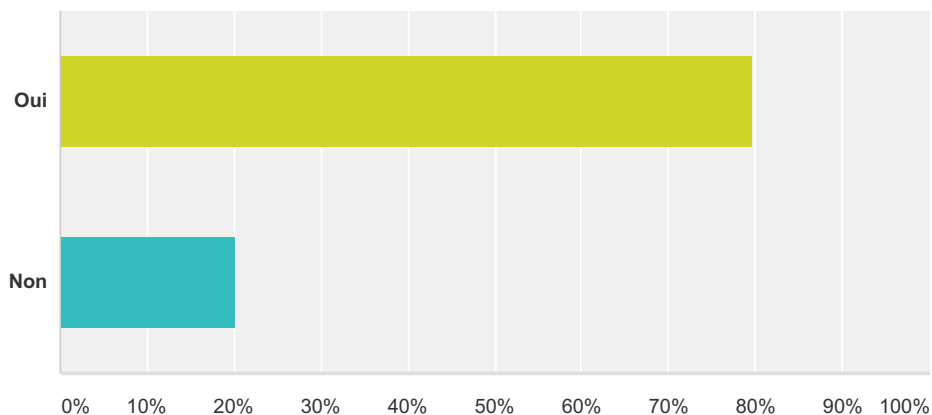
Répondues : 204 Ignorées : 72



Choix de réponses	Réponses	Count
Oui	15,69%	32
Non	84,31%	172
Total		204

Q20 Seriez-vous intéressé pour donner votre avis en ligne sur des sujets qui intéressent votre commune, sur lesquels les élus sont amenés à prendre des décisions ?

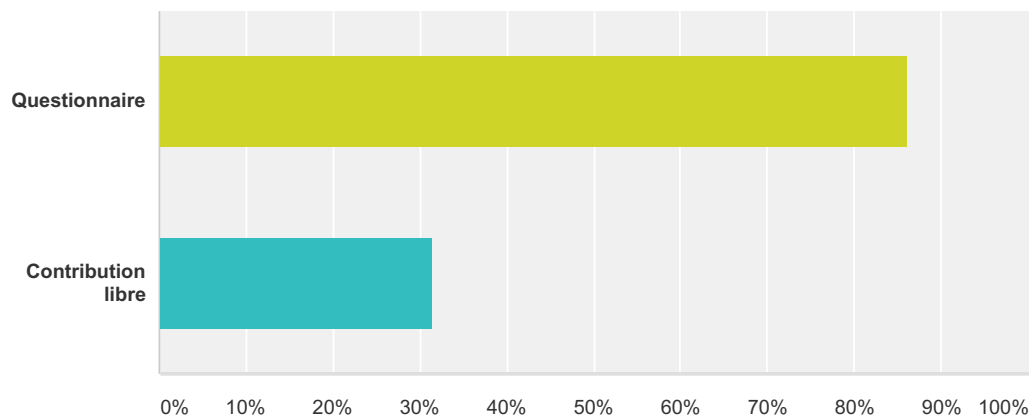
Répondues : 222 Ignorées : 54



Choix de réponses	Réponses
Oui	79,73% 177
Non	20,27% 45
Total	222

Q21 Laquelle de ces modalités vous paraît la plus adaptée ?

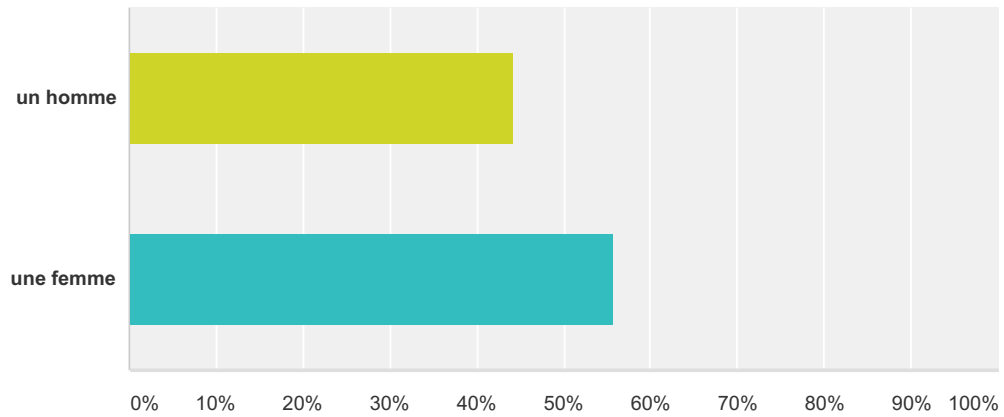
Répondues : 203 Ignorées : 73



Choix de réponses	Réponses
Questionnaire	86,21% 175
Contribution libre	31,53% 64
Nombre total de personnes interrogées : 203	

Q22 Vous êtes

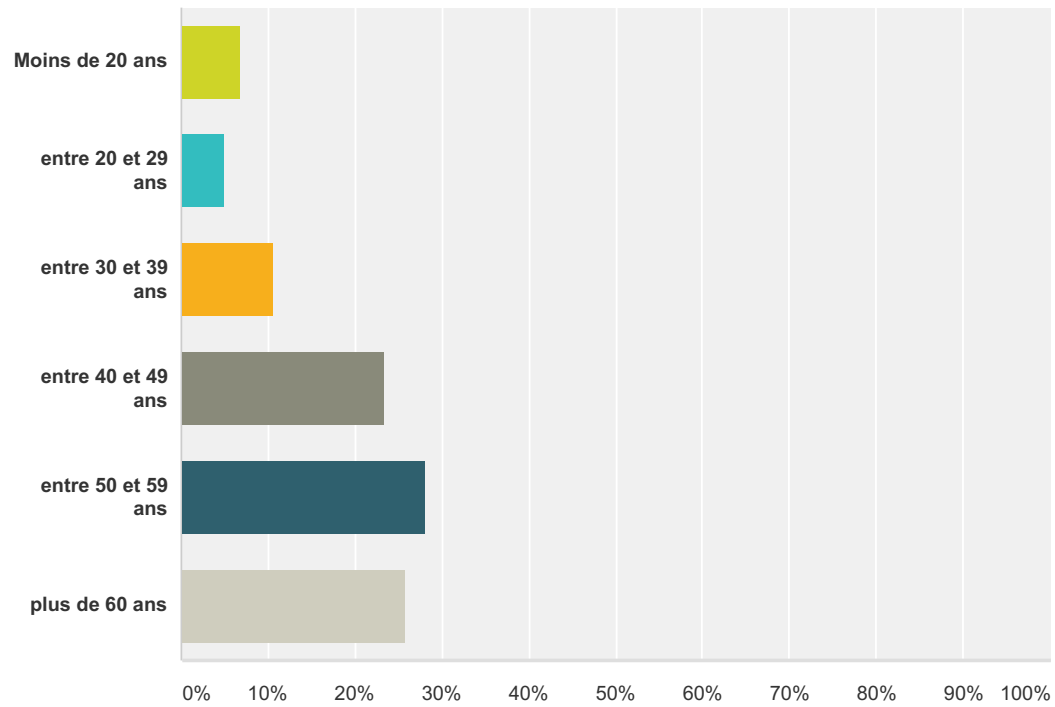
Répondues : 231 Ignorées : 45



Choix de réponses	Réponses
un homme	44,16% 102
une femme	55,84% 129
Total	231

Q23 Votre âge

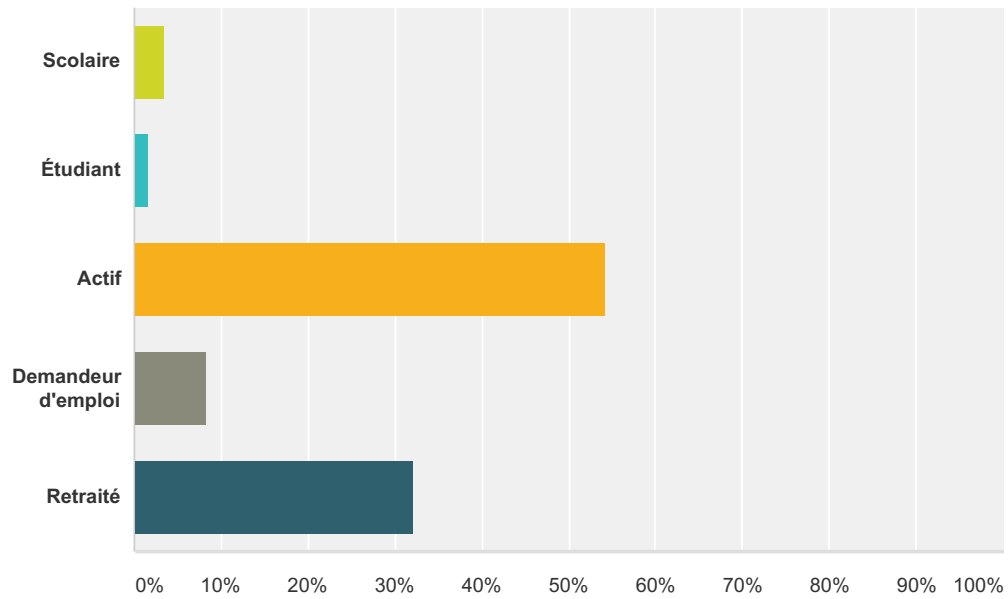
Répondues : 235 Ignorées : 41



Choix de réponses	Réponses
Moins de 20 ans	6,81% 16
entre 20 et 29 ans	5,11% 12
entre 30 et 39 ans	10,64% 25
entre 40 et 49 ans	23,40% 55
entre 50 et 59 ans	28,09% 66
plus de 60 ans	25,96% 61
Total	235

Q24 Votre situation

Répondues : 227 Ignorées : 49



Choix de réponses	Réponses	
Scolaire	3,52%	8
Étudiant	1,76%	4
Actif	54,19%	123
Demandeur d'emploi	8,37%	19
Retraité	32,16%	73
Total		227

Q25 Si oui, merci de laisser votre adresse mail

Répondues : 130 Ignorées : 146

Q26 ou votre adresse postale

Répondues : 19 Ignorées : 257

QUESTIONNAIRE

PERSONNELS ET RESULTATS

Le numérique et vous : personnel municipal

Au-delà de son poids dans l'environnement et la croissance, le « numérique » s'invite désormais dans l'ensemble des activités humaines. Les usages se multiplient : quatre français sur cinq disposent d'un ordinateur et 75 % d'entre eux disposent d'un accès Internet à domicile.

La Municipalité a souhaité engager une réflexion sur le « numérique » et se doter d'un schéma de développement dans ce domaine. Il s'agit de préparer le service public de demain, avec la volonté de renforcer la proximité avec les citoyens, de doter les agents territoriaux d'outils efficaces pour aller dans ce sens, mais également de réaliser des économies (copies multiples, affranchissement, réduction des temps de validation,...) et de travailler à une administration plus respectueuse de l'environnement.

Ce questionnaire proposé au personnel municipal a pour objet de venir enrichir le diagnostic en cours sur les pratiques numériques des citoyens, sur la qualité des outils numériques mis à la disposition des agents de la ville, et de mesurer leurs attentes respectives dans le domaine.

Nous vous remercions par avance de consacrer quelques minutes seulement de votre temps de travail pour compléter ce questionnaire, et d'apporter ainsi votre contribution.

Votre équipement numérique

*1. Au travail vous disposez d'un ordinateur

- Oui
- Non

Si vous répondez OUI, passez directement à la question 4.

Si vous répondez NON, passez à la question 2.

Vous ne disposez pas d'un équipement numérique professionnel

2. Vous trouvez vous pénalisé par cette situation ?

- Oui
- Non

3. Si oui, pourquoi ?

- Problèmes d'accès à certaines informations
- Utilisation de matériels personnels
- Sentiment d'iniquité

Autre (veuillez préciser)

Passez directement à la question n°14

Vous disposez d'un équipement numérique professionnel

Le numérique et vous : personnel municipal

4. Quelle appréciation portez-vous sur le matériel mis votre disposition ?

- Bon
- Satisfaisant
- Insatisfaisant

5. Quelle appréciation portez-vous sur les logiciels bureautiques ou métiers mis à votre disposition ?

- Bon
- Satisfaisant
- Insatisfaisant

Commentaires

Vous disposez d'un équipement numérique professionnel (suite)

6. De quelles applications vous servez-vous couramment à titre professionnel ?

- Logiciels « métiers » (ex : bons de commandes, facturation, planification...)
- photo (traitement des images)
- Logiciels bureautiques (traitement de texte, tableurs, présentation, bases de données...)
- audio (traitement du son)
- courrier électronique (Outlook...)
- vidéo (conversion, montage...)
- communication instantanée (Softros messenger...)

Autres (veuillez préciser)

7. Quels accessoires / périphériques employez-vous ?

	Souvent	Rarement	Jamais
clé USB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vidéoprojecteur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
enceintes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lecteur de DVD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
appareil photo numérique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
scanner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lecteur mp3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
téléphone / smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

Le numérique et vous : personnel municipal

8. Vos relations avec le service informatique

	Bonnes	Satisfaisantes	Insatisfaisantes
Les délais d'intervention	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les réponses apportées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Commentaires	<input type="text"/>		

Le site intranet

9. Vous connectez-vous sur le site intranet de la ville ?

- Fréquemment
- Parfois
- Jamais

Vous n'utilisez pas l'intranet? Veuillez préciser pourquoi

10. Quelles rubriques consultez-vous ?

- Actualités
- informations
- Services en lignes (annuaire, documents)

Commentaires

11. Pensez-vous que les rubriques suivantes le rendrait plus attractif ?

- Newsletter des directions
- Information sur l'actualité des grands projets de la mairie
- Gazette des communes, lettre du cadre en ligne
- Presse locale en ligne
- Petites annonces
- Feuilles de congés en ligne

Autres propositions de rubriques ?

Le numérique et vous : personnel municipal

12. Quels sont les facteurs qui freinent votre utilisation des NTIC ?

- Une formation insuffisante
- des équipements en nombre insuffisant
- des équipements obsolètes ou défectueux
- des logiciels en quantité insuffisante ou inadaptés
- une maintenance insuffisante du matériel et du réseau
- une incertitude quant à l'intérêt des NTIC
- la lenteur de l'accès à internet

Autre (veuillez préciser)

13. Comparée à votre utilisation à domicile, estimez-vous que votre utilisation des NTIC au travail est

- plus limitée
- équivalente
- plus développée

Votre niveau de connaissance des NTIC

14. Votre niveau de formation, de connaissances des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

- Vous avez appris tout seul
- Formation dans le cadre scolaire
- Formation continue
- Auto formation par d'autres collègues
- Formation par les prestataires de logiciels métiers

Autres (précisez)

15. Êtes-vous en demande de formation ou d'initiation ?

- Oui
- Non

Si oui, veuillez préciser

Rapport entretenu avec le numérique

Le numérique et vous : personnel municipal

16. Comment qualifieriez-vous votre rapport avec le numérique et les nouvelles technologies en général ?

- Vous vous en méfiez
- Vous avez du mal à suivre
- Vous êtes à l'aise avec ça
- Vous trouvez ça formidable

Le numérique et les services publics

17. Pensez-vous que la dimension numérique sera de plus en plus présente dans les services publics de demain ?

- Oui
- Non

18. Trouvez-vous une telle orientation pertinente ?

- Oui
- Non

19. Pensez-vous que le numérique et les NTIC en général bouleversent votre métier ?

- Oui
- Non

20. Vous sentez-vous prêt à adapter vos compétences ?

- Oui
- Non

21. Vous sentez-vous suffisamment accompagné ?

- Oui
- Non

Vous êtes

22. Vous êtes

- un homme
- une femme

23. Votre âge

- Moins de 20 ans
- entre 20 et 29 ans
- entre 30 et 39 ans
- entre 40 et 49 ans
- entre 50 et 59 ans
- plus de 60 ans

Le numérique et vous : personnel municipal

24. Votre secteur d'activité

- Administration
- Services techniques
- Services à la personne

À quelle direction êtes-vous rattaché ?

Et après ?

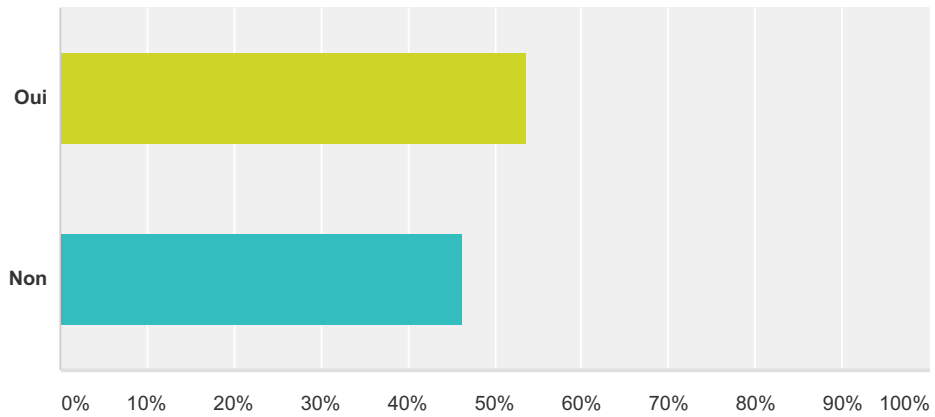
Vous souhaitez être informé des résultats de cette enquête et des suites qui y seront données ?

25. Si oui, merci de laisser votre adresse mail

26. ou votre adresse postale

Q1 Au travail vous disposez d'un ordinateur

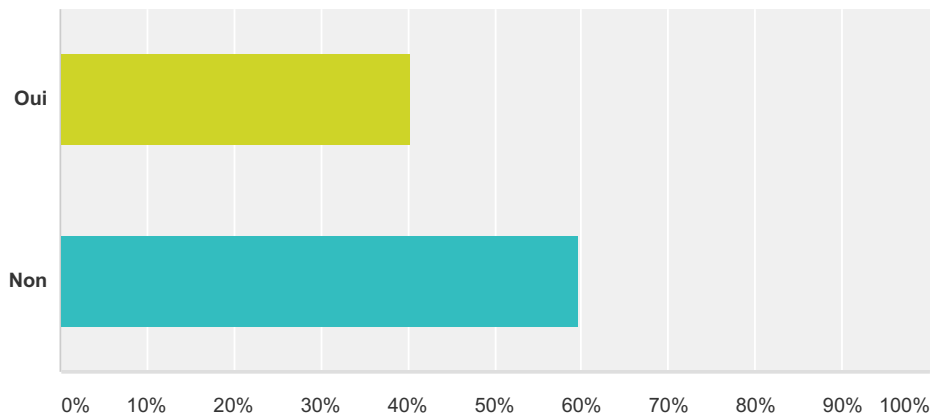
Répondues : 201 Ignorées : 0



Choix de réponses	Réponses	
Oui	53,73%	108
Non	46,27%	93
Total		201

Q2 Vous trouvez vous pénalisé par cette situation ?

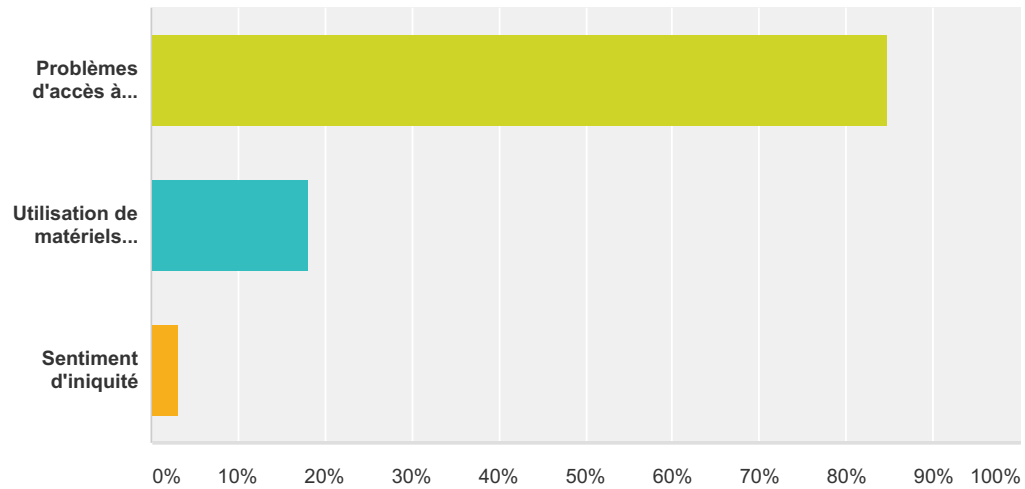
Répondues : 82 Ignorées : 119



Choix de réponses	Réponses	Count
Oui	40,24%	33
Non	59,76%	49
Total		82

Q3 Si oui, pourquoi ?

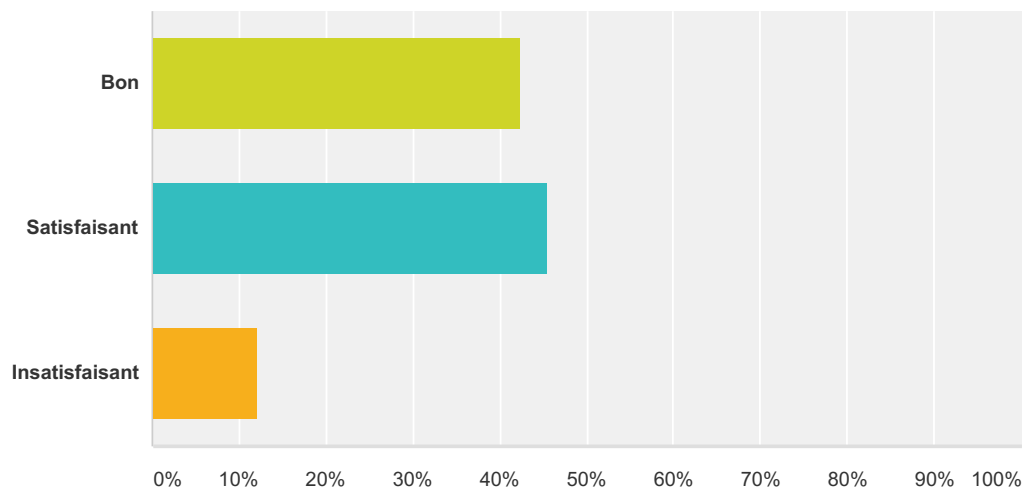
Répondues : 33 Ignorées : 168



Choix de réponses	Réponses
Problèmes d'accès à certaines informations	84,85% 28
Utilisation de matériels personnels sur votre lieu de travail	18,18% 6
Sentiment d'iniquité	3,03% 1
Nombre total de personnes interrogées : 33	

Q4 Quelle appréciation portez-vous sur le matériel mis à votre disposition ?

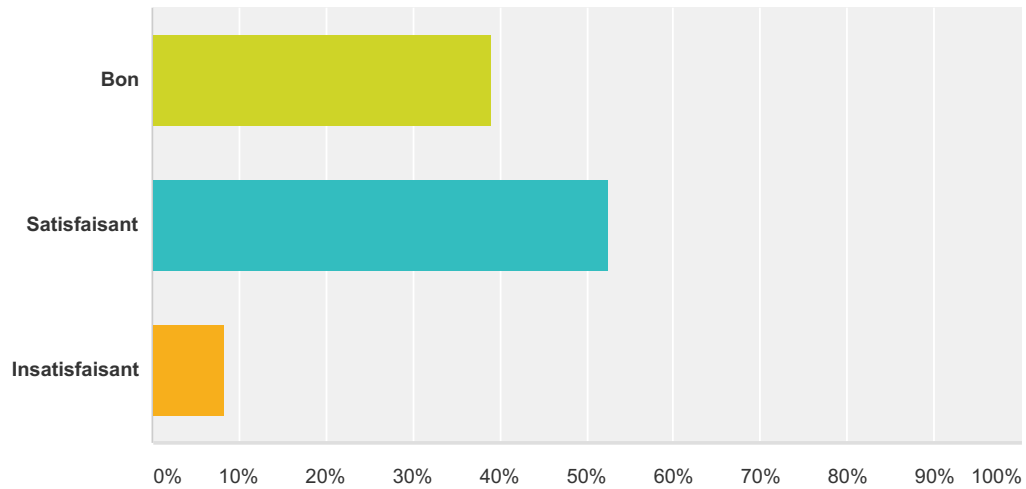
Répondues : 99 Ignorées : 102



Choix de réponses	Réponses
Bon	42,42% 42
Satisfaisant	45,45% 45
Insatisfaisant	12,12% 12
Total	99

Q5 Quelle appréciation portez-vous sur les logiciels bureautiques ou métiers mis à votre disposition ?

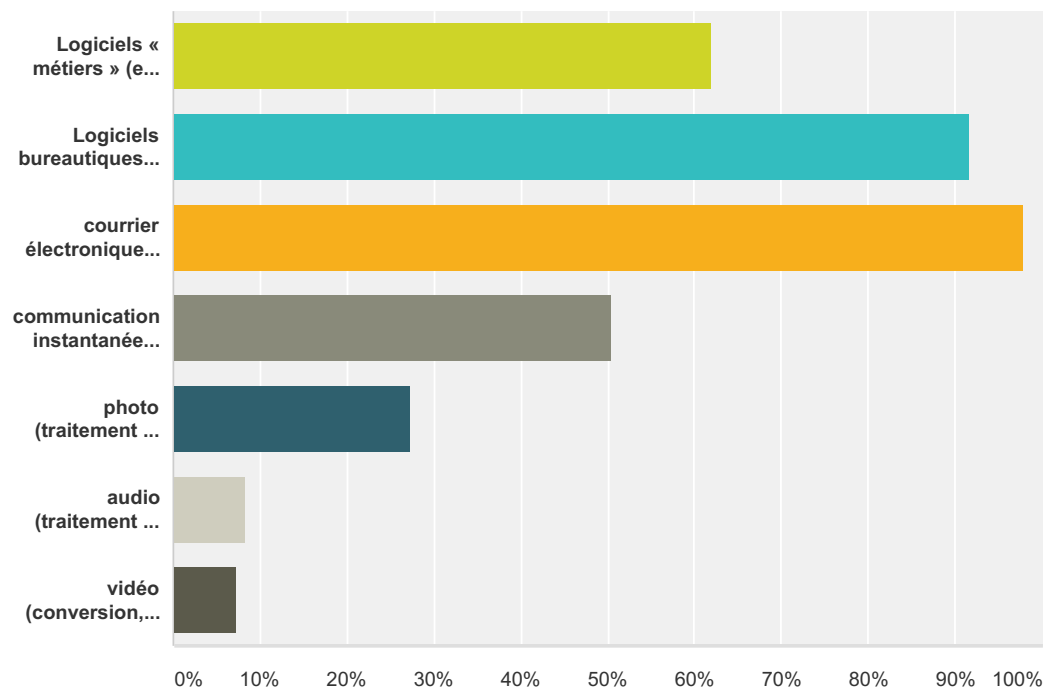
Répondues : 95 Ignorées : 106



Choix de réponses	Réponses
Bon	38,95% 37
Satisfaisant	52,63% 50
Insatisfaisant	8,42% 8
Total	95

Q6 De quelles applications vous servez-vous couramment à titre professionnel ?

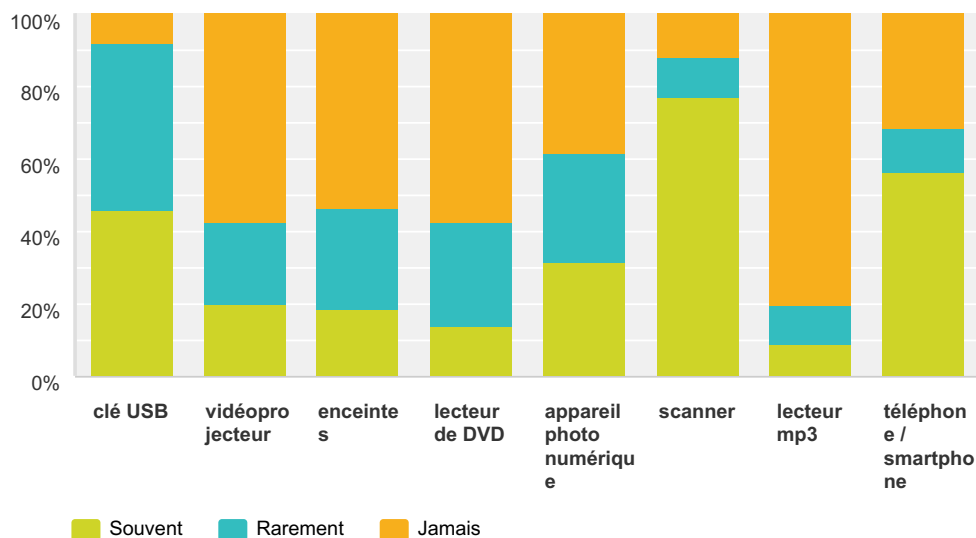
Répondues : 95 Ignorées : 106



Choix de réponses	Réponses
Logiciels « métiers » (ex : bons de commandes, facturation, planification...)	62,11% 59
Logiciels bureautiques (traitement de texte, tableurs, présentation, bases de données...)	91,58% 87
courrier électronique (Outlook...)	97,89% 93
communication instantanée (Softros messenger...)	50,53% 48
photo (traitement des images)	27,37% 26
audio (traitement du son)	8,42% 8
vidéo (conversion, montage...)	7,37% 7
Nombre total de personnes interrogées : 95	

Q7 Quels accessoires / périphériques employez-vous ?

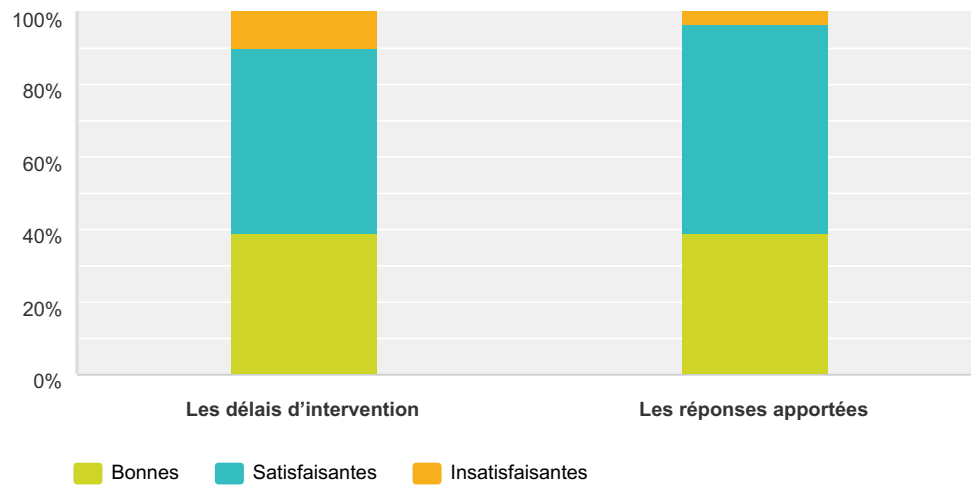
Répondues : 94 Ignorées : 107



	Souvent	Rarement	Jamais	Total
clé USB	46,07% 41	46,07% 41	7,87% 7	89
vidéoprojecteur	20,00% 15	22,67% 17	57,33% 43	75
enceintes	18,31% 13	28,17% 20	53,52% 38	71
lecteur de DVD	14,08% 10	28,17% 20	57,75% 41	71
appareil photo numérique	31,51% 23	30,14% 22	38,36% 28	73
scanner	77,11% 64	10,84% 9	12,05% 10	83
lecteur mp3	9,09% 6	10,61% 7	80,30% 53	66
téléphone / smartphone	56,58% 43	11,84% 9	31,58% 24	76

Q8 Vos relations avec le service informatique

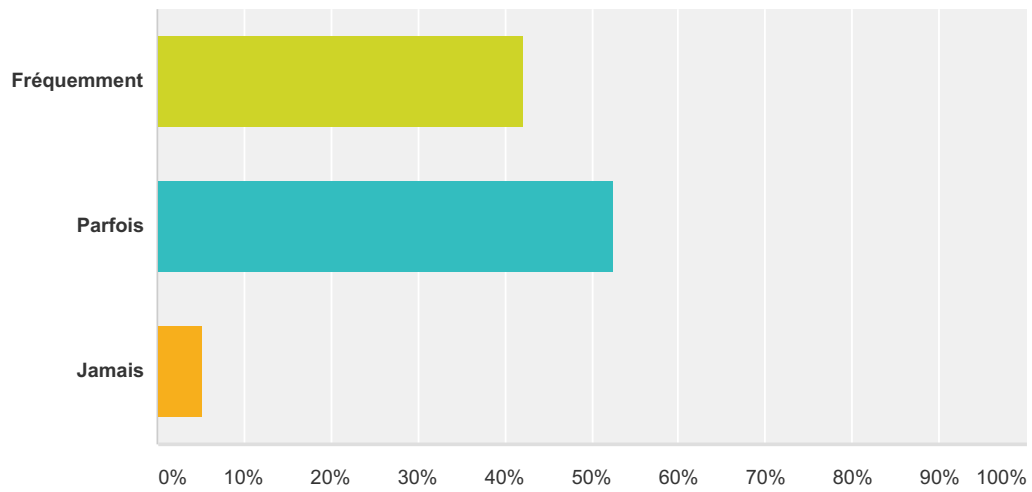
Répondues : 92 Ignorées : 109



	Bonnes	Satisfaisantes	Insatisfaisantes	Total
Les délais d'intervention	39,13% 36	51,09% 47	9,78% 9	92
Les réponses apportées	39,08% 34	57,47% 50	3,45% 3	87

Q9 Vous connectez-vous sur le site intranet de la ville ?

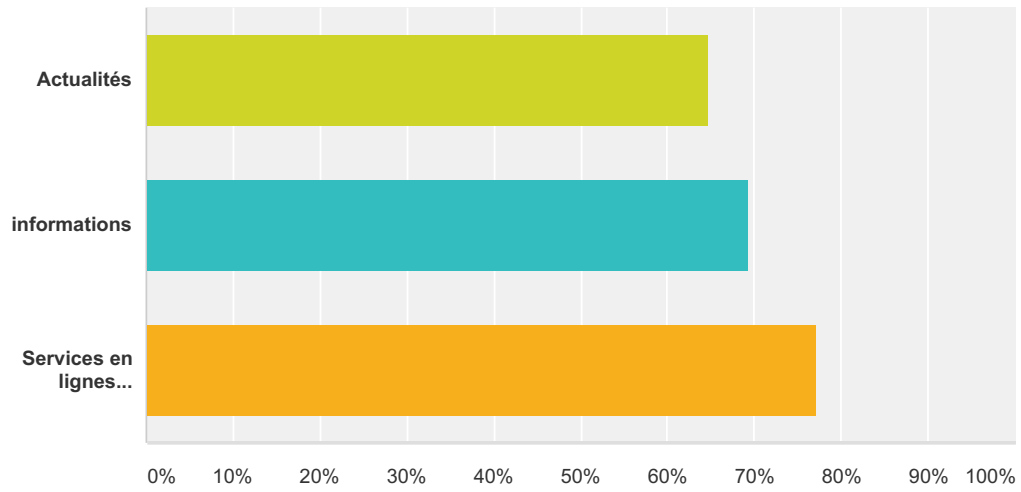
Répondues : 95 Ignorées : 106



Choix de réponses	Réponses
Fréquemment	42,11% 40
Parfois	52,63% 50
Jamais	5,26% 5
Total	95

Q10 Quelles rubriques consultez-vous ?

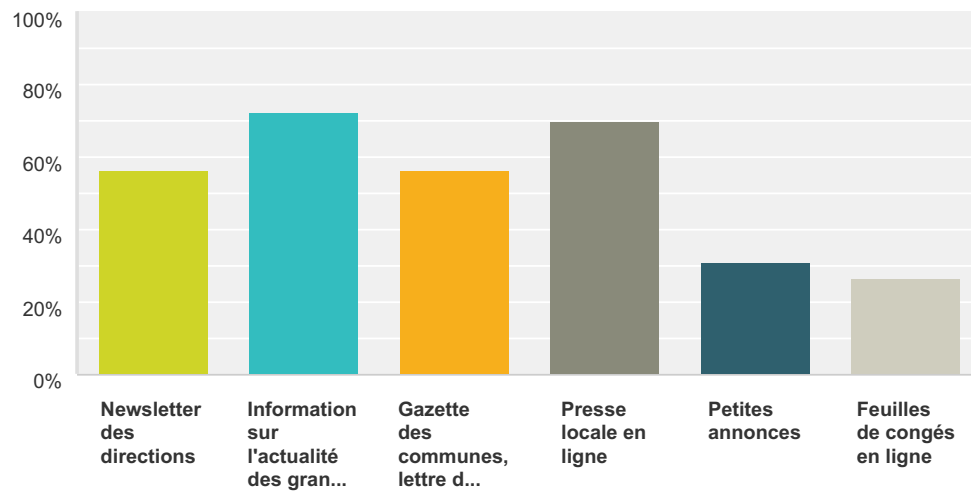
Répondues : 88 Ignorées : 113



Choix de réponses	Réponses
Actualités	64,77% 57
informations	69,32% 61
Services en lignes (annuaire, documents)	77,27% 68
Nombre total de personnes interrogées : 88	

Q11 Pensez-vous que les rubriques suivantes le rendraient plus attractif ?

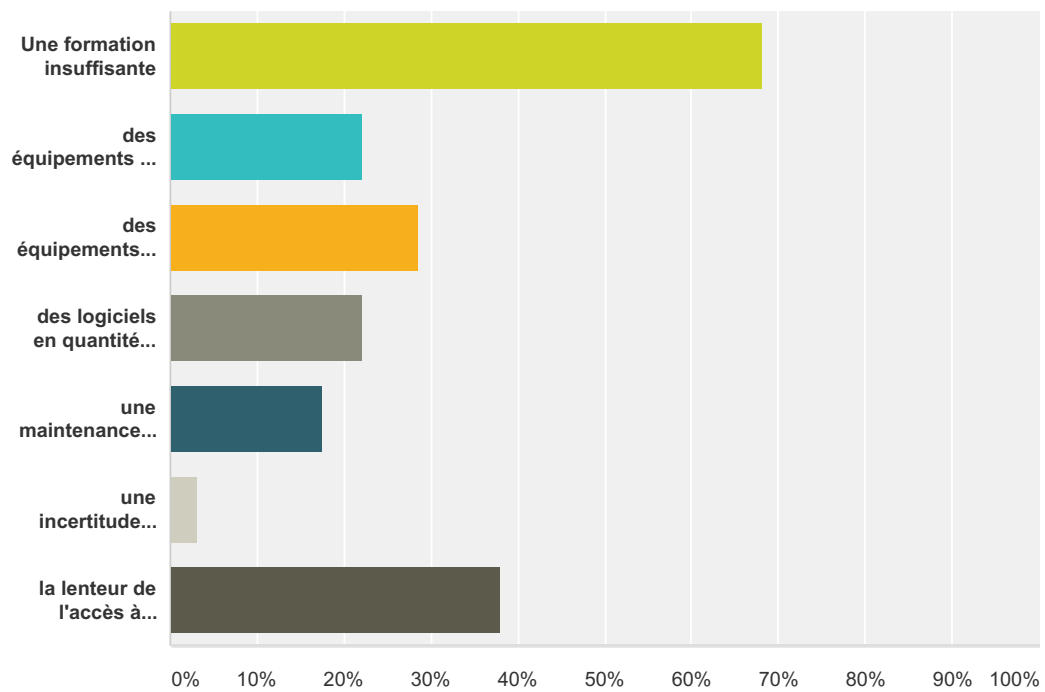
Répondues : 87 Ignorées : 114



Choix de réponses	Réponses
Newsletter des directions	56,32% 49
Information sur l'actualité des grands projets de la mairie	72,41% 63
Gazette des communes, lettre du cadre en ligne	56,32% 49
Presse locale en ligne	70,11% 61
Petites annonces	31,03% 27
Feuilles de congés en ligne	26,44% 23
Nombre total de personnes interrogées : 87	

Q12 Quels sont les facteurs qui freinent votre utilisation des NTIC ?

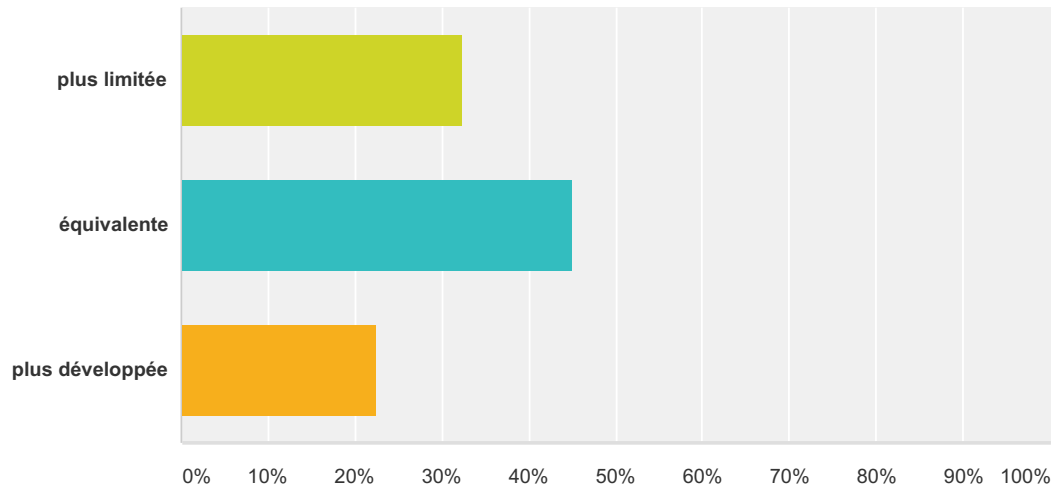
Répondues : 63 Ignorées : 138



Choix de réponses	Réponses
Une formation insuffisante	68,25% 43
des équipements en nombre insuffisant	22,22% 14
des équipements obsolètes ou défectueux	28,57% 18
des logiciels en quantité insuffisante ou inadaptés	22,22% 14
une maintenance insuffisante du matériel et du réseau	17,46% 11
une incertitude quant à l'intérêt des NTIC	3,17% 2
la lenteur de l'accès à internet	38,10% 24
Nombre total de personnes interrogées : 63	

Q13 Comparée à votre utilisation à domicile, estimez-vous que votre utilisation des NTIC au travail est

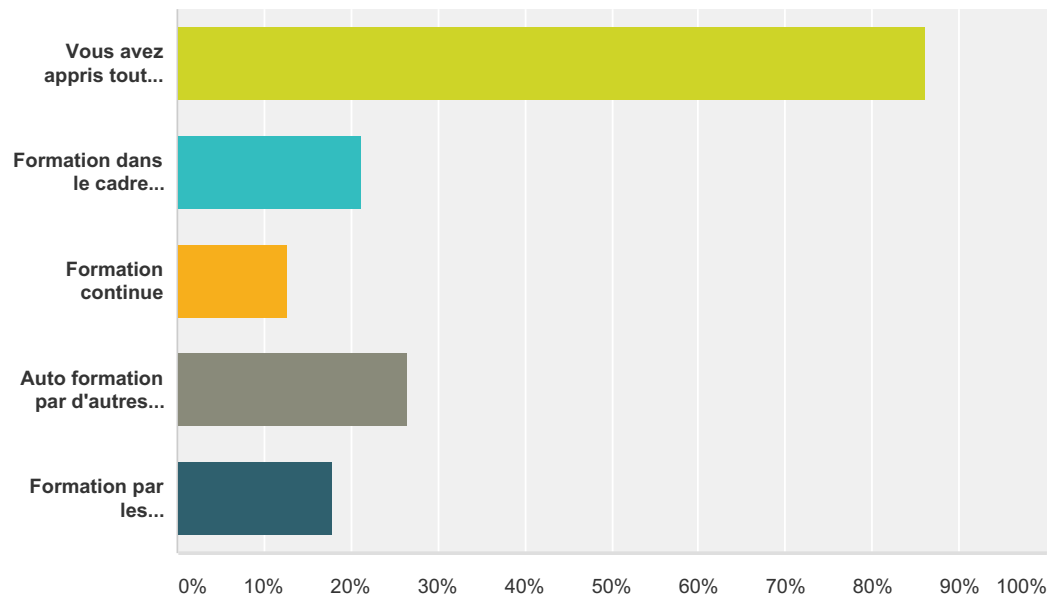
Répondues : 93 Ignorées : 108



Choix de réponses	Réponses
plus limitée	32,26% 30
équivalente	45,16% 42
plus développée	22,58% 21
Total	93

Q14 Votre niveau de formation, de connaissances des NTIC

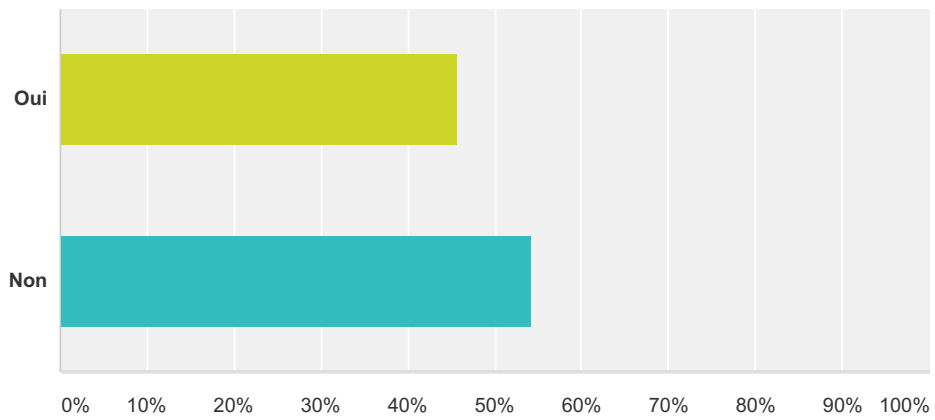
Répondues : 173 Ignorées : 28



Choix de réponses	Réponses	Nombre
Vous avez appris tout seul	86,13%	149
Formation dans le cadre scolaire	21,39%	37
Formation continue	12,72%	22
Auto formation par d'autres collègues	26,59%	46
Formation par les prestataires de logiciels métiers	17,92%	31
Nombre total de personnes interrogées : 173		

Q15 Êtes-vous en demande de formation ou d'initiation ?

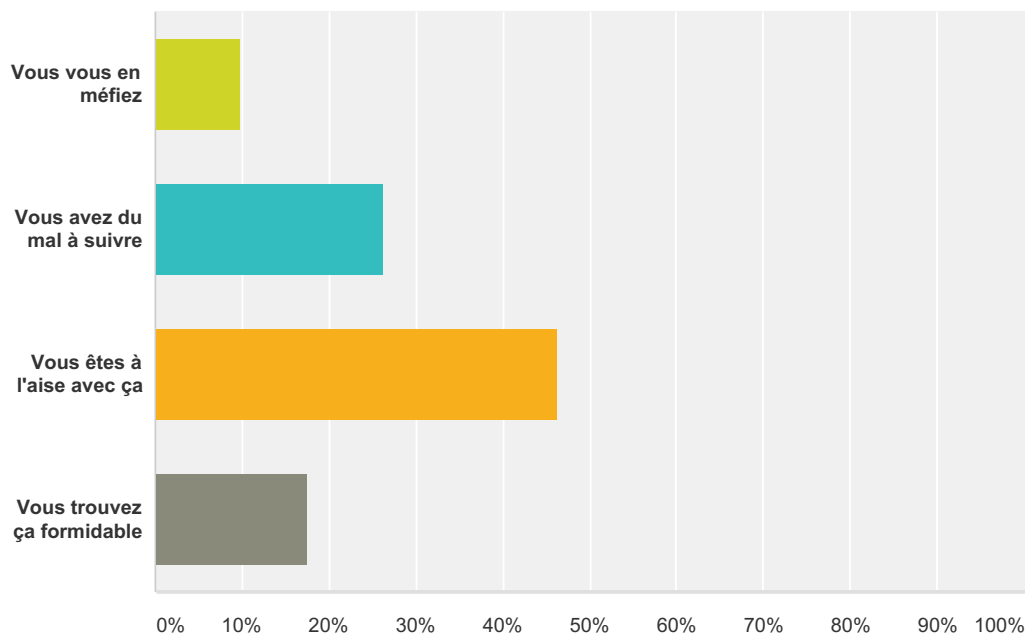
Répondues : 175 Ignorées : 26



Choix de réponses	Réponses	
Oui	45,71%	80
Non	54,29%	95
Total		175

Q16 Comment qualifieriez-vous votre rapport avec le numérique et les nouvelles technologies en général ?

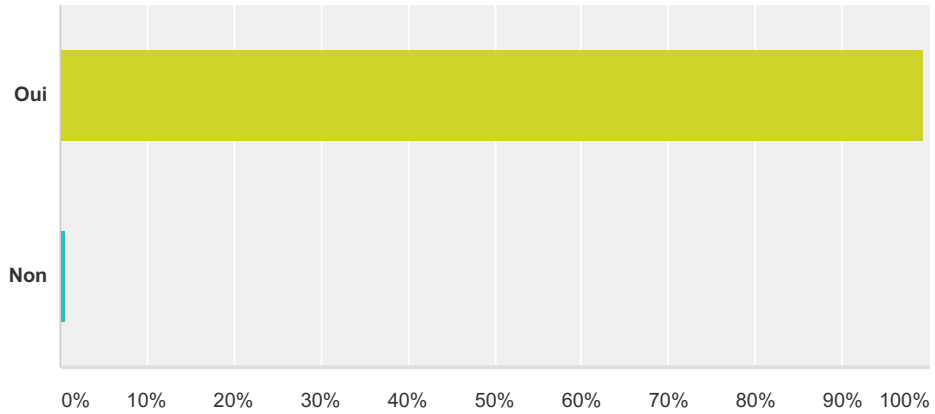
Répondues : 183 Ignorées : 18



Choix de réponses	Réponses
Vous vous en méfiez	9,84% 18
Vous avez du mal à suivre	26,23% 48
Vous êtes à l'aise avec ça	46,45% 85
Vous trouvez ça formidable	17,49% 32
Total	183

Q17 Pensez-vous que la dimension numérique sera de plus en plus présente dans les services publics de demain?

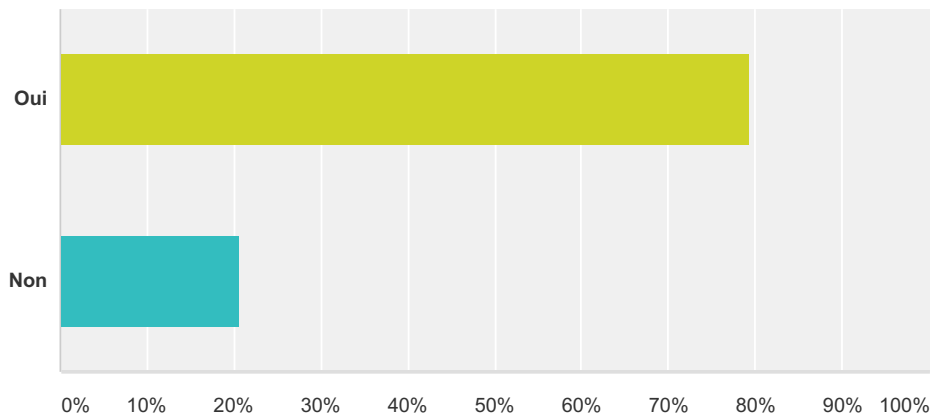
Répondues : 182 Ignorées : 19



Choix de réponses	Réponses
Oui	99,45% 181
Non	0,55% 1
Total	182

Q18 Trouvez-vous une telle orientation pertinente ?

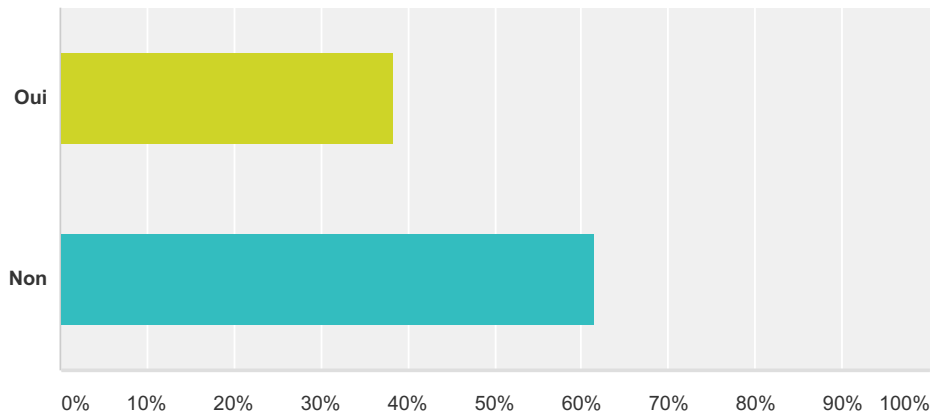
Répondues : 170 Ignorées : 31



Choix de réponses	Réponses	
Oui	79,41%	135
Non	20,59%	35
Total		170

Q19 Pensez-vous que le numérique et les NTIC en général bouleversent votre métier ?

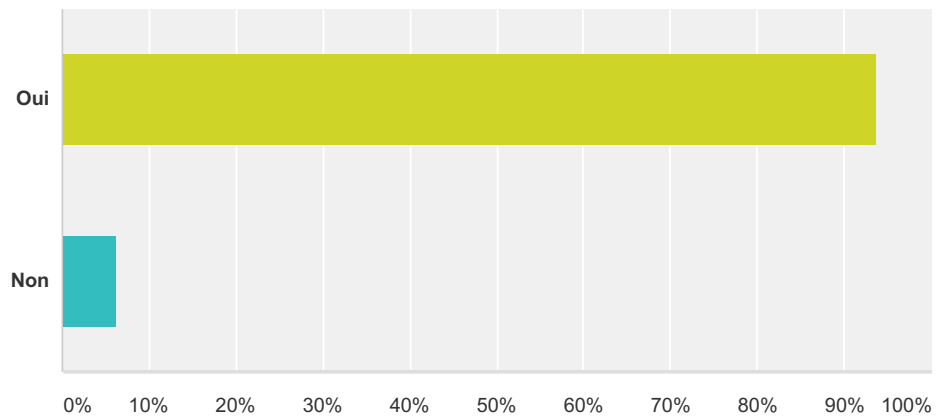
Répondues : 182 Ignorées : 19



Choix de réponses	Réponses
Oui	38,46% 70
Non	61,54% 112
Total	182

Q20 Vous sentez-vous prêt à adapter vos compétences ?

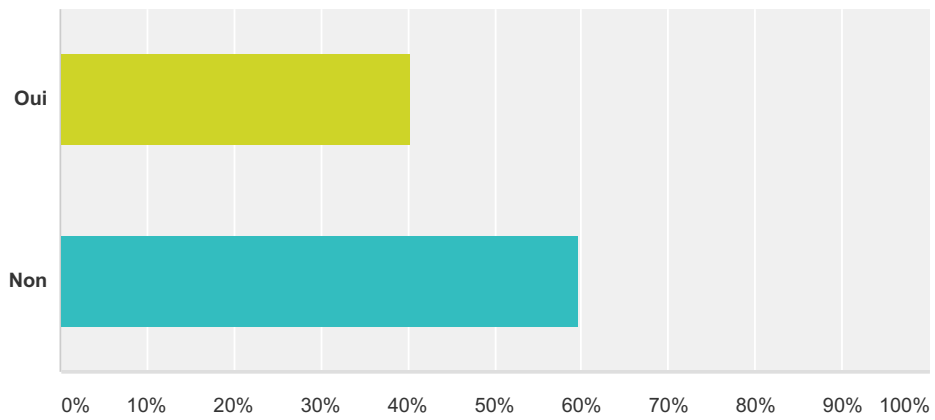
Répondues : 176 Ignorées : 25



Choix de réponses	Réponses
Oui	93,75% 165
Non	6,25% 11
Total	176

Q21 Vous sentez-vous suffisamment accompagné ?

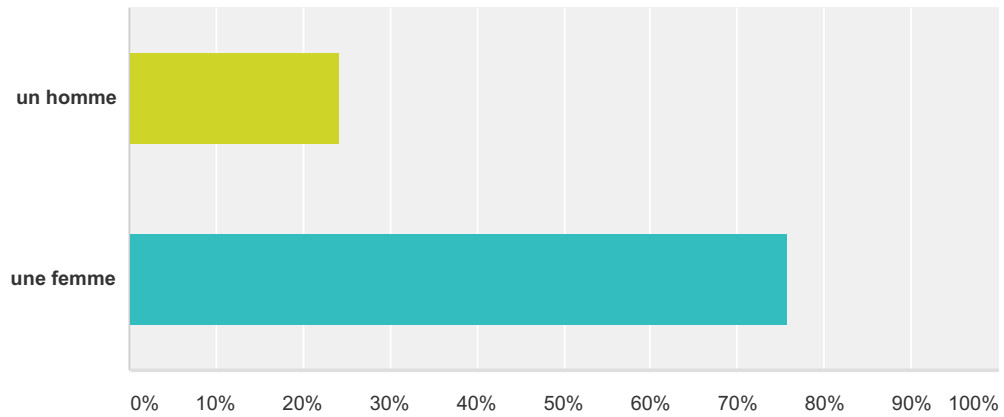
Répondues : 166 Ignorées : 35



Choix de réponses	Réponses	Count
Oui	40,36%	67
Non	59,64%	99
Total		166

Q22 Vous êtes

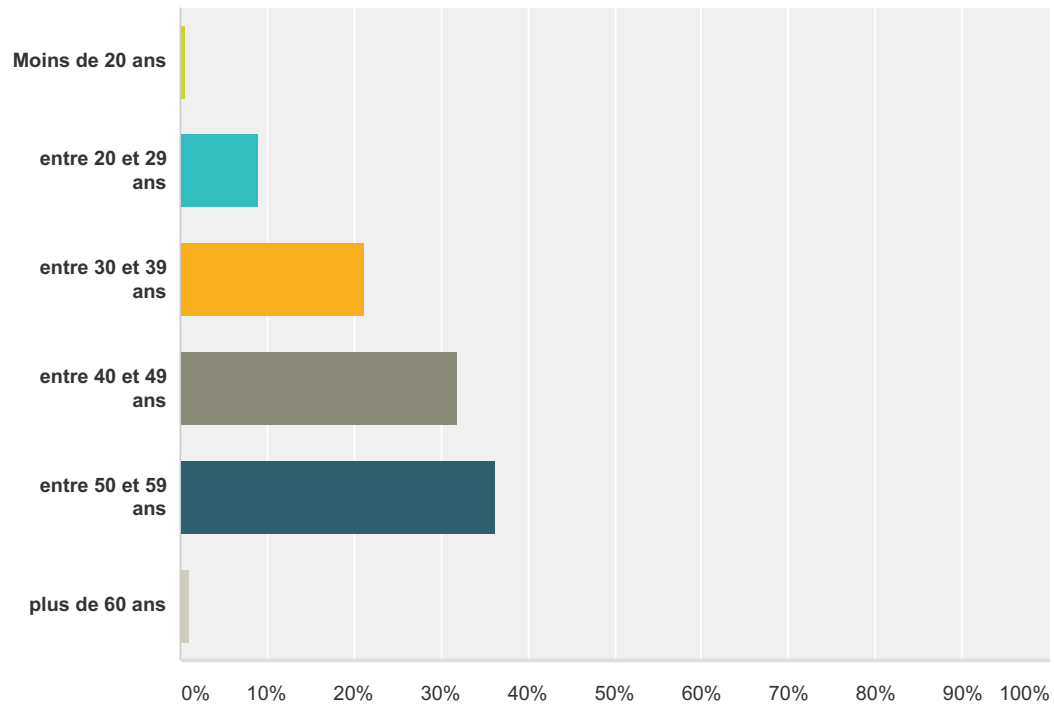
Répondues : 177 Ignorées : 24



Choix de réponses	Réponses
un homme	24,29% 43
une femme	75,71% 134
Total	177

Q23 Votre âge

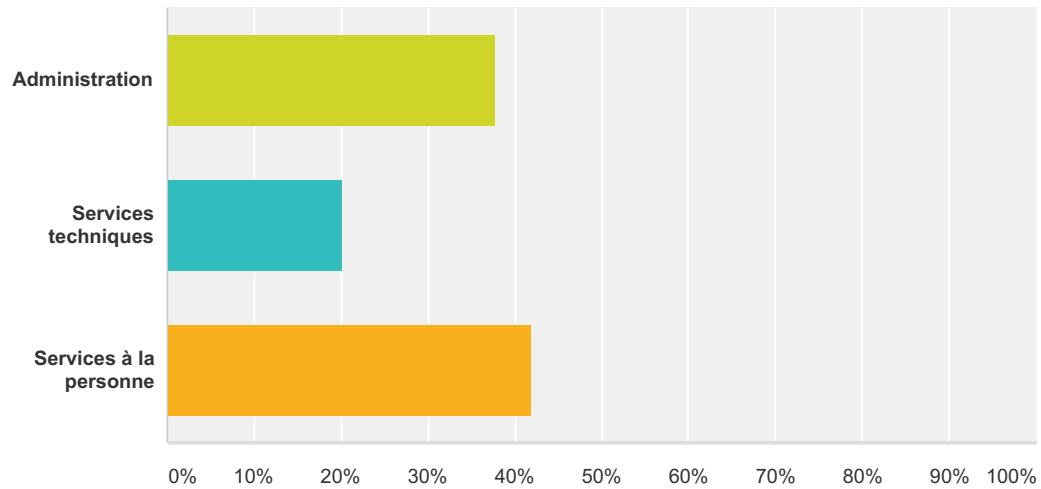
Répondues : 179 Ignorées : 22



Choix de réponses	Réponses
Moins de 20 ans	0,56% 1
entre 20 et 29 ans	8,94% 16
entre 30 et 39 ans	21,23% 38
entre 40 et 49 ans	31,84% 57
entre 50 et 59 ans	36,31% 65
plus de 60 ans	1,12% 2
Total	179

Q24 Votre secteur d'activité

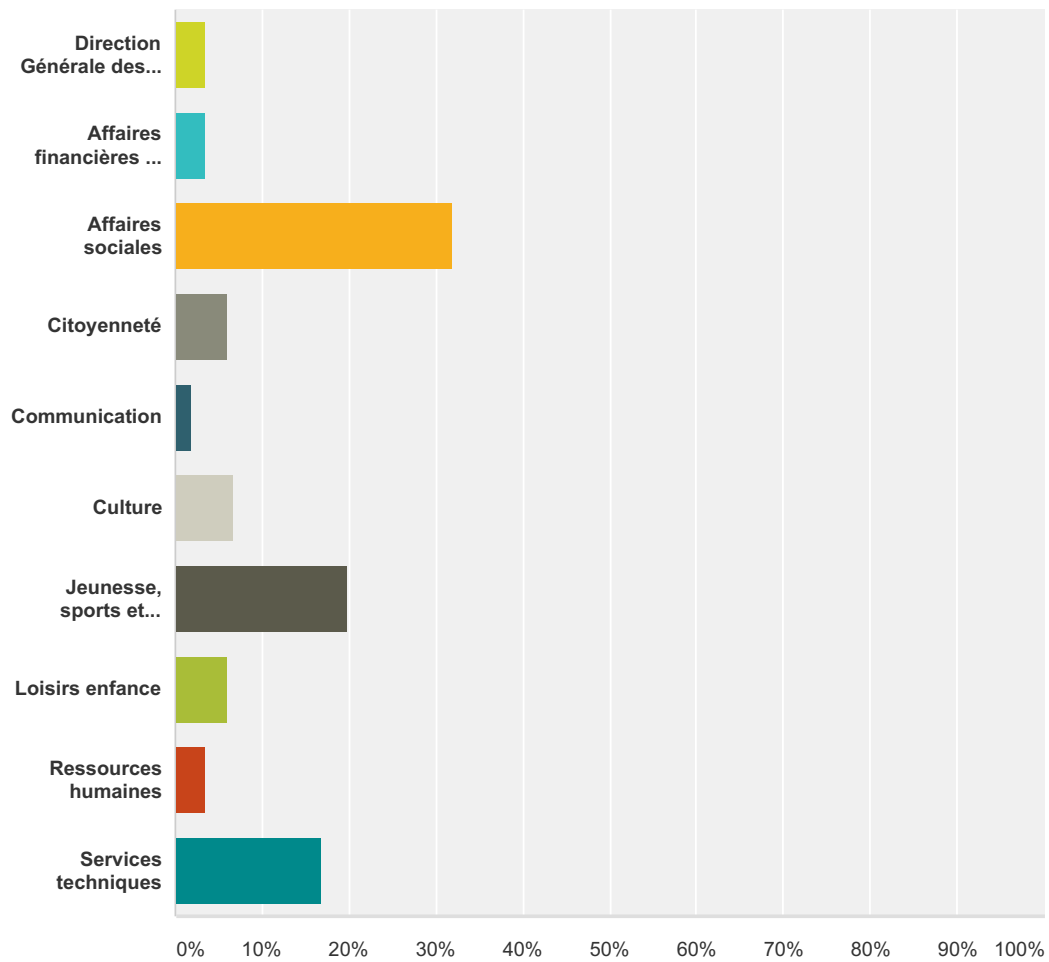
Répondues : 172 Ignorées : 29



Choix de réponses	Réponses	
Administration	37,79%	65
Services techniques	20,35%	35
Services à la personne	41,86%	72
Total		172

Q25 À quelle direction êtes-vous rattaché ?

Répondues : 166 Ignorées : 35



Choix de réponses	Réponses	Count
Direction Générale des Services	3,61%	6
Affaires financières et comptables	3,61%	6
Affaires sociales	31,93%	53
Citoyenneté	6,02%	10
Communication	1,81%	3
Culture	6,63%	11
Jeunesse, sports et affaires scolaires	19,88%	33
Loisirs enfance	6,02%	10
Ressources humaines	3,61%	6
Services techniques	16,87%	28
Total		166

Q26 Si oui, merci de laisser votre adresse mail

Répondues : 60 Ignorées : 141

Q27 ou votre adresse postale

Répondus : 5 Ignorés : 196

SYNTHESE

RENCONTRE ECOLES ELEMENTAIRES ET MATERNELLES

Rencontre directeurs écoles élémentaires

Mardi 4 novembre 2014

Deux questions ont été posées aux enseignants (5 présents) :

Quelle appréciation sur le matériel mis à disposition des écoles, sur l'accompagnement municipal en matière informatique, et sur le projet TNI (Tableau Numérique Interactif) ?

D'une manière générale les enseignants sont d'accord pour dire que le matériel mis à disposition est satisfaisant et manifestent une totale approbation sur le développement des TNI dans les classes.

Ils notent cependant une sous-utilisation en raison d'un manque de formation. L'offre de l'EN est bien en deçà des besoins et ne permet donc pas de répondre au besoin de formation en la matière. Néanmoins les directeurs sont en demandes d'une extension de ce dispositif à toutes les classes. Ils notent le besoin d'un ordinateur supplémentaire par classe équipée d'un TNI du fait que dans ce contexte les postes existants sont rapprochés du bureau de l'enseignant pour le fonctionnement du TNI. Cela ne permet donc plus un travail en sous-groupe autonome avec d'autres élèves pendant que le TNI est utilisé par l'enseignant.

Quel projet structurant pour aller plus loin ?

- Poursuivre le développement des TNI sur l'ensemble des classes élémentaires.
- Installation d'un second poste par classe si TNI installé ;
- Installation d'un PC au sein des BCD avec connexion Internet.
- Souhait de disposer d'une imprimante laser couleur partagée dans chaque école.

A signaler que les demandes formulées par les enseignants sont connues des services et vont dans le sens de ce qu'ils imaginaient en terme de niveau d'équipement des écoles.

A la marge il est demandé si l'EN évoque des projets particuliers dans le domaine des nouvelles technologies. Il semblerait que l'inspection parle d'équiper les élèves de tablettes, mais sans savoir pourquoi à priori d'après les enseignants. Selon eux la priorité est à la redéfinition des programmes dans le cadre de la refondation de l'école.

Rencontre directeurs écoles maternelles

Mercredi 18 novembre 2014

Deux questions ont été posées aux enseignants (8 présents) :

Quelle appréciation sur le matériel mis à disposition des écoles, sur l'accompagnement municipal en matière informatique,

D'une manière générale les enseignants sont d'accord pour dire que le matériel mis à disposition est satisfaisant mais notent que cela peut-être juste en quantité et en performance.

Quel projet structurant pour aller plus loin ?

- Mise en réseau pour les écoles qui ne le sont pas encore
- Ordinateur portable pour les directions
- Installation d'un PC au sein des BCD avec connexion Internet
- Tablettes
- T.N.I

Les deux derniers points ont donné lieu à un échange intéressant. Les enseignants ont une appréciation variable de ce que peut favoriser les TNI, ou sur la priorité qu'il pourrait y avoir sur le choix de tablettes. Unanimement ils sont en demande d'une démonstration avec une personne ressource qui maîtrise bien cet outil (projet avec un collègue des écoles élémentaires au sein du Cyberlan ?) A propos des tablettes est évoquée l'idée d'une tablette par classe, d'une valise de tablettes qui tournerait sur les écoles à l'instar de Lorient.... De façon évidente les enseignants, comme les services ont besoin de creuser la question et certainement d'expérimenter. Une réflexion sur ce point est également envisagée avec les villes de Lorient, Hennebont et Ploemeur qui partagent les mêmes préoccupations. En conclusion l'ordre de priorité entre la dotation des classes maternelles de TNI ou de tablettes n'est pas arrêté et peut donner lieu à un beau projet de concertation (écoles collectivités) pour arriver à moyen terme à un projet abouti.

Au-delà, comme les enseignants des écoles élémentaires les directions de maternelles notent le manque de formation. L'offre de l'EN est bien en deçà des besoins et ne permet donc pas de répondre au besoin de formation en la matière. Ici aussi la question de l'accompagnement est au cœur des débats.

RELEVÉ

DE CONCLUSIONS RENCONTRE SYNDICATS DU PERSONNEL MUNICIPAL

Rencontres organisations syndicales

Le jeudi 2 octobre 2014

Etaient représentés les syndicats : SUD, CGT et UNSA

L'échange est largement centré sur la question de l'égalité d'accès aux ressources numériques comme Intranet et Outlook et donc les deux principaux vecteurs de circulation de l'information syndicale et institutionnelle à destination des agents.

La question des équipements mis à disposition des agents, leur qualité n'est pas évoquée par les organisations syndicales.

Equilibre à trouver : il faut que ça soit utile, pratique, que ça réponde à un vrai besoin, et ne pas perdre le contact avec l'utilisateur (risque de déshumanisation du travail également). Il ne faut pas que le gain de productivité ne soit pas la seule clé d'entrée.

Attention tout va très vite, il faut donc investir bon escient.

« Internet ça a changé la vie des syndicats »

Il est signalé qu'on envoie des documents sur des adresses personnelles de collègues car ils n'ont pas d'ordinateur.

Sur l'accès :

Essayer de mutualiser avec des sessions ou des comptes les matériels informatiques mis à disposition des enseignants.

Installer un ou deux postes dans les salles de repos (dans les foyers, point bleu, Albert Thomas, CTM)

Il est signalé aussi de difficultés pour des sites comme l'espace jeunes qui bien qu'équipés de PC ont des problèmes d'accès ou de connexion qui ne leur permettent pas d'accéder à tous les contenus.

Le problème c'est que sans un usage au quotidien des outils informatiques on perd du temps et on ne trouve pas ce qu'on cherche.

Intranet :

Il est proposé aux organisations syndicales de faire remonter si elles le souhaitent des propositions de contenus susceptibles d'intéresser les collègues et de renforcer l'attractivité du site Intranet.

Où déposer le questionnaire :

- Salle de repos
- Intranet
- Rappel fiche de paie
- Message Outlook.

SYNTHESE

DE LA CONCERTATION DES HABITANTS



SYNTHESE DE LA CONCERTATION SUR LE NUMERIQUE

Novembre 2014

Février 2015

Le cycle de concertation

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

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

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

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

Les prochaines étapes après le cycle ?

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

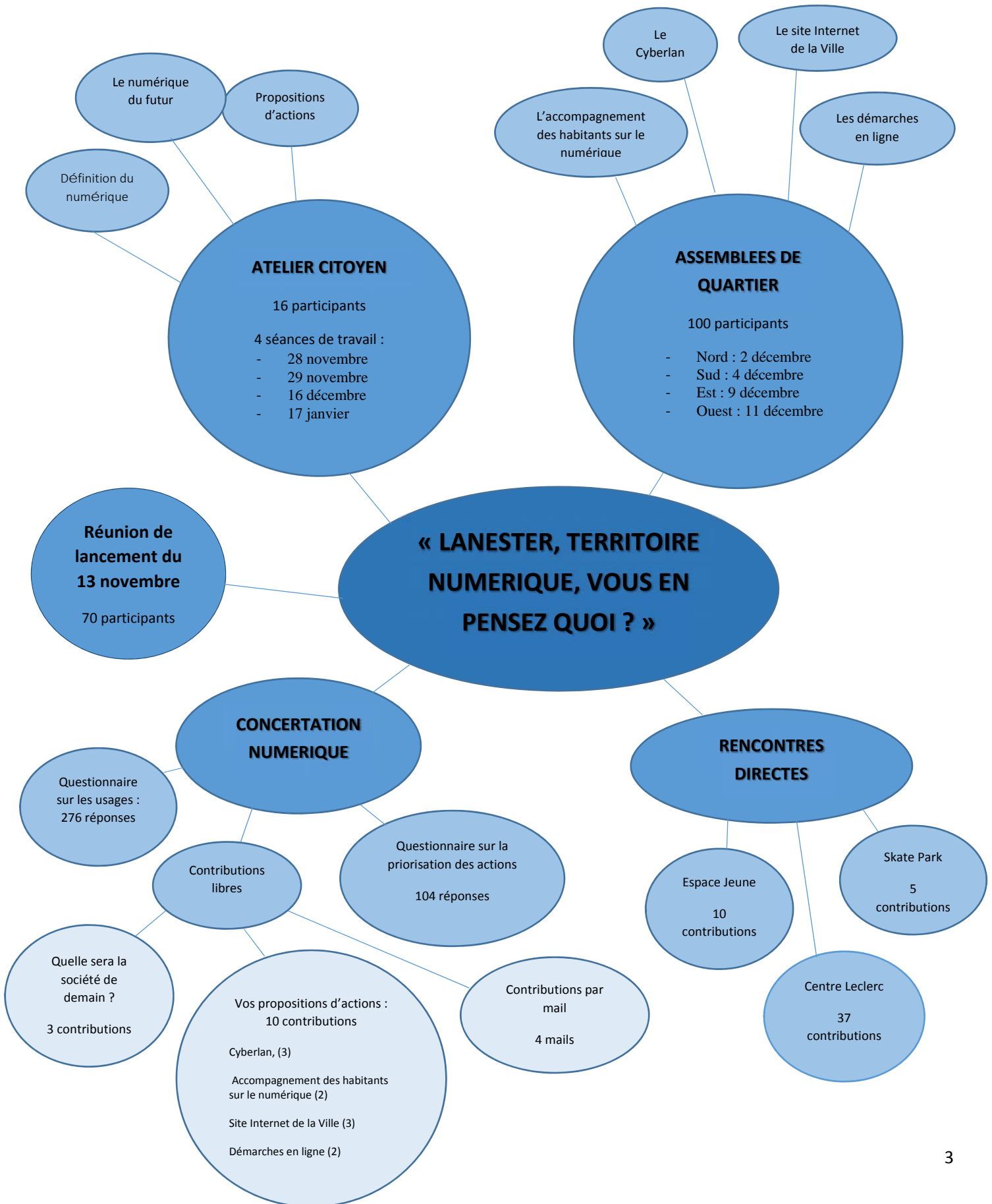
Les objectifs de la concertation ?

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

Les questions soumises à la concertation ?

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

La participation des Lanestériens



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

Le numérique, c'est quoi ?



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

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

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

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

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

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

- **Le numérique est synonyme de communication**

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

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

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

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

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

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

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

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

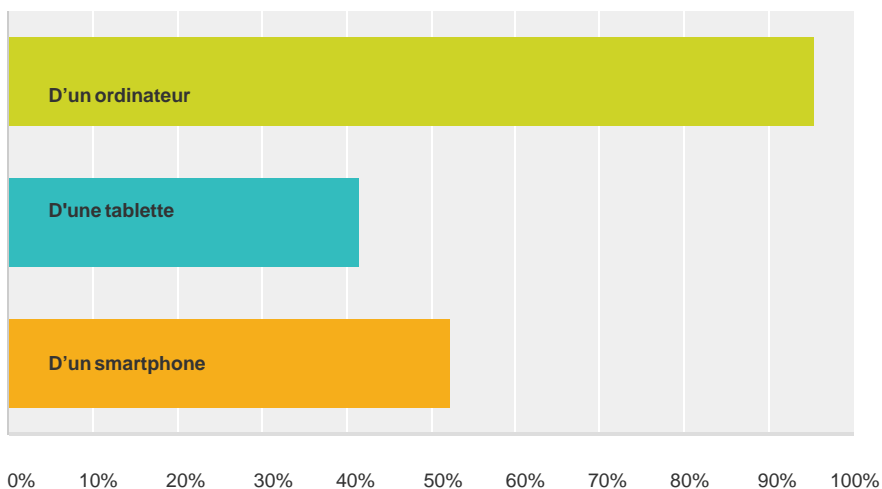
Les usages du numérique aujourd'hui

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

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

➤ À la maison, vous disposez :

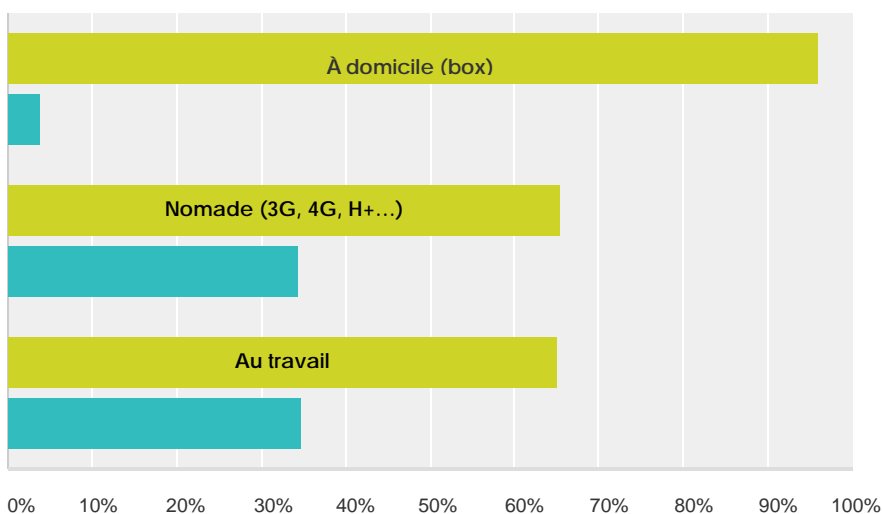
Questionnaire initial : 267 répondants



➤ Vous disposez d'une connexion internet :

Questionnaire initial : 253 répondants

Oui Non

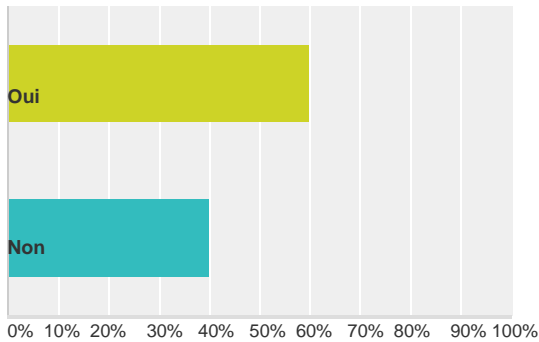


Les Lanestériens ayant répondu au questionnaire en ligne sur les usages sont plus de 54% à utiliser les points de connexion Wifi publics quand ils ont disponibles.

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

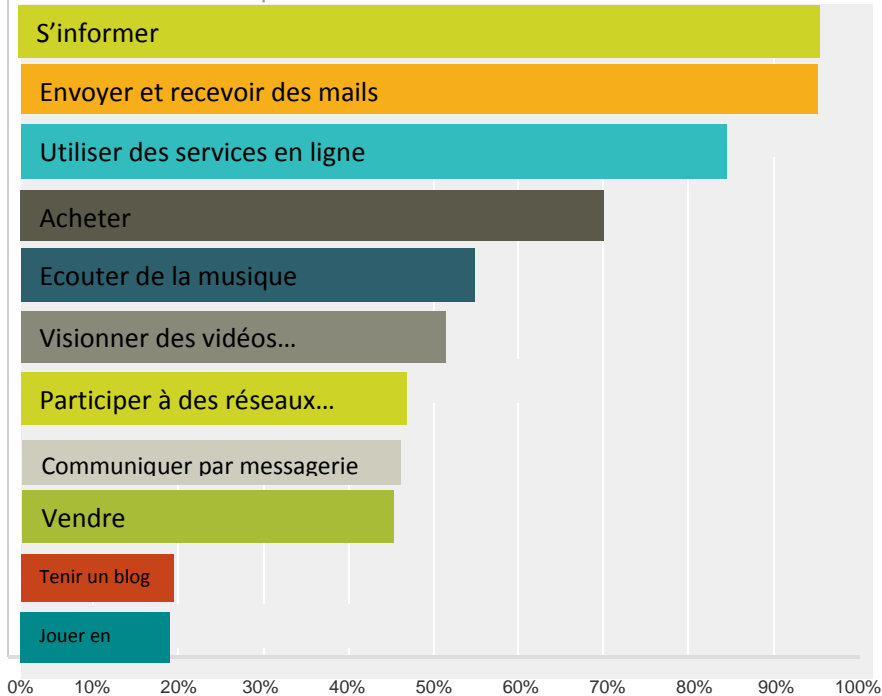
➤ Êtes-vous inscrit sur un réseau social ?

Questionnaire initial: 259 répondants



➤ Les usages d'Internet

Questionnaire initial: 253 répondants



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

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

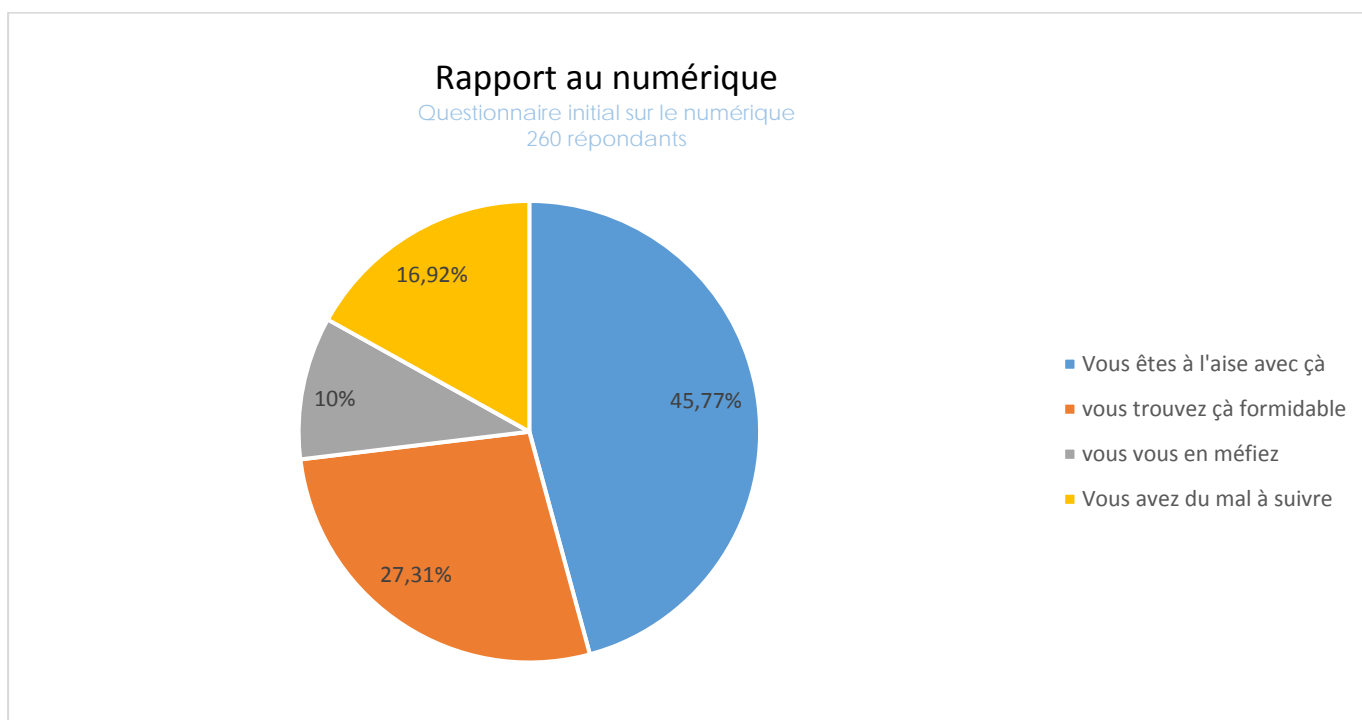
Les réponses au questionnaire montrent combien le numérique est un outil de communication pour les particuliers comme les professionnels grâce aux réseaux et à Internet. Les plus jeunes, lors des rencontres directes, insistent particulièrement sur l'accès en Wifi et leur présence sur les réseaux sociaux.

L'appréhension du numérique

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

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

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



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

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

II/ Comment imaginer la ville numérique de demain ?

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

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

- **Le numérique est une culture**

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

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

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

- **Une société plus contributive**

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

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

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

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

III/ Quel service public municipal numérique ?

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

L'accompagnement des habitants sur le numérique

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

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

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

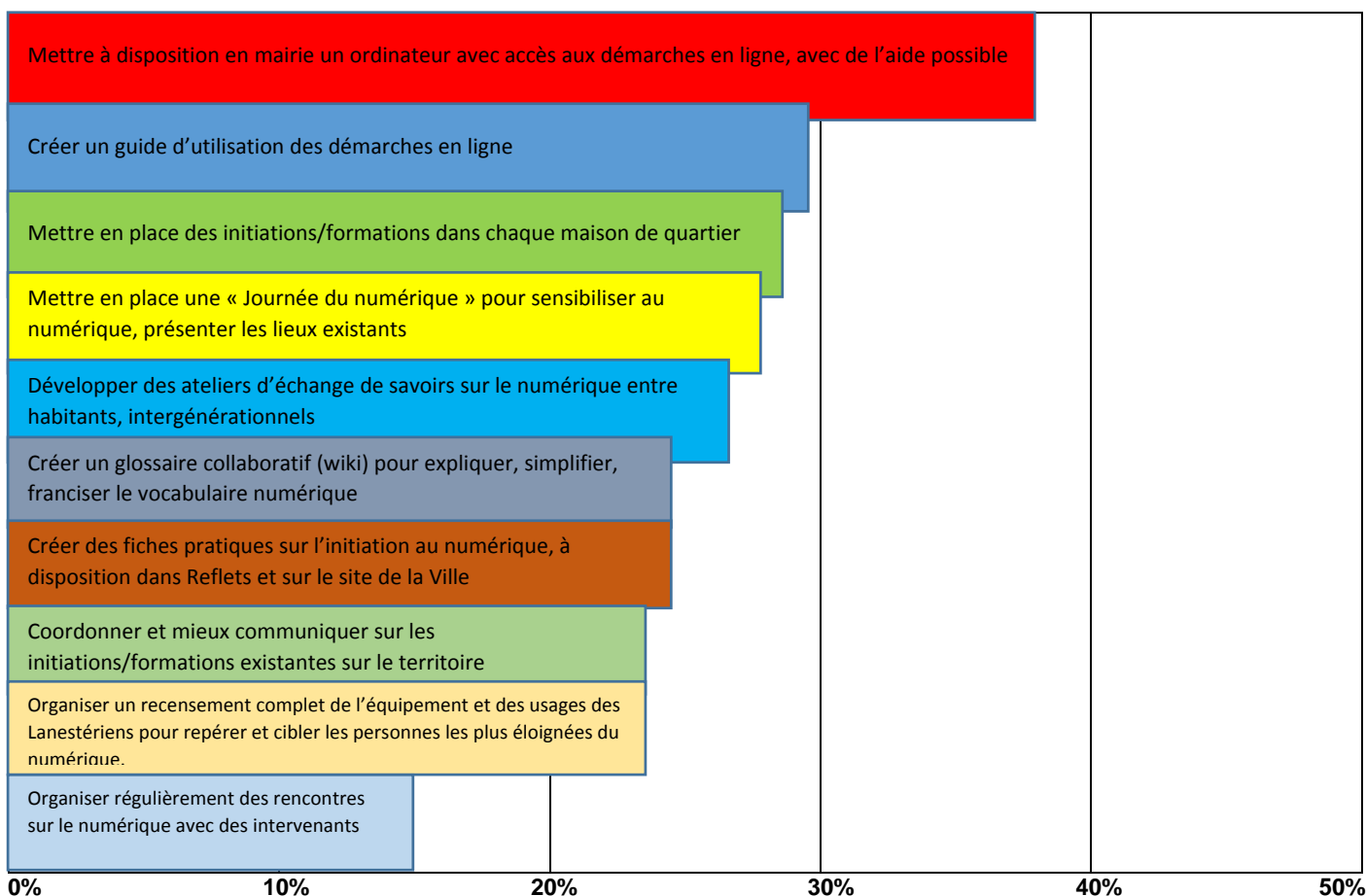
Les différents dispositifs d'initiation ou de formation (Ville, associations, commissions senior et temps libre) doivent être bien identifiés et connus des habitants. Par ailleurs, tout le monde peut être acteur sur cette initiation, y compris des habitants directement vers d'autres habitants : des ateliers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

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

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

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

Répondues : 91 Ignorées : 13



Les démarches en ligne

Quelques chiffres sont donnés dans le questionnaire initial :

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

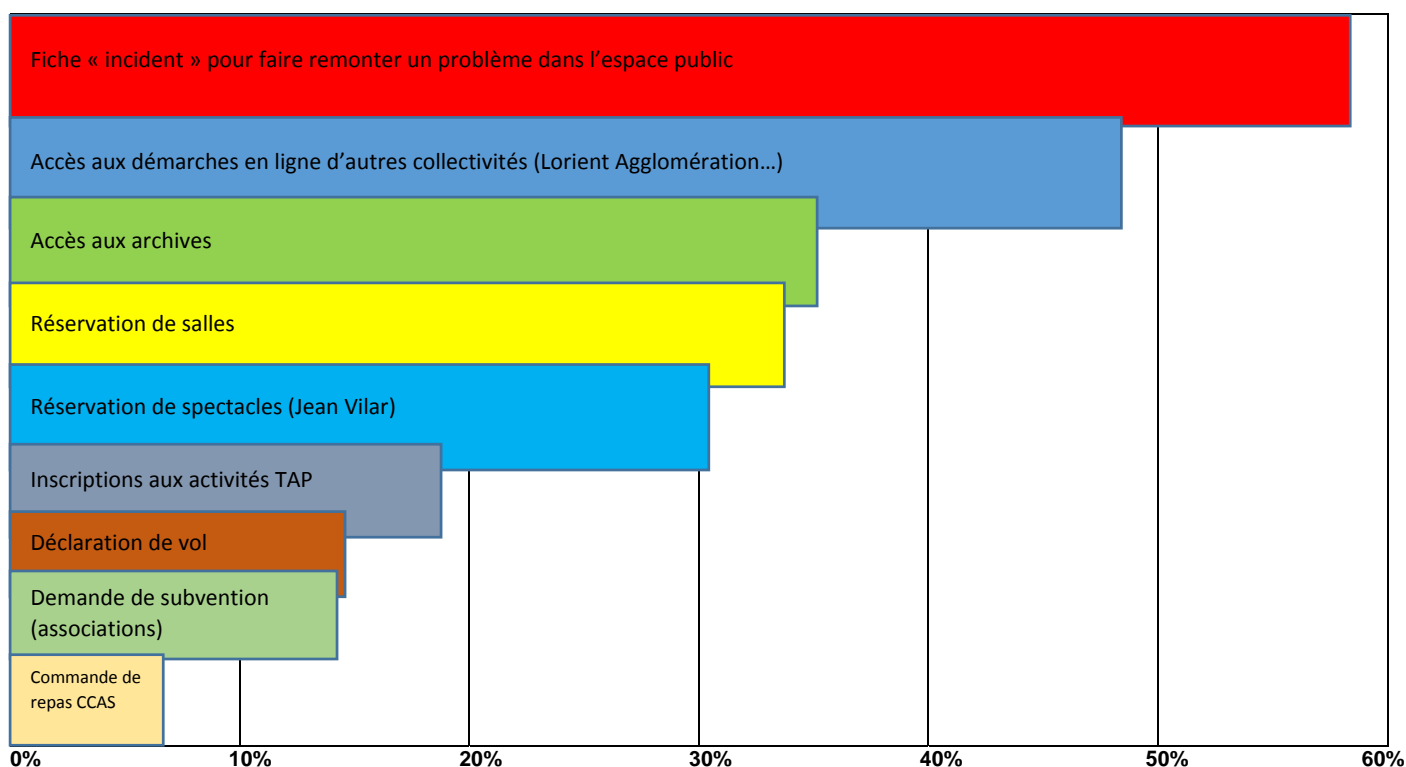
Les participants aux différents dispositifs de concertation insistent sur les principes de gratuité, de simplicité des procédures mises en place, d'adaptation continue des supports techniques et de protection des données personnelles.

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

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

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

Répondues : 103 Ignorées : 1



Le Cyberlan

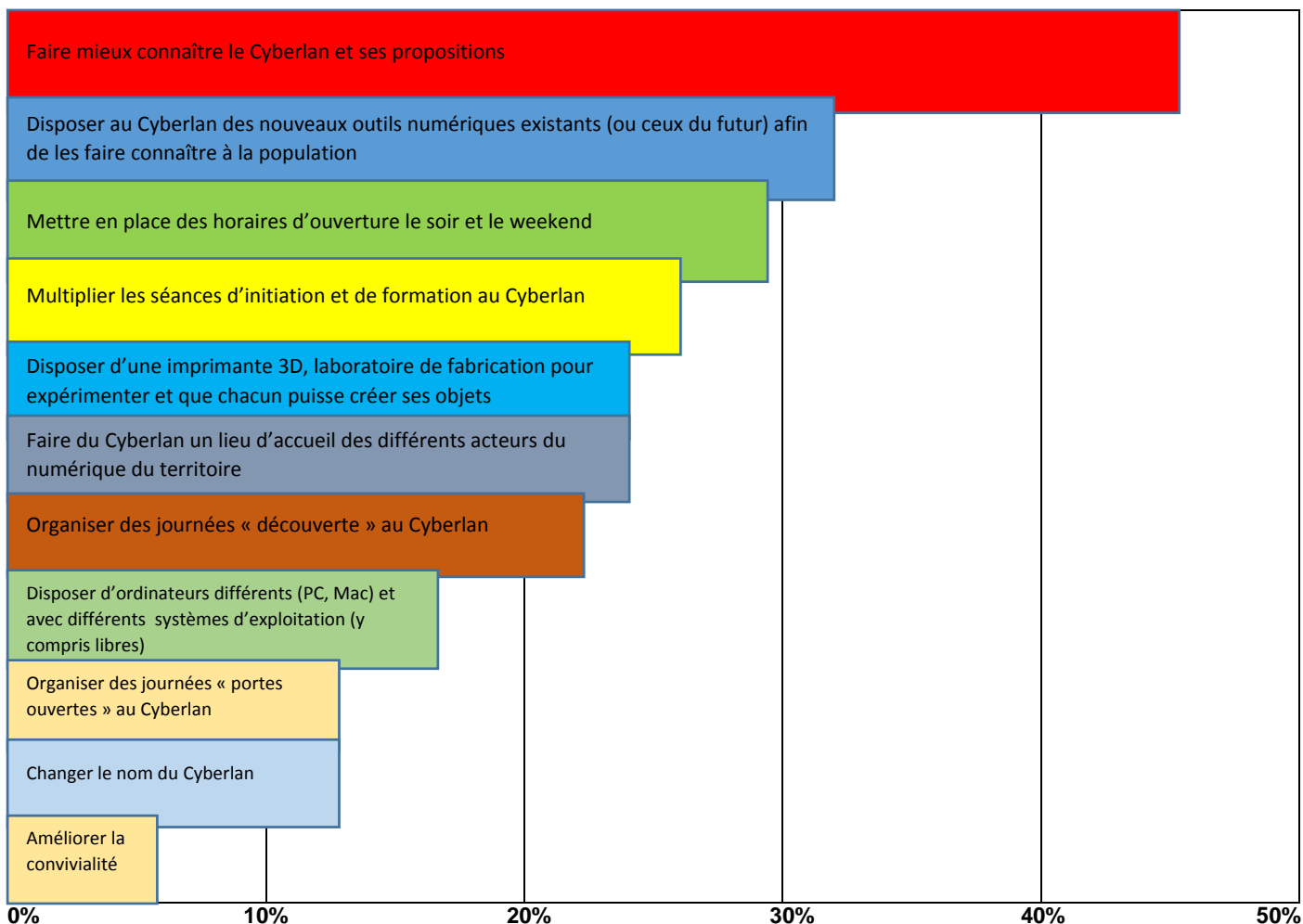
Le questionnaire initial montre que 31% des répondants connaissent le Cyberlan et ses services mais seuls 7% l'utilisent et 8% disent avoir des attentes sur cette structure (accès au matériel informatique, formations, bureautique mais aussi montage vidéo, réseaux sociaux, aussi sur les usages comme par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

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

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

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

Répondues : 91 Ignorées : 13



Le site Internet de la Ville

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

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

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

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

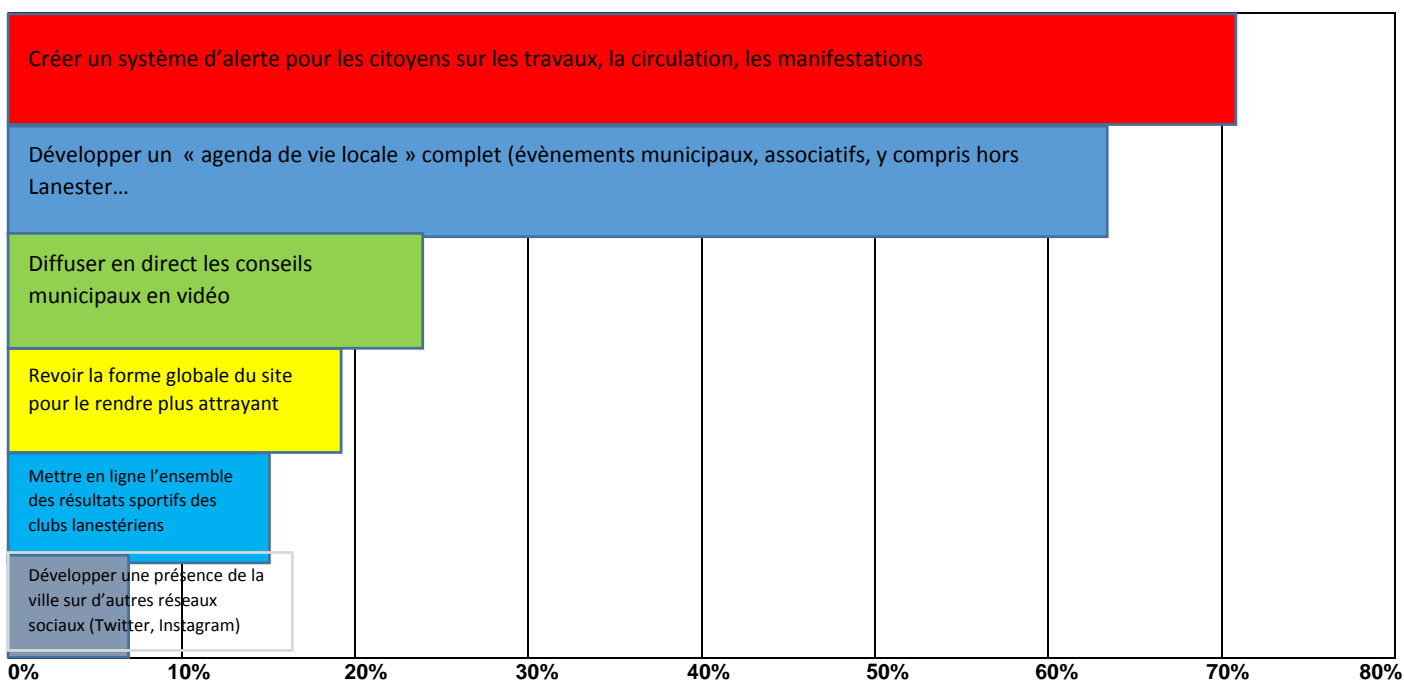
Concernant les réseaux sociaux, les participants estiment que Twitter et Instagram sont des réseaux plus adaptés que Facebook, que la Ville devrait investir, avec des animateurs, des veilleurs.

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

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

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

Répondues : 103 Ignorées : 1



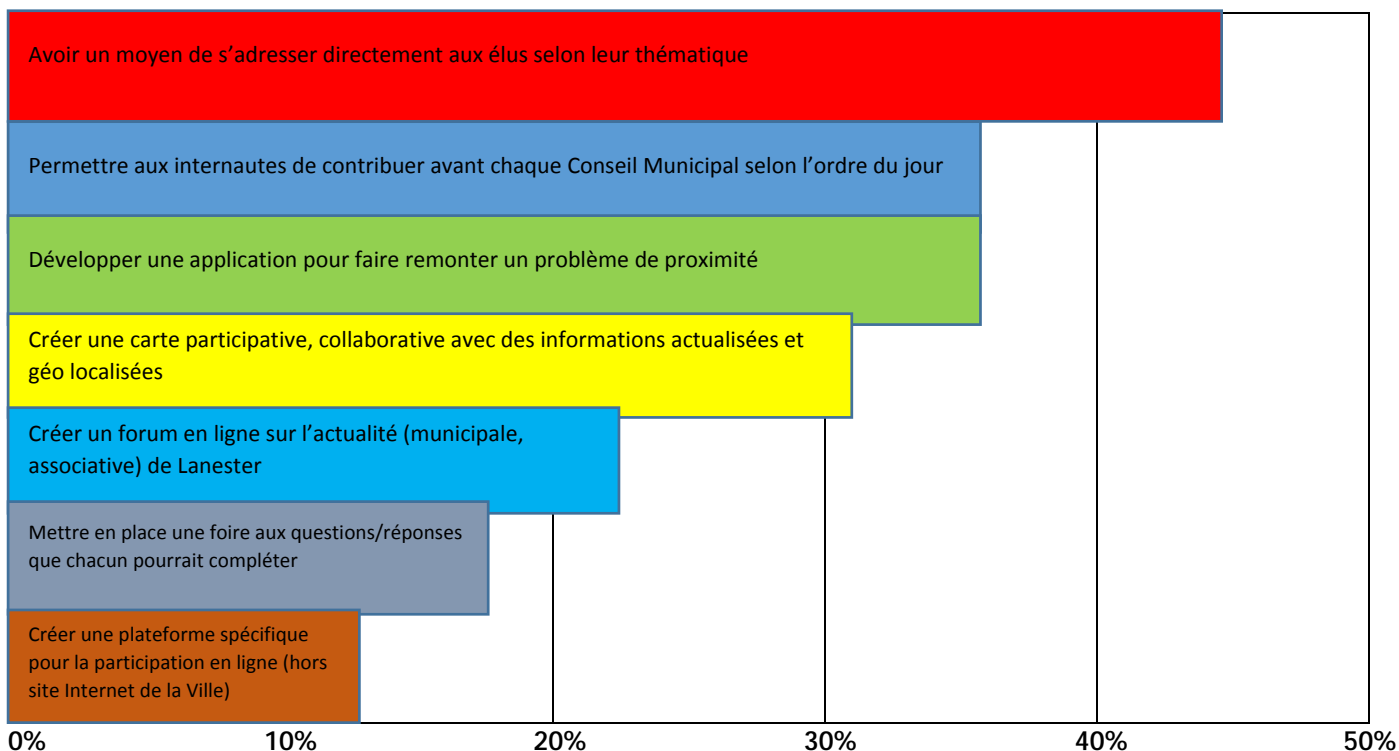
La participation numérique

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

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

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

Répondues : 103 Ignorées : 1

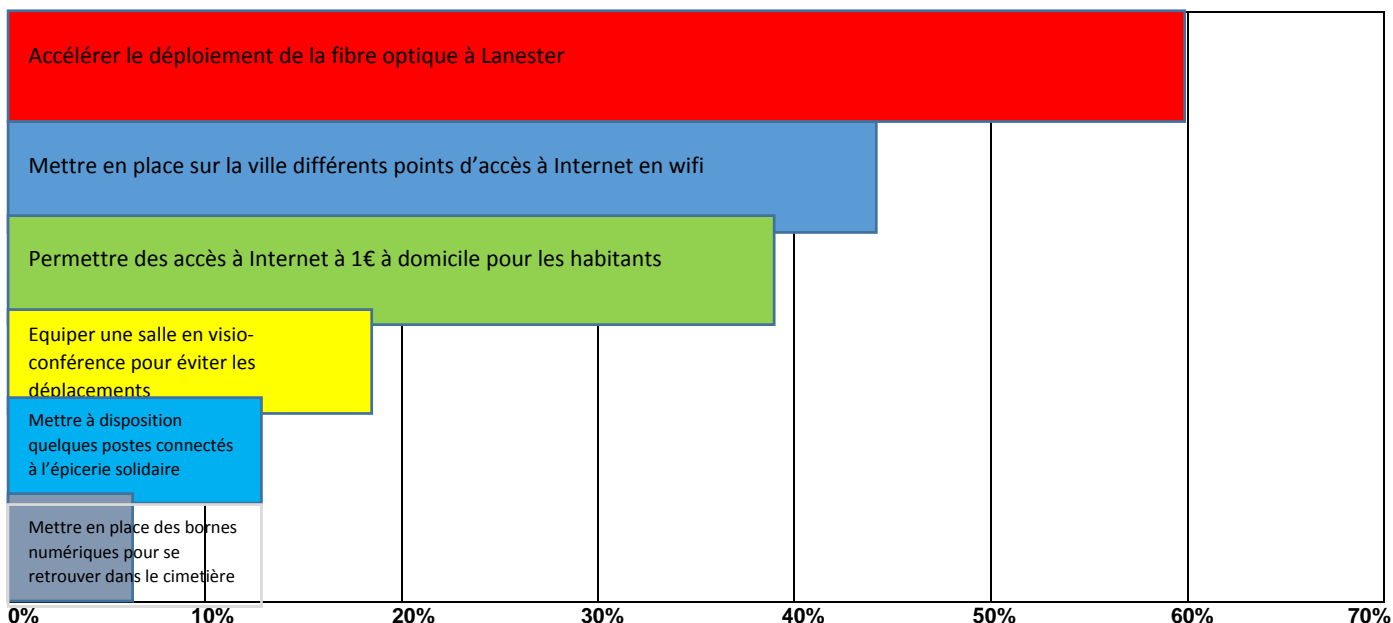


L'équipement numérique

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

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

Répondues : 103 Ignorées : 1

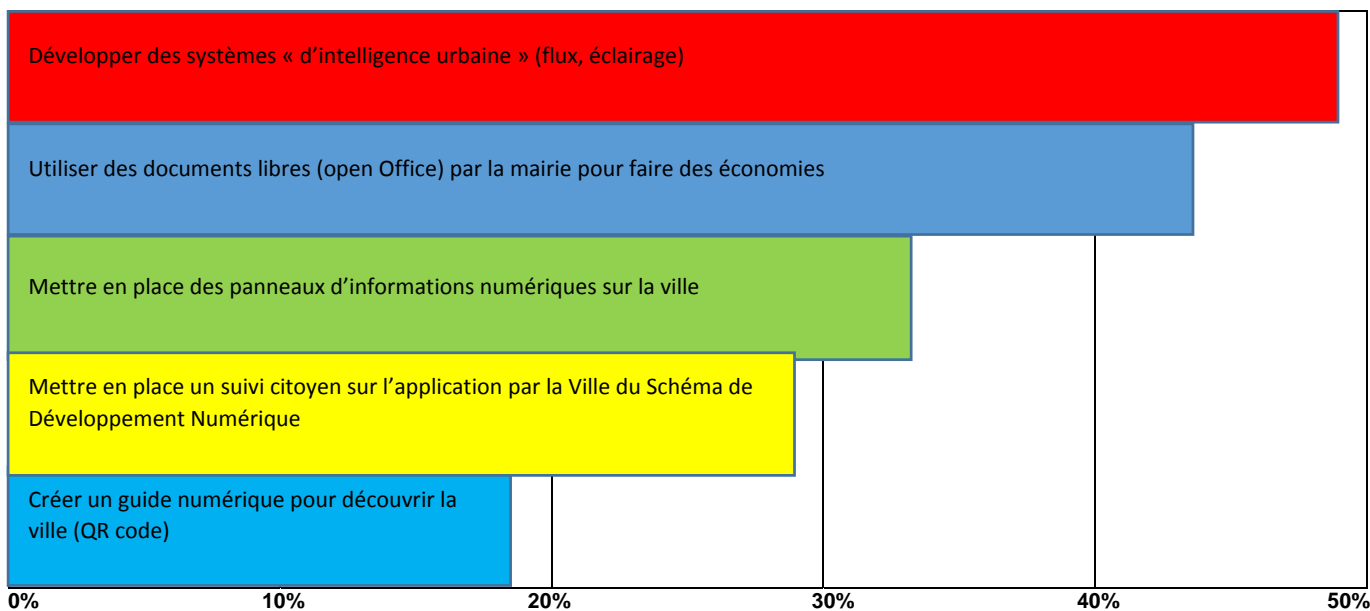


Les autres propositions à mettre en place

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

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

Répondues : 95 Ignorées : 9



AVIS

DE L'ATELIER CITOYEN

L'ATELIER CITOYEN SUR LE NUMERIQUE



Maison de quartier du Penher - 17 janvier 2015

Novembre 2014 à janvier 2015

Ville de Lanester



Maison de quartier de l'Eskale – 28 novembre 2014

Programme de l'atelier

- 28/11: présentation du mandat par les élus et travail de définition
- 29/11: travail sur le diagnostic et sur le futur
- 16/12: travail sur des propositions d'actions
- 17/01: finalisation des propositions d'actions, rédaction de l'avis final et présentation aux élus

L'atelier citoyen s'est déroulé du 28 novembre 2014 au 17 janvier 2015. Quatre séances nous ont permis de travailler ensemble sur le thème du numérique afin de remettre aux élus de Lanester diverses propositions d'actions. Après un diagnostic des usages d'hier et d'aujourd'hui, nous nous sommes projetés dans le futur en imaginant des scénarios sur Lanester en 2048. Nous avons alors réfléchi à des principes d'actions dont nous avons tiré les propositions d'actions présentées dans ce document.

Vécu de l'atelier citoyen

Nous avons vécu une belle expérience, enrichissante, où les échanges constructifs, dans une ambiance conviviale, nous ont permis de travailler ensemble, de débattre sur le numérique, grâce à une organisation et une animation efficaces ainsi qu'à des comptes rendus fidèles.

Malgré certaines appréhensions, nous avons su mobiliser notre imagination et notre intelligence collective pour présenter des propositions d'actions dont nous sommes fiers et qui seront, nous l'espérons, étudiées attentivement par les élus.

Cet atelier nous donne envie de poursuivre l'expérience aussi bien en développant nos connaissances personnelles sur le numérique que dans le cadre de la Démocratie participative.

Enfin, nous tenons à souligner que nous nous réjouissons de voir la municipalité s'engager dans le Schéma de Développement Numérique.

En définitive, plaisir, fierté et intelligence collective peuvent résumer notre démarche citoyenne et nous sommes convaincus que le concept de l'atelier citoyen doit être reconduit sur d'autres thèmes.

Les participants de l'atelier citoyen

Mesdames Patricia BULUT, Edith FEDUCHE, Maryse LE BOUAR, Liliane LESCOP, Fatima PAULET, Jane THOMAS, Marie Annick URVOY et Annie VIAL.

Messieurs Jean-Michel CABOURO, Joël COCHE, Loïc DESRUES, Bernard GENET, Yves JÉGO, Hervé LE MOING et Pierre PELLETIER.

	...1960	1970	1980	1990	2000	2010
En général	1960 : Arpanet 1965 : TV en noir et blanc O.R.T.F	1970 : le PMU 1976 : mise en place de l'informatique dans une société / IBM400 avec terminaux 1977 : minitel	1980 : Internet, Apple 1980 : Découverte internet par le travail 1983 : réduction du personnel remplacé par l'ordinateur Transformation des fiches papier par un disque dur 1987 : Windows	Fin 90 : apparitions de réseaux 1995 : usage professionnel, formation bouleverse les façons de travailler en entreprise	2000 : explosion des logiciels 2001 : création du site « Les copains d'avant » 2004 : naissance de Facebook Téléphone portable Carte bancaire Sites liés à la navigation (GPS), lecteur de cartes Internet = sites d'informations, de journaux Achat de livres puis d'autres produits	2010 : évolution des téléphones portables vers des smartphones Apparition des tablettes Développement de sites d'achat : voyages, séjours, billets d'avion Restaurants tripadvisor
Dans Lanester				Découverte d'internet à la médiathèque (recherche de documents)	Accès aux différentes actions dans ma ville Cyberlan Site de la Ville	Secrétariat des conseils de quartier
Dans ma vie personnelle	1973 : j'intègre par hasard un IUT d'informatique -programmation (COBOL, FORTRAN) -grosses machines à dérouleur de bandes, rubans perforés 1976 analyste programmeur		1983 : Commodore 64 (programmable) 1987 : PC professionnel	1990 : PC personnel 1990 : utilisation d'internet dans le milieu professionnel (hôtellerie, logiciel de gestion de formation continue) 1990 : début sur internet (formation AFPA avec l'obtention d'un diplôme) 1996 : achat d'un ordinateur (découverte d'internet) Recherche d'emploi sur internet	Utilisation de sites (Skype...) pour communiquer avec sa famille qui habite loin. Utilisation pour le travail (gestion du site et des alarmes). Toutes les évolutions liées à l'ordinateur. Inscription sur Facebook. Apprentissage de l'utilisation d'un ordinateur au Cyberlan. Téléphone portable. Carte bancaire. Connaissance avec les réseaux sociaux et développement dans le milieu professionnel. Milieu associatif : gestion de fichiers. Je découvre Internet en 2003 avec Facebook, les mails. Pour communiquer avec mon pays et mes amis.	Utilisation professionnelle de différents sites (WhatsApp, Skipe...), du téléphone portable et d'un agenda électronique. Le numérique n'est pas encore entré dans ma vie personnelle. SMS pour faire comme tout le monde (personne ne répond au téléphone !) Découverte de Twitter (pour moi, un très bel outil d'échanges)

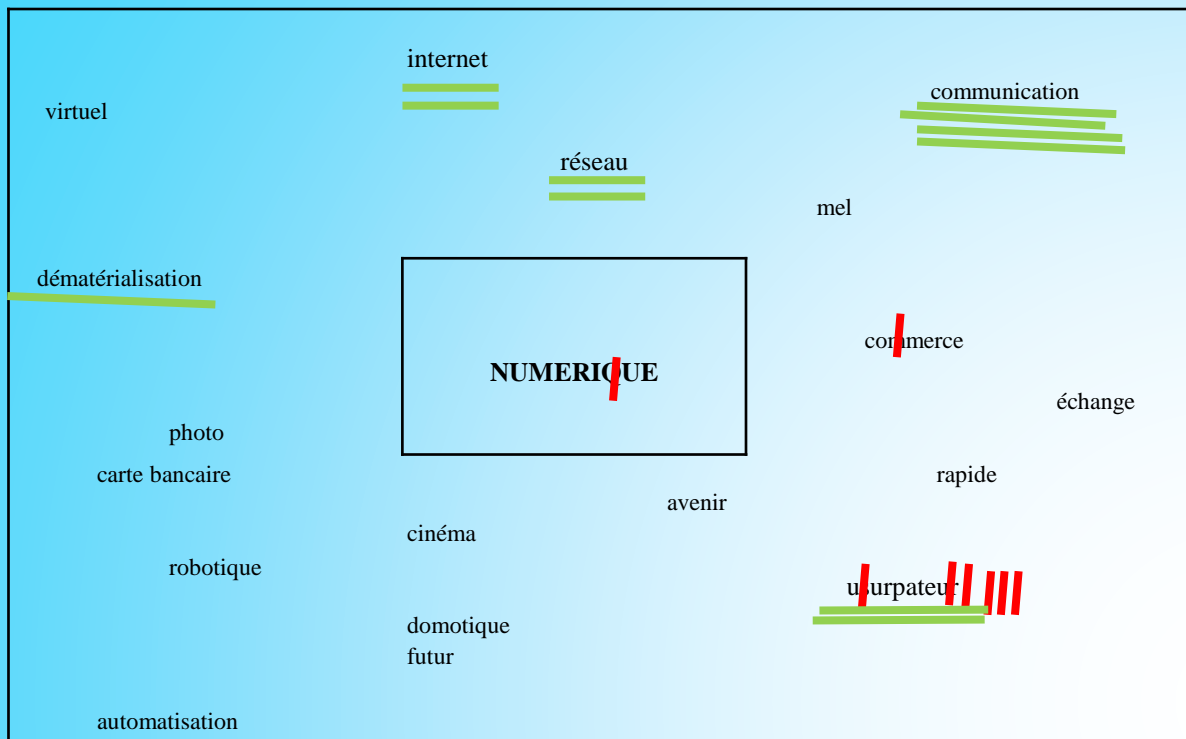


Maison de quartier de l'Eskale -28 novembre 2014

Partage du passé

Pour voir les évolutions du numérique depuis les années 60, nous avons noté, selon les dates et les thèmes, les évènements qui nous ont marqués.

Cette frise chronologique, ci-contre, récapitule **notre histoire du numérique** en général, à Lanester et dans la vie de chacun d'entre nous.



Maison de quartier l'Eskale - 29 novembre 2014

Autour du mot « numérique »

Nous avons noté un ou plusieurs mots que nous associons au numérique.

Ce travail de définition nous a permis d'échanger sur ce thème en expliquant nos choix.

Tout en reconnaissant les problèmes potentiels évoqués par le mot « usurpateur » (fraude, arnaque, désocialisation, inquisition...), nous insistons sur l'intérêt du numérique avec Internet et les réseaux comme moyens de communication et d'échanges.

Dans tous les systèmes, il y a le positif et le négatif ! Si le numérique donne l'accès à une profusion d'informations, le risque est de ne pas savoir, pouvoir prendre de recul face à l'affluence de ce « trop d'informations » : il faut donc savoir décrocher, se déconnecter. De la même façon, créer des connaissances virtuelles ne doit pas empêcher les rencontres physiques sous peine de désocialisation.

Nous affirmons que nous vivons dans l'ère du numérique et que nous ne pourrions plus nous en passer (administration et dématérialisation, domotique...).

Le numérique pour nous, c'est...

Les travaux de l'atelier sur le partage du passé et autour du mot numérique nous ont permis de définir ce qu'est, pour nous, le numérique.

Source prolifique d'informations, le numérique c'est, pour nous, un **formidable outil de communication et d'échanges** pour les particuliers comme pour les entreprises grâce aux réseaux et à Internet.

Le numérique dont les **risques potentiels** sont avérés (fraude, arnaque, désocialisation, cyberdépendance, inquisition...) est, selon nous, **incontournable** dans la société: le mot numérique est, pour nous, synonyme de rapidité et de proximité, de dématérialisation de l'administration, de domotique.

Facilitateur, le numérique doit être un moyen d'apprendre, d'appréhender la société et ses évolutions mais peut aussi devenir un moyen de vivre ensemble, un facilitateur de liens, de rencontres physiques.

Le numérique, c'est aussi une **diversité d'usages** pour les personnes plus ou moins connectées: qu'on l'utilise chez soi ou à l'extérieur, pour soi ou pour son travail, le numérique est devenu essentiel voire indispensable dans notre vie et constitue un facteur d'exclusion pour ceux qui en sont éloignés.

Un domaine en forte évolution

Internet et le numérique ont profondément changé la société. Depuis son arrivée, son développement dans les années 1990 et sa banalisation actuelle, le numérique est entré partout dans la vie personnelle comme dans la vie professionnelle.

L'utilisation du numérique se développe dans les maisons, dans les domaines de la santé, de l'éducation, de l'urbanisme.

Les lunettes connectées ou les imprimantes 3D sont de nouveaux exemples de l'usage du numérique dans notre société de demain.

Le numérique à l'avenir, ça doit être...

*En nous projetant dans la société de demain que nous souhaitons, nous avons identifié **différents principes** qui doivent, selon nous, guider l'action sur le numérique.*

Le numérique est une culture

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

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

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

Le numérique à l'avenir, ça doit être...

Une société plus contributive

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

Le numérique, un moyen du « vivre-ensemble »

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

Nos propositions (1)

Nos propositions émanent des principes énoncés ci-dessus. L'imagination fertile du groupe a permis de proposer plus de 25 projets. Après un vote, nous avons **priorisé les différentes propositions**. Voici les 3 propositions qui ont fédéré le plus de voix :

➤ Mettre en place une « **journée du numérique** »

Nous pensons qu'il est important voire essentiel de présenter et promouvoir le numérique, et notamment ce qui existe sur Lanester. Un moyen pour cela serait l'organisation d'une « journée du numérique ». Il pourrait s'agir d'une journée festive et conviviale, sous la forme d'un forum par exemple. Des stands d'informations, des ateliers, des conférences pourraient ponctuer cette journée où on pourrait présenter les services à disposition des Lanestériens, parler des dangers et des risques du numérique, de la récupération des déchets électroniques... Enfin, nous insistons sur l'importance d'y associer des experts tant extérieurs que locaux.

➤ Mettre en place des « **tiers-lieux** »

Le Cyberlan, les Maisons de quartier, la médiathèque doivent être pensés comme des espaces conviviaux de rencontres physiques et d'échanges. Ces tiers-lieux, qui ne seront pas seulement institutionnels, pourront être aussi des espace de coworking, lieux de travail partagé, de travail collaboratif, en réseaux.

➤ Développer l'**accompagnement des habitants** sur le numérique : équipement, usage, formation.

Cela pourrait passer par différentes propositions concrètes que nous faisons :

- Avoir accès à un ordinateur avec des icônes simplifiés.
- Proposer un accès à Internet à 1€ / mois aux personnes les plus en difficulté
- Mettre en place des ateliers de démonstration/réalisation de démarches en ligne pour accompagner les non-connectés ou les débutants.
- Créer un guide des outils numériques disponibles et des usages possibles sur le site internet de la Ville, y compris sur la domotique.
- Mettre en place des ateliers sur la sécurité en ligne, l'identité numérique.

Nos propositions (2)

Nous avons regroupé les autres propositions par thème.

➤ Développer le **loisir numérique**

Selon nous, le numérique ne doit pas se cantonner à de l'équipement et de l'usage « sérieux », le numérique peut et doit également être un outil permettant le loisir. On peut s'amuser avec le numérique, et cette conception du numérique doit être également mise en avant. Par exemple, nous proposons :

- La création d'un guide touristique numérique pour découvrir Lanester qui pourrait être accessible via des « QR codes » disposés dans la ville.

➤ Mettre en place **des équipements numériques** utiles à tous

- Un laboratoire de fabrication d'objets avec une imprimante 3D. Lieu permanent équipé pour faire ensemble, expérimenter.
- Equiper une salle municipale de Visio conférence, accessible, pour éviter les déplacements.
- Mettre en place des bornes numériques pour se déplacer et localiser dans le cimetière de Lanester.

➤ Les usages numériques de **la Mairie de Lanester**

Il est important selon nous que la Municipalité, les élus et les agents donnent l'exemple en matière de numérique. Notamment à travers :

- Le développement des démarches en ligne par la mairie.
- L'utilisation de logiciels libres par la mairie pour faire des économies.
- Le développement de systèmes « d'intelligence urbaine » (flux, éclairage).
- La formation des élus et des agents y compris en s'appuyant sur les ressources existant à l'interne (mentorat).

Nos propositions (3)

➤ Le numérique comme moyen pour développer des **expériences collaboratives et d'échanges**

- Créer une carte participative, collaborative, avec des informations actualisées et géo localisées
- Créer un site d'échange de savoir-faire : un système numérique d'échange local de compétences.
- Créer un site de prêt de matériel (bricolage par exemple) : un système d'échange de matériel.
- Créer un glossaire (wiki) pour expliquer, simplifier, franciser le vocabulaire.

➤ **Le site Internet de la Ville**

- Un animateur du numérique (community manager) pourrait créer des échanges et fédérer autour du numérique, proposer le meilleur de l'actualité afin de partager des conseils dans un esprit collaboratif et convivial.
- Mise en place d'un système d'alertes sur le site de la Ville (travaux, circulation).

En guise de conclusion, notre dernière proposition :

- Assurer un suivi citoyen sur l'application par la Ville du schéma de développement numérique.



Maison des Association-16 décembre 2014



Maison de quartier du Penher – 17 janvier 2015

