



GRENOBLE-ALPES
MÉTROPOLITAIN

Diagnostic de l'accès public au Multimédia sur le territoire du PIC URBAN

4- Propositions d'action



www.creatif-public.net

Etude réalisée par Philippe Cazeneuve

4 - Propositions d'action

■ L' objet de ce document est de :

- Présenter les propositions d'action résultant du diagnostic mené par CRÉATIF concernant l'accès public au multimédia sur le territoire PIC URBAN de l'agglomération grenobloise.

■ Les autres documents du diagnostic :

Ce document fait partie d'un ensemble qui comprend les documents suivants :

- Méthodologie : « Cadre de travail de l'Audit sur l'accès public au multimédia » (document de cadrage de la mission d'étude diffusé auprès des participants)
- 1^{ère} partie : Accès public aux TIC et usages du multimédia : enjeux et repères à partir de données d'études nationales.
- 2^{ème} partie : Résultats de l'enquête sur les lieux d'accès publics au multimédia et à l'internet du territoire PIC URBAN de l'agglomération grenobloise.
- 3^{ème} partie : Fiches monographiques des communes et structures observées.
- 4^{ème} partie : **Propositions d'action.**

■ Pour plus d'informations

Pour vous procurer les autres éléments ou pour plus d'informations concernant ce dossier contacter :

- **METRO – Direction des Politiques Urbaines - PIC URBAN**
 - M. Guillaume TOURNAIRE
 - Mél : guillaume.tournaire@la-metro.org
 - Tél : 04.76.59.57.06

■ Le sommaire de ce document :

	ENJEUX ET ELEMENTS DE CONTEXTE	3
1	OBJECTIF : STRUCTURER LE RESEAU DES LIEUX D'ACCES AU MULTIMEDIA.....	4
2	OBJECTIF : MUTUALISER DES MOYENS D'ACTION	7
3	OBJECTIF : RENFORCER L'ATTRACTIVITE DES ESPACES.....	9
4	OBJECTIF : DEVELOPPER L'OFFRE DE SERVICES NUMERIQUES POUR LES « SANS CLAVIERS »	10
5	OBJECTIF : SE DOTER D'UN OUTIL D'EVALUATION	12

4 - Propositions d'action

ENJEUX ET ELEMENTS DE CONTEXTE

Intégrer la mise à disposition d'outils multimédia aux missions et services déjà financés à moyens constants

Nous ne nous situons pas dans une perspective de développement du nombre de lieux d'accès au multimédia, mais plutôt dans une perspective d'accompagner la banalisation des services proposés au sein de lieux d'accueil existants :

- Privilégier le réseau des bibliothèques et médiathèques pour l'accès libre.
- Renforcer les lieux disposant d'une capacité à organiser des formations structurées.

Passer d'une logique de gestion de lieux à une stratégie de prise en compte de publics prioritaires

Il s'agit de changer de perspective et de quitter une logique de gestion d'un lieu d'accès dans lequel on essaye d'avoir un bon taux de fréquentation pour aller vers une meilleure prise en compte des publics définis comme prioritaires et en adaptant les réponses à la demande, selon les projets.

Privilégier la question de l'Égalité et de la Qualité d'accès à l'information et aux services plutôt que l'accès aux technologies

Plutôt que l'accès aux outils multimédia, l'enjeu concerne les usages qu'ils permettent et notamment :

- Communications et échanges interpersonnels,
- Faciliter la recherche d'emploi, la création d'activité,
- Recherche documentaire pour l'Education et la formation,
- Accès à l'information en matière de droits et démarches administratives,
- Expression publique et création artistique

Les 5 axes ou objectifs prioritaires

Dans la suite de ce document, nous développerons des propositions organisées en réponse à 5 objectifs qui nous semblent prioritaires :

- 1. Structurer le réseau des lieux d'accès au multimédia**
- 2. Mutualiser des moyens d'action**
- 3. Renforcer l'attractivité des espaces**
- 4. Développer l'offre de services numériques pour les « sans claviers »**
- 5. Se doter d'un outil d'évaluation régulier**

1 Objectif : Structurer le réseau des lieux d'accès au multimédia

1.1 Constituer des groupes de travail thématiques

Continuer la démarche d'animation des acteurs locaux impliqués dans les usages du Multimédia en proposant de constituer des « **Groupe Ouvert d'Utilisateurs** », groupes de travail thématiques rassemblant les professionnels des 5 communes, mais ouverts sur d'autres participants des communes de la Métro, hors projet PIC URBAN.

Ces groupes travailleront en présentiel, mais aussi à distance. Les compte-rendus des discussions, documents élaborés ou échangés sont mis en ligne sur un site de travail collaboratif, comportant une partie privative réservée aux membres inscrits et une partie de publication publique.

L'objectif des groupes est d'échanger, d'expérimenter, d'enrichir, de modéliser les bonnes pratiques en matière d'accès aux outils multimédia et services numériques. Cela ne signifie pas nécessairement d'unifier à tout prix les façons de faire, mais plutôt d'encourager la coopération des acteurs afin de faciliter la mobilité des publics d'un lieu ou d'un dispositif à l'autre. (ex : délivrance d'une carte d'inscription à l'espace multimédia local lorsque la personne rentre dans un programme d'insertion professionnelle).

Les **Groupes Ouverts d'Utilisateurs** proposés :

- **Bibliothèques-Musées** : s'appuie sur les réseaux et groupes de travail existants SITPI, BM Grenoble, Metrodoc. Possibilité d'inviter documentalistes des Collèges et Lycées.
- **Emploi - Insertion** : s'appuie sur les réseaux ANPE, APP et organismes de formation, Pôles insertion, Maison de l'emploi, BIJ-PIJ, Missions locales, DSU, Prévention Possibilité d'inviter Conseillers d'Orientation (CIO).
- **Sites web** : réunit les webmasters, chargé-e-s de communication, responsables de téléprocédures ...
- **Centres de ressources** : CCSTI, Centre Audio-Visuel, Cap Berriat, Impact-UMIJ, CNFPT, CRIJ, CARMi internet ...

Pour la première année de lancement de ces groupes, une animation/régulation par une personne extérieure est à envisager. Organisation et planification des rencontres, rédaction et de compte-rendus de réunion, mise en place d'outils de publication et de collaboration en ligne, ...

Ensuite certains groupes disparaîtront, certains s'auto-réguleront,

4 - Propositions d'action

Moyens nécessaires en 2004	2 jours de travail par réunion, 5 réunions/an Soit 10 jours/homme par groupe de travail Si 4 groupes = 40 jours/homme
-----------------------------------	---

1.2 Proposer des actions de formation communes

- Eléments de méthodologie
- Perfectionnement technique autour d'un projet
- Mise en place de projets

Chaque session peut accueillir de 8 à 15 participants

Moyens nécessaires en 2004	<ul style="list-style-type: none">▪ 1 session <i>Améliorer la Qualité de l'accueil dans un espace multimédia</i> (3 jours)▪ 1 session <i>Méthodologie de projet multimédia : site web, cédérom</i> (4 jours)▪ 1 session <i>Vidéo numérique : prise de vue et montage</i> (6 jours) <p>Soit 13 jours de formation Prévoir un budget de 1.200 à 1.500 €uros par jour de formation</p>
-----------------------------------	---

1.3 Organiser des rencontres thématiques

Des rencontres thématiques ouvertes pourraient être organisées de façon construite avec des intervenants pointus, si possible issu du « vivier TIC » de l'agglomération grenobloise. A l'issue de ces journées ou demi-journées de lancement, des groupes d'échange transversaux, pourraient poursuivre l'initiative de façon autogérée, autour d'un pôle de compétence reconnu. Parmi les thèmes d'actualité :

- Logiciels libres
- Accessibilité (personnes en situation de handicap) et illettrisme
- Administration électronique et responsabilité juridique

Les rencontres s'adressent à une audience de 50 à 80 participants, et donnent lieu à des invitations largement diffusées sur l'agglomération. Un buffet est offert aux participants.

4 - Propositions d'action

Certaines rencontres thématiques pourraient donner lieu à des productions d'actes mis en ligne, à des enregistrements vidéos ou sonores retransmis en direct ou en différé sur le site d'un des lieux ressources de l'agglomération.

Moyens nécessaires en 2004	<ul style="list-style-type: none">▪ 3 journées dans l'année Prévoir un budget de 4.500 à 10.500 €uros par rencontre
---------------------------------------	--

2 Objectif : Mutualiser des moyens d'action

2.1 Unité mobile d'animation multimédia

- L'Unité mobile d'animation multimédia est destinée à réaliser des animations hors les murs. Ce matériel ne sera confié qu'à des animateur-trice-s multimédia qualifiés et identifiés au sein du réseau de lieux d'accès.
- Elle pourrait se composer de : 3 ordinateurs portables équipés pour une connexion sans fil, vidéo-projecteur, imprimante légère, appareil photo numérique, caméra numérique.

Moyens nécessaires en 2004	Investissement Unité mobile : <ul style="list-style-type: none">▪ 3 ordi portables (4.500 €)▪ 1 vidéo-proj (3.000 €)▪ 1 imprimante (250 €)▪ 1 app. photo num. (450 €)▪ 1 caméra num. (1.800 €) Soit un total 10.000 €uros
-----------------------------------	--

2.2 Financer tout ou partie d'un poste d'animateur-trice volant

- Cette personne serait basée dans un des lieux ressources identifié sur l'agglomération ; elle pourrait intervenir en appui sur certains projets et effectuerait des remplacements pendant les périodes d'absences des animateurs pour formation qualifiante.

Moyens nécessaires en 2004	Hypothèse minimum 15 h hebdo (40% ETP) Soit 30.000 € X 0,4 = 12.000 €uros
-----------------------------------	---

Cette aide gagnerait à être apportée sur une durée de 3 ans

2.3 Bourse d'aide aux projets

- Constituer une bourse d'aide aux projets d'usages du multimédia à destination des publics éloignés ou intégrant la problématique de l'égalité des chances. Instruction annuelle des projets, les lauréats se voyant dotés de « Chèques intervenants » permettant de rémunérer des prestations de spécialistes : animateurs, techniciens, artistes, (sur le modèles de l'appel à projets multimédia de la Fondation de France)

Etudier en 2004 les moyens nécessaires pour 2005

2.4 Fond commun de cédéroms

- Il s'agit de participer au financement d'un fond commun de cédéroms dédiés à l'animation des espaces multimédia et mutualisés entre les animateurs des différentes structures, sur le principe du Service de prêt aux collectivités ou du fond commun de cédéroms dédiés à l'animation de la Bibliothèque Municipale de Grenoble.
- Faisabilité à vérifier auprès des services concernés et modalités de mise en place à confier au groupe d'utilisateurs « Bibliothèques/Musées » en concertation avec le projet Metrodoc.
-

Etudier en 2004 les moyens nécessaires pour 2005

2.5 Animation du réseau

- Financer la fonction d'animation du réseau en missionnant une des structures repérées comme lieu ressources pour assurer ce travail. Cette animation de réseau dépasse le cadre du projet PIC URBAN et ne peut s'envisager que dans le cadre d'une mission qui concernerait l'ensemble de l'agglomération.

Etudier en 2004 l'opportunité pour 2005

3 Objectif : Renforcer l'attractivité des espaces

3.1 Ouvrir l'accès public aux infrastructures haut-débit

- **Créer un GFU Metronet « Lieux d'accès public »** et raccorder un certain nombre de lieux d'accès collectif à la boucle locale Haut débit (bibliothèques, centres de ressources, lieux dispensant de la formation).

Etudier en 2004 la faisabilité pour 2005

3.2 Inscrire l'offre de services numériques dans le paysage et le mobilier urbain

- **Développer la visibilité des espaces multimédia et points d'accès depuis la voirie (signalétique)**
 - On pourrait par exemple, sur le modèle du caducée qui signale les pharmacies, ou de la croix rouge qui indique les hôpitaux, utiliser l'arobase sur les panneaux indicateurs de direction disséminés dans la ville. Cette opération pourrait se faire dans la dynamique de l'opération « Net Public » initiée par l'Etat et annoncée lors du dernier CISI de juillet 2003.

Etudier en 2004 l'opportunité pour 2005

- **Développer en ville ou dans les lieux publics, les espaces d'affichage électronique mettant en valeur les sites web communaux**
 - Il s'agit de vitrines électroniques ou de grands écrans de vidéoprojection donnant à voir le contenu ou des extraits des sites internet locaux, sur le principe des affiches portant les gros titres des journaux ou magazines, afin d'attirer l'intérêt du futur lecteur.
 - Dans le même ordre d'idées, un partenariat pourrait-être à développer avec les émissions locales diffusées sur le câble.

Etudier en 2004 l'opportunité pour 2005

4 Objectif : développer l'offre de services numériques pour les « sans claviers »

4.1 Développer l'info-structure

- **Assurer une meilleure interconnexion des sites web des communes.** A la manière du fléchage routier qui permet de circuler plus aisément d'une commune à l'autre sans se perdre durant le trajet, il s'agit de développer un système de fléchage (liens) commun aux sites web des communes de la Métro, permettant de circuler d'un site à l'autre, en particulier pour des communes limitrophes. Ce dispositif pourrait être testé à petite échelle dans le cadre du projet PIC URBAN.
- **Mettre en ligne une cartographie dynamique des lieux d'accès publics,** permettant d'accéder à des informations de base sur les services proposés, horaires, tarifs, accessibilité.

Faisabilité à vérifier auprès des services concernés et modalités de mise en place à confier au groupe d'utilisateurs « Sites web » en concertation avec le projet Metronet.

Etudier en 2004 les moyens nécessaires pour 2005

4.2 Préserver la multimodalité des modes d'accès à l'information

- **Inscrire le développement des services numériques dans une perspective de *Design for All* et d'Egalité des chances d'accès à l'information**
- Concevoir des infrastructures et infostructures TIC pour tous, y compris pour ceux qui n'utilisent pas les TIC. De la même façon que la Métro met en œuvre un Plan de Déplacements Urbain valorisant la multimodalité dans les transports, elle pourrait imaginer à l'avenir de **préparer un *Plan d'Accès Universel à l'Information et aux Services Locaux***. Ce plan veillerait à garantir pour chaque habitant, que le développement des téléprocédures et de l'administration en ligne se fait en maintenant le choix pour l'utilisateur de conserver les modalités d'accès en vigueur actuellement : guichet, téléphone, courrier postal.

Etudier en 2004 l'opportunité pour 2005

4 - Propositions d'action

- **Expérimenter des services innovants**
- Diffusion d'informations locales par SMS
- Téléprocédures par téléphone et services vocaux
- Service minimum universel de réception de messagerie électronique

Etudier en 2004 la faisabilité pour 2005

4.3 Accompagner les démarches prospectives

- La mobilité permise par la miniaturisation des composants électroniques et le recours aux technologies de transmission sans fil, pourrait bouleverser rapidement les interfaces que nous utilisons habituellement pour accéder à l'information. Il convient d'être à l'affût de cette nouvelle génération de terminaux susceptibles de s'affranchir du support et de la référence « ordinateur », pour s'intégrer de façon plus intime aux objets usuels de notre environnement domestique.
- **Tester des prototypes d'objets communicants auprès des publics n'utilisant pas actuellement les TIC** (en partenariat avec CNRS-MSH Alpes - Laboratoire Usage Conception Evaluation de Philippe Mallein / IDEAs Lab, laboratoire commun - CEA industrie, France Télécom R& D, Hewlett-Packard, St-Microelectronics)

Etudier en 2004 l'opportunité pour 2005

4.4 Pour que les « sans claviers » deviennent acteurs de la société de l'information

- **Soutenir dans la durée l'action exemplaire de l'association *Mémoires***, qui valorise la **mémoire collective des habitants** et diffuse les productions réalisées sous forme numérique. Les aider à créer et à développer une synergie entre le travail d'écrit et de publication réalisé par les habitants autour d'un contenu d'intérêt local.
- Projet de **chantier d'insertion autour de la récupération et du recyclage** de matériel d'occasion afin d'équiper des familles nécessiteuses, des demandeurs d'emploi souhaitant se perfectionner sur ces outils.

Etudier en 2004 l'opportunité pour 2005

5 Objectif : se doter d'un outil d'évaluation

5.1 L'intérêt d'un baromètre ou tableau de bord permanent

Disposer d'outils d'évaluation de la situation de l'accès et des usages du multimédia sur le territoire

Se comparer avec d'autres territoires

- Suppose de reprendre des indicateurs de mesure utilisés dans d'autres territoires. Ex : diagnostic Aquitaine, Wallonie, etc ...

Mesurer la progression effectuée

- Nécessité d'une mesure à intervalles réguliers dans le temps, selon des critères identiques.

5.2 Graphiques/ indicateurs

Lieux d'accès publics

Informatique et éducation

Equipement des ménages

Sites web municipaux

Etudier en 2004 la faisabilité pour 2005