

CHAPITRE IV

UNE FORMULE VIABLE DE FOURNITURE D'UN ACCES PUBLIC A INTERNET

Fournir un accès public à Internet : une solution viable

Claire Milne, Antelope Consulting, Woodford Green UK

1. Introduction

Ces dernières années, la rapide évolution vers une société de l'information est devenue l'un des thèmes favoris de tous les gouvernements à travers le monde. Les études et déclarations d'intention officielles prolifèrent et sont de plus en plus suivies d'actions et de projets concrets¹⁷. L'initiative eEurope de Romano Prodi, annoncée en décembre 1999 et examinée par les Etats membres de l'UE en mars 2000, est une action qui nous intéresse particulièrement en Europe. La déclaration¹⁸ commence ainsi:

«L'objectif de l'initiative eEurope est ambitieux. Il s'agit de donner à tous en Europe – chaque citoyen, chaque école, chaque entreprise – un accès en ligne aussi rapidement que possible».

Elle examine ensuite dix actions et présente de façon détaillée un peu plus d'une cinquantaine de cibles dont deux relèvent tout particulièrement du propos du présent document:

« Pour la fin de l'année 2001, tous les jeunes devraient avoir accès à Internet et aux ressources multimédia dans des centres publics, y compris dans les zones les moins favorisées»

« Pour la fin de l'an 2000, les Etats membres et la commission devraient veiller à ce que les citoyens disposent d'un accès électronique à double sens aux interactions de base (par exemple, pour les feuilles d'imposition, les demandes de financement, etc.) leur permettant à la fois de recevoir les informations et de communiquer leur réponse.»

Pour autant qu'ils adhèrent à quoique ce soit de proche de ces objectifs¹⁹ la plupart des pays européens²⁰ devront déployer des efforts accrus pour assurer un accès public à Internet et approfondir leurs connaissances des meilleures méthodes pour y parvenir. C'est à cela que le présent volume prétend contribuer.

L'accès public à Internet est un domaine d'activité nouveau et dynamique. Actuellement, on dispose de peu de «connaissances acquises» sur la question et il est prématuré de tirer des conclusions sur la réussite des multiples jeunes entreprises ou les avantages des approches sur lesquelles elles s'appuient. Toutefois, ce chapitre vise à compléter l'ouvrage en donnant une illustration de diverses options et en mettant en lumière quelques-unes des caractéristiques clés.

Pour qu'il soit durable et soit couronné de succès, tout projet d'accès public à Internet semble devoir présenter plusieurs caractéristiques qui se recoupent. Au niveau global, nous avons recensé les caractéristiques suivantes, qui sont examinées ci-dessus:

- une Direction solide et une gestion coordonnée ;
- un financement sain et ininterrompu ;
- une prise en compte équilibrée des différents besoins des utilisateurs
- une assise communautaire.

Une **direction solide et une gestion coordonnée** tant au niveau national qu'au niveau local, revêt une importance cruciale. Le rôle fondamental de l'administration centrale dans la conception d'une vision nationale est reconnu ²¹. Le gouvernement doit également donner l'exemple. Par gestion coordonnée, nous entendons un partage de l'information et un partenariat entre tous ceux qui se trouvent concernés par les différentes initiatives. C'est un moyen d'éviter que trois services similaires soient assurés dans un domaine et aucun dans un autre où les besoins sont peut-être même plus importants. Un certain degré de programmation centralisée est nécessaire ²² mais celle-ci doit simultanément respecter et encourager les entreprises locales. Le soutien réciproque que permet la mise en réseaux des télécentres d'une région ou de ceux poursuivant des intérêts communs peut également faire différence.

Un **financement sain** ne constitue pas la condition sine qua non au décollage de l'accès public à Internet. Toutefois, c'est une condition essentielle de sa réussite. En outre, le financement dépasse les simples questions d'argent et englobent les domaines du contrôle et des relations – le proverbe anglais «he who pays the piper calls the tune» (celui qui paie les musiciens choisit les morceaux) a sans aucun doute son équivalent dans toutes les langues européennes. Les questions abordées ci-après sont principalement organisées selon les différentes sources de financement. L'un des thèmes récurrent sera le partenariat, souvent tripartite – mettant en jeu le secteur public, le secteur privé et le secteur communautaire et bénévole.

Une **prise en compte équilibrée** d'une série de besoins des utilisateurs est également essentielle. Fournir du **matériel** installé dans des locaux corrects et relié de façon appropriée constitue un point de départ, mais ce n'est pas suffisant. Les utilisateurs seront attirés non par le matériel, mais par le **contenu** auquel celui-ci leur permettra d'accéder. Ce contenu doit être pertinent par rapport à leur vie. La plupart des utilisateurs auront besoin d'un **soutien** humain et d'une **formation** et les installations et le matériel nécessiteront certainement un **entretien constant**. Si l'un quelconque de ces besoins est satisfait de façon incohérente par rapport aux autres, l'ensemble du projet pourrait aboutir à un échec. Garder le rythme une fois l'enthousiasme initial retombé constitue un défi particulier.

L'**assise communautaire** s'est avérée le fondement de la réussite de nombreux projets. Les meilleurs responsables de projets sont souvent des défenseurs des **intérêts locaux** qui connaissent les besoins locaux et entraînent les autres par leur enthousiasme. Les projets les plus solides se développent grâce à la **participation** et au soutien de la communauté. Il s'agit fréquemment de communautés préexistantes – un village ou un club –, mais, de la même façon, de nouvelles communautés d'intérêts peuvent être renforcées par le service

lui-même.

La partie la plus importante de ce chapitre est consacrée à une série d'exemples s'inscrivant dans un cadre conceptuel qui, à la fois, illustrent les pratiques actuelles et mettent en lumière les orientations futures probables. Avant de passer à ces exemples, nous voudrions étudier quelques concepts fondamentaux:

- Qu'entendons-nous par «accès public à Internet»?
- Quelles sont les fonctions de l'accès public à Internet et qu'est-ce qu'un phénomène transitionnel?
- l'importance de l'environnement et du contexte social de l'accès.

1.1 La signification de «accès public à Internet»

Dans le présent document, l'expression «accès public à Internet» signifie un lieu matériel où tout individu peut obtenir un accès général aux ressources fournies par le réseau Internet à un prix extrêmement modéré, ce qui exclut, par exemple, une grande partie des possibilités offertes dans l'enseignement car, bien que se trouvant dans un établissement public, elles sont accessibles seulement aux élèves dudit établissement et non à tout le monde ²³. «L'accès général exclut certains systèmes à vocation spécifique qui, tout en étant matériellement accessibles au public, fournissent des informations se limitant, par exemple, aux services administratifs» ²⁴

Conformément à la philosophie générale des points d'accès publics à Internet, l'objectif devrait normalement être de rendre ces installations également accessibles aux handicapés. ²⁵ Certes, il faut admettre que, du fait même de leurs handicaps, certaines personnes gagneraient nettement à disposer d'un accès à domicile ou dans un autre lieu où elles se rendent régulièrement.

Il convient de noter que notre définition de l'accès public à Internet ne fait pas référence à des objectifs ou un financement publics. De fait, comme nous le verrons plus loin, une grande partie de l'accès public à Internet devrait selon nous être assuré à l'aide d'un financement privé. De même, notre définition est formulée en termes d'accès matériels, plutôt que de contenu. Nous reconnaissons le rôle fondamental d'un contenu approprié si l'on veut que l'accès matériel ait une signification ou une utilité et nous reviendrons sur ce point; mais il est également vrai que sans accès matériel, le contenu est lui aussi inutile.

1.2 Les fonctions de l'accès public à Internet

La fonction courante évidente de l'accès public à Internet est, par analogie avec le téléphone public, d'assurer cet accès aux individus qui n'en disposent pas par ailleurs – que ce soit chez eux, à leur travail ou à l'école – ou qui temporairement, ne sont pas en mesure d'utiliser leur lieu habituel d'accès, du fait, par exemple, de déplacements ou de vacances scolaires. Le développement rapide de l'accès à Internet à domicile ou sur le lieu de travail pourrait faire que cette première fonction semble ne pas être indispensable, ou qu'il s'agit au mieux d'un impératif transitoire et probablement de faible durée de vie. De même, la diffusion de téléphones mobiles perfectionnés compatibles avec Internet pourrait rendre la

deuxième fonction également transitoire.

Toutefois, nous soutenons que l'accès public à Internet est une question qui devrait continuer à se poser – même si son ampleur et sa forme évolueront aussi vite que le phénomène Internet lui-même. Nous pensons que les applications du réseau Internet continueront à se développer rapidement dans de nombreux domaines de la vie de chacun et, notamment, dans ceux du commerce, de l'administration, de l'éducation et des loisirs. Parmi les raisons de maintenir un accès public à Internet figurent:

- la **formation**. Les bons points d'accès public à Internet ne fournissent pas seulement un accès matériel aux personnes qui connaissent déjà les ficelles, mais possèdent également du personnel pour guider et aider les nouveaux venus sur le réseau. La demande d'une telle «initiation» devrait atteindre son apogée, puis progressivement s'estomper puisque la majorité des adultes intéressés sera devenue des internautes avertis et que la totalité des jeunes recevra ce type de formation dans le cadre de leurs études. Toutefois, pour permettre à une large audience de maîtriser les nouvelles caractéristiques et techniques le besoin de recyclage et de mise à jour continuera à se faire sentir sur le long terme. Ce type de formation se présentera sous diverses formes (auto-enseignement, cours formels, etc.), mais nombreux sont ceux qui seront intéressés par une approche personnalisée au sein d'un centre local. L'encadré donne une illustration de l'accueil favorable réservé à l'initiation à Malte et de la façon dont cette formation constitue une base pour le développement de ramifications.

Encadré 1 : Les centres communautaires de prise en main à Malte

L'idée est de créer dans des lieux collectifs des centres qui incitent et motivent la communauté à venir se former au TIC. Il est ensuite vivement conseillé aux personnes formées de retourner dans leur quartier et d'utiliser leurs compétences pour y développer un esprit de communauté. Cette idée est dérivée du concept de Community Development Corporation (Société de développement communautaire) mise au point au début des années 60 par l'administration Kennedy qui avait mis au défi les grandes entreprises de s'associer aux communautés de centres urbains confrontés à différents problèmes socio-économiques, afin d'élaborer ensemble des projets destinés à améliorer leur situation.

Selon moi, les centres communautaires de prise en main devraient initialement servir de centres de formation, puis de perfectionnement, pour accueillir ultérieurement différentes activités liées au télétravail et à une utilisation commerciale des nouvelles technologies.

Le premier centre maltais a été fondé en 1996 à Fgura (12 000 habitants). Plus de 450 personnes – âgées de 5 à 76 ans – ont suivi pendant une quinzaine de mois des cours d'initiation aux TIC. Des cours ont été également organisés le matin à l'intention des femmes au foyer et un programme spécial a été mis au point pour les handicapés. Constatant l'intérêt suscité par les cours du matin, j'ai décidé d'aller plus loin en proposant un programme intitulé Women Empowerment Initiative (Des initiatives et des moyens pour les femmes) destiné à initier celles-ci aux TIC. Quarante-cinq femmes ont suivi ce programme qui a été couronné de succès.

J'ai ensuite ouvert à Bormla un autre centre (7 000 habitants) qui a attiré environ une centaine de personnes. L'ouverture de centres dans deux autres villages a été suivie d'une « épidémie » nationale et, aujourd'hui, plus de quarante-cinq conseils locaux (Malte en compte soixante-sept au total) ont organisés des cours d'initiation suivis par plus de 3 300 personnes. Après l'expérience initiale de Fgura, nous avons procédé à un sondage par téléphone lequel a révélé que 25 % des participants avaient acheté un ordinateur et que 75 % d'entre eux suivaient des cours de spécialisation.

L'objectif général de la formation est d'aider les individus à dépasser leurs craintes à l'égard de la technologie. Nous nous efforçons ensuite de leur faire comprendre qu'il ne s'agit pas d'astrophysique et qu'ils ne sont pas moins capables de les utiliser que n'importe qui. Enfin, nous les familiarisons avec différents outils dont ils peuvent se servir pour apprendre, travailler, se livrer à une activité commerciale ou simplement se divertir. Il est demandé à chacun de participer, mais dans une ambiance très informelle. Les séances sont menées par des animateurs et non des professeurs ou des formateurs. J'aime à penser que nous aidons les individus à faire leurs premiers pas dans le cyberspace et que nous leur donnons quelques outils de base qui leur permettront de procéder à leurs propres explorations et découvertes. Ce n'est qu'un simple exercice de prise en main... mais il fonctionne.

La publicité des cours est assurée au moyen de tracs distribués dans les boîtes à lettres. Mais nous utilisons également d'autres moyens. A Fgura, par exemple, le prêtre de la paroisse a apporté son soutien au programme dont il parlait chaque dimanche à la messe. Les médias apprécient également le programme et les personnalités politiques nous ont rendu visite à diverses occasions.

Le financement est pour l'essentiel assuré en partie par les organisateurs et en partie par les participants. Le conseil local fournit les bâtiments et les entreprises privées les ordinateurs, logiciels et matériels didactiques. Les participants versent 16 livres maltaises (une livre maltaise = 2,65 dollars) pour dix heures de cours.

Source: d'après les documents fournis par Joseph G. Woods, WOODCO Ltd, La Vallette, Malte.

- **Moyens techniques.** Les points d'accès publics à Internet devraient continuer à offrir des moyens techniques en avance sur ce que la plupart des particuliers possèdent chez eux, et bien meilleurs que les équipements plus anciens que les foyers moins nantis ont de bonne chance de posséder ²⁶. Actuellement, il peut s'agir par exemple d'un accès rapide grâce à une connexion à large bande passante, d'un écran large et à haute définition et, bientôt, de lecteur de carte à puce et de systèmes vidéo permettant une transmission dans les deux sens. Dans l'avenir, on pourrait envisager des installations permettant de plonger l'utilisateur dans une «réalité virtuelle» et un environnement alternatif – et qui sait quoi encore? Ceux qui ont eu la chance d'essayer de meilleures installations souhaiteront probablement améliorer les leurs, ce qui incitera fortement les entreprises commerciales à mettre les technologies les plus récentes à disposition pour des «essais».

- **Capacité de sauvegarde.** Même à une époque d'accès universel à Internet à domicile (dont

l'avènement est au mieux incertain), il faudra s'attendre à une demande d'accès public complémentaire. Les systèmes à domicile peuvent tomber en panne ou être sollicités au même moment par plus de membres du foyer qu'ils ne peuvent en satisfaire simultanément. Les personnes habituées à un accès à domicile souhaitent conserver cet avantage lorsqu'elles sont en déplacement et il se peut qu'elles ne possèdent pas de terminal mobile ou qu'elles préfèrent la qualité d'une installation fixe. Tant que l'accès à domicile ne sera pas universel, l'accès public restera la principale option pour beaucoup.

- **Utilisation collective.** Certaines activités sur Internet sont par nature individuelles et l'on s'y livre mieux en privé – c'est le cas par exemple pour une grande partie du travail et des études et la plupart des transactions. Toutefois, il existe également des possibilités illimitées d'aide de la part de collègues, de projets collectifs, de distractions en groupe, etc. qui, par essence, conviennent à des points d'accès collectifs ²⁷. Un tel environnement stimulera immédiatement l'interaction et le débat. L'un des aspects les plus passionnants d'Internet se sont les nouveaux horizons que ce réseau offre pour des initiatives collectives. On peut donc s'attendre à une progression continue de l'utilisation d'Internet en groupe et à une demande correspondante de locaux et d'installations appropriées.

A l'appui de l'idée selon laquelle l'accès public à l'Internet continuera à être nécessaire, on trouve une récente étude danoise ²⁸. Il y est constaté que la Scandinavie a connu les premiers téléc centres (dans les années 80), mais que leur nombre a diminué au Danemark et en Norvège, compte tenu de la pénétration très élevée des ordinateurs personnels chez les particuliers. Toutefois, lors d'une audience publique très récente au Danemark, la création de centres des technologies de l'information s'est vue accorder la plus haute priorité par les particuliers.

1.3. L'environnement et le contexte social de l'accès

Etroitement liée au point abordé ci-dessus à propos de l'utilisation collective, on trouve la question de l'environnement et du contexte social de l'accès public à Internet. Pour parvenir à un financement durable, tout centre d'accès public doit disposer d'une base d'utilisateurs fiables. Les établissements d'enseignement possèdent une base d'utilisateurs captifs, mais personne n'est obligé d'utiliser une quelconque installation publique d'accès à Internet particulière. Le succès ou l'échec d'un point d'accès public à Internet dépend de sa capacité à attirer le public, laquelle dépend elle-même beaucoup du lieu d'implantation et de l'environnement offert.

En admettant qu'ils aient un niveau de connaissances égal, les jeunes rechercheront éventuellement une atmosphère du genre de celle des cafés, avec une musique de fond choisie par des gens de leur génération, tandis qu'un groupe différent se sentira plus à l'aise dans une bibliothèque publique. Les personnes responsables de jeunes enfants ne pourront utiliser des installations d'accès à Internet que si celles-ci sont situées dans des locaux comportant également une crèche. Les membres d'une association ou d'un groupe religieux pourront préférer se livrer à des expériences dans leurs locaux plutôt qu'ailleurs, etc.

Le contenu que les individus espèrent trouver interagit de façon subtile avec l'environnement et le contexte social. Ainsi, par exemple, le Gouvernement autrichien a

récemment mis en place un système d'accès direct à un grand nombre de lois autrichiennes ²⁹. Nombre de citoyens pourraient préférer ce type de contenu dans un environnement «sérieux» tel qu'un centre de conseil disposant de personnel qualifié pour leur apporter une aide. Les groupes de discussion ou les divertissements sur Internet pourraient par contre être plus adaptés à une atmosphère du type «Club».

La sensibilisation est en soi un défi coûteux qui peut être relevé, par exemple, grâce à une vitrine de cybercafé dans le centre-ville, par de la publicité ou par le biais des canaux utilisés par un groupe d'affinité existant ³⁰. Les campagnes concertées de sensibilisation aux technologies de l'information concentrées sur quelques jours sont de plus en plus populaires ³¹. A l'occasion de la transmission d'un message au public, elles peuvent attirer de nouveaux partenaires commerciaux qui n'étaient prêts à l'origine qu'à ouvrir la porte de leurs locaux pour une journée, mais pourraient finalement élargir leur contribution.

2. Cadre conceptuel

Avant de présenter des exemples, nous examinerons l'éventail de sources de financement de l'accès public à Internet et les motivations que chacune de ces sources peut avoir pour consacrer des ressources à cette fin. Pour des raisons de clarté, il est utile de distinguer ces sources, mais en réalité la plupart des projets sont financés par plusieurs d'entre elles et pour des motivations multiples. Il existe des arguments solides en faveur du fait qu'un financement mixte est non seulement nécessaire, mais également souhaitable, car il permet un élargissement de la base du soutien et une plus grande stabilité qu'un financement unique. Ce n'est pas un hasard si, au Royaume-Uni, l'une des grandes initiatives en faveur des communautés en ligne ait choisi pour nom: Partenaires en ligne ³².

Nous avons distingué les principales sources de financement suivantes:

- **Administrations et organisations gouvernementales** à tous les niveaux: local, régional, national et international. L'administration locale a pris des initiatives particulières dans un certain nombre de régions, telles que celles de Pirkkala en Finlande ³³ et de Manchester ³⁴ au Royaume-Uni. Le financement international, comme celui de l'Union européenne en Europe ou de l'UIT dans les pays en développement de par le monde, a revêtu ces dernières années une influence particulière. On trouve au Canada un bon exemple de financement par l'administration nationale ³⁵.

- **Organismes commerciaux du secteur privé** ayant des intérêts directs ou indirects dans l'accès public à Internet. Microsoft ³⁶ constitue un exemple de société disposant de ressources et d'une influence qui dépassent celles de nombreux pays. L'encadré 2 décrit quelques-unes des activités qu'elle mène actuellement avec des partenaires aux Etats-Unis. A l'opposé, il existe quelques prestataires de service Internet modestes dont les bureaux risquent de faire double emploi avec les points d'accès publics à Internet.

Encadré 2 : Des sociétés financent l'accès des jeunes aux Etats-Unis

Dans le cadre d'un partenariat appelé PowerUp, les concurrents américains Online et Microsoft, le fabricant de barres énergétiques PowerBar et le général Colin Powell vont se

réunir au sein d'une initiative de plusieurs millions de dollars pour tenter de combler le fossé croissant entre les «nantis» et les «laissés-pour-compte» de l'informatique. Ce partenariat interviendra en étroite collaboration avec America's Promise: Alliance for Youth (la promesse de l'Amérique: une alliance pour la jeunesse), le programme très connu du général Powell en faveur d'une amélioration de la vie des enfants. Ce partenariat public-privé vise à assurer un accès informatique à chacun des enfants de la nation dans les quelques années à venir en créant des milliers de centres technologiques dans les communautés pauvres. C'est le programme du genre le plus important à ce jour. La Fondation Case a accordé un don initial de 10 millions de dollars des Etats-Unis, dont la moitié servira à couvrir les salaires du personnel, le reste étant destiné aux programmes communautaires. Gateway s'est engagé à fournir 50 000 ordinateurs et AOL à offrir gratuitement 100 000 comptes. Microsoft et Sun Microsystems parraineront des sites dans leurs villes d'origine. Des organisations à but non lucratif, telles que le YMCA et la National Urban League, fourniront des salles de classe et assureront la sensibilisation, tandis que le gouvernement fédéral prêtera des volontaires de AmeriCorps-Vista pour servir de formateurs et de moniteurs. Bien que Steve Case, de AOL, ait promis que les enfants qui utiliseront les nouveaux centres informatiques ne seront pas bombardés de publicité, l'initiative est sans conteste un atout commercial pour les principaux sponsors, puisque les enfants accéderont à Internet grâce à des comptes AOL sur des ordinateurs Gateway. PowerUp prévoit de créer au moins 250 nouveaux centres technologiques d'ici l'année prochaine à la même époque. Quatre sites pilotes ont été ouverts au début de ce mois.

Source: Washington Post, novembre 1999 ; résumé réalisé par le Service de presse de la Fondation Benton.

- **Organisations à but non lucratif du secteur privé.** Nombre d'organisations puissantes disposant de financements importants poursuivent des objectifs autres que le profit; il peut s'agir par exemple d'organisations poursuivant des buts caritatifs, éducatifs, religieux ou politiques. La Fondation Soros ³⁷ va contribuer au financement de points d'accès publics à Internet tant dans le pays d'origine de son fondateur, la Hongrie, qu'en Estonie.

- **Utilisateurs finaux.** Qu'il s'agisse, comme c'est habituellement le cas, d'un complément à une ou plusieurs grandes sources de financement, ou parfois (sur une base commerciale ou coopérative) à la source principale, les contributions des utilisateurs finaux sont essentielles – par seulement en tant que telles, mais comme moyen d'inciter les dirigeants à répondre aux exigences de leurs clients.

Nous avons classé les motivations d'aide à l'accès public en deux catégories: matérielles et immatérielles. Les motivations matérielles sont relativement transparentes et d'application générale. Toutes les catégories de sources de financement cherchent plus ou moins à:

- **Réduire les coûts.** En rendant possible, par exemple, le télétravail, un télécabine rural pourrait permettre aux entreprises d'économiser frais de bureau et/ou permettre l'emploi d'une main-d'œuvre meilleure marché.

- **Assurer des services de façon plus efficace.** L'administration locale pourrait, par exemple, être plus aisément accessible aux administrés grâce à de nombreux points d'accès bien

répartis plutôt qu'un seul et unique bureau central.

- **Accroître leurs recettes directement ou indirectement.** Le phénomène de la prestation «gratuite» du service Internet, en réalité financés par les appels téléphoniques et/ou les recettes de publicité et donc indirectement par les consommateurs, est déjà très connu dans de nombreux pays. Nous pensons qu'un phénomène analogue devrait se développer pour l'accès public à Internet. Cette motivation est naturellement surtout applicable dans le monde des affaires et c'est pourquoi nous y reviendrons plus en détail plus loin.

Les motivations immatérielles sont plus difficiles à cerner avec précision, mais les reconnaître peut être important. On y trouve, par exemple les suivantes:

- **Les motivations à caractère idéaliste**, comme par exemple la défense de la démocratie, de la culture et de l'éducation, de l'ouverture de l'information et de légalité des chances – qui sont tous des idéaux largement acceptés. Ce sont les motivations sous-jacentes à l'initiative du Conseil de l'Europe en faveur d'un service universel communautaire, comme il est précisé dans le préambule de la recommandation [38](#).

- **Stimuler la croissance économique** est une motivation courante des administrations à tous les niveaux. Rechercher le marché potentiel le plus vaste en matière de commerce électronique pourrait, par exemple, constituer l'une des incitations les plus fortes pour l'accès public à Internet au Royaume-Uni [39](#).

- **Diffuser des idées** qui sont moins largement acceptées que leurs défenseurs le souhaiteraient, pourrait s'avérer être une force puissante dans le développement de l'accès à Internet. Il pourrait s'agir par exemple d'idées politiques ou religieuses, ou simplement de renforcer la réputation d'une entreprise ou d'une administration. Si ce type de motivation n'est pas nécessairement indésirable, il importe à l'évidence d'en avoir conscience lorsqu'on évalue le contenu connexe.

A la lumière de cette analyse des motivations, nous passeront maintenant à un examen plus détaillé des caractéristiques des deux principales sources de financement identifiées précédemment.

Le financement public de l'accès public à Internet semble en général reposer sur une ou deux motivations principales:

- Les dépenses effectuées à partir du budget ordinaire peuvent être justifiées par des économies de frais de fonctionnement ou une amélioration de l'efficacité, comme par exemple la réalisation d'économies sur la diffusion d'informations concernant les ayants droit aux prestations couplées avec une amélioration de la fourniture des allocations.

- Les dépenses effectuées à partir du budget d'équipement doivent être considérées comme un investissement social ou, de façon plus cynique, dans l'amélioration des perspectives de réélection du gouvernement.

Pour tirer le meilleur parti des faibles ressources publiques, le financement public est

souvent organisé de façon à fournir une incitation à un financement privé complémentaire par le biais, par exemple, de fonds de contrepartie ou d'avantages fiscaux. L'un des effets secondaires est un partage du contrôle du projet concerné, ce qui peut être ou non une bonne chose selon les points de vue.

Le **financement commercial par le secteur privé** a pour motivation évidente la réalisation d'un profit. Cette motivation peut contribuer à l'accès public à Internet de diverses manières, direct et indirect. Ce type de financement devrait se développer dans les quelques années à venir. Par exemple:

- Les entreprises de télécoms, de technologie de l'information et de prestations de service Internet bénéficieront directement de l'utilisation accrue d'Internet. Elles ont à l'évidence intérêt à faciliter un accès aussi large que possible et un développement de l'utilisation. Dans certains pays ⁴⁰, cette motivation a été institutionnalisée et les entreprises de télécommunication sont tenues de subventionner les connections publiques à Internet.
- Toute entreprise ayant un produit ou un service à vendre peut considérer le financement partiel d'un accès public comme une démarche utile en direction du marché. Par exemple, un fabricant de nourriture pour bébé pourrait parrainer l'accès de groupes de femmes.
- La présence de terminaux Internet dans des locaux commerciaux pourrait permettre des synergies avec d'autres ventes. Un exemple évident, sinon modeste, est celui de la vente de café dans les cybercafés. Dans certains magasins, par exemple les librairies, un terminal relié à l'Internet pourrait jouer un rôle utile en attirant tout simplement plus de personnes à l'intérieur, suite à quoi ces personnes pourraient se livrer à des achats impulsifs. Dans d'autres boutiques, le terminal pourrait être fourni principalement pour faciliter la vente du produit principal (exemple, les services financiers dans le cas d'une banque ou un moyen de consulter les propriétés disponibles chez un agent immobilier), tout en offrant un accès élargi en tant qu'installation supplémentaire attrayante.

L'analyse des **exigences de l'utilisateur final** est un sujet trop vaste pour le présent document. Toutefois, nous tenons à souligner son absolue nécessité dans chaque cas individuel. En bref, les utilisateurs d'un secteur de l'industrie lourde en perte de vitesse rechercheront autre chose que ceux qui habitent dans un village d'agriculteurs isolé ou dans le centre d'une ville. Les classifications socio-économiques classiques pourraient ne pas être le meilleur moyen pour poursuivre une telle analyse. A titre d'exemple, dans une recherche sur les utilisateurs menée à Londres ⁴¹ (en dehors du centre, mais toujours en milieu urbain) ces derniers ont été déplacés dans les catégories suivantes en fonction de leur attitude vis-à-vis des nouvelles technologies:

- les experts autodidactes;
- les enthousiastes;
- les futurs utilisateurs;
- les intellectuels;
- les résignés (un mal nécessaire);
- les technophobes.

Fait reconnu dans les milieux du développement, la méconnaissance des besoins de l'utilisateur mène rapidement à un gâchis de ressources et à un échec du projet. L'exemple classique est celui de l'approvisionnement en eau courante d'un village. Les résidents continuent à tirer l'eau du puits, car c'était le lieu des échanges sociaux.

Vocation principale et services accessoires

Parallèlement à l'accès public à Internet, il peut être utile de fournir une grande variété de produits et services. Richard Fuchs, un pionnier des télécentres, fait remarquer:

«... Au pays de Galles et en Australie, l'accent a été mis sur la formation, en Suède, sur les services d'enseignement à distance, au Canada, sur l'information et l'aide aux petites entreprises, en Afrique du Sud, le télécentre Mamelodi accorde la priorité à l'information, aux manifestations et ressources de la communauté, tandis qu'au Sénégal, on se concentre uniquement sur la téléphonie... Il importe que le télécentre ait une vocation première ou un «locataire principal» ... ⁴².

L'encadré ci-dessous énumère les «autres installations ou services» disponibles dans un ou plusieurs des quarante-huit télécotages hongrois étudiés en mai 1999.

Encadré 3 : Equipements et services dans les télécotages hongrois

Equipements	Services	Services (suite)
Tableaux d'affichage	Service d'information agricole	Service public d'information
Ordinateurs	Almanachs, catalogues,	Soutien aux initiatives de la
Lecteurs de CD	encyclopédies (également sur	communauté
Imprimante couleur	CD-Rom)	Service de l'emploi
Imprimante noir et blanc	Boutique de livres d'occasion	Programmes multimédias
Lignes téléphoniques	Café, thé	Enseignement et stages de formations
Lignes RNIS	Location de CD-Rom	Bureau d'information
Modem	Centre de services civiques	Conseils en informatique
Vidéoconférence	Service public de courrier électronique	Jeux informatiques
Télécopieur	Centre d'informations touristiques	Travail sur ordinateur
Photocopieur	Salle de lecture (journaux)	Service d'assistance sociale
Photocopieur couleur	Service de traduction	Service de conseils
Scanner	Vente de livres, cartes postales, etc.	Télé-banque
Récepteur TV	Publicité et informations locales	Télé-achat
Magnétoscope	Rédaction page Web locale	Assistance au télétravail
Caméra vidéo	Calendrier local et autres publications	Téléenseignement
Projecteur vidéo	Publication d'un annuaire téléphonique local	Service d'administration à distance (téléadministration)
Tableau de conférence à feuilles mobiles	Emissions radio locales	Centre «télévillage»
Rétroprojecteur		Covoiturage et autres services de transport
Matériel de sonorisation		Base de données du centre

Distributeur de boissons chaudes	Rédaction du canal câblé local	d'informations locaux
Minibus	Rédaction journal local	Centre d'assistance au développement locaux
	Maison de la jeunesse	Centre d'informations touristiques
	Accès public à Internet	Gestion de projets de développement local
	Services et installations de bureaux	Aide aux administrés
	Exposition locale permanente	Mesure de la tension artérielle
	Représentation commerciale	Vidéoconférence
	Petites annonces	
	Services de développement local	
	Formation assistée par ordinateur	
	Service d'information sur les compétences locales	

Sources: Association des télécotages hongrois (<http://www.telehaz.hu>).

3. Quelques exemples de pratiques actuelles

Nous avons dans cette section identifié cinq modèles d'accès public à Internet correspondant à notre cadre conceptuel et illustrés par des exemples spécifiques. Il s'agit:

- des cybercafés à vocation commerciale;
- des points d'accès aux collectivités locales;
- des bibliothèques publiques;
- des télécentres communautaires;
- des kiosques d'information publique.

Ces modèles ont été choisis pour composer un panorama général et non une classification précise. Un grand nombre de structures mélangent plusieurs modèles – par exemple, le cybercafé «pur et dur» comporte fréquemment une composante intérêt et financement de la communauté. Les établissements d'enseignement sont exclus de ces modèles, car l'accès à Internet y est conçu avant tout à l'intention des élèves et non du public en général. Il est tout à fait possible que l'école s'ouvre à la communauté au sens large et recoure pour cela à différents types de financement.

Cet ouvrage étant consacré à l'Europe, c'est sur le vieux continent que nos exemples ont été choisis. Il importe cependant de garder à l'esprit que l'accès public à Internet reste un défi international et que de nombreuses leçons et ressources existent dans d'autres régions du monde, d'où notre mention de l'Amérique du Nord et des pays en voie de développement.

L'Amérique du Nord

C'est là-bas que l'on constate la plus forte pénétration des foyers, tant au plan de la téléphonie que de l'accès à Internet. L'idée d'un accès subventionné par l'Etat dans ces deux cas est largement reconnue comme une nécessité première pour éviter la perspective d'un «fossé numérique». Beaucoup de progrès ont été réalisés dans ce sens ces dernières

années.

On trouve dans un ouvrage américain récent consacré au courrier électronique universel ⁴³ l'affirmation suivante «En soi, l'accès à des terminaux permettant d'échanger des messages électroniques ne semble pas poser de réels problèmes. Le principe d'un accès gratuit à des terminaux d'usage public – dans les bibliothèques, les écoles, les administrations, les centres de services sociaux et autres – est communément accepté. Ce type d'accès paraît très réalisable du point de vue administratif et fiscal, vu le grand nombre de terminaux publics de ce type ⁴⁴ déjà existants». L'encadré 4 montre que les personnes ne disposant pas d'un accès à domicile ne semblent pas utiliser les points publics.

Encadré 4 : Les Américains utilisent de plus en plus Internet en dehors de chez eux

L'utilisation d'Internet a connu une progression remarquable l'année passée et l'on constate que les Américains s'en servent pour accomplir de plus en plus de choses depuis divers points d'accès. Outre les 22,2 % d'entre eux raccordés à Internet à leur domicile, 17 % y ont accès en dehors de leur foyer en des lieux tels que leur entreprise, l'école, les bibliothèques et/ou les centres communautaires. Les groupes qui s'en servent le plus sur leur lieu de travail tendent à être également ceux dont le taux d'utilisation à domicile est élevé, en revanche les groupes démographiques qui utilisent peu Internet chez eux ou à leur travail l'utiliseront probablement plus à partir d'un lieu public.

Quelques données:

- 22,2 % des Américains disposent d'un accès à Internet à leur domicile et 17 % se connectent en dehors de leur foyer. Près d'un tiers de la population (32,7 %) utilisent ce réseau depuis un endroit quelconque (à domicile et/ou au dehors);
- pour les personnes ne disposant pas d'ordinateur à domicile, la probabilité de connexion à partir d'une bibliothèque publique ou d'un centre communautaire est presque égale à 1,5 fois celle des personnes disposant d'un ordinateur à domicile;
- plus de la moitié (56,3 %) des Américains qui utilisent Internet en dehors de chez eux y accèdent sur leur lieu de travail;
- hors du foyer, le deuxième point d'accès le plus fréquent est l'école maternelle ou primaire (21,8 %);
- parmi les Américains accédant à Internet hors de leur domicile, 8,2 % utilisent les bibliothèques publiques.

Source: Communiqué de presse de la NTIA, rédigé à partir du rapport Falling Through the Net: Defining the Digital Divide (les limites du net pour une définition du fossé numérique) de juillet 1999 qui peut être consulté sur le site: <http://www.ntia.doc.gov>.

Aux Etats-Unis, les initiatives visant à combler le « fossé numérique » en offrant notamment des accès publics à Internet sont très nombreuses au Etats-Unis. CTCNet ⁴⁵ est sans doute

l'organisation la plus importante, mais il en existe beaucoup d'autres. La Fondation Benton ⁴⁶ joue un rôle important auprès de ces organisations en leur transmettant sa propre expérience dans ce domaine. De façon générale, la plupart de ces dernières bénéficient d'un financement public ⁴⁷ et ne demandent aux utilisateurs qu'une participation minimale qui correspond plutôt à un moyen de rationner une ressource rare qu'à une véritable contribution au financement ⁴⁸.

De l'avis général, le Canada possède le programme national d'accès public à Internet le plus important ⁴⁹, tant en termes absolus que rapportés à sa population. A ce jour, environ 5 000 points d'accès ruraux ⁵⁰ ont été créés et il est prévu d'en implanter 5 000 supplémentaires en milieu urbain d'ici le premier trimestre 2001, ce qui portera leur nombre à un point pour 3 000 habitants.

Pays en voie de développement

A l'autre extrême, de nombreux pays en voie de développement s'efforcent encore aujourd'hui de fournir à la population dans son ensemble un accès partagé à des services de télécommunication de base. Les points d'accès public à Internet jouent actuellement et de plus en plus un rôle important dans les stratégies de pénétration universelle des télécoms. La même structure modeste pourrait abriter l'unique téléphone du village, le seul accès à Internet et d'autres facilités telles qu'un photocopieur. Naturellement, le financement est en grande partie assuré par des organismes internationaux – seule une contribution symbolique des utilisateurs est envisageable si l'on souhaite que ces centres remplissent la mission sociale qui leur revient. L'UIT ⁵¹ par exemple, dispose maintenant d'une expérience précieuse en matière de gestion de «télécentres communautaires», dont d'autres organismes peuvent profiter.

3.1. Cybercafés à vocation commerciale

Le cybercafé à vocation commerciale est une enseigne chaque jour plus familière des grandes métropoles du monde entier et des petites villes des pays riches. Leur cible première est la jeunesse ; il existe même aujourd'hui des guides internationaux permettant aux voyageurs de rester en contact par e-mail avec qui ils le souhaitent à partir de 132 pays (au dernier comptage). Un site web tenu par un internaute enthousiaste ⁵² fournit également une longue liste où figurent notamment un certain nombre de «cyberpubs» où sont servies des boissons alcoolisées.

Les caractéristiques essentielles d'un cybercafé à vocation commerciale sont les suivantes:

- vocation totalement ou essentiellement commerciale et donc souvent d'un usage relativement coûteux (voir aussi ci-dessous) et situés aux centres des villes dans des zones très fréquentées;
- ils ont généralement pour cible des usagers déjà expérimentés – si elle est disponible sur demande, l'aide à l'utilisation n'est pas une caractéristique essentielle;
- les locaux ont clairement pour vocation l'accès à Internet et les services accessoires

(rafraîchissements, par exemple) ne constituent normalement pas la principale motivation des visiteurs.

L'encadré 5 présente des informations plus détaillées sur easyEverything, une entreprise sous la même direction qu'easyJet, la compagnie aérienne à prix réduits. Comme il est expliqué ci-dessous, les prix varient selon la consommation et peuvent atteindre un niveau aussi faible que une livre sterling pour neuf heures la nuit (le prix normal dans la journée est de une livre à l'heure). Les établissements easyEverything disposent de centaines de terminaux – et on y fait la queue à l'extérieur. Il s'en ouvre constamment de nouveaux dans le centre de Londres et cette société envisage de créer début 2000, à Amsterdam le plus grand cybercafé au monde.

Encadré 5 : Les cybercafés «easyEverything»

Au cœur du magasin se trouve un poste de travail à la pointe du modernisme équipé d'un écran dernier cri et doté d'une vitesse d'accès aussi élevée que possible renvoyant les temps d'attente au rang des souvenirs du passé – autant de luxe que personne ne peut s'offrir chez soi. Les écrans choisis sont des écrans plats de 15 pouces.

Les boutiques ont été conçues de façon à attirer le plus grand nombre possible de clients de toutes les tranches d'âges, grâce à un environnement ouvert, propre et fonctionnel et en évitant le côté «grosses têtes » et bohème des cybercafés.

EasyEverything met actuellement en place un tout nouveau système de tarification visant à:

- fournir l'accès à Internet le moins cher 24 h sur 24 h et 7 jours sur 7;
- réduire les files d'attente aux heures de pointe.

Le tarif varie actuellement en fonction du taux d'occupation du magasin. A noter que l'on ne paie jamais plus que le tarif annoncé au moment de la connexion. Si ce tarif passe en dessous de celui annoncé, la différence est remboursée sous forme de temps de connexion gratuit. Un écran placé au-dessus du comptoir principal indique le temps d'accès pour un livre sterling. Cette indication est mise à jour toutes les cinq minutes.

Pourquoi cette formule est-elle rentable?

- des locaux de 500 à 1 500 mètres carrés environ sont nécessaires pour obtenir la visibilité requise et permettre les économies d'échelle nécessaires sur la main-d'œuvre et les loyers;
- les achats groupés permettent de réduire les coûts du matériel et des télécommunications;
- l'étendue des heures d'ouverture et le fort taux d'occupation permettent de réduire les coûts unitaires (exprimés en livres par poste de travail et par heure);
- le café et la publicité dans le magasin et en ligne permettent de dégager des recettes

supplémentaires;

- Easy est une marque maintenant connue et réputée pour offrir les meilleurs prix, ce qui devrait améliorer le rapport coût/efficacité de son marketing. Une étude récente a montré que 81 % des habitants de la zone de couverture de la chaîne Carlton/LWT connaissaient la marque EasyJet.

Sources: d'après les éléments trouvés sur le site: <http://www.easyeverything.com>.

3.2. Point d'accès des collectivités locales

Ces dernières années ont vu l'apparition de plusieurs séries de projets de «villes câblées» en Europe comme ailleurs. Ils mettent souvent l'accent sur la fourniture d'un interface utilisateur satisfaisant pour les informations locales et la création d'une communauté virtuelle accessible à partir de tout terminal, qu'il soit public ou privé. Certains projets comportent cependant également un élément spécifique d'accès public. Les caractéristiques de ce modèle sont, selon nous, les suivants:

- rôle prépondérant des collectivités locales qui se trouvent être fréquemment à la fois initiateur et financier;

- par voie de conséquence, forte présence de contenus et applications concernant les collectivités locales;

- accès public assuré dans les locaux des collectivités publiques ou dans d'autres bâtiments publics (bibliothèques publiques, écoles, etc.).

L'abondance de tels projets rend le choix difficile, mais Stockholm, Anvers et Halle offrent toutes des exemples connus.⁵³ A Anvers, outre les points d'accès publics (plus de quarante cybercafés, kiosques et stands), il existe deux cyberbus qui se rendent dans les écoles, les festivals, les foires et les marchés.

3.3. Bibliothèques publiques

Pour certains, transformer une bibliothèque publique en un centre d'accès public à Internet semble être un prolongement tout à fait naturel des fonctions propres à ce lieu permettant d'élargir le champ de recherche et d'information. Cette transformation peut être financée sur le budget de l'établissement – qui devra à l'évidence être revu à la hausse, compte tenu des locaux, du matériel et du personnel supplémentaires nécessaires, voire du prolongement des heures d'ouverture. Il se peut cependant que l'on constate une résistance de la part de certains des utilisateurs potentiels d'Internet, qui ne se sentent pas à l'aise dans une bibliothèque, et du personnel de l'établissement dont les autres obligations ou la formation ne permettent pas de faire face à cette charge supplémentaire.

Quoi qu'il en soit, de nombreuses bibliothèques à travers le monde développé offrent maintenant un accès à Internet généralement gratuit ou pour un tarif très modeste. La plupart de ces pays prévoient de fournir un accès à Internet dans la quasi-totalité des

bibliothèques publiques.

En Norvège, les bibliothèques constituent des points d'accès public importants. Il y a quelques années, une subvention exceptionnelle de trois millions de couronnes norvégiennes affectées à l'amélioration des technologies de l'information dans les bibliothèques publiques a été utilisée pour le financement du raccordement à Internet. Cette subvention a été répartie entre les autorités des comtés, lesquelles à leur tour ont distribué les fonds à un total de 136 municipalités. Un soutien financier a en outre été accordé en 1997 à des projets concernant respectivement la bibliothèque en tant que lieu de rencontre, les enfants dans le monde des nouveaux moyens d'information et les technologies de l'information dans les bibliothèques publiques. Une somme de 2,3 millions de couronnes norvégiennes a été affectée à l'aide à vingt-cinq projets à long terme en cours et douze nouveaux projets se sont vu accorder une subvention pour un montant total d'environ 1,1 million de couronnes. A l'heure actuelle, les bibliothèques de 451 des 452 municipalités disposent d'un accès à un Internet, service que les citoyens peuvent utiliser gratuitement.⁵⁴

La Finlande, premier pays du monde sur le plan de l'accès à Internet au travail, à l'école et à domicile, possède également un réseau étendu de points d'accès publics situés principalement dans les bibliothèques publiques. Certaines de ces bibliothèques ont réussi à créer un environnement original qui attire de larges couches de la population.⁵⁵ L'encadré xx montre quant à lui la façon dont les bibliothèques irlandaises ouvrent la voie de l'accès public à Internet dans ce pays.

Encadré 6 : Accès à l'Internet offert par les bibliothèques irlandaises

Le service des bibliothèques publiques irlandaises comporte actuellement 322 établissements, ainsi que 28 bibliothèques mobiles placées sous l'autorité de 32 directions. Le ministère de l'environnement et des Collectivités locales assure un financement des projets de bibliothèques qui peut aller jusqu'à 75 % des dépenses approuvées. Les coûts d'exploitation relèvent des autorités locales. En janvier 2000, on comptait 191 micro-ordinateurs à la disposition du public parmi lesquels un grand nombre (mais pas la majorité) permettait d'accéder à Internet et au courrier électronique.

Le projet de bibliothèques en ligne constitue un excellent exemple de partenariat public/privé auquel certaines bibliothèques ont recouru pour mener à bien leur entreprise. En l'occurrence, celles de Ballyfermot, Castlebar, Limerick et Dungarvan se sont associées dans ce but à Microsoft. Dans chacune de ces bibliothèques, l'accès public est assuré par un réseau local de huit ordinateurs dotés de connections Internet à haute vitesse et de programmes multimédias. La demande pour le service est élevée et le taux d'utilisation depuis le lancement du projet, en décembre 1997, est de 95 %.

La nécessité d'investissements adaptés aux TI dans les bibliothèques publiques a déjà été vivement soulignée dans le rapport intitulé Branching out (se connecter sur l'extérieur) publié par le ministère de l'environnement et des Collectivités locales. A la suite de ce rapport, le gouvernement s'est engagé à réunir les fonds nécessaires à l'installation d'ordinateurs et de connections de type RNIS dans toutes les bibliothèques publiques. La

somme de 1,27 million d'euros a été investie en 1999 pour équiper les bibliothèques publiques de micro-ordinateurs reliés à Internet. Ce financement doit couvrir les coûts d'équipement en ordinateurs, logiciels, lignes de télécommunication et les coûts liés aux prestataires de service Internet et à la formation du personnel requis par la fourniture d'ordinateurs reliés à Internet à destination du public. Une subvention de 2 539 euros a été accordée pour chaque nouvel ordinateur relié à Internet à l'usage du public et une autre de 1 270 euros pour ajouter la fonction Internet aux ordinateurs existants supportant cette fonction et assurer la formation.

Le nombre d'ordinateurs équipés d'un accès à Internet devant être installés au cours de la première phase du projet dans chacune des bibliothèques dépendra de l'utilisation potentielle et des heures d'ouverture de l'établissement concerné. On trouvera ci-dessous les recommandations du ministère en la matière. Actuellement, 39 % des bibliothèques publiques sont ouvertes plus de 30 heures par semaine et la tendance observée est à la hausse.

Nombre d'heures d'ouverture - Nombre d'ordinateurs reliés à Internet (recommandation)

0-10 : 1

10-19 : 1-2

20-29 : 2-4

30-39 : 4-6

plus de 40 : 6-8

De façon générale, les services offerts par les bibliothèques en ligne sont gratuits. Toutefois, il n'est pas exclu de conclure différents accords de partenariat avec des sociétés privées en vue de proposer au public un accès plus vaste aux technologies de l'information et de la communication. Dans l'immédiat du moins, on considère que ce type d'accords devrait respecter le principe selon lequel l'accès à Internet et aux autres facilités des technologies de l'information dans les bibliothèques publiques doit être gratuit.

Recommandations:

- les bibliothèques devraient constituer le centre stratégique des investissements effectués par l'Etat dans le cadre du programme Accès pour tous aux technologies de l'information;
- le rythme des investissements dans les technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques devrait être accéléré;
- l'Etat devrait allouer des fonds supplémentaires, afin d'augmenter considérablement le nombre des points d'accès à Internet dans les bibliothèques;
- le service de bibliothèque mobile devrait également offrir des points d'accès à Internet;
- l'accès à Internet dans les bibliothèques devrait être fourni gratuitement.

Source: D'après les documents de présentation du projet Accès pour tous aux technologies de l'information de la Commission irlandaise sur la société de l'information, documents qui

peuvent être consultés sur le site <http://infosoccomm.ie>.

3.4. Télécentres communautaires

Parmi nos cinq modèles, celui appelé «télécentre communautaire»⁵⁶ se propose de remplir une mission avec le soutien d'un mouvement international⁵⁷. Les principaux éléments distinctifs d'un télécentre communautaire sont les suivants:

- une structure conçue pour et par une communauté locale (habituellement avec l'aide d'un financement extérieur) ayant pour objet de répondre aux desseins des individus mais également de la communauté au sens large;
- ce sont souvent des lieux polyvalents: centres communautaires, salles paroissiales ou municipales, clubs, etc.;
- ils sont animés par un personnel bien formé chargé d'aider les nouveaux utilisateurs.

Du fait qu'ils s'adressent plus particulièrement à des employés de petites entreprises, qui ne disposent pas d'équipements de bureau appropriés, et qu'ils pourraient permettre le télétravail, les télécentres communautaires sont actuellement un phénomène à prédominance rurale⁵⁸. Il s'en crée cependant toujours plus dans les zones urbaines à faibles revenus de nombreux pays⁵⁹. Certes, une densité de population minimum est nécessaire pour qu'un télécentre communautaire soit viable – il est admis, par exemple, que ces centres n'ont pas vraiment de raison d'être dans les zones reculées d'Australie où un accès individuel à domicile constitue la seule réponse.

Les exemples d'excellents centres télécommunautaires abondent. Les encadrés 7, 8 et 9 consacrés respectivement à l'Estonie et à la Hongrie ont été choisis pour illustrer:

- l'éventail des partenaires locaux participant au financement des Telecottages estoniens (l'investisseur principal étant la Fondation Soros, un organisme caritatif);
- la variété des programmes de financement et des activités abordées sous les auspices de l'Association hongroise des Telecottages.

Encadré 7 : Les points d'accès public à Internet de la Fondation pour une Estonie ouverte

L'initiative Points d'accès publics à Internet (PAPI) a été lancée (dans le cadre du 7e concours sur Internet) en juin 1997 en vue de combattre les injustices sociales constatées en matière d'accès à l'information. Ces points d'accès sont des lieux où chacun peut venir profiter gratuitement des services informatique et Internet de base. Ils offrent également des informations en ligne, des matériels de référence à consulter sur place et des services d'initiation/formation. Les projets Points d'accès public à Internet devraient satisfaire aux exigences suivantes:

- bénéficier d'un financement local à hauteur de 20 %;
- disposer d'une équipe de projet techniquement compétente;

bénéficiaire d'installations rénovées permettant un accès facile au public (de préférence dans des bibliothèques, musées ou autres centres communautaires, à l'exception des écoles);

- comporter un élément formation et coopération;
- présenter des garanties de financement des dépenses d'entretien.

Sur les trente-cinq projets, seize se sont vu accorder 2 340 851 couronnes estoniennes (soit environ 165 000 dollars des Etats-Unis) grâce auxquelles, fin 1997, trente points d'accès avaient pu être ouverts sur l'ensemble du territoire et, pour l'essentiel, dans de petites villes, des villages de zones périphériques. En trouvera dans l'encadré ci-dessous un tableau récapitulatif des projets approuvés.

Source: Fondation pour une Estonie ouverte (<http://www.oef.org.ee>).

Encadré 8 : Concours 1997 des Points d'accès public à Internet de la Fondation pour une Estonie ouverte: projets approuvés et partenaires financiers

Lieu	Subvention (en couronnes estoniennes)	Subventions accordées par des tiers
Kambja et Ülenurme (5 PAPI)	350 000	Collectivités locales de Kambja et Ülenurme, AS Koreiko, AS Regio, Hoiupank, A-Finantsid, AS Ösel Foods, Jüri Ruut.
Räpina (5 PAPI)	305 900	Municipalité de Räpina, paroisse de Räpina, AS ETK Räpina Leib, AS Astel, Association de l'enseignement libre de Räpina, Communauté Vorberg ABF (Suède).
Elva	261 889	Municipalité de Elva, EENet
Centre artistique Chaplin, Pärnu	234 278	AS Chaplin, municipalité de Pärnu
Valga	180 000	Municipalité de Valga
Märjamaa (7 PAPI)	141 555	Paroisse de Märjamaa, collectivités locales de Loodna et Märjamaa
Järva-Jaani	70 000	Paroisse de Järva-Jaani
Paldiski	121 600	Municipalité de Paldiski
Kilingi-Nõmme	125 180	Municipalité de Kilingi-Nõmme
Canton de Käru	46 223	Collectivités locales de Käru
Antsla	97 602	Municipalité de Antsla, collectivités locales de Antsla
Comté de Paikuse	80 900	Collectivités locales de Paikuse

Türi	62 000	Municipalité de Türi
Väike-Maarja	150 500	Collectivités locales de Väike-Maarja, ministère de l'Agriculture, ministère des Affaires intérieures
Tamsalu	51 224	Municipalité de Tamsalu, collectivités locales de Tamsalu, AS Alice, AS Hallik, Hoiupank, domaine forestier de Porkuni, OÜ Vello Talu, OÜ Hilvia, AS Kasepuu, AS Tamsalu TERKO, AS Element, TO.RE
Lehtse	62 000	Collectivités locales de Lehtse, ministère de l'Agriculture, ministère des Affaires intérieures

Source: Fondation pour une Estonie ouverte (<http://www.oef.org.ee>).

Encadré 9 : Sous-programmes de télécottages (1994-2000) en Hongrie – en fonctionnement ou en cours d'élaboration

1. USAID – DemNet Network Development: en 1997-1999, au terme de quatre concours pour l'obtention de subventions, trente et un télécottages ont été créés. Grâce à l'aide américaine ils ont bénéficié en outre d'une subvention de fonctionnement, le budget total se montant à environ 300 millions de forints (1,5 million de dollars). Le programme se poursuivra en 2000 et un nouvel appel à des projets a été lancé à l'automne 1999.
2. OMFB (Commission nationale pour le développement technique) «Ikta», Développement des réseaux: a subventionné la création de quatre à cinq télécottages et d'une douzaine de bureaux satellites en 1997-1998 avec un budget de 30 millions de forints (150 000 dollars des Etats-Unis).
3. KHVM (Ministère des Transports, des Télécommunications et de la Gestion de l'eau), développement de réseaux: en 1998-1999, quarante-deux télécottages ont été créés grâce à une subvention de l'ancien fonds des télécommunications de 110 000 de forints (500 000 dollars des Etats-Unis).
4. USAID, USDOL Network and Service Development: le programme accéléré de développement économique local du ministère américain du Travail, en collaboration avec l'Association nationale des télécottages, a créé onze télécottages en 1998-1999, pour un budget d'environ 40 millions de forints (180 000 dollars des Etats-Unis).
5. Services du développement économique rural et local des sous-régions, extension des réseaux: le ministère de l'Agriculture et du Développement rural a accordé des subventions pour 100 millions de forints (400 000 dollars des Etats-Unis) en 1999-2000.
6. Services sociaux à l'intention des responsables villageois: le programme du ministère des Affaires sociales et familiales a commencé à subventionner ce service en 1994 pour un montant de 2,4 millions de forints (25 000 dollars des Etats-Unis), puis en 1998-1999 à hauteur de 30 à 40 millions de forints (150 000 dollars des Etats-Unis).

7. Assistance administrative, accès du grand public à l'administration, sous-programme «Ok Télécottages»: le budget de ce programme – qui s'inscrit dans le cadre du programme gouvernemental de développement de l'administration coordonné par le Bureau du Premier ministre – se monte à une somme de 10 à 15 millions de forints (50 000 dollars des Etats-Unis).

8. Intégration dans les réseaux de télétravail, développement de réseaux de télétravail internes: en collaboration avec le ministère de l'Economie et de la Société publique de télétravail, un programme est en cours d'élaboration ; il prévoit notamment le recensement des organisations proposant la formule du télétravail, le développement de réseaux de télétravailleurs et l'utilisation des possibilités offerts par le projet de subvention du télétravail de la Fondation nationale pour l'emploi (Ofa).

9. Sous-programme de création d'emplois des télécottages de la région Szabolcs-Szatmar-Bereg au nord-est de la Hongrie: le programme de subvention annoncé en 1999 par le Centre cantonal de la main-d'œuvre (ANPE régionale) doté d'un budget de 60 à 70 millions de forints (270 000 dollars) pourrait servir de modèle national. Il se propose de créer des télécottages spécialisés dans la création d'emplois [6 à 7 dans le comté, dotés chacun d'une subvention de 4 millions de forints (16 000 dollars des Etats-Unis) destinée au matériel, aux salaires et aux coûts annexes pour une période de trois ans].

10. L'accès aux systèmes d'information du public et leur entretien par le télétravail: un programme est en cours d'élaboration avec la participation du ministère du Patrimoine national, le Bureau du Premier ministre, le ministère de l'Economie et plusieurs organismes nationaux.

11. Développement d'un système de réseaux de télécottages commerciaux et de franchises: le développement des entreprises commerciales sur le réseau des télécottages et l'organisation des services peuvent être assurés grâce à l'apport de capitaux privés qui permettront d'étoffer l'offre des télécottages et de garantir leur viabilité à long terme.

12. La Poste hongroise – conversion des petits bureaux de poste en télécottage: la Hongrie compte 600 (petits) bureaux de poste. La poste hongroise a déjà mis sur pied huit télécottages postaux: dans les douze mois à venir, elle en ouvrira vingt autres. Dotations reçues à ce jour: 40 millions de forints (200 000 dollars des Etats-Unis) en 1998, 80 millions de forints (360 000 dollars des Etats-Unis) en 1999. Le 17 mai 1999, le ministre Kalman Katona a déclaré, lors d'un entretien à Radio Kossuth, que la poste hongroise transformerait tous ces petits bureaux de poste en télécottages.

13. Transformation des petites bibliothèques et des petits centres culturels en télécottages avec la coopération du NKÖM (ministère du Patrimoine national): en s'inspirant de l'expérience acquise en la matière, ce programme prévoit la transformation progressive en télécottage des centres culturels des zones faiblement peuplées. Le lancement de ce programme doté d'un budget de 50 millions de forints (200 000 dollars des Etats Unis est prévu en 2000.

14. Recherche scientifique sur le mouvement des télécottages hongrois: il s'agit de

recherches menées en collaboration avec le Centre de recherche sur la société de l'information et les indicateurs de tendance ; elles se proposent d'étudier la création, l'exploitation, la fiabilité, l'impact et les perspectives d'avenir des télécottages. Elles ont pour objectif d'établir des stratégies et des programmes de développement – et de formation – au service du réseau des télécottages.

15. Projet du British Council en matière de formation de l'encadrement: sur la base d'une collaboration anglo-hongroise (1999-2000). Ce projet concerne la mise au point d'un système de formation à l'attention de la direction et du personnel des télécottages, qui servirait de modèle international. Son budget est d'environ 40 millions de forints (160 000 dollars des Etats-Unis).

16. Programme stratégique et projet Phare de développement des télécottages: dans le cadre d'un programme de recherche et développement – bénéficiant d'une coopération internationale et d'un financement du Programme Phare – ce projet s'attache au développement de la stratégie à long terme et des sous-programmes du programme national des télécottages. Il se propose notamment de trouver des sources de financement au sein de l'Union européenne et d'assurer la diffusion de l'expérience hongroise dans la région. L'aide dont il bénéficie est d'environ 30 millions de forints (120 000 dollars des Etats-Unis).

17. Sous-programme des télécottages urbains: ce programme prévoit le lancement d'expériences pilotes en vue de constituer un réseau de télécottages urbains et se propose de rechercher des partenaires et des soutiens.

18. Programmes régionaux de télécottages relatifs au développement de régions «intelligentes»: ces programmes se proposent dans différentes régions – notamment les cantons de Fejér, Hajdú-Bihar, et Nograd – et en collaboration avec les collectivités locales, les opérateurs locaux de télécommunication et MATAV (société hongroise de télécommunications), d'élargir le réseau des télécottages afin que ces derniers servent de point d'accès général.

19. Le programme de développement des télécottages au-delà des frontières hongroises: avec la participation d'organisations nationales et internationales comme, par exemple, la Fondation Mocsary, la British Know-How Fund, l'USAID et les organisations de l'Union européenne, ce projet vise à tirer profit de l'expérience acquise et des contacts noués pour mettre au point un modèle de télécottage qui dépasse les frontières nationales.

Source: Association hongroise des télécottages, <http://www.haz.hu>.

3.5. Kiosques d'informations publics

Fondamentalement, par kiosques d'information publics, nous entendons une installation autonome et, normalement, sans personnel. Ces kiosques peuvent offrir un accès gratuit à des séries d'information limitées de type commercial (comme c'est le cas à Chypre ou en Grèce ⁶⁰, dans le hall de certains hôtels où ils permettent d'obtenir des informations sur les excursions et les restaurants) ou officiels (comme, par exemple, au Portugal où ils

permettent la diffusion directe d'informations gouvernementales ⁶¹).

L'encadré 10 offre une description d'un projet de kiosque financé par la municipalité d'Istanbul.

Encadre 10 : Le projet de banque d'information urbaine de la municipalité du Grand Istanbul

Suivant l'évolution des nouveaux systèmes d'information et de communication, la municipalité du Grand Istanbul a élaboré un projet de Banque d'informations municipale (BIM), afin de fournir au public des informations sur diverse sujets. A cet effet, la municipalité du Grand Istanbul prévoit de placer en divers points de la ville de simples machines raccordées à cette banque d'information.

Principaux objectifs du projet de BIM

- a. Fournir des informations aux citoyens;
- b. orienter les citoyens dans leur relation avec les institutions officielles;
- c. leur permettre de transmettre directement leurs demandes et réclamations à la municipalité;
- d. les informer sur les activités sociales, culturelles et sportives de la ville;
- e. aider les citoyens dans divers domaines.

Les machines raccordées à la BIM seront placées en 150 points différents de la ville. La première sera installée en juillet 1999. Les points d'installation seront les suivants:

- a. devant les bâtiments de la municipalité;
- b. à proximité du bureau du gouvernement provincial;
- c. devant les perceptions;
- d. dans les gares;
- e. dans les terminaux de ferries;
- f. dans les stations de métro et de tram;
- g. dans les gares routières;
- h. à proximité des théâtres de la ville;
- i. dans les parcs d'exposition;
- j. dans les centres commerciaux;
- k. sur les lieux historiques et touristiques;
- l. dans les hôpitaux;
- m. devant les palais de justice.

Concernant le contenu de la BIM

- Promotion des activités de la municipalité du Grand Istanbul;
- Plan et guide de la ville:
 - *nom des rues et avenues;*
 - *plan de la ville;*
 - *emplacement des bâtiments officiels;*

- *lieux historiques et touristiques;*
- Calendrier municipal.;
- Guide de la circulation;
- Guide de voyage;
- Activités culturelles et sportives:
 - *théâtres et cinémas;*
 - *expositions;*
 - *séminaires et conférences;*
 - *activités sportives;*
- Guide administratif:
 - *adresses et numéros de téléphone des bâtiments officiels;*
 - *où résoudre tel problème?*
 - *adresses et numéros de téléphone importants;*
- Etablissements d'enseignement;
- Restaurants;
- Centres commerciaux;
- Services auxquels signaler une panne:
 - *eau;*
 - *électricité;*
 - *gaz;*
 - *travaux d'entretien des routes;*
- Guide de la santé:
 - *hôpitaux et dispensaires;*
 - *pharmacies de garde;*
- Avis au public importants:
 - *prévisions météorologiques;*
 - *nouvelles de l'administration locale;*
 - *guide financier:*
 - *devises;*
 - *informations sur les banques et institutions financières;*
 - *informations sur les centres commerciaux;*
- Guide des transports:
 - *horaires et itinéraires des autobus publics;*
 - *horaires et itinéraires des minibus;*
 - *horaires et itinéraires du métro;*
 - *horaires et itinéraires des trams;*
 - *horaires et itinéraires des trains;*
 - *horaires et itinéraires des ferries;*
- Informations sur la ville:
 - *photographies de la ville;*

- *histoire de la ville;*
- *poèmes sur la ville.*

Dans le cas où ces points permettraient un accès complet à Internet, un paiement serait probablement demandé, mais il n'est pas acquis que, dans ce cas, le système sera commercialement viable. On trouvera dans les encadrés 11 et 12 ci-dessous une description d'expériences récentes de ce type menées par British Telecom, au Royaume-Uni, et Telecom Italia, en Italie. Pendant la période d'essai de «Touchpoint», British Telecom a recherché la coopération des autorités locales, tant au point de vue de l'implantation que de celui du contenu informatif des kiosques, mais l'expérience a été décevante ⁶².

Encadré 11 : British Telecom, de «Touchpoint» à «Multiphone» et «Photo-Me»

A l'automne 1996, British Telecom a lancé son expérience de kiosque interactif «Touchpoint». Au printemps 1997, 200 kiosques multiservices avaient été installés en des lieux accessibles au public dans Londres et sa banlieue ; les écrans tactiles utilisés ont reçu 2 millions «d'effleurements» par mois, avec un taux de progression mensuel de 20 %. Cette expérience à vocation purement commerciale avait pour objectif initial de cerner les problèmes de marketing et de conception touchant aux kiosques.

A l'issue d'une période d'essai de dix-huit mois, tous les kiosques Touchpoint ont été retirés du service. Parmi les leçons tirées de cette expérience figure la nécessité de s'assurer d'un trafic transactionnel approprié et d'offrir aux nouveaux utilisateurs un interface attrayant et qui ne soit pas susceptible d'induire en erreur. Les enseignements tirés ont été appliqués à la nouvelle génération de cabines téléphoniques multimédias.

En juillet 1999, British Telecom a annoncé le lancement de son «Multiphone», une cabine téléphonique équipée d'un écran tactile de trente centimètres offrant, en sus des traditionnelles communications téléphoniques et vingt-quatre heures sur vingt-quatre, un accès au courrier électronique via Internet. Plus de mille appareils de ce type, d'un coût unitaire de 5 000 livres, doivent être installés dans les aéroports, les gares, les stations services des autoroutes et les centres commerciaux d'ici le milieu de l'année 2000. Le pavé numérique et le clavier classiques sont présentés sous forme d'image sur un écran tactile en couleur. Les nouveaux utilisateurs en ligne seront en mesure d'ouvrir gratuitement une adresse personnelle e-mail auprès de British Telecom ou d'un autre prestataire de services. Ce tarif de consultation des sites web sera de dix pences par minute, réglables au moyen d'une carte téléphonique British Telecom ou d'une carte bancaire. Parmi les autres possibilités offerts figurent: la visiophonie, la possibilité de prendre une photo et de l'envoyer par e-mail, des plans de quartiers, une imprimante intégrée et un annuaire consultable sur l'écran.

Il existe un projet similaire associant British Telecom et Photo-Me, une société qui gère des cabines de photos d'identité implantées dans des lieux publics. Environ 1 000 cabines multimédias devraient être opérationnelles à partir du printemps 2000. Les cabines à rideau de Photo-Me seront transformées en Centres de haute technologie offrant un accès

à Internet.

Source: d'après les documents promotionnels de British Telecom;
<http://www.touchpoint.co.uk> et « Touchpoint: le système public de kiosques multiservices de British Telecom » (Dans le rapport de l'EIP de 1997).

Encadré 12 : Les kiosques de Telecom Italia

Internet est descendu dans la rue et tout le monde peut maintenant surfer dans les nouveaux kiosques « Internet Corner » de Telecom Italia. Si vous souhaitez vous connecter au réseau, mais ne disposez pas d'équipement adéquat, ou si vous êtes en dehors de chez vous et avez besoin de consulter votre courrier électronique ou un service d'information, les nouveaux kiosques « Internet Corner » de Telecom Italia sont à votre disposition.

Ces kiosques vous donnent accès à Internet et au courrier électronique. A l'aide de l'écran tactile, du clavier et de l'unité de traitement, vous pouvez surfer sur le net, consulter votre service de messagerie électronique ou créer votre propre page d'accueil. Pour utiliser ce kiosque, il ne vous en coûtera que 200 liras par minute que vous pourrez régler au moyen d'une carte de téléphone prépayée de Telecom Italia.

Telecom Italia a commencé à installer cinquante kiosques « Internet Corner » à l'aéroport Malpensa 2000 de Milan le 25 octobre 1998. Au cours de l'année 1999, d'autres ont été mis en service à travers le pays dans des aéroports, des hôtels importants, des cafés Internet, des casernes et de nombreux autres lieux publics.

Source: Telecom Italia (cable.co.uk/<http://insidecable.co.uk>/<http://inside-cable.co.uk>).

4. Quelques repères pour l'avenir

Nous avons jusque là présenté un éventail disparate d'exemples et d'options. Quels enseignements peut-on en tirer sur la façon de mettre en place un accès public à Internet viable en Europe? Voici quelques réflexions.

- Il est peu probable qu'un modèle de financement unique l'emporte sur les autres, même dans un pays ou un secteur particulier.
- Diverses sortes de points d'accès publics à Internet devront être conçues pour répondre aux besoins également très variés du marché. Elles devront toutes faire l'objet d'une conception adaptée aux exigences du segment de marché visé. Les sources de financement varieront de façon analogue.
- Chacun des trois secteurs – public, privé et communautaire – a besoin de prendre conscience des contributions potentielles des deux autres. Dans certains des projets les plus réussis leur association donne d'excellents résultats.
- Le processus d'obtention de financements doit rester aussi simple que possible, afin

d'éviter une surcharge inutile du personnel des télécentres.

- Une meilleure rentabilité peut être tenue grâce à des centres groupés en réseaux et capables de mettre en commun ressources et compétences au plan local. Ce type de projet devrait se voir accorder la préférence au moment de l'attribution des subventions⁶³.

- Les télécentres ruraux ont en particulier plus de chance de s'imposer s'ils bénéficient du soutien d'une association nationale regroupent des centres de ce type.

- Les fonds publics servent le plus souvent au financement initial. Dans les lieux les plus prospères, un centre d'accès public bien géré peut parvenir à un autofinancement au bout de (par exemple) trois ans; dans les zones plus pauvres, une aide publique risque de s'avérer constamment nécessaire.

- Un large éventail de services et d'équipements annexes peut être offert dans les centres d'accès public à Internet et contribuer à en assurer la viabilité globale.

* * *

Autres sources d'information ▲

De nombreuses sources d'information intéressantes, comprenant une adresse électronique, ont été mentionnées dans le présent document, notamment dans les notes de bas de page et les sources citées dans les encadrés. La documentation disponible sur le sujet qui nous préoccupe est importante et toujours plus nombreuse et en dresser une liste complète serait ni réalisable ni très utile. Par contre, nous recommandons les sites Internet suivants pour leur couverture étendue et les liens qu'ils proposent.

<http://www.communities.org.uk/resource/index.htm> Il s'agit de la banque de données la plus importante en matière de réseaux communautaires ; elle accueille à la fois des associations européennes et internationales. On y trouve des ensembles d'outils pour les praticiens, un grand nombre de liens utiles et, notamment, une bonne couverture de l'évolution en Amérique du Nord.

<http://www.gksoft.com/govt/en/europa.html> Ce site comporte une liste des administrations nationales et locales par pays pour l'ensemble de l'Europe et des pages connexes pour les autres continents). C'est une source d'informations remarquable mise à disposition par Gunnar Anzinger.

<http://www.netcafeGuide.com> Il s'agit d'un guide en ligne produit par un journaliste norvégien, Ernst Larsen, où sont référencés 2 800 cafés Internet dans 132 pays. Il comporte également d'autres liens utiles ainsi que des groupes de discussion.

<http://www.arttic.com> Ce site d'information sur l'initiative de l'UE en faveur de collectivités locales modernes et accessibles comporte également un kiosque public.

<http://www.challenge.stockholm.se> On trouve sur ce site les projets de communication

le nouveau projet de budget des Etats-Unis, février 2000, sur le site: <http://digitaldivid.gov/2000-02-02.html> ; le rapport intitulé *Achieving Universal Access* (Parvenir à un accès universel) ; Booz Allen Hamilton, mars 2000, sur le site <http://www.number-10.gov.uk>.

Note ¹⁸ Europe – Une société de l'information pour tous. Communication concernant une initiative de la Commission pour le Conseil européen extraordinaire de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000. Pour suivre la progression de cette initiative, voir le site interactif http://europa.eu.int/com/information_society/eeurope/index-en.htm

Note ¹⁹ Au moment de la rédaction du présent ouvrage, il semble que le Conseil de Lisbonne ait accepté la première cible telle quelle, mais qu'il ait repoussé la date de réalisation de la seconde à 2003.

Note ²⁰ Les candidats à l'adhésion à l'UE et les autres membres du Conseil de l'Europe semblent déterminés, pour le moins, à suivre le rythme de l'Union. La Stratégie et le Rapport sur le développement de la société de l'information en République de Bulgarie (octobre 1999) constituent des exemples excellents disponibles sur le site: <http://www.cpt.bg>

Note ²¹ Parmi les nombreux bons exemples possibles de direction assurés par l'administration centrale, nous avons choisi de mettre en avant ceux du Portugal (voir le document du professeur Dias Coehlo figurant dans le présent ouvrage) et de la Bulgarie (voir note de bas de page x). En Suisse, par contre, la direction est du ressort du canton).

Note ²² Quelques estimations du nombre de points d'accès publics à Internet, qui pourraient être utiles, ont été calculés. Au Canada, on avance le chiffre de 1 pour 10 000 habitants. En appliquant cet exemple au Royaume-Uni, on aboutirait à un nombre de points d'accès inférieur à celui des bureaux de poste, mais supérieur à celui des bibliothèques publiques.

Note ²³ De plus en plus d'écoles et de collèges ouvrent plus largement maintenant leurs moyens d'accès et pourraient de ce fait se trouver dans la catégorie «accès public».

Note ²⁴ Cela ne signifie cependant pas que tous les contenus du réseau Internet doivent être disponibles. Ainsi, par exemple, l'utilisation dans une bibliothèque publique de logiciels de filtrage visant au respect des préférences locales en matière de goût et de décence n'aurait pas pour effet d'exclure ce type d'accès de la catégorie publique.

Note ²⁵ Voir le document de Daniel Dardailler dans le présent volume. Autres références utiles: le cadre juridique portugais sur

le site <http://www.missao.mct.pt>, et notamment la Résolution 96/99 du conseil des ministres relative à l'accessibilité des sites Internet de l'administration publique aux citoyens ayant des besoins particuliers; et les documents des conférences sur la technologie et les handicaps, qui peuvent être consultés sur le site: <http://www.csun.edu/cod/>

Note ²⁶ Ce phénomène devrait probablement être d'autant plus vrai du fait de la multiplication des ordinateurs d'entreprises déclassés et recyclés en vue d'une utilisation par les foyers à faibles revenus.

Note ²⁷ Le contexte social sera fondamental pour le succès de l'utilisation en groupe. Nous nous sommes inspirés ici et ailleurs dans ce chapitre, de l'excellente recherche sur les cybercafés et télécentres menée par Sonia Liff, Peter Watts et Fred Steward au Royaume-Uni, aux Etats-Unis et en Finlande. Voir le projet *Gateways to the Virtual Society* (Portails d'accès à la société virtuelle) sur le site <http://www.brunel.ac.uk/research/virtsoc>.

Note ²⁸ Voir *Models for multi-purpose community information centres* (Modèles de centres d'information communautaires à vocations multiples), par Morten Falch, CTI Working paper 49, Septembre 1999, Université technique du Danemark. Cette intéressante étude comporte des informations en provenance de nombreux pays différents.

Note ²⁹ Le système d'information juridique (Rechtsinformationssystem or RIS) de la République d'Autriche, qui peut être consulté sur le site <http://www.ris.bka.gv.at>, contient 92 % des lois fédérales, la Gazette juridique fédérale depuis 1983, ainsi que des lois de chacun des neuf länder.

Note ³⁰ Pour plus de détails, voir les travaux de Liff et al.

Note ³¹ Parmi les exemples intéressants figure la représentation itinérante estonienne appelée « Tigrituur » et la foire de trois jours bulgare.

Note ³² Voir le site <http://www.partnerships.org.uk>.

Note ³³ Voir le document de M. Risto Koivisto dans le présent ouvrage.

Note ³⁴ On pourrait dresser une longue liste d'autres exemples tout aussi bons.

Note ³⁵ Voir note de bas de page 83.

Note ³⁶ Voir le document de Bernard Vergnes dans le présent ouvrage.

Note ³⁷ Voir <http://soros.org>

Note ³⁸ Recommandation (99) 14 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur le service universel communautaire relatif

aux nouveaux services de communication et d'information adoptée lors de 678^e réunion des Délégués des Ministres le 9 septembre 1999, et reproduite intégralement dans le présent document.

Note ³⁹ Voir le rapport intitulé `commerce@its.best.ukmailto:ecommerce@its.best.uk-commerce@its.best.ukcommerce@its.best.uk`, de septembre 1999, disponible sur le site `office.gov.uk/http://www.cabinetoffice.gov.uk/http://www.cabinet-office.gov.ukoffice.gov.uk/`

Note ⁴⁰ Décret royal du 22 juin 1998 ratifiant le contrat de gestion entre l'Etat belge et Belgacom exige de cette dernière qu'elle fournisse des «lignes I» (réservées à l'accès Internet) aux écoles, bibliothèques et hôpitaux à des prix subventionnés. Ce décret peut être consulté sur le site <http://www.belgacom.be>.

Note ⁴¹ Social Inclusion and the digital divide, (L'intégration sociale et le fossé numérique), document de 1999 rédigé par Barry Quirk, Secrétaire général du Borough of Lewisham de Londres, diffusion informelle.

Note ⁴² Citation extraite de «*Little engines that did*»: *case histories from the global telecentre movement*, (Des petits moteurs qui ont fonctionné: cas marquant du mouvement mondial des télécentres) par Richard Fuchs, consultable en ligne sur le site: <http://www.idrc.ca/acacia/engine>.

Note ⁴³ *Sending your government a message: e-mail communications between citizens and government* (envoyer un message à votre gouvernement: les communications électroniques entre les citoyens et l'administration), Neu, RC, Anderson, RH, Bikson, T.K. Rand 1999.

Note ⁴⁴ Ce qui n'implique pas nécessairement l'absence de tout problème. Cet ouvrage traite de la façon dont l'accès lui-même peut être offert à bas prix, grâce aux subventions, sans compromettre la concurrence sur le marché.

Note ⁴⁵ Community technology Center's Network (Réseau des centres technologiques communautaires) compte plus de 300 membres. Voir <http://www.ctcnet.org>.

Note ⁴⁶ Cette fondation a pour objet de promouvoir un usage social responsable et constructif des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Voir <http://www.benton.org>.

Note ⁴⁷ Partiellement grâce à un important programme («The e-rate discount») de subvention du secteur industriel permettant d'offrir des accès à prix réduits aux écoles, bibliothèques, etc., mais aussi grâce à d'autres canaux et, notamment, à un financement public à

divers niveaux.

Note ⁴⁸ Voir par exemple *Structuring access: the role of public access centers in the «Digital Divide»* (organiser l'accès: le rôle des centres d'accès publics face au «fossé numérique») de B. Lentz, J. Straubhaar, A. LaPastina, S. Main et J. Taylor, université du Texas, Austin, 2000, consultable sur le site: <http://www.utexas.edu/research/tipi/reports/full.htm>.

Note ⁴⁹ De nombreuses informations peuvent être retenues sur le site: <http://www.cap.ic.gc.ca>.

Note ⁵⁰ Correspondant à une population de moins de 50 000 habitants.

Note ⁵¹ Consulter par exemple le site: <http://www.itu.int/ITU-D/UniversalAccess>, <http://www.bica99.org>.

Note ⁵² Voir: <http://www.cyberiacafé.net/cyberia/guide>.

Note ⁵³ Voir <http://stockholm.se>, <http://antwerpen.be>, <http://halle.de>. Financé par la municipalité de Pleven, Bulgarie, le site <http://pleven.dir.bg> mérite également une visite.

Note ⁵⁴ Pour plus d'information, consulter le site <http://samson.bibtills.no/eng/info.htm>.

Note ⁵⁵ Notamment à Helsinki (voir l'ouvrage de Liff et al.).

Note ⁵⁶ De nombreux autres termes sont utilisés pour désigner ce type d'établissement et les concepts qui y sont associés. L'expression «Telecottage» employée plus loin revient souvent.

Note ⁵⁷ Voir par exemple: <http://www.partnerships.org.uk>, <http://www.tca.org.uk>, <http://idrc.ca/acacia>, <http://arla.rsn.hk-r.se/~engvall//ctsc.html>.

Note ⁵⁸ Voir par exemple la documentation fournie sur l'expérience acquise en milieu rural au pays de Galles sur le site <http://www.telecentres.com>.

Note ⁵⁹ Les salles municipales électroniques de Manchester figurent parmi les exemples les plus reconnus au Royaume-Uni. Le modèle de télécentre communautaire devrait probablement être plus largement adopté au Royaume-Uni – voir *Closing the digital divide – ICT in deprived areas* (combler le fossé numérique – les technologies de l'information et de la communication dans les zones défavorisées), rapport de l'équipe sur l'action des pouvoirs publics, ministère du Commerce et de l'Industrie du Royaume-Uni, mars 2000 (disponible sur le site <http://www.pat15.org.uk>).

Note ⁶⁰ Netpoint, qui opère en Grèce, fait de la publicité pour signaler sa présence sur le site web du guide des cafés Internet.

Note ⁶¹ Voir <http://www.infocid.pt>. On trouve d'autres exemples en provenance essentiellement des Etats-Unis dans l'ouvrage Kiosk implementation: the New York city perspective gains worldwide converts, (La mise en place de kiosques: la démarche de la ville de New York fait de plus en plus de convertis à travers le monde), Alan Parker, Metronet Communications Inc, publié dans *Information, Advice and Public Service* (Rapport annuel de 1997 du programme d'échanges d'information avec le public du Royaume-Uni (EIP). Une évaluation bien documentée de l'intérêt présenté par ces kiosques figure dans l'article *New services for London: the telematics programme, kiosks, one-stops and service models* (De nouveaux services pour Londres: le programme de télématique, les kiosques, les guichets uniques et les modèles de services) de Angus Doulton contenu dans ce même rapport. Ces rapports peuvent être obtenus auprès de CDW and Associates Limited, e-mail: angusdoulton@compuserve.com.

Note ⁶² Voir les articles consacrés à Touchpoint figurant dans les rapports de 1997 et 1998 sur l'Echange d'informations avec le public (note de bas de page 61). Des informations complémentaires sont aimablement mises à disposition par Roger Wilson, responsable de Inside Cable and Telecoms News Service ([cable.co.uk/http://www.insidecable.co.uk/http://www.inside-cable.co.uk](http://www.insidecable.co.uk)).

Note ⁶³ D'après l'expérience canadienne.