

Vers une politique du numérique dans l'agglomération grenobloise

*Diagnostic des inégalités dans les usages du numérique
L'ouverture des données publiques : quels besoins, quels risques ?*

Projet étudiant réalisé pour le Conseil De Développement de la communauté
d'agglomération de la région Grenoble

Bérénice COMMUN
Bertrand BOISDEFFRE
Claire ZANNI
Renaud FINE
Matthieu GENIN
Gaspard HEYSCH
Nicolas LEPIN
Cyril CROCQ
Marc NICOLADZE
Nolwenn FORAY

Responsable C2D : Nadia WOLFF
Tuteur IEP : Dominique GRAND



Sommaire

LES AUTEURS DU RAPPORT	1
REMERCIEMENTS.....	3
AVANT-PROPOS.....	5
INTRODUCTION	7
METHODOLOGIE	9
SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS	11
PARTIE 1 : DIAGNOSTIC DE LA FRACTURE DANS LES USAGES DU NUMERIQUE DANS L'AGGLOMERATION.....	15
I. Idées générales sur la fracture numérique	16
1) <i>Le fossé générationnel.....</i>	<i>16</i>
2) <i>Le fossé économique</i>	<i>19</i>
3) <i>fracture socioculturelle.....</i>	<i>22</i>
II. L'approche par les usages	25
1) <i>Penser autrement l'exclusion numérique</i>	<i>25</i>
2) <i>Définition des usages.....</i>	<i>27</i>

III. Recommandations.....	30
PARTIE 2 : OUVRIR LES DONNEES DANS L'AGGLOMERATION: OPPORTUNITES ET RISQUES.....	35
I.« <i>L'Open-data movement</i> » : de quoi parle-t-on?	36
1) <i>Qu'est-ce que l'Open Data ?</i>	36
2) <i>Un enjeu politique et un enjeu économique</i>	36
3) <i>Contexte législatif : de l'exigence de transparence à la réutilisation</i>	37
4) <i>Vers une fracture des données (« Data divide »)</i>	38
5) <i>L'open data : un mouvement international</i>	38
II. Benchmarking des expériences françaises et étrangères	40
1) <i>Royaume-Uni, une expérience encourageante</i>	40
2) <i>En France, un processus d'ouverture orchestré par les villes</i>	42
III. Impacts de l'ouverture des données publiques sur la société civile : l'avis des élus et des associations	46
1) <i>Gains potentiels envisagés</i>	46
2) <i>Craintes ressenties et risques envisagés</i>	49
3) <i>Des questions qui émergent quant à l'utilité de la démarche d'ouverture des données publiques</i>	52
IV. Nos recommandations	53
CONCLUSION	57
BIBLIOGRAPHIE	58
ANNEXES	62

Les auteurs du rapport

Nous sommes étudiants à l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble au sein du Master Techniques, Sciences et Démocratie. La formation mêle étroitement des compétences variées. Elle est composée pour moitié d'élèves des écoles d'ingénieurs de Grenoble (Institut National Polytechnique), déjà diplômés, et pour moitié d'élèves de Sciences Po, en 2^{ème} année de master.

L'objectif de la formation est de professionnaliser les étudiants sur les processus de décision en matière de choix scientifiques et techniques : conséquences sociales et environnementales ; impact des grands équipements techniques sur le développement local (question des infrastructures, impacts sur les structures de l'emploi, impacts sur les marchés du foncier et du logement ...) ; stratégie de développement des bassins « hightech » ; management de l'hybridation des logiques de recherche et d'industrie...

Le numérique est un de ces objets et le sujet du présent rapport. Notre groupe de travail est composé de 10 étudiants dont 5 ingénieurs et 5 politistes. C'est fort de notre double compétence que nous avons pu mener à bien la tâche qui nous avait été confiée. Nous exposons ci-après les réflexions qui ont été les nôtres au cours de deux mois d'un travail stimulant.

Remerciements

Nous tenons à remercier :

- Le Conseil de Développement de la METRO de nous avoir confié la réalisation de cette étude, et en particulier Nadia Wolf de nous avoir aiguillés dans nos démarches,
- M. Dominique Grand, Mme Séverine Louvel et Aurélie Catel de nous avoir encadrés et soutenus tout au long de la réalisation du projet,
- L'ensemble des élus et associatifs qui ont eu la gentillesse de prendre le temps de nous rencontrer et de répondre à nos questions,
- Et enfin un grand merci à notre chef de projet Bérénice, qui par son enthousiasme et sa détermination a su maintenir la cohésion de l'équipe et nous a permis de mener à bien cette étude.

Avant-propos

De la nécessité d'adopter une politique du numérique dans l'agglomération grenobloise

Nous sommes entrés dans l'ère du numérique

La révolution numérique est bien réelle. Plus qu'une simple rupture technologique, la diffusion massive dans notre société d'outils numériques – ordinateurs, téléphones, internet – et leur mise en réseau bouleversent considérablement nos modes de vie. L'avènement de cette société de l'information s'accompagne d'un discours presque messianique, proclamant la naissance d'un nouvel espace démocratique et égalitaire, pilier de la construction d'une intelligence collective et d'une nouvelle économie riche en innovations.

Cette révolution revêt des dimensions sociales, sociétales, économiques et techniques qui rendent le monde numérique complexe et hermétique. Néanmoins, le monde politique doit s'y aventurer et prendre la mesure des enjeux pour que le développement du numérique se fasse dans l'intérêt de tous.

L'enjeu économique domine les politiques nationales et européennes

A différentes échelles, les politiques naissent autour des enjeux numériques. En mars 2010, l'Europe a lancé une stratégie pour « *sortir de la crise et préparer l'économie de demain* » : l'économie numérique en est un des principaux piliers. L'Etat français met également en œuvre une politique du numérique, notamment avec le programme national du Très haut Débit lancé en Juin 2010, visant à permettre l'accès à la fibre optique pour tous en 2020. Dans le cadre des investissements d'avenir, le gouvernement a également prévu 2 Md€ pour l'aménagement numérique en zone très dense et 2,5 Md€ au développement des contenus et services innovants.

Globalement, les politiques nationale et supranationale sont centrées sur les enjeux économiques et s'attachent à lever les freins techniques au développement du numérique. Les discours français et européens sont notamment marqués par une volonté de se positionner sur des marchés porteurs, sources d'innovations, de croissance et voire même de progrès.

Une collectivité aux multiples rôles

La Métro, à travers son rôle d'aménageur, doit se faire le relai local de la politique française et s'engage aujourd'hui dans une réflexion pour offrir le Très Haut Débit à tous les acteurs de son territoire. Mais les enjeux socio-économiques autour du numérique doivent également guider son action vers le développement de services et l'accompagnement des usages afin de favoriser l'émergence d'une réelle culture numérique dans l'agglomération.

En amont, il est essentiel de s'interroger sur les risques inhérents à ce développement, sur les questions des inégalités numériques (d'ordre géographique, socio-économique, générationnelle, etc.) et sur la protection des libertés individuelles. Faire du développement du numérique une question privée serait un risque de voir s'accroître la fracture numérique dans l'agglomération.

Une opportunité à saisir

Le numérique est un ensemble de contraintes et de risques pour la collectivité, mais c'est également une chance à saisir pour développer une économie locale peu carbonée, relancer l'emploi en période de crise et améliorer l'attractivité du territoire. A l'instar de l'agglomération brestoise, chef de file en France sur ces questions, la Métro possède les atouts pour porter une politique du numérique ambitieuse. La culture numérique doit être construite collectivement, en s'appuyant notamment sur le triptyque université-recherche-entreprise et sur le réseau associatif.

La Métro doit saisir cette opportunité et mettre en pratique ses valeurs communautaires en développant une nouvelle forme de citoyenneté fondée sur l'équité et le partage des connaissances. Afin de l'accompagner dans cette démarche, nous nous sommes posé des questions relatives aux deux composantes de notre travail.

Introduction

Vers une politique du développement des usages du numérique dans l'agglomération grenobloise

Le présent rapport fait suite à une auto-saisine du Conseil De Développement (C2D) concernant le développement des usages du numérique dans l'agglomération.

Suite aux rencontres Internet d'Autrans en janvier 2011, le C2D a été convaincu de la nécessité de développer une politique ambitieuse du numérique dans l'agglomération. La Commission Innovation et Emploi (CIE) propose de travailler autour de trois axes :

- *Lutter contre la fracture numérique*, l'objectif étant de s'interroger sur les formes d'inégalités numériques existantes dans l'agglomération. La commission propose de travailler autour de trois fractures : l'accès au réseau, la capacité à s'équiper à domicile et les usages des outils et des services internet.
- *Construire une intelligence collective numérique*. L'objectif de cet axe est d'étudier les opportunités et les risques à l'ouverture des données publiques de l'agglomération.
- *Promouvoir la citoyenneté par le numérique*, l'objectif étant l'élaboration d'un site collaboratif pour le C2D ainsi que la valorisation du Wiki¹ de Grenoble.

Notre groupe de travail a été associé au premier axe de l'auto-saisine de la Métro, qui nous a demandé de rencontrer pour cela des associatifs et quelques élus. Nous avons aussi été chargé de demander aux associatifs quels étaient leurs besoins relativement à l'ouverture des données. Cette question n'ayant pas rencontré de réel succès parmi les acteurs interrogés, nous avons pris le parti de creuser les opportunités et risques que présentait l'ouverture des données publiques. En effet, les acteurs interrogés avaient plus de facilités à souligner les enjeux de l'ouverture qu'à parler de leurs besoins, d'autant plus que la plupart d'entre eux n'avait pas connaissance de ce qui se cachait derrière le mouvement de l'*open data*.

Les deux composantes de notre travail

LES INEGALITES DANS LES USAGES DU NUMERIQUE

Les inégalités dans les usages du numérique ne sont pas évidentes. Il faut prendre la mesure de ce qui se dit, des représentations générales et de ce qui caractérise ces inégalités. Nous allons donc interroger ici les lieux communs d'une époque et les confronter à notre travail de terrain, pour reconstruire une conception des inégalités numériques qui soit pragmatique. Notre discours vise à donner des clés de compréhension qui puissent servir de levier à l'action concrète en faveur du développement uniforme de la culture numérique. Peut-on déterminer des catégories relatives aux inégalités numériques ? Quelles sont les limites de ces catégorisations ? Que permet de dire une réflexion en termes de facteurs sociaux, économiques, culturelles, générationnels ? Comment repenser les inégalités en plaçant les usages au centre ? Quels pourraient être les lieux à utiliser et les dispositifs à mettre en place pour favoriser l'égalité numérique ?

L'OUVERTURE DES DONNEES, VERS UNE EVOLUTION DE LA VIE CITOYENNE

On observe également des dynamiques politiques qui se développent en parallèle des enjeux numériques. L'une des plus connue est celle de l'open data, un mouvement qui s'est emparé de la problématique de l'ouverture des données publiques. Derrière ce mouvement, un véritable engouement s'est développé au sein des différents groupes sociaux concernés. Développeurs, Start up innovantes et hackers citoyens se sont regroupés pour réclamer quasiment à l'unisson la mise en place d'une politique de libération des données. Mais derrière cette unité apparente se cache un certain nombre d'enjeux cruciaux touchant à la vie citoyenne, économique et sociale. Nous tenterons donc d'éclaircir cette problématique en analysant les espoirs et les craintes suscitées par l'open data, notamment en prenant la température du milieu associatif grenoblois.

Méthodologie

Le travail confié comprenait dès le départ deux dimensions, qui, si elles étaient d'une manière ou d'une autre liées, ne pouvait être traitées ensemble.

- Les inégalités dans les usages du numérique au sein de l'agglomération grenobloise
- L'ouverture des données publiques par la Métro

Nous avons fait le choix de les distinguer, pour éviter de mélanger deux aspects de notre travail qui n'étaient pas suffisamment contigus pour pouvoir être fondu en une seule et même étude.

La première étape de notre travail a consisté à documenter le sujet que nous allions traiter, en faisant un état des lieux de la bibliographie existant sur le sujet. Dans le même temps, nous avons réalisé un Benchmarking des expériences autour de l'ouverture des données qui avaient été menées à Brest et à Rennes. Ce fut d'ailleurs l'occasion pour nous de réaliser un premier entretien.

Nous avons réalisé au total 24 entretiens¹ auprès des associations, représentantes de la société civile organisée, et des élus. Nous avons séparé assez nettement les deux questions et nous avons laissé à l'interviewé la possibilité de les associer ou non.

Le présent travail est ainsi la mise en forme de nos réflexions autour de deux pôles :

- La littérature existante sur les sujets
- Les entretiens réalisés auprès des acteurs de l'agglomération

Nous avons confronté les deux matériaux : la théorie et les retours d'expérience d'une part, le discours des acteurs et les opinions qui s'en dégagent d'autre part.

Nous avons ainsi voué notre travail à deux choses :

- Réaliser un état des lieux de ce que pouvaient penser les acteurs des sujets que nous soumettions à leur examen
- Proposer, à partir de nos recherches, des pistes de réflexions sur des actions à mener et des décisions à prendre par la Métro.

Notre travail se situe donc à l'interface entre un exercice universitaire faisant la part belle à la recherche et à la mise en récit des informations recueillies et une dimension plus politique qui entendait ébaucher quelques traits d'une politique du numérique au sein de l'agglomération grenobloise et pour l'ensemble des citoyens qu'elle comprend.

¹ Cf. Annexes

Synthèse et recommandations

Une nouvelle approche des inégalités devant le numérique.

L'apparition puis la démocratisation de l'usage des outils numériques a engendré de profonds bouleversements à divers niveaux : économiques, médiatiques, culturelles, sociaux. Si les effets du développement de l'informatique étaient prévisibles, son ampleur, elle, a certainement été sous estimée. Au point que la non maîtrise de ces outils est maintenant considérée comme une « nouvelle forme d'illettrisme ». **Il apparaît désormais urgent que le politique s'empare des ces questions et tâche de résorber ces inégalités, qui ne disparaîtront sans doute pas d'elles-mêmes, au contraire.**

Traditionnellement, la « fracture numérique » se détermine selon des critères générationnels, économiques et culturels, et formeraient deux groupes homogènes : d'un côté les exclus qui n'ont pas les moyens, la volonté ou la capacité de s'emparer de ce nouvel objet ; de l'autre, les inclus, un groupe mal défini, dont les membres disposeraient a minima d'une connaissance des outils et d'un équipement basique.

Les entretiens réalisés dans le cadre de ce projet nous ont amené à discuter, voire à contester, cette vision univoque et monolithique de « la » fracture. Celle-ci cache d'autres disparités, plus fines, qui transcendent groupes sociaux et classes d'âges. Penser les inégalités numériques uniquement comme une opposition entre ceux qui méconnaissent totalement l'objet et les autres laissent à penser que celles-ci se résorberont d'elles-mêmes. En effet, les nouvelles générations étant, dans leur immense majorité, très familières des outils, une analyse simpliste tendrait à faire de la fracture numérique une question purement conjoncturelle.

Au slogan selon lequel « *tout le monde n'est pas égal devant le numérique* » nous préférons penser, au contraire, que « *personne n'est égale devant le numérique* ». En effet, les usages et besoins de chacun d'entre nous en matière numérique varient grandement et ne sauraient se déterminer uniquement selon des critères d'âges ou de diplômes. À l'établissement de sociotypes figés, nous avons privilégiés une approche par les usages ; et au terme de fracture nous avons préférés celui de *fissures*. Multiples, transcendantes et plus difficilement perceptibles, celles-ci se retrouvent à tous les niveaux et se rapprochent davantage du type d'usage que chacun peut faire du numérique que du niveau d'équipement ou de son accès au réseau. Dans cette perspective, cinq grands types de compétences informatiques ont été dégagées : la bureautique, la recherche d'information, la communication, l'utilisation des services en ligne, les loisirs. La maîtrise approfondie de chacune de ces compétences doit permettre une connaissance suffisamment fine de l'informatique pour en avoir

des usages variés : professionnel, social, ludique,... L'idée développée ci-après est que nombre d'utilisateurs pourtant considérés comme maîtrisant le numérique dans des analyses traditionnelles souffrent de lacunes importantes et pénalisantes, notamment pour la vie professionnelle.

Ce constat nous a amené à développer une série de recommandations résolument tournées vers les usages.

- Il est nécessaire de développer une offre d'accompagnement (formations et accès) qui répondent aux besoins numériques de la population et qui soit à même de s'adapter à la diversité de leurs usages.
- Il est proposé dans ce rapport de développer des nouveaux espaces numériques de travail (cyber-bases, espaces numériques publics) sans toutefois négliger l'existant. Aussi les CCAS, bibliothèques, associations et écoles doivent être encouragés à poursuivre et développer leurs offres de formations et monter, à l'échelle de l'agglomération, des projets de partenariats sur ces questions.
- Mettre en place des nouvelles formes de solidarités numériques transgénérationnelles.
- Enfin, les logiciels libres apparaissent comme une formidable opportunité de réduire les inégalités matérielles devant le numérique et d'amener vers une conception collective, collaborative et non pécuniaire de l'informatique. Le numérique, ici considéré comme un bien commun, devient l'affaire de toutes et tous et le politique est à ce titre légitime pour en assurer à chacun l'accès et les moyens d'utilisation.

Vers une ouverture des données publiques libre, équitable et citoyenne.

L'ouverture de données publiques que l'agglomération grenobloise entend mener s'inscrit dans un mouvement bien plus large. Partout en France et en Europe, gouvernements et collectivités sont contraints d'ouvrir leurs données à la population. Ce mouvement répond à deux logiques distinctes : une logique économique (facteur d'innovation, renforcement du tissu économique), et une logique citoyenne (apporte plus de transparence et de démocratie).

Si elles sont forcées d'ouvrir leurs données, les collectivités sont cependant libres de décider de la façon dont elles vont procéder. Celle-ci apparaît d'ailleurs tout à fait centrale au vu des expériences précédentes. En effet, s'il est un point à retenir du Benchmarking réalisé auprès des communes françaises ayant déjà ouvert leurs données, c'est que les modalités d'ouverture conditionnent les bénéfices que la collectivité en retire. La question de la gratuité de l'accès aux données brutes, leur traitement grâce à des logiciels et des formats libres, la possibilité de réutiliser ces données, sont autant de critères qui détermineront le type d'utilisation que les citoyens en feront et le bénéfice démocratique et/ou économique qu'elles permettront.

Il est apparu lors de la campagne d'entretien, que la connaissance des enjeux liés à l'ouverture des données publiques était globalement faible dans le milieu associatif. Ceci dit, nombre de personnes sont prêtes à voir dans celle-ci, tant un vecteur de progrès démocratique qu'un objet pratique pour la vie quotidienne, à condition néanmoins que celle-ci se fasse de façon irréprochable et dans le respect de la vie privée.

L'enjeu majeur de l'ouverture des données publiques est que celle-ci profite au plus grand nombre sans pour autant pénaliser la frange de population qui n'a, pour l'instant, pas accès au numérique.

Pour cela, nous préconisons plusieurs choses :

- **Communiquer sur l'ouverture des données publiques.** Il s'agit de fournir les objectifs motivant la démarche et les clefs de compréhension sur l'usage qui peut en être fait. Il est par ailleurs nécessaire d'informer sur l'existence même des données, et sur le fait que certaines d'entre elles sont déjà mises à disposition du tout venant (sur internet ou sur les panneaux d'affichage).
- **Simplifier et rendre visible les données publiques.** Rendre les données facilement appropriables par tout un chacun (simplification des données, développement d'applications interactives) et faire attention à ne pas aller vers une "tout informatisation" en maintenant des guichets non numériques pour accéder aux données. Prendre en compte les différents types de population (malvoyantes, etc) lors du développement des applications et des modalités d'accès.
- **Impliquer le citoyen dans le processus d'ouverture des données publiques :** participation de tous à la création d'application, remontée d'informations, etc.

Ouvrir les données publiques à l'aide de logiciels libres et de licences ouvertes afin d'assurer l'égalité d'accès aux données parmi les utilisateurs et de garantir leur libre réutilisation. Les logiciels libres pourraient être promus dans le cadre d'appels d'offre ou de concours lancés par la Métro.

Partie 1 : Diagnostic de la fracture dans les usages du numérique dans l'agglomération

L'enquête auprès des acteurs de la société civile organisée et des élus de l'agglomération grenobloise nous a permis de réfléchir à différents niveaux.

Tout d'abord, en ce qui concerne ce qui avait été dit sur la fracture numérique au niveau national, nous allons montrer que cela est vérifié au sein de l'agglomération. Nous compléterons ainsi les conclusions du Conseil d'Analyse Stratégique (CAS)¹ par des éléments empiriques.

Cependant, cette analyse du CAS, après enquête, nous paraît trop générale du fait du matériau utilisé qui consiste essentiellement en des statistiques. Nous voulons donc compléter le constat du CAS par une analyse plus orientée vers le terrain de la question de l'exclusion numérique. Pour cela, nous placerons au centre de notre réflexion la thématique des usages.

Enfin, ce changement de focale sera pour nous un moyen de proposer des recommandations concrètes en faveur de l'égalité numérique, qui s'inspirent de ce qui a été fait dans l'agglomération grenobloise depuis le début des années 2000. Le témoignage des acteurs associatifs mérite l'attention des collectivités locales.

¹ Nous utilisons largement ce rapport puisqu'il a été construit à partir des données de l'INSEE. Il permet d'avoir une vision plus quantitative de la question.

I. Idées générales sur la fracture numérique

Le rapport émis par le CAS évoque deux niveaux dans le fossé numérique.

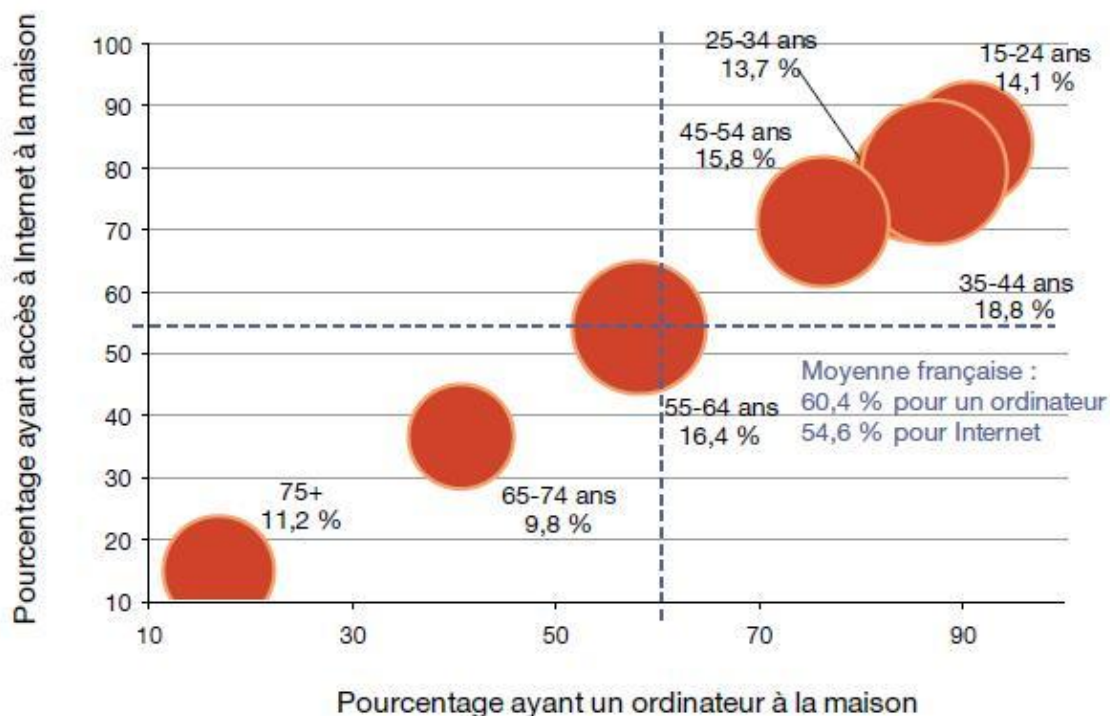
- L'accès, c'est-à-dire la possession d'un outil informatique et sa connexion au réseau.
- L'usage, c'est-à-dire l'utilisation effective de l'outil et ses modalités.

Au regard des statistiques de l'INSEE, on ne parlerait pas d'un fossé numérique mais de multiples fossés numériques. En interrogeant les acteurs de terrain et élus locaux, nous avons pu vérifier ce triple fossé. Nous aimerions donc confirmer, par notre analyse empirique de la situation, les conclusions de l'INSEE. Cependant, nous apporterons plusieurs nuances.

1) LE FOSSE GENERATIONNEL

Le fossé générationnel est le fossé le plus communément reconnu en ce qui concerne le numérique. Le sens commun nous conduit à découper la population en deux grandes catégories : les « jeunes » et les « personnes âgées ». Cette séparation n'est pas propre au numérique et se retrouve dans l'éducation, les loisirs, l'emploi, la consommation, etc. Toutefois, elle est très souvent évoquée dès qu'il s'agit d'aspects techniques et c'est tout naturellement qu'on y fait régulièrement appel dans le cadre du numérique. L'idée la plus courante est la suivante : *l'usage du numérique est plus évident pour les jeunes, le problème est donc principalement générationnel*. Nous allons montrer que cette idée n'est pas totalement fondée.

Selon Bourdieu (1978), « *la jeunesse n'est qu'un mot* ». La dichotomie jeune-vieux n'est pas satisfaisante. Il est nécessaire de l'affiner. Cependant, cette classification des âges dépend du sujet auquel elle doit être corrélée. Elle peut donc apparaître comme arbitraire. Dans son rapport sur *Le fossé numérique en France* (2011), le Centre d'Analyse Stratégique prend en compte sept catégories : les 15-24 ans, les 25-34, les 35-44, les 45-54, les 55-64, les 65-74 et les 75 ans et plus. Cette classification semble pertinente, puisqu'elle commence à un âge où le numérique prend potentiellement place dans la vie de l'adolescent et qu'elle englobe dans une même catégorie toutes les personnes de 75 ans, qui ont eu (a priori) peu accès au numérique dans leur vie. Les résultats tirés de ce rapport montrent que *seuls 16,9 % des plus de 75 ans et 40 % des 55-64 ans disposent à leur domicile d'un ordinateur, contre 91 % pour les 15-24 ans* (Centre d'Analyse Stratégique, 2011). Il existe donc véritablement un fossé entre les plus jeunes et les plus âgés dans l'accès au numérique. Il semble que la même remarque puisse être faite dans les usages, puisque 95,6% des 15-24 ans utilisent un ordinateur, tandis que seuls 18% des plus de 65 ans (les seniors) ont un usage régulier de cet outil. Le graphique suivant, tiré du rapport du CAS met ces différences en lumière (page suivante).



Source « Le fossé numérique en France », rapport n°34 du CAS (à partir des données de l'INSEE, 2008)

Figure 1 : accès à un ordinateur et à internet à domicile par tranches d'âges

Dès lors, le fossé générationnel concernant l'accès au numérique entre les classes extrêmes d'âges est bien présent. Ce propos est confirmé par une majorité des personnes interrogées au cours de notre enquête et ce quelque soit la catégorie d'associations concernée.

Cependant, il existe des voix discordantes. Selon le fondateur d'Alertes, « *bien que toutes les personnes âgées n'aient pas accès à internet et à un ordinateur, il y a [tout de même] une évolution positive dans le domaine* »¹. Concernant le fossé générationnel, « *il dépasse le cadre [du numérique] mais en ce qui nous concerne, il n'est pas si important que ça* »². Cette idée est également défendue par la chargée de communication de l'association *Un toit pour tous* qui ajoute une composante des usages du numérique et met en évidence des différences d'utilisation et de savoir-faire qui dépassent le cadre générationnel³. Toutes ces voix discordantes insistent plutôt sur une précarité grandissante chez les populations âgées et sur des niveaux de formation très différents au sein même des seniors. Ces remarques sont confirmées par le rapport d'Analyse des Besoins Sociaux de 2009, rédigé par le Centre Communaux d'Action Sociale (CCAS) de Grenoble. Ce rapport est une étude des personnes âgées dans la société en comparant un panel de sept villes : Dijon, Grenoble, Montpellier, Nantes, Nice, Rennes et Rouen. Il établit que *le niveau de revenu médian des ménages âgés grenoblois apparaît parmi les moins élevés comparativement aux 6 villes de référence du panel* (CCAS

¹ Entretien : Alertes (Jean Giard)

² Ibidem

³ Entretien : Un toit pour tous (Anne-Laure Navarro)

de Grenoble, 2009). De plus, il fait état d'un niveau de formation très hétérogène par rapport au reste des villes étudiées (Montpellier, Nice, Nantes, Dijon, Rouen, Rennes) : 30% de sans diplôme et 11% de diplômés de second cycle chez les seniors. Ainsi, le fossé générationnel, si l'on omet l'étude des conditions économiques et socioculturelles des utilisateurs, ne semble pas pertinent. Ce fossé est donc à rapprocher du fossé économique et du fossé socioculturel.

Enfin, les limites de l'étude du fossé générationnel tiennent aussi à la définition de celui-ci. Si ce terme ne regroupe que l'accès à proprement parler au réseau, c'est-à-dire à des connexions physiques et à des équipements adéquats, alors ce fossé existe. Il est absolument nécessaire de le combler car aujourd'hui l'accès au réseau est devenu un besoin pour les classes d'âges les plus hautes. En effet, à travers des initiatives locales évoquées dans le rapport *L'innovation technologique au service du maintien à domicile des personnes âgées* commandité par le Conseil Général de l'Isère et la ville de Grenoble, il semble que l'accès au réseau numérique soit devenu un besoin, tant sur le plan médical que social, pour un bon nombre de personnes isolées. Cet aspect majeur dans le fossé du numérique reste toutefois d'ordre matériel et peut être réglé par des solutions techniques.

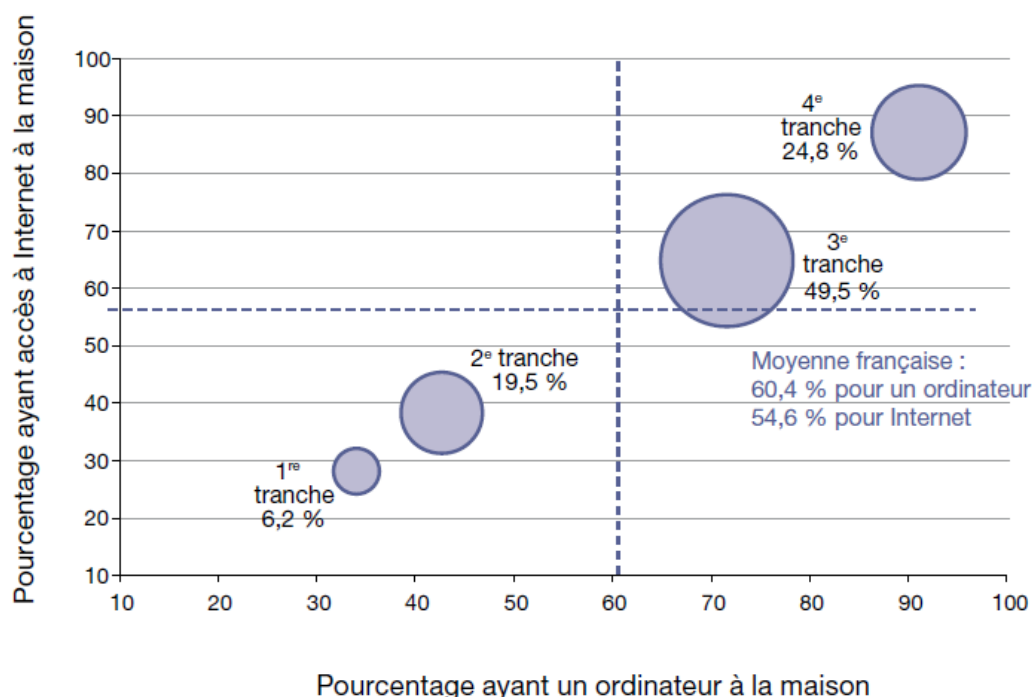
Cette première approche du fossé générationnel correspond à un premier niveau d'analyse, mais elle n'est pas l'objet de notre étude. Le second niveau d'analyse s'attache aux usages et c'est sur cette approche que se concentre ce rapport. La notion d'usage ne doit pas être assimilée à l'utilisation générale d'un ordinateur ou d'internet, comme cela a pu être fait dans des études antérieures. Dans notre approche, les usages du numérique vont de la communication par envoi de mail, à la maîtrise de la bureautique, en passant par la recherche d'informations spécifiques sur le net. Nous verrons par la suite que pris sous cet angle, le fossé générationnel n'est plus du tout évident. Dès lors, penser que le fossé numérique va aller en s'amenuisant avec les nouvelles générations est beaucoup moins pertinent.

2) LE FOSSE ECONOMIQUE

Outre le fossé générationnel, le rapport du Centre d'Analyse Stratégique met également en exergue un fossé économique dans la population française. Dans son étude, il catégorise les revenus mensuels selon quatre tranches différentes :

- 150€ à 999€ pour la première (6,2% de la population)
- 1000€ à 1499€ pour la deuxième (19,5% de la population)
- 1500€ à 2999€ pour la troisième (49,5% de la population)
- Plus de 3000€ pour la quatrième (24,8% de la population)

Il étudie ensuite pour chacune de ces catégories l'accès à un ordinateur et à internet à domicile.



Source « Le fossé numérique en France », rapport n°34 du CAS (à partir des données de l'INSEE, 2008)

Figure 2 : accès à un ordinateur et à internet à domicile par tranches d'âges

Bien que les différences présentées soient connues de tous, il convient tout de même de souligner qu'il persiste un facteur supérieur à 3 dans l'accès à la maison tant au matériel informatique qu'à internet selon les revenus mensuels des individus. Bien que la part non équipée de chaque tranche puisse de plus en plus bénéficier d'un accès sur le lieu de travail ou dans les espaces publics (par exemple dans les bibliothèques), il n'en demeure pas moins qu'environ 40% de la première tranche concèdent ne jamais avoir utilisé un ordinateur ou internet contre environ 8% de la quatrième. On ne peut donc plus penser à un fossé uniquement générationnel, puisque les deux tiers des plus bas revenus invoquent des coûts d'accès et d'équipement trop élevés comme raison principale à leur manque d'équipement, alors que le refus ou l'absence de besoin sont majoritairement avancés par les revenus les plus élevés.

L'importance de l'accès au réseau et à l'équipement constitue une constante dans les entretiens réalisés dans le cadre de ce projet. Il n'existe pas de réel consensus dans la hiérarchisation des causes, mais la capacité à s'équiper est toujours la première raison invoquée afin d'expliquer ce fossé économique. Cependant, on s'aperçoit au fil des entretiens que plusieurs élus et associatifs pensent que la capacité à s'équiper et l'accès au réseau ne sont plus vraiment source d'inégalités et tendent à se résorber d'eux-mêmes avec les politiques déjà mises en place. Ils reconnaissent tout de même qu'il faut veiller à ce que la crise, initiée en 2007 et dont les conséquences se font toujours ressentir, n'aggrave pas la situation des plus précaires et n'enraye pas cette dynamique.

Fait marquant : Le renouvellement des ordinateurs dans les services publics¹

Récemment, un service, vraisemblablement de la Mairie, situé à côté des locaux de l'AFEV dans le quartier Mistral, a procédé au remplacement de son matériel informatique, devenu vétuste mais toujours en état de fonctionnement. Une personne a donc procédé à la destruction, sans pouvoir les donner du fait de son ordre de mission. Cette affaire est d'autant plus saisissante que l'AFEV est sous équipée en postes informatiques.

Une solution serait que les services publics s'appuient sur les associations locales et de quartier, lors du renouvellement de leur matériel informatique, lorsque celui-ci est encore en état de fonctionnement, afin d'identifier leurs besoins et éventuellement de les redistribuer aux populations précaires.

On peut également imaginer une généralisation de cette opération aux entreprises, à la Mairie, au Conseil Général ou à la Métro afin qu'ils donnent leur matériel aux différentes associations. Cette opération est possible sous trois conditions : les entreprises doivent être propriétaires de leur matériel (donc ne pas le louer), ce dernier doit être en état de fonctionner et destiné à la destruction.

Au niveau de l'équipement, l'idée que les ménages pauvres priorisent de plus en plus l'achat de matériel informatique, notamment sous l'impulsion de leurs enfants, est encore assez répandue au sein de l'agglomération grenobloise. D'une part, le rapport du CAS tend à contredire cette idée et d'autre part, certains associatifs attirent l'attention sur les populations les plus précaires, qu'il ne faut pas marginaliser. Ainsi les personnes aidées par l'association ATD Quart Monde¹ sont dans une situation très difficile. Elles ne sont pourtant pas réfractaires au numérique, mais les problématiques du logement et de l'alimentation qui les touchent au quotidien ne leur permettent absolument pas de s'équiper. Même si leur situation semble être moins incertaine, certaines familles habitant dans les logements proposés par l'association Un toit pour tous² ne peuvent pas non plus supporter l'achat de matériel informatique. La paupérisation grandissante se retrouve également de plus en

¹ Entretien : ATD Quart Monde (Dominique Denoist)

² Entretien : Un toit pour tous (Anne-Laure Navarro)

plus chez les personnes âgées, dont certaines ne peuvent plus s'équiper¹². Enfin, il convient de souligner le cas particulier des personnes handicapées, pour lesquelles un matériel spécifique existe. Cependant, du fait de leurs particularités, il est plus cher et conditionne de plus en plus leur achat à des aides³⁴. L'hétérogénéité des populations touchées rend difficile la mise en place d'une seule solution. Cependant plusieurs solutions ont été avancées pour aider les personnes handicapées à avoir accès à un ordinateur :

- la promotion de la location de PC⁵, en développant des partenariats avec les entreprises privées
- la mise en place de l'opération « Un collégien, un portable » en Isère. Déjà initiée par les Conseils Généraux de l'Oise, des Bouches du Rhône et des Landes, cette opération permet aux collégiens de recevoir gratuitement un ordinateur durant leur scolarité.

L'accès au réseau constitue le second volet du fossé économique. Il est lui aussi considéré comme un enjeu majeur dans la lutte contre la fracture numérique par la plupart des élus et des associations spécialistes du numérique dans le bassin grenoblois. L'émergence de la fibre et du très haut débit offrent la possibilité de repenser le rôle des différents acteurs, afin que les pouvoirs publics se réapproprient l'accès à internet. Le réseau internet devient un besoin essentiel pour la population et, tout comme le réseau d'eau, pourrait être possédé par les municipalités⁶. Cette réflexion pourrait être impulsée par la Métro dans le cadre des Plans Locaux d'Urbanisme par exemple⁷. Une autre solution serait de créer de nouveaux modèles économiques en favorisant les fournisseurs d'accès locaux sur la base des réflexions de l'association French Data Network⁸. Outre cette priorité au réseau et à la fibre, d'autres solutions doivent être développées afin de permettre l'accès internet au plus grand nombre. Cela peut passer par :

- le développement des Points d'Accès Public Internet (PAPI)
- la mise en place d'un « chèque internet » pour les personnes qui ne peuvent se permettre un abonnement⁹

¹ Entretien : Cyber Déclik (Gilles Buyle-Bodin)

² Entretien : Alertes (Jean Giard)

³ Entretien : APF (Dzung Tadouy)

⁴ Entretien : AVH (Brigitte Bruas)

⁵ Entretien : Démo-tic (Mathieu Chancel, Samuel Chopin et Fernando Lagrange)

⁶ Entretien : Gilles Kuntz

⁷ Entretien : ALEC (Marie Filhol)

⁸ Entretien : Démo-tic (Mathieu Chancel, Samuel Chopin et Fernando Lagrange)

⁹ Entretien : Un toit pour tous (Anne-Laure Navarro)

Que ce soit sur les aspects de l'équipement ou de l'accès à internet, combler le fossé économique apparaît comme essentiel. Il semble possible d'être précurseur sur cette question en entreprenant des solutions innovantes qui iraient plus loin que les mesures déjà entreprises.

3) FRACTURE SOCIOCULTURELLE

Comme nous avons commencé à le voir en filigrane dans les parties précédentes, les facteurs générationnels et économiques ne parviennent pas à expliquer totalement la fracture numérique.

Il semble qu'au-delà de ces deux facteurs, la capacité à s'approprier le numérique repose sur des éléments culturels. Le rapport du CAS présente déjà l'idée d'un tel fossé. Les entretiens que nous avons effectués semblent venir confirmer ce point, tout en apportant quelques éléments d'analyse supplémentaires.

(i) LE ROLE DU NIVEAU D'EDUCATION

Par le terme « culture », le rapport du CAS fait essentiellement référence au niveau d'éducation des utilisateurs du numérique. Cette fracture, souvent moins visible, est néanmoins bien présente et joue autant sur le niveau d'équipement que sur le niveau de maîtrise du numérique et sur la diversité des usages qui en sont faits. En premier lieu, le rapport observe que les personnes n'ayant pas obtenu un baccalauréat ont « *une probabilité huit fois plus importante de ne jamais avoir utilisé un ordinateur* » par rapport aux diplômés de l'enseignement supérieur. Par contre, la différence entre ces derniers et les titulaires d'un baccalauréat est minime.

Une différence plus importante existe peut-être au niveau de l'usage qui est fait des ordinateurs et de l'internet. Avoir la possibilité d'utiliser l'outil informatique dans toutes ses facettes suppose en effet un niveau de compétence supérieur. Si beaucoup de personnes savent utiliser un ordinateur, la compréhension de l'outil varie suivant le niveau d'éducation et de spécialisation. Sans entrer ici dans les détails des usages du numérique, il convient de noter que plus le niveau d'éducation est élevé, plus les usages du numérique seront variés. L'exemple de l'utilisation d'internet comme outil de participation citoyenne montre bien cela. Le rapport du CAS constatait déjà que le « *clivage de l'usage est manifeste dans la participation des citoyens aux débats publics. (...) ils sont à l'affût des informations, participent aux discussions via les blogs ou forums, consultent des sites politiques ou citoyens* ». Cette idée se retrouve dans beaucoup de nos entretiens : les personnes s'impliquant dans la participation citoyenne sur internet sont souvent les mêmes que celles présentes dans les réunions de quartier, etc. Les personnes les plus instruites et sensibilisées vont souvent avoir une attitude proactive vis-à-vis d'internet.

Une maîtrise imparfaite de la langue, ou tout simplement l'analphabétisme, constituent aussi des blocages majeurs à l'utilisation du numérique.

(ii) LE CAS PARTICULIER DES PRIMO ARRIVANTS

Les primo-arrivants forment un public socialement et culturellement très hétérogène et illustrent bien à quel point il est difficile de raisonner par groupes d'acteurs sur la question de la fracture numérique. Selon qu'ils soient lettrés ou non, qu'ils maîtrisent la langue française ou qu'ils aient déjà utilisé un ordinateur, le rapport des primo-arrivants à l'informatique diffère grandement et détermine le temps de formation nécessaire pour qu'ils maîtrisent les outils de base de l'internet francophone.

D'après les observations du Greta de Grenoble qui dispense des cycles de formation à destination de ces publics, une large majorité des primo-arrivants dispose déjà de connaissances de base en matière informatique à leur arrivée en France et n'ont besoin que d'une courte formation – en parallèle de leur apprentissage du français – pour maîtriser le web francophone, connaître les services en ligne, etc. A l'inverse, d'autres n'ont jamais utilisé le moindre ordinateur et ont donc besoin d'une formation complète à l'image de ce qui se pratique dans le cas d'une formation « classique ». Le cas des illettrés est sans doute le plus complexe. Les illettrés forment certainement le groupe qui est aujourd'hui le plus isolé en matière informatique¹ et qui doit se former à l'informatique en parallèle de leur apprentissage de la lecture et de l'écriture (et parfois de la langue).

(iii) LE ROLE DE LA FAMILLE ET DE L'ENTOURAGE

Il semble tout d'abord que les enfants, via l'éducation nationale, soient un vecteur important d'appropriation de l'outil numérique. Le rapport du CAS souligne déjà que « *la présence d'un enfant [dans un ménage] augmente généralement d'un facteur 2 la "probabilité" d'avoir un ordinateur ou Internet à la maison* ». Parmi les associations rencontrées, celles étant souvent en contact avec des familles semblent pointer dans la même direction : la présence des enfants, de « natifs du numériques » dans un ménage, facilite l'appropriation de l'outil. Une élue remarque ainsi qu'« *il y a une mise en priorité de l'achat de matériel et d'une connexion internet même chez les familles les plus pauvres* » et que « *beaucoup de progrès ont été faits au niveau de l'accès à l'informatique et que celui-ci passe par les enfants* »². De même, la présence de grands-frères, de voisins, ou d'autres personnes dans l'entourage maîtrisant les outils a souvent un impact tant sur la maîtrise des outils que sur la perception de leur utilité.

(iv) L'IMPACT DE LA PERCEPTION DE LA TECHNOLOGIE

Le besoin ressenti pour l'utilité de la technologie numérique et internet joue un rôle important. Il semble donc que l'information peut venir influencer les utilisations du numérique.

Les entretiens que nous avons effectués font ressortir que le manque de formation ou d'éducation à l'outil internet crée souvent un imaginaire négatif sur cette technologie. Les

¹ Entretien : AFEV

² Entretien : Monique Vuailat

interviewés parlent d'une « *technologie froide* »¹, d'« *une peur [des personnes] de la technologie qui apparaît comme compliquée* »², ou du fait que l'« *informatique suscite beaucoup de peur et de crainte* »³. Ce type de fracture montre que ce ne sont pas tant les facultés cognitives en tant que telles qui jouent mais plutôt l'appréhension de l'outil, l'opportunité de découvrir son utilité, ses différentes fonctionnalités, etc. Dans ce cadre, le contexte familial et l'entourage ont une influence majeure. Avoir une personne référente qui permet de faire valoir les opportunités offertes par cette technologie joue un rôle central dans l'appropriation de l'instrument et permet d'expliquer les différences d'usage existant parfois au sein même d'une catégorie socioprofessionnelle. Des personnes qui pourraient être en situation de fracture numérique peuvent saisir l'utilité d'une technique et dès lors apprendre à s'en saisir assez facilement. Ainsi, un membre de l'ODTI décrit la façon dont certains primo-arrivants ne maîtrisant pas du tout l'informatique, vont être attirés par celle-ci à l'idée de pouvoir s'informer sur leur village d'origine, de voir ce qui s'y passe, d'être en contact avec les membres de leur famille, etc. De même, l'informatique a pu engendrer une certaine diminution de la fracture sociale au niveau des personnes non ou malvoyantes. Grâce à l'informatique elles ont pu accéder à de nouvelles informations et moyens de communication qui viennent diversifier les possibilités limitées apportées par le braille. L'utilité de l'informatique et d'internet dans leur cas a été perçue et saisie et des dispositifs d'aide mis en place pour les former et les équiper. C'est dans la prise de conscience des opportunités que présente le numérique en termes de réduction des inégalités que la lutte contre la fracture numérique a principalement pris place.

¹ Entretien : ATD Quart Monde (Dominique Benoist)

² Entretien : Maison des associations (Bruno Boyer)

³ Entretien : Annie Mouraille

II. L'approche par les usages

L'usage d'un outil numérique peut être angoissant. Celui qui n'a jamais touché à un ordinateur de sa vie se retrouve rapidement perdu et même celui qui maîtrise le traitement de texte peut être pris de court lorsqu'il cherche à modifier les paramètres de confidentialité de son compte Facebook. Pourtant, il dit maîtriser l'informatique. Une question se pose alors : « *Les gens qui maîtrisent le numérique le maîtrisent-ils vraiment?* »¹.

1) PENSER AUTREMENT L'EXCLUSION NUMERIQUE

(i) EN FINIR AVEC LA FRACTURE

On emploie encore aujourd'hui le terme de « fracture » pour traiter les phénomènes d'inégalités afférents au numérique, mais cette vision est faussée. Le terme de « fracture » induit une vision monolithique de la question en divisant la population en deux groupes : ceux qui ont accès et maîtrisent le numérique d'une part et ceux qui n'ont ni l'accès, ni la maîtrise du numérique d'autre part. Sans aller plus loin, on voit bien la faiblesse d'une telle conception dès que l'on observe la réalité.

(ii) LES FOSSES, UNE AVANCEE PERTINENTE MAIS INSUFFISANTE

En conséquence, de nombreux rapports et le monde de la médiation numérique, ont substitué à la notion de « fracture » la notion de « fossés ». Le pluriel induit une première avancée dans la problématisation de la question que pose la diffusion des technologies de l'information et de la communication. « *L'appropriation des technologies numériques sera analysée en fonction de divers déterminants tels que l'âge, les revenus ou le niveau culturel et technique.* » (CAS, 2011). Avec la notion d'appropriation, on touche ainsi à la notion d'usage, mais cela ne répond pas intégralement à la question d'ensemble que nous nous sommes posés :

➤ **Qui a besoin de quoi ? Pour faire quoi ? Pourquoi n'y arrive-t-il pas ?**

(iii) NOTRE APPROCHE : PLACER LES USAGES AU CENTRE

On pose donc le problème de l'exclusion numérique par rapport :

- Aux différents publics
- Aux différents usages
- Aux différentes finalités

On ne parle donc plus de fracture numérique, ni de fossé numérique puisqu'il y a des degrés de maîtrise qui peuvent être complémentaires ou parallèles. Il existe un ensemble de compétences de base que sont l'utilisation de la souris et l'usage du clavier et que l'on qualifie de socle numérique indispensable. Mais ce premier niveau de compétence est propédeutique : il permet d'utiliser des

¹ Entretien : Bibliothèques de Grenoble (Doriane Dagry)

moyens (les usages) qui permettent d'atteindre une fin. Le schéma suivant représente cet ensemble de conditions à la réalisation de cette finalité :

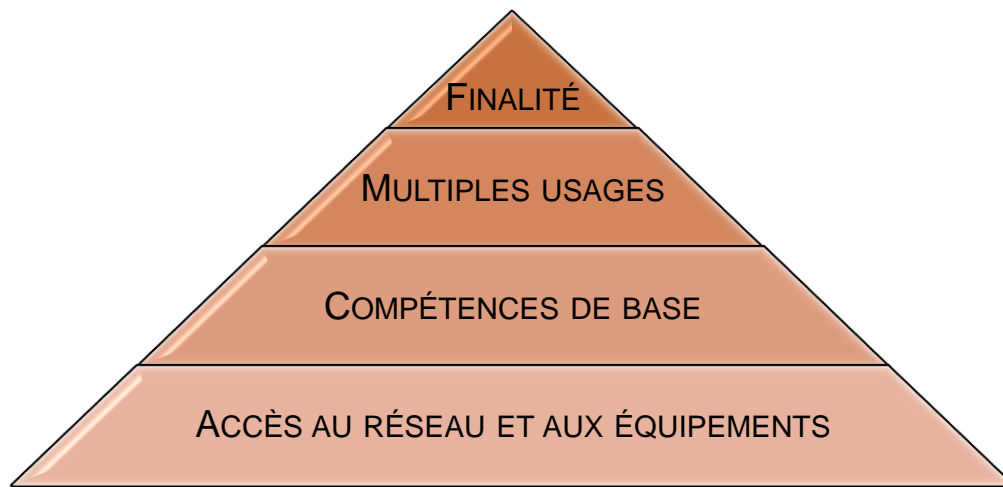


Figure 3 : La Pyramide du numérique

La problématique numérique est donc une nébuleuse d'utilisateurs, d'usages et de niveaux de compétences associés aux finalités recherchées. « *Le numérique peut être un facteur d'exclusion pour beaucoup de choses. Il est indispensable dans la recherche d'emploi, de plus en plus important pour les démarches administratives* »¹. Les propos du directeur du centre social Teisseire rendent compte de l'importance du numérique aujourd'hui pour des finalités très différentes. Si les démarches administratives se faisaient autrefois en se déplaçant, leur intégration à la toile permet de gagner du temps, mais suppose la maîtrise de nouvelles compétences sans lesquelles il n'est souvent plus possible de réaliser ces démarches.

En outre, l'acquisition de ces compétences prend du temps. Or, « *le temps n'est pas le même, dans le quartier Teisseire², parce que les difficultés ça prend du temps* »³. Le numérique est aussi un investissement important en temps, même lorsqu'on dispose du matériel. Il y a donc d'emblée une différenciation à faire quant à l'exclusion numérique en fonction de la population considérée. On retrouve là les « déterminants » utilisés par le CAS.

Il faut aussi préciser que les finalités recherchées permettent de définir les usages nécessaires : à telle ou telle finalité sont associés tels ou tels usages. C'est en ce sens qu'il faut comprendre l'idée d'un responsable de Cyber Café lorsqu'il dit que « *sur les usages, c'est l'intéressement qui détermine la maîtrise des outils* »⁴. Il y a une certaine relativité de la maîtrise du numérique parce que les

¹ Entretien: Centre Social Teisseire-Malherbe (Hervé Vittoz)

² Le quartier Teisseire fait partie de la zone urbaine sensible Teisseire-Abbaye.

³ Entretien : Centre Social Teisseire-Malherbe (Hervé Vittoz)

⁴ Entretien : Cyber Café Atlanteam (Jean Rodrigues)

finalités poursuivies ne sont pas les mêmes en fonction des personnes. Ce qui compte c'est de savoir si chacun maîtrise le numérique en fonction de ses besoins réels.

Il faut d'ailleurs prendre du recul par rapport à la notion de **besoin**. De nombreux interviewés considèrent le numérique comme un superflu et expliquent que l'on n'en a pas réellement besoin pour vivre, que c'est quelque chose de complémentaire. Il faut examiner ces réflexions à la lumière des évolutions récentes des services vers le tout numérique. « *A Grenoble, le bailleur social Actis a par exemple développé une bourse d'échange des logements. Seulement, il y a encore certain blocages : seulement 500 inscrits sur 10000 utilisateurs. En tout cas, il semble que de plus en plus d'initiatives vont aller dans le sens d'une plus grande utilisation du numérique* » souligne Monique Vuailat (1). Le numérique est donc en train de devenir progressivement indispensable en se diffusant dans les pratiques les plus simples. On voit en même temps que la mise en relation de 10 000 utilisateurs dans le cas d'Actis est largement facilitée par le numérique, mais, comme le souligne Hervé Vittoz (2), les logements sociaux concernent de manière générale des populations qui sont proportionnellement plus exclues numériquement. L'outil proposé n'est donc pas adapté aux premiers concernés. Ou bien les premiers concernés ne se sont-ils pas adaptés à l'outil mis en place ?

(1) Entretien : Monique Vuailat

(2) Entretien : centre social Teisseire-Malherbe (Hervé Vittoz)

Plutôt que de fracture, plutôt que de fossés, nous aimerions donc avancer les idées de *failles* et de *fissures* : la question de l'égalité numérique est constituée d'un réseau d'usagers, d'usages, de compétences et de finalités qui ne saurait se résoudre à de simples blocs ou à des divisions duales. Il y a au centre, les usages du numérique, c'est-à-dire ce qu'il permet de faire et les usagers recherchent toujours une certaine finalité dans leur utilisation. Ainsi ils ne cherchent pas à maîtriser le numérique, ils cherchent à s'en servir afin d'atteindre un but précis. Les acteurs s'imposent l'usage du numérique soit par commodité soit parce qu'il leur est imposé.

2) DEFINITION DES USAGES

Au delà de la maîtrise basique des outils informatiques, il nous est apparu fondamental de distinguer différents types d'usages qui font appel, chacun, à des types de compétences différentes. En effet, il n'existe pas un seul niveau de compétence informatique. A l'univocité du terme de « *fracture* », qui suppose qu'il existe deux groupes homogènes, les exclus d'un côté et les inclus de l'autre, nous préférons donc celui de « *fissures* ». Celles-ci sont multiples, transcendent les groupes sociaux et les générations et se déterminent selon les usages.

Si une grande partie des interlocuteurs rencontrés estiment que « *le fossé numérique devrait se résorber avec les nouvelles générations* »¹, ils sont également nombreux à voir apparaître de nouvelles formes d'inégalités, pas sur les compétences que l'on pourrait qualifier de « *basiques* »

¹ Entretien : Gilles Kuntz

mais sur des questions bien plus ciblées. La maîtrise de connaissances essentielles à la manipulation informatique (utilisation d'une souris, d'un clavier, d'un bureau, de dossiers, de fichiers, etc.) ne semble pas un critère suffisant pour fournir une analyse fine des multiples dimensions que recouvre la fracture numérique. Si, comme le prévoient nombre d'observateurs, la part de ces exclus du numérique devrait drastiquement diminuer, voire disparaître, dans les prochaines décennies, les inégalités devant le numérique risquent de demeurer si un important travail d'éducation et de formation n'est pas mené. Diffuses et multiformes, ces *fissures numériques* sont moins facilement identifiables que des formes d'inégalités plus criantes, dans l'accès au réseau ou l'équipement matériel par exemple. Mais elles n'en sont pas moins discriminantes. La question n'est plus ici de savoir si un acteur donné maîtrise le numérique de façon abstraite et globalisante mais bien de déterminer précisément ce qu'il sait en faire. Cette approche par les usages révèle de fortes disparités selon les publics concernés.

Il n'y a pas lieu, ici, de considérer que seuls les usagers parmi les plus éclairés maîtrisent *réellement* le numérique et sont à même d'en saisir tous les enjeux. De fait, « *les usagers, jeunes et moins jeunes rencontrent tous des difficultés, d'une manière ou d'une autre, dans l'usage du numérique* »¹. La question qui structure ici notre réflexion est davantage de déterminer les critères d'une connaissance suffisante des fondamentaux informatiques afin d'en avoir une utilisation professionnelle, sociale ou ludique.

Aussi nous avons catégorisé cinq types d'usages qui semblent essentiels à une maîtrise suffisamment large de l'informatique dit *grand public*.

Ceux-ci sont :

- la bureautique (traitement de texte essentiellement)
- la recherche d'information (utilisation des moteurs de recherches)
- la communication (mails et réseaux sociaux)
- l'utilisation de services en ligne
- loisirs/divertissements

La maîtrise d'un seul type de compétence informatique est bien insuffisante pour faire du numérique un usage professionnel, comme par exemple, la recherche d'emploi ou l'envoi de CV à des recruteurs. Les professionnels spécialisés dans la formation informatique ont ainsi pu faire le constat que certains types de publics, qui semblent avoir *a priori* une certaine aisance pour le numérique, ne maîtrisent en réalité pas l'ensemble de ses fonctionnalités. Les jeunes (ou « *digital natives* ») qui sont, dans une très large majorité, familiers avec l'informatique ont, pour certains, une maîtrise insuffisante des outils bureautique, de l'utilisation des moteurs de recherches ou des services en ligne. A contrario, les personnes âgées montrent de grandes réticences à utiliser des services en ligne (publics ou privés), dont ils ont une connaissance très vague².

¹ Entretien : Bibliothèques de Grenoble (Doriane Dagry)

² Entretien : Cyber Déclic (Gilles Buyle-Bodin)

Une maîtrise incomplète des outils informatiques semble très préjudiciable, tant ceux-ci sont reliés et intégrés entre eux. Un exemple très simple concernant la recherche d'emploi illustre bien à quel point l'ensemble des compétences sont nécessaires à une utilisation professionnelle de l'outil informatique : entre la recherche d'offres d'emplois sur les services dédiés et sur les moteurs de recherches, la rédaction de CV et de lettres de motivations et leurs envois par mail, pas moins de quatre types d'usages différents sur les cinq listés sont mobilisés. Ce sont précisément ces nouvelles formes d'inégalités qui inquiètent certains des acteurs rencontrés : *« même s'ils sont capables de se rendre sur Facebook, et de jouer en ligne, ils ne sont pas familiers avec l'utilisation du traitement de texte, ils ne savent pas forcément postuler en ligne, ou encore effectuer des recherches sur la santé ; [...] que ce soit pour les adultes ou pour les jeunes la fracture numérique sur les usages est la plus délicate à combattre et ne se résorbera certainement pas d'elle-même »*¹. La multiplication des démarches administratives illustrent, à ce titre, les fissures qui apparaissent et s'amplifient en matière informatique. Effectuer une demande de HLM ou payer ses impôts exclusivement sur internet n'est pas chose aisée ou naturelle, y compris pour certains que l'on classe usuellement dans la catégorie des « inclus » du numérique.

Cette approche par les usages relativise la dimension exclusivement générationnelle ou économique qu'il est courant d'utiliser pour traiter de la fracture numérique. Les déterminants ici ont davantage à voir avec les formations et les besoins de l'utilisateur en matière informatique. Les *fissures*, qui parcourent le monde numérique, transcendent dans une certaine mesure les groupes d'acteurs : aussi il est courant que deux personnes de la même génération et du même milieu social aient deux utilisations très différentes de l'informatique et en maîtrisent des aspects éloignés. C'est la raison pour laquelle ces inégalités sont difficiles à appréhender puisqu'il s'agit ici de mesurer l'hétérogénéité de la culture numérique dans l'agglomération numérique. Il apparaît pourtant que, sans aller exiger de tous les citoyens qu'ils deviennent experts, homogénéiser la culture numérique se pose en préalable à un développement trop rapide et exclusif des outils et des services en lignes, au risque de laisser une large part de la population dans une forme inédite d'exclusion. Aussi, pour reprendre le rapport commandé par le ministre de l'économie en 2006 sur l'économie immatérielle *« l'incapacité à maîtriser les TIC constituera [...] une nouvelle forme d'illettrisme aussi dommageable que le fait de ne pas savoir lire et écrire »* (LEVY, JOUYET, 2006)².

¹ Entretien : AFEV (Magdalena Dimitrova)

² LEVY, M. et JOUYER, J.-P. (2006). *L'économie de l'immatériel - La croissance de demain, rapport de la commission sur l'économie de l'immatériel, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.*

III. Recommandations

RENFORCER LES POLITIQUES INTERGENERATIONNELLES AUTOUR DU NUMERIQUE

Même si le fossé générationnel n'est pas nécessairement le plus important, il serait profitable de mettre en œuvre une véritable politique du numérique intergénérationnelle. Trois mesures simples pourraient être initiées localement par la Métro :

- **Former les seniors proches de la retraite à l'utilisation du numérique via l'entreprise :** Les entreprises proposent déjà des formations à la retraite. Cependant, celles-ci n'incluent pas nécessairement des formations spécifiques à l'utilisation du numérique. Or, il est envisageable qu'une entreprise, disposant d'outils informatiques, propose ce type de formation à leurs employés en manque de repères dans ce domaine.
- **Organiser des rencontres intergénérationnelles sur le numérique :** Ces rencontres serviraient à mettre en contact des jeunes et des personnes âgées qui maîtrisent des usages différents du numérique. Il est tout à fait imaginable que certains jeunes puissent aider les personnes âgées ne possédant pas les compétences de bases pour se servir d'un ordinateur. Inversement des « seniors éclairés », récemment en retraite, pourraient aider des jeunes à maîtriser la bureautique pour faire un CV ou bien les aider dans leurs recherches spécifiques sur Internet (ce type d'intervention existe déjà dans le cycle secondaire). Le réseau à prendre en compte pour élaborer ce type de rencontres serait celui composé des Espaces Publics Numérique, mais aussi l'école. Des rencontres pourraient avoir lieu dans les lycées de l'agglomération.
- **Former les personnes âgées à l'utilisation du numérique via une participation citoyenne :** mettre en contact des seniors ayant des compétences dans certaines utilisations régulières du numérique, comme la communication, la recherche d'informations et l'utilisation de services en ligne avec des personnes âgées ne connaissant pas cet outil et souhaitant se former. La Métro pourrait organiser ces rencontres, puis laisser les individus s'organiser de manière autonome pour suivre des cours sur le numérique.

Dans chacun des cas, une campagne d'informations doit être mise en œuvre. Celle-ci doit se fonder principalement sur les médias concernant les publics visés : presse quotidienne régionale, voire courrier.

DEVELOPPER LES CYBER-BASES ET LES FORMATIONS EN LIGNE SUR LE MODELE DES UK ONLINE CENTRES

Un espace Cyber-base est un Espace Public Numérique (EPN), dont la mission est d'initier les citoyens sans considération d'âge aux TIC en proposant aussi bien un accès individuel que des ateliers en groupe autour de plusieurs thématiques liées au numérique. Cette démarche était portée initialement par la Caisse des Dépôts et Consignation (CDC). Cette dernière a établi un cahier des charges destiné à aider les collectivités dans le montage de leur projet. Le réseau grandissant est

désormais composé de plus de 800 espaces Cyber-base. Un espace de ce type a déjà été développé à Grenoble : il s'agit du **Plateau dans le quartier Mistral**. Il propose une cotisation annuelle de 5€ pour un accès illimité à la fois individuel et aux différentes formations. La gestion administrative et l'accompagnement sont assurés par deux salariés. Ils sont également épaulés par nombre d'associations du quartier. Encore jeune, cette structure représente l'exemple réussi d'un travail collaboratif entre les collectivités et les associations locales.

Parmi nos recommandations :

- **Encourager la création de nouvelles cyber-bases** dans d'autres quartiers de l'agglomération. Plus que le seul accès, celles-ci doivent intégrer un volet de formations très riches allant de la recherche d'information au montage de projet vidéo, en passant par la gestion de mail ou encore l'utilisation des logiciels de bureautique, ceci afin de toucher les problématiques de l'emploi, de l'e-administration, de l'éducation ou même de la participation à la vie citoyenne.
- Afin de toucher un public plus large encore, **la Métro pourrait initier le développement de formation en ligne gratuite**, en collaboration avec le Plateau et d'autres associations spécialistes du numérique. Pour cela, elle pourrait se rapprocher du modèle des « UK online centres » : à savoir une formation en ligne disponible et un réseau de centres en accès public.

Il ne s'agit pas pour autant de repartir de zéro et de créer des structures *ad hoc*, mais bien de s'appuyer sur les compétences et moyens d'action existants. A commencer par l'expertise en matière d'accompagnement numérique du réseau de bibliothèques et de CCAS dont il faut renforcer les prérogatives en matière de réduction des inégalités numériques.

LE CCAS ET LE RESEAU BIBLIOTHEQUES : UN ACCOMPAGNEMENT A RENFORCER

Les centres sociaux et les bibliothèques de l'agglomération sont un réseau déjà existant et disposant d'une assise dans l'ensemble de l'agglomération. Il s'agit d'utiliser judicieusement un tel réseau dans une optique de réduction de l'exclusion numérique.

Il faut renforcer les services informatiques là où cela est nécessaire, en fonction du besoin des quartiers. Il est facile de s'inspirer des expériences en cours qui restent encore trop confidentielles et de les unifier sous le nom d'une politique d'égalité dans les usages du numérique. La réduction des inégalités n'est cependant pas un objectif suffisant, car il y a des degrés de maîtrise dans le numérique. De manière générale, il s'agit d'accompagner l'ensemble des citoyens dans leur appropriation du numérique, en proposant une offre de formation qui soit en adéquation avec les demandes exprimées. Enfin, ce qu'il ne faut pas négliger, c'est la diffusion de l'information sur ces possibilités d'accompagnement auprès des populations concernées. Il s'agit, de manière indirecte, d'essayer de co-construire ces espaces de formation et d'accès avec les populations et les associations. De manière directe, il s'agit de diffuser par les canaux officiels l'existence de ces formations et de ces pôles d'accès.

Moyens d'actions :

- **Créer ou renforcer des espaces publics numériques** dédiés à l'initiation et à la formation comme à l'accès libre (qui suppose là aussi un accompagnement disponible) en se fondant sur les réseaux déjà existant au niveau de l'agglomération.
- **Impliquer les associations d'accompagnement au numérique** qui existent déjà afin de s'appuyer sur une expertise déjà existante.
- **Proposer un accompagnement numérique aux citoyens et aux associations** dans des lieux ouverts, gratuits et connus de tous.
- **Accompagner en priorité les populations des quartiers les plus défavorisés** afin de favoriser l'égalité numérique.

METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DU LIBRE

Le logiciel libre est reconnu depuis quelques années déjà comme une formidable opportunité pour les pays en voie de développement de réduire la fracture numérique. En plus d'être gratuit et facilement téléchargeable, il en existe pour répondre à tous les usages informatiques et ils n'ont rien à envier aux logiciels propriétaires (et parfois payants) en terme de performance, d'ergonomie et de simplicité d'utilisation. Que cette solution économique et participative soit considérée comme un moyen efficace de résorber les inégalités dans les pays du sud peut amener une nouvelle réflexion sur le cas de l'agglomération grenobloise : pourquoi ne pas adopter ces outils, et en faire la promotion, à l'échelle locale ? En plus de sa gratuité, le libre porte en lui l'idée de faire d'internet un bien commun et un espace démocratique. Son développement et son fonctionnement, par communautés d'utilisateurs, font des logiciels libres un terrain d'expression collectif qui s'oppose à une vision du numérique toute entière tournée vers la rentabilité, le profit, et l'appropriation.

S'il ne résorberait pas à lui seul la vaste problématique de la fracture numérique, le libre permettrait néanmoins une réelle diminution des coûts d'équipements, loin d'être négligeable pour beaucoup de ménages. Néanmoins le développement du logiciel libre à l'échelle de l'agglomération doit être accompagné d'une politique ambitieuse de formation à ces nouveaux outils. L'apprentissage, dès le plus jeune âge, de l'utilisation de logiciel « *open source* » ainsi que la formation des publics compétents ou non en matière informatique devraient être menés de front. Il ne s'agit pas de déplacer les inégalités sur un nouveau terrain mais bien de se donner les moyens de les résorber efficacement.

La Metro pourrait ainsi :

- **équiper ses propres services de logiciels libres** et encourager les communes de l'agglomération à en faire de même.
- Plus ambitieux encore, **l'utilisation de logiciels libres par toutes les écoles primaires de la Metro** nous semble représenter une superbe opportunité tant d'un point de vue pédagogique que financier.

- **Proposer des formations aux logiciels libres** pour l'ensemble de la population de la Métro.



Nous avons exposé ci-dessus les points d'aboutissement de nos réflexions sur les inégalités numériques, entre théorie et pratique. Nous avons vu comment la perception que l'on peut avoir d'un problème influe sur les solutions que l'on propose. Penser différemment les inégalités numériques, c'est imaginer de nouvelles modalités de résolution du problème.

Nous allons à présent faire de même en nous saisissant de la question de l'ouverture des données publiques dans l'agglomération grenobloise.

Partie 2 : Ouvrir les données dans l'agglomération: opportunités et risques

En parallèle à notre objectif de réaliser un diagnostic des inégalités dans les usages du numérique au sein de l'agglomération grenobloise, nous nous sommes penchés sur le projet d'ouverture des données publiques de la Métro. Ce projet ambitieux comprend la publication mais également l'appropriation et la réutilisation citoyennes des données publiques détenues par la Métro.

Le développement du numérique et du web a entraîné une augmentation du volume des données disponibles ainsi qu'une amélioration de leur accessibilité. L'idée de la démarche d'ouverture des données publiques est de combiner l'essor du numérique à la publication de données publiques sur le web. Cette ouverture doit permettre de développer de nouveaux services pour les citoyens et de créer de nouveaux usages à l'égard de ces données, d'où l'importance d'aborder cette problématique dans le cadre d'une réflexion sur la fracture numérique dans les usages. Les questions de la fracture numérique dans les usages et de l'ouverture des données publiques sont en effet étroitement liées dans le sens où la publication, ainsi que l'appropriation et la réutilisation des données publiques passent par un usage du numérique. Leur mise à disposition doit donc nécessairement s'accompagner d'une réflexion quant aux enjeux sociétaux soulevés.

I. « L'*Open-data movement* » : de quoi parle-t-on?

1) QU'EST-CE QUE L'OPEN DATA ?

L'Open Data ou l'ouverture des données publiques désigne un mouvement consistant à donner la capacité aux citoyens d'être informé sur la vie de la cité en publiant les données publiques qui ont été collectées par les impôts. Les données publiques désignent des données non-nominatives, ne relevant ni de la vie privée ni de la sécurité et ayant été collectées par les organismes publics. Elles sont définies par la loi comme une information produite ou reçue par l'Etat, les collectivités territoriales, les autres personnes de droit public et les personnes de droit privé dans le cadre de leur mission de service public (FONDATION INTERNET NOUVELLE GENERATION, 2011). Les personnes de droit privé chargées d'une mission de service public produisent et détiennent donc des données pouvant être qualifiées de publiques. Les démarches d'ouverture des données publiques consistent donc à publier des données brutes, c'est-à-dire pas encore exploitées ou traduites, sur le web dans des licences et des formats permettant leur réutilisation. Il a été démontré que cette démarche apporte des bénéfices en termes d'efficacité et en termes financiers. Elle permet d'avoir un accès facile et direct aux informations et aux données publiques pour les citoyens et tout acteur public ou privé.

L'ouverture des données publiques implique à la fois l'idée d'une publication des données collectées dans le cadre de mission de service public mais également l'idée d'une réutilisation de ces données par les citoyens, associations, entreprises ou autre. Pour illustrer ce mouvement de publication et de réutilisation des données, nous pouvons citer l'exemple de Paris qui a rendu public les espèces d'arbres¹ présents dans la ville et les trottoirs accessibles aux fauteuils roulants. Ces données peuvent être utiles aux personnes présentant des allergies ainsi qu'aux personnes handicapées. Elles peuvent être réutilisées par des développeurs pour concevoir des applications mobiles ou internet.

2) UN ENJEU POLITIQUE ET UN ENJEU ECONOMIQUE

Cette démarche d'ouverture des données trouve ses origines dans le domaine scientifique en 1995 (PEUGEOT, 2010). En effet, les scientifiques voulaient favoriser l'essor d'une recherche coopérative puisque de nombreux thèmes de recherche, notamment ceux en rapport avec l'environnement, commençaient à revêtir une dimension transnationale à cette époque là. L'ouverture des données du secteur public est une démarche ayant commencé au début des années 2000 et repose essentiellement sur deux approches.

Selon les tenants de la première approche, l'objectif d'ouverture des données publiques répond au besoin d'assurer une plus grande transparence de l'action publique. Elle donne un nouvel outil aux administrés pour contrôler leurs administrations et constitue ainsi une avancée démocratique. Cette approche souligne que les données publiques sont collectées avec l'argent des contribuables et

¹ <http://www.govdata.eu/samples/paris/parisarbreseu.html>

qu'il est donc normal qu'elles soient accessibles et utilisables par tous. Les pouvoirs publics doivent faire preuve « *d'une meilleure qualité démocratique et d'une plus grande transparence* » (PEUGEOT, 2010). Selon Nathalie Kosciusko Morizet, l'idée serait entre autre d'obliger « *chaque collectivité territoriale à plus de transparence dans ses comptes, son niveau d'endettement* »¹. La libéralisation des données publiques doit également être vue comme un moyen de valoriser l'action des élus et de créer une nouvelle forme de service public aux citoyens.

La deuxième approche soutient que l'ouverture des données publiques est un facteur d'innovation et un moyen de renforcer le tissu économique. Le secteur privé doit aider les pouvoirs publics à construire des nouveaux services afin de simplifier la vie quotidienne des citoyens en exploitant les données publiques. Cette exploitation est un facteur d'innovation puisqu'elle constitue une source d'emplois, de dynamisme économique et d'amélioration de la connaissance grâce à la superposition et au croisement des connaissances.

3) CONTEXTE LEGISLATIF : DE L'EXIGENCE DE TRANSPARENCE A LA REUTILISATION

Le cadre législatif de ce mouvement d'ouverture des données publiques voit ses prémises avec la loi du 17 juillet 1978 portant sur l'amélioration des relations entre l'administration et le public². Cette loi vise à améliorer la transparence des administrations ainsi que l'accès des citoyens aux documents administratifs. Les initiatives d'ouverture des données publiques doivent être vues comme une prolongation des politiques d'accès du public aux documents administratifs.

Par la suite, avec la directive européenne de 2003 portant sur la réutilisation des informations du secteur public³, l'Union Européenne a montré sa volonté de développer le marché de l'information publique, porteur de croissance économique. Il est important de noter que l'Union Européenne a accordé, par cette directive, un rôle prépondérant aux entreprises dans cette démarche de réutilisation des données publiques et a encouragé une synergie entre public et privé. Elle a laissé du ressort des Etats ou des organismes publics concernés le choix de publier de manière gratuite ou payante les données, ce qui n'est pas sans influence puisque le caractère payant d'une démarche de ce type défavorise les petites entreprises et les startups. Cette directive européenne a été transposée dans le droit français par l'ordonnance du 6 juin 2005 relative à la réutilisation des données

¹ LÉLOUP, D. NUNES, E. « *Nathalie Kosciusko-Morizet veut une opération transparence des données publiques* », *Le Monde*, 16/11/11, en ligne sur [lemonde.fr](http://www.lemonde.fr). URL : http://www.lemonde.fr/politique/article/2011/11/16/nathalie-kosciusko-morizet-veut-une-operation-transparence-des-donnees-publiques_1604708_823448.html

² *Loi n°78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal*

³ *Directive 2003/98/CE du Parlement européen et du Conseil du 17 novembre 2003 concernant la réutilisation des informations du secteur public (publication au JO de l'UE le 31/12/2003)*

publiques¹. Cette ordonnance instaure un régime juridique prévoyant la réutilisation des informations publiques et vient modifier et compléter la loi du 17 juillet 1978.

Pour résumer, au niveau législatif, faire usage des données de l'administration et des collectivités est devenu progressivement un droit au même titre que l'accès aux documents.

4) *VERS UNE FRACTURE DES DONNEES (« DATA DIVIDE »)*

Le mouvement d'ouverture des données publiques a commencé à être théorisé au même titre que celui du développement du numérique. D'une part, des auteurs soutiennent que l'ouverture des données donne et renforce le pouvoir de chacun (BERNERS-LEE, 2009)². D'autre part, bien que les bénéfices d'une telle ouverture ne puissent pas être niés, de nombreux auteurs pointent du doigt les inégalités induites par ce type de démarche. Selon eux, il existe un lien théorique entre la fracture numérique et ce qu'ils appellent la « *data divide* », que nous traduirons par fracture des données. Selon les tenants de la théorie de la « *data divide* », tout le monde n'a pas accès aux infrastructures numériques et donc aux données publiées mais également tout le monde n'est pas égal quant aux compétences et ressources nécessaires à l'exploitation de ces données. Tout comme la fracture numérique, la fracture des données ne se résorbera pas par le simple fait de donner accès aux infrastructures et aux données à tous les citoyens. Ils développent le concept « *d'usage effectif* » (GURSTEIN, 2011) pour distinguer l'opportunité d'avoir accès à des données grâce aux technologies de la communication et de l'information de l'opportunité d'avoir un usage effectif de ces informations. En clair, l'ouverture des données publiques visent à rendre accessibles les données à tous les citoyens mais cette publication est problématique puisqu'elle implique un usage de ces données et que cet usage est conditionné par les ressources et compétences des personnes. Pour les tenants de cette théorie, l'ouverture des données publiques profite aux personnes possédant le plus de ressources financières et éducatives et délaisse donc les populations les plus démunies et pauvres.

5) *L'OPEN DATA : UN MOUVEMENT INTERNATIONAL*

En France, la problématique de l'ouverture des données publiques a été fortement explorée dans le cadre du rapport issu des travaux du groupe « Experts Numérique » sur l'amélioration de la relation numérique à l'utilisateur (février 2011). Le gouvernement français a créé la mission ETALAB chargée de mettre en place un portail de données ouvertes et publiques. Ce portail, prévu pour décembre 2011, servira entre autre pour l'évaluation des politiques publiques. Pour Franck Riester, député-maire et pilote du groupe d'experts du numérique, « *l'ouverture des données publiques est un formidable outil : un outil au service de la transparence de l'Etat, un outil au service de l'évaluation*

¹ Ordonnance n°2005-650 du 6 juin 2005 relative à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques (publication au JORF n°131, 7/06/2005)

des politiques publiques, facteur d'optimisation de la dépense publique » (PECRESSE et RIESTER, 2011)¹.

L'ouverture des données publiques est un mouvement mondial et européen et pas seulement national. Barack Obama a initié la démarche en 2009 et a appelé les institutions publiques à publier leurs données dans un souci d'amélioration de la transparence, de l'efficacité et de la responsabilité des acteurs publics (VERDIER, 2011)². Pour le président Obama, cette démarche est facteur d'innovation et de dynamisation de l'économie. Ce mouvement d'ouverture des données publiques a été également initié par le Royaume-Uni en 2010 sous l'impulsion de Tim Berners-Lee avec la création du « World Wide Web ».

Avant d'ouvrir les données publiques à la Métro, il est nécessaire de s'intéresser aux expériences existantes, c'est pourquoi nous avons réalisé un benchmark des principales expériences existantes afin de pointer les différentes modalités d'ouverture des données.

¹ « Valérie Péresse et Franck Riester s'expriment sur l'ouverture des données publiques ». En ligne sur le blog de la mission « ETALAB » sous l'autorité du Premier Ministre chargé de l'ouverture des données publiques et du développement de la plateforme française OpenData, 26 septembre 2011. URL : <http://www.etalab.gouv.fr/5-index.html>

² VERDIER, H. « Open Data, numérique, startups : l'administration Obama accélère ». En ligne sur le blog d'Henri Verdier, 7 février 2011. URL : <http://www.henriverdier.com/2011/02/open-data-numerique-startups.html>

II. Benchmarking des expériences françaises et étrangères

L'étude des expériences déjà menées permet d'obtenir une vision relativement complète des enjeux qui sont au cœur de l'« *open data movement* ». La politique d'ouverture des données publiques grenobloises peut s'inspirer des cas issus de pays qui ont lancé ce type de plateforme bien avant la France. Ainsi, des mouvements de libération des données sont apparus plus ou moins simultanément aux Etats-Unis, au Royaume-Uni mais également au Danemark, en Finlande et en Australie. New York fait, par exemple, office de pionnier dans le développement d'applications à partir des données publiques grâce à la mise en place d'un concours qui a réuni un grand nombre de développeurs innovants. Le Royaume-Uni est également aux avant-postes sur l'utilisation des données publiques par l'intermédiaire d'un site mis en place par l'Etat.

Comme nous l'avons dit précédemment, ce mouvement est porté par deux principaux courants de pensée. Le premier est représenté par un réseau d'acteurs militant pour une démocratie participative et pour une meilleure transparence des pouvoirs publics. Le deuxième, qui influence notamment la directive de l'Union Européenne sur le sujet, met en avant le caractère stimulant de l'open data pour l'innovation et l'économie locale.

Le gouvernement britannique semble avoir intégré cette problématique dans sa démarche en mettant librement à disposition ses données.

1) ROYAUME-UNI, UNE EXPERIENCE ENCOURAGEANTE

Au Royaume-Uni, la démarche semble être une vraie réussite, car elle associe les objectifs démocratiques et économiques. De plus, elle est particulièrement intéressante à étudier car c'est l'expérience la plus aboutie en Europe et donc la seule qui permette d'avoir un vrai retour sur expérience. Le site du gouvernement britannique a ainsi mis en ligne plus de 6000 jeux de données, rassemblées grâce au concours de 23 organismes publics.

Un critère déterminant pour observer la dynamique de ce mouvement est d'observer le nombre d'applications créées grâce à ces jeux de données. En effet, il est possible pour les créateurs d'application, de présenter, s'ils le souhaitent, leurs applications par l'intermédiaire d'une vitrine sur le site du gouvernement. Cette galerie ne présente qu'une petite partie des applications créées, mais elle permet malgré tout d'obtenir un échantillonnage.

En 2010 (c'est-à-dire 7 mois après l'ouverture des données), il y avait déjà 68 applications présentées dans cette galerie (PEUGEOT, 2010). L'analyse des thèmes abordés par les applications souligne la réussite du projet. Les thèmes sont très diversifiés et recouvrent des champs d'application très variés (PEUGEOT, 2010). Les applications destinées à améliorer la vie démocratique et la transparence de l'Etat représentent 18% des applications API¹ recensées. Parmi ces initiatives,

¹ *Application Programming Interface (interface de programmation ou interface pour l'accès programmé aux applications) : ensemble de fonctions permettant d'accéder aux services d'une application, par l'intermédiaire d'un langage de programmation*

« MySociety », « TheStraightChoice » ou encore « TheyWorkForYou » illustrent bien cette tendance. Ces sites ont principalement pour but de favoriser l'appropriation par les citoyens de données relatives au pouvoir public. Par exemple, au Royaume-Uni, on peut désormais, comprendre où va précisément l'argent public, recevoir des alertes lors des consultations publiques ou encore télécharger les tracts et affiches scannés des candidats afin de comparer leurs positions.

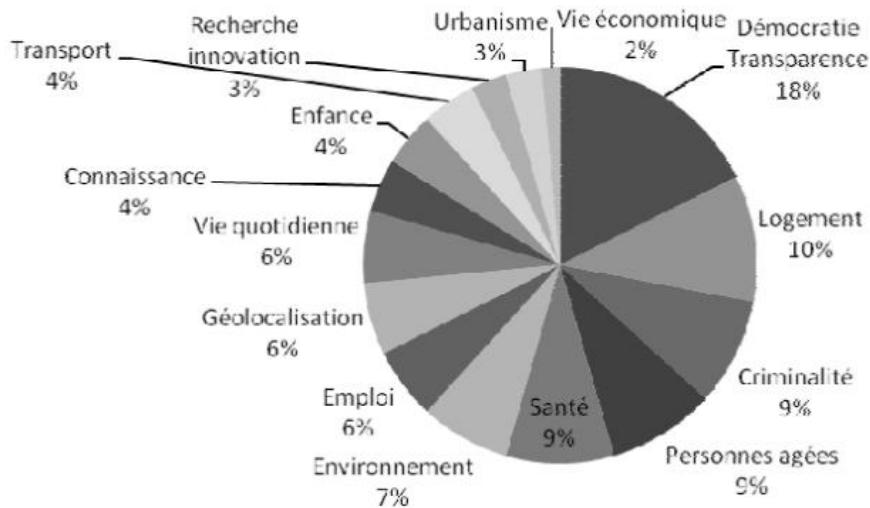


Figure 4 : Répartition thématique des applications, le 04/08/2010 (extrait de l'étude de Valérie Peugeot)

Il est intéressant de souligner un autre critère. Si l'on regarde les auteurs des applications, on remarque là encore une grande diversité qui souligne une appropriation plutôt équitable des données.

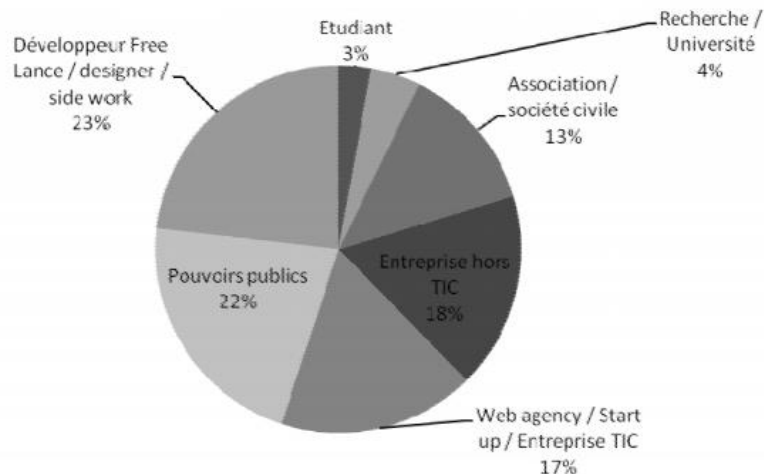


Figure 5 : Répartition des applications par auteur, le 04/08/2010 (extrait de l'étude de Valérie Peugeot)

L'analyse de Véronique Peugeot fait ressortir à ce stade des éléments essentiels. On note tout d'abord que les acteurs publics représentent 22% des applications présentées. L'administration publique découvre donc également de nouvelles utilisations des données et profite également de cette ouverture. Ensuite, on observe une équité dans la répartition des développeurs recherchant des objectifs d'intérêt général et ceux recherchant des intérêts économiques. Ainsi, un peu plus d'un

an et demi après le lancement de la plateforme du gouvernement britannique, le bilan semble positif et équilibré, aussi bien en termes d'ouverture démocratique qu'en termes de développement économique. Il reste malgré tout à élaborer une étude plus complète sur un échantillon plus vaste afin de juger du véritable poids de cette initiative dans le processus d'innovation des entreprises et de déterminer si les applications visant à dynamiser la vie démocratique sont réellement utilisées par le public.

2) EN FRANCE, UN PROCESSUS D'OUVERTURE ORCHESTRE PAR LES VILLES

(i) LE CONTEXTE FRANÇAIS

En France l'open data se développe avec la libération des données détenues par les villes. Cette démarche peut être issue d'un processus politique autonome comme pour Paris et Rennes ou bien être appuyé par la FING¹, comme pour les villes de, Montpellier, Marseille, Bordeaux ou Toulon.

Les choix politiques et le contexte local influent énormément sur la mise en place des politiques de mise à disposition des données. Nous allons voir dans un premier temps quels sont les principaux points, sujets à discussion, dans la mise en place d'une politique d'ouverture des données. Nous nous focaliserons ensuite sur l'exemple de Brest afin de dégager les principales étapes du processus.

Dans les différentes villes de France qui ont engagé une politique d'ouverture de leurs données, on retrouve plusieurs sujets communs de débat relatif aux modalités d'ouverture :

➤ La gratuité des données :

Si les villes de Paris, Rennes et Brest ont fait le choix de la gratuité des données quel que soit l'utilisateur, à Nantes, les pouvoirs publics ont été longtemps indécis sur la gratuité de l'accès aux données pour les entreprises. Sur ce point là, « rien n'est encore arrêté mais, a priori, les données seront en accès gratuit sauf pour les acteurs qui s'en serviront pour générer des revenus »² déclarait Frédéric Vasse, un conseiller en communication de la ville de Nantes. Une orientation qui allait à l'encontre même du principe d'ouverture, selon certains journaux ou associations spécialistes du numérique comme Numérama ou LiberTIC, qui pensent que la libération des données est une formidable opportunité pour le développement de start-up innovantes et pour la diversification des PME. Finalement, Nantes Métropole a ouvert il y a peu un site qui donne gratuitement accès aux données, y compris pour les acteurs économiques.

Pour être vraiment efficace au niveau économique, il semblerait qu'il faille mettre le moins de freins financiers possibles à l'utilisation de ces données, sous peine de laisser cet usage seulement aux grandes entreprises disposant de moyens pour les acheter comme le souligne Ed Frygofle, un des créateurs de Nestoria qui est un des plus gros sites de renseignement sur l'immobilier en Europe.

¹ Fondation Internet Nouvelle Génération

² LE-BRIGAND, J. « Nantes va ouvrir ses données publiques », En ligne sur La Gazette, 17 février 2011. URL : <http://www.lagazettedescommunes.com/56429/nantes-va-ouvrir-ses-donnees-publiques/>

« Le problème, c'est qu'au moment où nous nous sommes créés, les droits de la licence pour utiliser la base de données de Royal Mail étaient tellement élevés qu'aucune start-up ne pouvait se les payer ».

Ainsi, il semble que le fait de rendre payantes les données soit particulièrement discriminant pour les petites structures et qu'il atténue le dynamisme recherché dans la démarche d'ouverture.

➤ **Le format des données :**

Ce débat est essentiel car il concerne le format numérique des données et l'issue de celui-ci conditionne le type d'utilisation qui peut en découler. Certaines associations ont fait notamment remonter qu'un certain nombre de données publiques nantaises n'étaient disponibles qu'au format propriétaire XLS (c'est-à-dire au format Excel de Microsoft Office). D'une part, cela pose un problème de discrimination envers les utilisateurs, et d'autre part, « le propriétaire de ce format peut restreindre l'utilisation ou intimider juridiquement les développeurs des applications »¹. **Le format des données doit donc être libre et ouvert afin d'éviter toute forme de discrimination à l'accès aux données et pour optimiser le développement des applications.**

➤ **La licence d'utilisation :**

L'enjeu est ici de déterminer le statut légal des données. La FING a produit dans son guide pratique sur l'ouverture des données une liste des différentes licences existantes². Certaines villes, comme Paris, ont fait le choix de l'Open Database Licence de l'Open Knowledge Foundation. La ville de Brest, quant à elle, suggère l'utilisation de la licence Etalab, « une licence qui promeut la réutilisation la plus large en autorisant la reproduction, la redistribution, l'adaptation et l'exploitation commerciale des données »³. Ce type de licence permet une diffusion et une réutilisation facile des données et met ainsi peu de freins à leur appropriation. D'autres, en revanche, encadrent plus strictement la réutilisation et permettent de faire payer les données.

Il semble que dans la plupart des cas, les villes ont choisi des modalités relativement ouvertes pour mettre en place leur politique. Elles ont limité les freins à l'accès des données par leur gratuité et la diversité de leur format ainsi qu'en favorisant leur réutilisation grâce à des licences ouvertes.

Nous allons maintenant développer, à travers l'exemple de Brest, l'ensemble des étapes qui permettent la mise en place d'une stratégie d'ouverture des données publiques.

¹ « La gratuité des données publiques encouragée par data.gouv.fr », en ligne sur Regards Citoyens, 27 mai 2011. URL : <http://www.regardscitoyens.org/la-gratuite-des-donnees-publiques-encouragee-par-data-gouv-fr/>

² Guide pratique de l'ouverture des données publiques territoriales : guide à l'usage des territoires et de leurs partenaires. FING, Version de travail n°1, janvier 2011. p. 43

³ Extrait du site ETALAB, consulté le 24 novembre 2011, URL : <http://www.etalab.gouv.fr/pages/licence-ouverte-open-licence-5899923.html>

(ii) *ETUDE DE CAS : PRINCIPALES ETAPES DU PROJET D'OUVERTURE DES DONNEES PUBLIQUES POUR BREST METROPOLE :*

Cette étude de cas s'appuie sur un entretien que nous avons réalisé avec le responsable Open Data de la ville de Brest¹. Le déroulement du projet brestois s'est fait suite à une volonté politique forte du Conseil Communautaire pour développer les outils numériques dans la ville. L'évolution s'est faite selon les étapes suivantes :

- a. Le projet est issu d'une initiative politique démarrant en 2009 et reposant sur l'idée que les **données géographiques et numériques sont un bien commun**. Le capital informationnel fait partie d'un patrimoine construit avec les impôts et qui, par conséquent, appartient à tous. Il n'a donc pas vocation à être secret mais à être ouvert dans toutes ses dimensions.
- b. L'ensemble a abouti à **une proposition au Conseil Communautaire qui a donné lieu, dans un premier temps, à une décision d'ouverture des données géographiques en Mars 2010**. La Direction Générale a été saisie par un élu pour nommer Arnaud Willaime correspondant Open Data, afin qu'il fasse des propositions techniques. L'ensemble des autres données (environnementales, transport, éducation, finance, etc.) a également vocation à être ouvert.
- c. **Réalisation d'un travail d'information et de sensibilisation des acteurs internes**. Dans des réunions dites de visibilité pour les fonctionnaires, le correspondant Open Data explique en quoi consiste l'Open Data, le cadre juridique, le coût et les avantages que le territoire pourrait en tirer.
- d. **Sensibilisation des élus** à ces questions dans le cadre de la réalisation par le correspondant Open Data et le Directeur de la Communication d'un exposé détaillé le 17 décembre 2011 auprès de l'ensemble des élus. Ceux-ci débattent puis décideront d'une stratégie pour le territoire et d'un positionnement marketing. Par la même occasion, un correspondant du monde industriel du territoire témoignera de l'intérêt des PME innovantes ou des grandes entreprises pour créer des services à valeur ajoutée à partir des jeux de données ouverts.
- e. **Le projet sera présenté aux élus** sous la forme d'un document synthétique de quelques pages, avec une **proposition de stratégie technique et financière** (sur les coûts, moyens, choix de plateforme, licence etc.). Un emploi sera dédié à l'Open Data pour correspondre avec des PME et autres acteurs.
- f. **Le projet reviendra ensuite au correspondant Open Data pour sa réalisation**, à savoir : les démarches budgétaires pour l'élaboration du budget 2012, l'inscription du projet dans le portefeuille de projets techniques de la direction de l'information et la sélection des données publiables parmi les données disponibles.
- g. **Sensibilisation des citoyens**. A ce jour, Brest Métropole a expérimenté le service sur deux typologies de territoires différentes : un territoire urbain de l'agglomération et un territoire plus rural. Les campagnes de communication n'ont été que locales jusqu'à présent. Le développement d'une campagne de communication plus globale et offensive se fera sur des applications déjà peaufinées.

¹ Entretien : Arnaud Willaime

h. Janvier – Février 2012 : début de la phase opérationnelle du projet.

On peut dégager plusieurs enseignements de ce processus. Tout d'abord, le travail à réaliser en amont doit être préparé et clarifié. A Brest, cela s'est traduit par la désignation d'un responsable Open Data. Le principal avantage est que cela permet de coordonner de manière cohérente les stratégies de sensibilisation pour les différentes parties prenantes. Or, la sensibilisation et la communication auprès de ces acteurs (élus, fonctionnaires, citoyens, entreprises, associations) sont des composantes indispensables à une ouverture efficace des données. Ensuite, on peut supposer qu'une ouverture progressive des données faciliterait l'adaptation des acteurs et leur permettrait une meilleure appropriation. Ainsi, si la préparation a été précipitée, l'ouverture peut se faire par vagues successives afin de pouvoir faire aisément des travaux de réajustement.

Nous allons maintenant nous intéresser plus particulièrement au cas grenoblois en analysant les problématiques posées dans le cadre de l'ouverture des données par le prisme du milieu associatif local.

III. Impacts de l'ouverture des données publiques sur la société civile : l'avis des élus et des associations

Afin d'aller au-delà des présupposés concernant l'ouverture des données publiques, l'enquête réalisée auprès de quatre élus et de vingt associations de l'agglomération grenobloise permet d'avoir une idée plus précise des connaissances et avis de la société civile sur les différents enjeux liés à cette ouverture, notamment sur les gains, dangers et utilité de celle-ci.

❖ **Connaissance de l'ouverture des données publiques :**

Il est ressorti des entretiens que les connaissances préalables des personnes interrogées sur l'ouverture des données publiques sont très hétéroclites, aussi bien au niveau des élus que des associations. Environ deux personnes interviewées sur trois n'avaient pas entendu parler préalablement de l'ouverture des données, ne savait pas en quoi cela consistait et ce qu'un tel dispositif impliquerait. Si les associations spécialisées dans les TIC sont relativement sensibilisées à la question, il n'en est pas de même pour d'autres associations spécialisées dans l'aide aux personnes en situation de dépendance ou de réinsertion par exemple. Cependant, la plupart ont tout de même une idée générale de ce dont il s'agit et sont capables d'émettre un avis plus ou moins précis sur la question une fois le principe expliqué. Certains ont eu vent du processus lors de conférences¹, ou bien encore dans la vie de tous les jours. Parmi les personnes en mesure d'opiner sur le sujet, des enjeux clefs ont alors pu être dégagés des entretiens.

❖ **Enjeux de l'ouverture dégagés par les élus et associatifs :**

L'ouverture des données inspire un fort enthousiasme auprès des élus et des associatifs : ils y voient de nombreux gains et potentialités. Au-delà de l'engouement pour le dispositif d'ouverture, des craintes se font cependant fortement ressentir face aux éventuels risques qui en découlent. Certains acteurs se posent alors la question de l'utilité d'une telle ouverture.

1) *GAINS POTENTIELS ENVISAGES*

Parmi les potentialités dégagées par les élus et associatifs, les points revenant le plus fréquemment sont la possibilité d'une plus grande transparence au sein de l'agglomération, la facilitation de la vie en son sein, le développement du libre, ainsi que la possibilité de coopération renforcée entre partenaires publics et privés.

¹ Entretien : Centre social Teisseire-Malherbe (Hervé Vittoz)

(i) UNE PLUS GRANDE TRANSPARENCE

Une première potentialité résiderait dans la plus grande transparence au niveau de l'activité de la collectivité territoriale. Selon des membres de DémoTIC, association spécialisée dans l'usage des TIC, ces données appartiennent aux citoyens puisqu'elles ont été collectées à partir de financements publics¹. Il serait donc primordial que les habitants de l'agglomération y aient accès. Ceci permettrait d'aboutir à une plus grande transparence de la collectivité. Cet avis est partagé par un conseiller municipal : « *si l'ouverture est un principe, il faut tout ouvrir* »², sans pour autant toucher aux données à caractère personnel ou de « secret défense ». Une telle transparence permettrait d'aller vers plus de fiabilité des données et de « *corriger les erreurs dans les bases de données* »³. En effet, tous les documents requis pour la mise en place d'une politique publique ou encore relatifs à la fiscalité et les transports seront rendus disponibles aux citoyens. Ceci pourrait avoir un effet positif sur l'activité politique et faciliter la vie au sein de l'agglomération.

(ii) FACILITER LA VIE AU SEIN DE L'AGGLOMERATION :

La France a longtemps accumulé du retard en matière d'accès aux documents administratifs⁴ et malgré la création de l'Observatoire des finances et des politiques publiques afin de favoriser l'accès à ces documents, la plupart des personnes enquêtées s'accordent sur le fait qu'une ouverture globale des données publiques permettrait de simplifier le quotidien des personnes dans l'agglomération⁵.

Les personnes issues du milieu associatif de la « dépendance », telles que les personnes âgées ou à mobilité réduite sont parmi celles qui voient le plus un intérêt pratique direct à l'ouverture des données. Avoir accès aux données publiques permettrait d'éviter les démarches administratives qui se font uniquement au guichet : « *les personnes déficientes visuelles peuvent préparer leurs démarches depuis chez elles, mais aussi prévoir leurs trajets* »⁶, raconte un membre de l'association de personnes mal et non voyantes. De plus, les associatifs⁷ nous ont fait part de leur souhait de numérisation des panneaux d'affichage des mairies, qui contiennent diverses informations relatives à l'urbanisme, à l'état civil, etc. Ne pas avoir à se déplacer pour les consulter inciterait selon eux les citoyens à prendre connaissance de ces données jusqu'ici trop souvent ignorées.

L'ouverture des données publiques serait alors bénéfique pour deux publics différents : au citoyen-usager pour obtenir des informations générales, mais aussi pour le milieu associatif, qui a besoin de

¹ Entretien : Demo-tic (M. Chancel, S. Chopin et F. Lagrange)

² Entretien : G. Kuntz

³ Ibidem

⁴ Entretien: ODTI (C. Jacquier)

⁵ Ibidem

⁶ Entretien : AVH (Brigitte Bruas)

⁷ Entretien : APF (Dzung Tadouy)

données spécifiques pour mener une action effective¹. Le partage de l'information favoriserait en ce sens l'intelligence collective.

(iii) LE DEVELOPPEMENT DU LIBRE DANS LA COLLECTIVITE :

Il est apparu au cours des entretiens que pour nombre de nos interlocuteurs, et en particulier ceux des spécialistes de la question du numérique, l'ouverture des données publiques allait de pair avec le développement de l'informatique dit « libre » dans la collectivité. Nous entendons par logiciel libre : liberté d'utilisation, d'accès au code source, de distribution et de modification de celui-ci. On comprend aisément en quoi cette vision du numérique comme bien commun à la société va dans le sens donné au processus d'ouverture des données publiques. Pour certains, cette politique du libre n'est pas sans danger : « *Open data - Open source : même combat, mêmes difficultés!* »². Cependant la majorité des personnes rencontrées ayant évoqué le sujet se sont révélées très enthousiastes, à l'image de l'association DémoTIC ou encore de la SCOP La Péniche, qui souligne l'importance pour le processus d'être « *ouvert et libre* ».

(iv) IMPLICATION COMMUNE DU PUBLIC ET DU PRIVE :

L'ouverture des données publiques dans l'agglomération grenobloise constituerait une opportunité de travail en commun pour les divers acteurs présents sur le territoire.

En effet, il serait intéressant d'ouvrir les données publiques à condition que celles-ci soient valorisées³. Les données brutes n'ont en effet pas un grand intérêt en soi pour le grand public et sont difficiles à interpréter⁴. Or, la collectivité ne dispose que de très faibles moyens financiers et techniques afin de procéder à ce travail colossal et elle se voit alors dans l'obligation de déléguer le travail de création d'applications à d'autres acteurs, souvent issus du privé. Il apparaît indispensable de mettre en place des partenariats de travail, impliquant à la fois des acteurs issus du public et du privé. La mise en commun d'informations publiques entre usagers peut également être bénéfique et déboucher sur de nouvelles idées et solutions : « *L'ouverture des données publiques peut faire émerger des tas de besoins et des tas de solutions* »⁵. Or, cette plus value reste pour l'instant confidentielle, faute de vecteur de diffusion, bien que l'information soit publique.

L'« or noir » que constituent les données publiques pourrait permettre de développer le tissu économique local. Cette idée transparaît fortement dans les entretiens réalisés auprès du chargé Opendata de la Ville de Brest et auprès des associations spécialisées dans les TIC telles que Demo-tic. Cependant, l'usage ne doit pas se fonder sur un aspect commercial⁶. Un élu¹ pose aussi la question

¹ Entretien : ADTC (Antoine Jammes)

² Entretien : Cédric Bellan

³ Entretien : bibliothèque Teisseire (Doriane Dagry)

⁴ Entretien : APF (Dzung Tadouy)

⁵ Entretien : ADTC (Antoine Jammes)

⁶ Entretien : La Péniche

de la réciprocité dans l'ouverture des données des entreprises, si celles-ci peuvent avoir accès gratuitement aux données publiques. Avoir accès aux informations publiques et privées, en matière de transport par exemple, permettrait de développer des applications plus complètes et donc plus utiles aux utilisateurs.

Il ressort donc clairement de l'enquête menée auprès des élus et associations de l'agglomération grenobloise que les personnes sont conscientes des enjeux positifs qui pourraient découler de l'ouverture des données publiques, allant d'une transparence accrue à la simplification de la vie des citoyens, en passant par le développement du libre et par une coopération entre acteurs publics et privés. Cependant, de nombreuses craintes envers cette ouverture se font ressentir.

2) CRAINTES RESENTIES ET RISQUES ENVISAGES

Tous les enquêtés disposant de connaissances préalables sur l'ouverture des données ont immédiatement perçu des risques à l'ouverture des données publiques. Ces craintes concernent principalement le bien-être des citoyens et le respect de la vie privée – d'où la réflexion autour du choix des données à ouvrir et des outils à utiliser. Enfin, les entreprises privées pourraient abuser de l'accès aux données publiques et l'ouverture des données pourrait aussi contribuer à renforcer la fracture numérique dans l'agglomération.

▪ L'enjeu du bien-être du citoyen et du respect de la vie privée

Les collectivités territoriales ont pour mission de veiller au bien-être des citoyens et dans cette optique, la loi relative à l'ouverture des données publiques stipule qu'il est interdit de rendre publiques des données à caractère personnel ou secret défense. Malgré ces garanties, des doutes sont émis par les élus et associations de l'agglomération autour de l'ouverture des données.

La crainte d'être surveillé est forte, notamment par l'intermédiaire des applications de géoréférenciation via l'utilisation des Smartphones. Un enquêté affirme qu'il n'aimerait pas utiliser un Smartphone dans ces conditions et qu'il convient d'être prudent. De plus, les personnes interviewées, en particulier les associations liées aux thématiques de la dépendance et de la réinsertion sociale, se montrent sceptiques au sujet de la libération des données relatives aux quartiers inaccessibles aux handicapés ou bien encore aux quartiers sensibles : « *Une stigmatisation, c'est possible* »². Par crainte de non respect de la vie privée, certains associatifs ont fait part de leurs incertitudes concernant les applications développées par des agents privés.

¹ Entretien : Cédric Bellan

² Entretien : APF (Dzung Tadouy)

▪ L'exploitation des données publiques par le privé

Bien que reconnaissant des bénéfices que pourrait induire la création d'applications par des organismes privés, la réflexion des personnes interviewées se concentre d'abord sur le contrôle de l'information : « *La Métro accepterait-elle de laisser des acteurs privés développer des applications privées si elle n'a plus la confirmation de la véracité de toutes ces informations ?* »¹. La fiabilité de l'information doit en effet être maximale et un contrôle des informations diffusées, ainsi que des applications qui en découlent, se doivent d'être irréprochables. Cela demande un travail important de la collectivité et donc un besoin non négligeable de financements.

De plus, les enquêtés se méfient de l'exploitation des données publiques à des fins commerciales. Il apparaît évident que bien que les collectivités disposent de peu de moyens, les organismes privés ne doivent pas être les seuls à s'en saisir² : « *Il est indispensable de déterminer dans quel but cette ouverture sera faite. Sinon ce sera forcément les entreprises qui iront plus vite que la collectivité dans l'utilisation des données* »³.

Beaucoup d'interviewées préconisent de prendre garde aux détournements économiques comme la publicité sur les Smartphones par exemple⁴. Se pose alors la question de la réciprocité : « *Pourquoi serait-ce toujours au secteur public de payer pour des bénéfices privés? Quel retour pour les collectivités?* »⁵. En effet, l'exploitation de l'ouverture des données par des agents privés pourrait entraîner un accroissement des inégalités numériques.

▪ Une possible aggravation des inégalités numériques

La question de l'aggravation des fissures numériques suite à une ouverture des données semble moins évidente pour les élus et représentants des associations. Les avis sont très hétérogènes. Pour beaucoup, il est difficile de distinguer un lien direct entre la fracture numérique et l'ouverture des données⁶. Pour nombre d'interviewés, l'ouverture des données n'aura aucune incidence sur le fossé numérique : « *Au contraire, rien ne changera par rapport à la démocratie locale où toutes les données sont déjà disponibles sur les panneaux d'affichage* »⁷. En outre ce n'est pas le fait de rendre accessibles des documents au format numérique uniquement qui aura un impact sur la fracture car les évolutions technologiques sont constantes. En effet, les supports évoluent rapidement à notre

¹ *Ibidem*

² *Ibidem*

³ *Entretien : Maison des Associations de Grenoble (Bruno Boyer)*

⁴ *Entretien : G. Kuntz*

⁵ *Entretien : Cédric Bellan*

⁶ *Entretien : Centre social Teisseire (Hervé Vittoz)*

⁷ *Entretien : Annie Mouraille*

époque et nous ne sommes donc pas en mesure d'anticiper ce qu'il en sera dans les années à venir¹. Les innovations commencent toujours avec les moyens techniques qui ne sont pas accessibles à tous, mais qui supposent une progressive démocratisation de l'utilisation des Smartphones². « *Si on met à disposition un contenu qui intéresse les gens, il s'en trouvera toujours qui développeront les supports adéquats* »³.

Pour d'autres, la situation mérite une réelle réflexion et les risques d'aggravation des inégalités face au numérique sont réels. Le processus croissant de numérisation des services est effectué « *sans forcément s'assurer que les gens puissent en bénéficier. Or l'objectif est de faire en sorte d'impliquer le citoyen* »⁴. Cette contradiction souligne le risque de freiner l'usage de certaines données à cause de leur difficile accessibilité⁵.

Une telle numérisation des services aurait pour conséquence une société à deux vitesses⁶ comme le remarquent les membres de l'ADTC, de Cyber Déclic et de Demo-tic. La population « pilote » pourrait alors aiguiller la population des « exclus » du numérique. « *Développer de nouvelles fonctionnalités pour ceux qui maîtrisent le réseau n'est pas préjudiciable pour les exclus* »⁷, mais serait au contraire une action complémentaire selon l'ADTC et Demo-tic.

Face aux nombreuses craintes de dérives de l'ouverture des données, et notamment de l'accroissement des inégalités, il est ressorti des entretiens avec les associations de réinsertion que les personnes les plus défavorisées ne seraient pas forcément intéressées par l'ouverture des données car elles ont des problèmes plus vitaux⁸. Ceci amène à réfléchir sur l'utilité des données publiques qui seront ouvertes.

¹ Entretien : Objectif zéro déchets (G. Oudjaoudi)

² Entretien : UFC Que Choisir

³ Entretien : Objectif Zéro Déchets (G Oudjaoudi)

⁴ Entretien : UFC Que Choisir

⁵ Ibidem

⁶ Entretien : Demo-tic (M. Chancel, S. Chopin et F. Lagrange)

⁷ Entretien : ADTC (Antoine Jammes)

⁸ Entretien : Centre social Teisseire (Hervé Vittoz)

3) *DES QUESTIONS QUI EMERGENT QUANT A L'UTILITE DE LA DEMARCHE D'OUVERTURE DES DONNEES PUBLIQUES*

Si toutes les personnes interviewées se positionnent globalement en faveur de l'ouverture, comme nous l'avons vu précédemment, de nombreux enquêtés ont soulevé la question de son utilité. Les élus ont déjà accès à un système d'intranet relativement performant et n'auraient donc pas besoin d'avoir accès aux données publiques brutes¹. Puisque les collectivités sont dans l'obligation d'ouvrir leurs données afin de respecter le cadre réglementaire, le processus aboutira, mais ne sera pas utile aux fonctionnaires². De plus, en ce qui concerne les citoyens, il ne serait pas utile « *d'ouvrir les données pour savoir où sont les places de parking, etc., il suffit d'une bonne communication de la Métro* »³. Les panneaux d'affichage des mairies ne sont en effet que très peu consultés par les habitants de l'agglomération. Certains affirment que l'ouverture ne conduira pas à une meilleure lisibilité des informations : « *il n'est pas sûr que tout informatiser nous permettra de mieux s'organiser* »⁴. Les collectivités procèderaient à l'ouverture seulement pour dire qu'elles l'ont fait. De plus, la question de l'utilité de l'ouverture des données se pose lorsque cela crée une nouvelle dépendance à l'accès au réseau.

Pour beaucoup, l'ouverture des données serait seulement un plus pour la Métro. Il serait préférable, dans un premier temps, d'améliorer l'accès au réseau et de généraliser l'accès au matériel informatique. Au-delà de l'accès matériel au numérique, les associations de transports ou de personnes à mobilité réduite accordent de l'importance à la nécessité de rendre accessible le réseau de transports en commun, les infrastructures, avant d'ouvrir les données publiques⁵. Cette idée est récurrente dans les enquêtes : une grande partie des acteurs rencontrés (et en particulier les spécialistes des TIC) prônent un renforcement de la formation au numérique et la facilitation de son accessibilité avant de généraliser l'ouverture des données.

Si les élus et associatifs sont parfois sceptiques quant à l'utilité de l'ouverture des données et expriment leurs craintes face aux dangers éventuels qu'un tel dispositif impliquerait, convient cependant de nuancer. Ils reconnaissent que l'ouverture des données entraînerait davantage de transparence et une organisation plus claire de la vie dans l'agglomération

Nous avons rendu compte ici des différents avis émis par les élus et les associations interviewés. Bien que l'ouverture des données ne fasse pas l'unanimité, elle n'est pas reçue avec hostilité. Les entretiens nous ont permis de souligner les espoirs et les craintes des acteurs. A partir de leurs discours nous aimerions avancer quelques idées.

¹ *Entretien : Annie Mouraille*

² *Ibidem*

³ *Ibidem*

⁴ *Entretien : Maison des associations (Bruno Boyer)*

⁵ *Entretien : APF (Dzung Tadouy)*

IV. Nos recommandations

Suite à notre travail d'entretien et de Benchmarking, nous souhaitons proposer des pistes de réflexion à la Métro sur les actions qu'elle pourrait initier.

COMMUNIQUER SUR L'OUVERTURE DES DONNEES PUBLIQUES

Comme nous l'avons évoqué précédemment, notre enquête sur l'ouverture des données publiques a été fortement limitée par une absence de connaissance de la grande majorité des élus et associations de l'agglomération sur la volonté de la Métro de diffuser les données publiques dont elle dispose et sur la nature de ces données. Il nous semble donc primordial d'**assortir l'ouverture des données avec une importante campagne de communication à destination de l'ensemble la population**. Cette campagne doit fournir des informations à la fois sur **les objectifs motivant la démarche et sur la nature des données concernées**, de manière à fournir d'une part des clefs de compréhension à l'usage des citoyens et d'autre part à rassurer ceux-ci sur la question du respect de la vie privée (exclusion des données nominatives).

SIMPLIFIER ET RENDRE LISIBLES LES DONNEES PUBLIQUES

« Il faut veiller à adapter les données et à les rendre compréhensibles par tous »¹.

Il est primordial de simplifier les données brutes de manière à ce que le citoyen se les approprie plus facilement, et ainsi favoriser une large diffusion de celles-ci. Pour cela, il nous paraît intéressant de mener plusieurs actions :

- **Développer des applications interactives qui synthétisent les multiples informations disponibles.** Pour un même thème, les informations sont parfois dispersées sur plusieurs sites web. Ce problème peut être résolu par la mise en place de *cartes multimodales* et de plateformes collaboratives de *géo-localisation* ou système d'information géographique (SIG) du type *OpenStreetMap* qui permettent de centraliser un maximum d'informations se ramenant soit à un même thème (transports, déchetteries, bruit, etc.), soit à plusieurs thèmes.
- **Proposer aux citoyens une version « allégée » des données**, différente de la version brute plus susceptible d'intéresser les développeurs d'applications. Il faut donc minimiser la quantité d'informations communiquées de manière à ne pas submerger le citoyen et mettre en forme ces informations pour les rendre facilement lisibles.

¹ Entretien : Gilles Kuntz

- **Ne pas aller vers l'informatisation intégrale des services publics et multiplier les vecteurs de diffusion des données**, afin de prendre en compte les inégalités face au numérique. Les moyens pouvant être déployés sont multiples : ouverture de guichets dans les administrations, de standards téléphoniques, utilisation du vecteur papier (panneaux d'affichage, tracts, etc.),...
- **Prendre en compte les personnes malvoyantes dans le processus d'ouverture des données** : il faut rendre l'information accessible sur les sites internet des institutions publiques et il est important de prendre en compte ce problème dès le début du processus si on ne veut pas exclure cette population des bénéficiaires de l'ouverture des données publiques.

IMPLIQUER LE CITOYEN DANS LE PROCESSUS D'OUVERTURE DES DONNEES PUBLIQUES

Pour impliquer et intéresser, il faut **développer des outils et applications interactifs** afin d'instaurer un dialogue entre citoyens et pouvoirs publics, de favoriser l'interaction entre les citoyens et de mettre en place un tissu citoyen co-construit via une incitation à la participation. Cela rejoint également les idéaux du numérique dit « libre », où chaque acteur a la possibilité de communiquer à l'ensemble du réseau les informations et solutions pouvant être utiles aux autres et ainsi de **co-construire un bien commun**. L'ouverture des données publiques est un formidable outil pour la démocratie, à condition de faire en sorte qu'elle s'en serve. Nous préconisons d'essayer de :

Permettre aux citoyens de faire remonter leurs propres renseignements pour compléter une base de données commune : il s'agit de compléter les modes de diffusion traditionnelle de l'information « du haut vers le bas » vers un mode de diffusion « du bas vers le haut ». On pourrait aussi envisager d'aller plus loin dans cette direction en passant à un mode de diffusion horizontal de l'information. Chaque acteur informerait alors l'ensemble des autres acteurs du réseau *via* la mise en place d'un véritable tissu de connexion citoyen.

LES BESOINS DES ASSOCIATIONS EN DONNEES PUBLIQUES

Dans le cadre de notre enquête, la Métro nous a demandé de recenser les besoins des associations en données publiques. Nous avons présenté les résultats de ce sondage dans un tableau (page suivante).

<u>Institutions Publiques</u>	Informations sur les politiques publiques en cours Documents et formulaires administratifs Possibilité de savoir de quelle administration on dépend Tableaux d'affichage des mairies (mariages, permis de construire)
<u>Services Publics</u>	Horaires et accès (y compris de la préfecture) Localisation des crèches et parcs de jeux pour enfants
<u>Transports</u>	Horaires, localisation des arrêts Disponibilité des vélos dans les Métro-Vélo Box et possibilité de réserver un vélo disponible
<u>Voirie</u>	Informations en temps réels sur les modifications de la voirie (travaux, etc.)
<u>Déchets</u>	Déchetteries : horaires, accès, type de déchets pris en charge Tri des déchets : taux de recyclage, informations sur les déchets pris en charge et sur la bonne manière de trier
<u>Risques</u>	Localisation des zones à risque : séismes, inondations, effondrements, nuisibles (termites, punaises de lit, etc.)
<u>Qualité de vie</u>	Informations en temps réel sur la qualité de l'eau Cartographie des montants de taxe foncière et d'habitation dans l'agglomération Cartographie du bruit dans l'agglomération
<u>Personnes à mobilité réduite</u>	Localisation des sanisettes/places de parking/... accessibles Localisation des lieux publics inaccessibles

Il nous semble important de souligner deux points sur ce tableau :

- Le **thème des transports** est celui majoritairement évoqué par nos interlocuteurs qui voyaient clairement les bénéfices qu'ils retireraient d'un accès facilité aux transports.
- La demande des **personnes à mobilité réduite** d'avoir plus d'informations sur les lieux publics qui sont **inaccessibles** plutôt que sur ceux qui sont facilement accessibles pour eux. Ce simple renversement de point de vue permettrait une amélioration du service rendu à moindres frais.

Suite à nos entretiens, nous avons également recensé la liste des applications que les associations trouveraient intéressantes d'avoir :

<u>Applications de géolocalisation</u>	<p>Géolocaliser les personnes en détresse afin de désengorger le service téléphonique du 115</p> <p>Géolocaliser les lieux culturels, les projets de quartier ainsi que les lieux de formation</p>
<u>Carte interactive ou multimodale</u>	<p>Carte interactive des zones à risques</p> <p>Une application ou carte multimodale sur les transports qui regroupe les données sur les bus, les tramways, le système de Métro Vélo voire sur le réseau d'autopartage.</p>
<u>Autres</u>	<p>Une application permettant d'échanger ou de donner du matériel usagé comme des vieux ordinateurs par exemple</p>

Nous avons ainsi pu évoquer quelques pistes de réflexions autour de ce qui pouvait être mis en œuvre par la Métro. Le principal écueil à ce travail de recensement des besoins fut souvent l'absence initiale de connaissance de la question de l'ouverture des données publiques. Nous nous sommes donc aussi fait les relais des réflexions de la Métro auprès des associatifs qui n'était pas suffisamment informés.

En dépit de cette difficulté, nous avons pu rassembler ici des éléments divers qui pourront nourrir la réflexion autour des modalités d'ouverture des données publiques.

Nous avons situé l'ouverture des données dans un cadre global, indispensable à notre réflexion, et au lecteur qui voudrait en savoir plus. Nous avons réalisé une étude de ce qui s'était déjà fait, tant au niveau national qu'international, afin de prendre la mesure des enjeux et d'exposer les retours d'expériences. Nous avons analysé le discours produit par les acteurs autour des perspectives, positives ou négatives, de l'ouverture des données. Ceci nous a permis finalement de proposer un ensemble de recommandations susceptibles de mettre en lumière les attentes et besoins des associatifs du Conseil de développement.

Conclusion

La politique du numérique à mettre en œuvre dans l'agglomération grenobloise qui est esquissée dans ce rapport sera, nous l'espérons, profitable à la METRO et à tous ses concitoyens.

La première partie de notre étude portait sur les inégalités d'usages du numérique. Sur ce point, nous avons contesté la notion de fracture, vision presque dichotomique entre les personnes sachant se servir des outils numériques et celles que l'on pourrait presque considérer comme « incompetentes en la matière ». La notion de fissures numérique semblerait alors plus appropriée que celle de fracture numérique. L'enquête menée auprès des associations a montré diverses maîtrises et donc usages du numérique. En effet, les citoyens utilisent le numérique pour de multiples finalités : insertion professionnelle, recherche d'informations générales ou spécialisées, divertissement etc. A partir de ce constat, nous avons dégagé deux grandes idées. Il semble nécessaire de :

- **proposer un accompagnement** axé sur des formations pratiques dépendantes des besoins des utilisateurs
- **développer une véritable politique du logiciel libre.**

Dans un premier temps, ces deux axes pourraient s'appuyer sur l'existant : les associations, les « seniors expérimentés » ou bien encore les Espaces Publics Numériques. Parallèlement, il est nécessaire de réfléchir à de nouvelles modalités d'aides.

La seconde partie de notre étude, consacrée à l'ouverture des données publiques, visait à éclairer la Métro dans sa démarche d'ouverture des données publiques. Le benchmarking d'expériences d'autres villes a mis en lumière le lien étroit entre les choix d'ouverture des données publiques et ses applications sur la vie économique et sur la participation citoyenne dans la vie quotidienne de la cité. Afin d'accroître l'implication des citoyens dans la vie publique, la Métro devra prendre en compte les besoins des citoyens. L'accessibilité des données au public est primordiale afin que les citoyens s'approprient ces nouveaux outils. Enfin, l'enquête menée a souligné la forte méconnaissance des acteurs associatifs vis-à-vis de la politique d'Open Data. Dès lors, avant même de penser à la participation citoyenne, il conviendrait d'informer les habitants de l'agglomération sur le sujet afin qu'ils participent au processus.

Bien que notre étude comporte quelques limites, notamment un temps d'étude relativement court et une représentativité partielle de la société civile et des élus, le travail réalisé auprès de ces acteurs constitue une base pour aborder de manière constructive les changements qui sont en train de s'opérer dans la politique du numérique de l'agglomération.

Bibliographie

DOCUMENTS RELATIFS A LA FRACTURE NUMERIQUE :

Ouvrages :

- PLANTARD P. [dir.] (2011) *Pour en finir avec la fracture numérique*, coll. Usages, Fyp, Limoges, 168 p.
- BRETON P. (2006). « *Internet : une menace pour le lien social* », in *Ethique et solidarité humaine à l'âge des réseaux*. L'Harmattan, Paris, 142 p.

Article :

- PLANTARD P. (2009) « *L'exclusion numérique se définit par les usages* », interview pour le dossier « numérique et travail social » In *Actualités Sociales Hebdomadaires* n°2631, Paris

Rapports et documents officiels :

- LEVY M. et JOUYET J.-P. (2006) : *L'économie de l'immatériel - La croissance de demain*, Rapport de la commission sur l'économie de l'immatériel, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, 168 p.
- GIARD J., TINEL A.-L. (2004). *L'innovation technologique au service du maintien à domicile des personnes âgées*, Rapport de la Mission Personnes Agées commandité par le Conseil Général de l'Isère et la Ville de Grenoble, 206 p.
- Centre d'Analyse Stratégique (2011). *Le fossé numérique en France*. Rapport du Gouvernement au Parlement établi en application de l'article 25 de la loi n°2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique.

DOCUMENTS RELATIFS A L'OUVERTURE DES DONNEES PUBLIQUES :

Articles :

- GURSTEIN, M. *Open data: empowering the empowered or effective data use for everyone?* First Monday, Volume 16, Number 2, 7 **Février** 2011, <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/3316/2764>
- LELOUP, D. NUNES, E. *Nathalie Kosciusko-Morizet veut une opération « transparence des données publiques »*, *Le Monde.fr* du 16/11/11, URL : http://www.lemonde.fr/politique/article/2011/11/16/nathalie-kosciusko-morizet-veut-une-operation-transparence-des-donnees-publiques_1604708_823448.html
- *Valérie Péresse et Franck Riester s'expriment sur l'ouverture des données publiques* in Blog de la mission « ETALAB » sous l'autorité du Premier Ministre chargée de l'ouverture des données publiques et du développement de la plateforme française OpenData, 26 septembre 2011. URL : www.etalab.gouv.fr/5-index.html
- VERDIER H., *Open Data, numérique, startups : l'administration Obama accélère*, Blog d' Henri Verdier, 7 février 2011. URL : www.henriverdier.com/2011/02/open-data-numerique-startups.html
- LE-BRIGAND J., *Nantes va ouvrir ses données publiques*, *La Gazette des Communes*, 17 février 2011. URL : www.lagazettedescommunes.com/56429/nantes-va-ouvrir-ses-donnees-publiques
- *La gratuité des données publiques encouragée par data.gouv.fr*, *Regards Citoyens*, Vendredi 27 mai 2011. URL : www.regardscitoyens.org/la-gratuite-des-donnees-publiques-encouragee-par-data-gouv-fr

Rapports et documents officiels :

- AUVERLOT, D. HAMELIN, J. LEJEUNE, E. LOYER, JL. RIVIERE, (2011) L. *Le fossé numérique en France*, Centre d'Analyse Stratégique, Note de Synthèse n°218, La Documentation Française, 157 p.
- *Guide pratique de l'ouverture des données publiques territoriales : guide à l'usage des territoires et de leurs partenaires* (2011), FING, Version de travail n°1, Janv. 2011, 66 p.

- PEUGEOT, V. (2010) *Les enjeux publics, économiques et citoyens de l'ouverture des données : l'expérience britannique*. Communication à l'occasion de la rencontre «Document Numérique et société », Aix-en-Provence, 15-16 novembre 2010, 17p.

Vidéos :

- BERNERS-LEE, T. (2009) *Tim Berners-Lee on the next Web*, Conférence sur TED.com, Février 2009 – URL : www.ted.com/talks/tim_berniers_lee_on_the_next_web.html

Sites internet :

- ETALAB : le blog de la mission sous l'autorité du Premier Ministre chargée de l'ouverture des données publiques et du développement de la plateforme française Open Data : www.etalab.gouv.fr, consulté le 24 Novembre 2011
- URL : <http://www.etalab.gouv.fr/pages/licence-ouverte-open-licence-5899923.html>
- Blog d'Henri Verdier : www.henriverdier.com
- Des exemples de démarches d'ouverture des données publiques
 - L'exemple de Rennes : www.data.rennes-metropole.fr
 - L'exemple de Brest : <http://applications002.brest-metropole-oceane.fr/VIPDU40.aspx/HTDU401.aspx>
 - L'exemple de Bordeaux <http://data.lacub.fr/softs>
 - L'exemple de Paris : www.govdata.eu/samples/paris/parisarbreseu.html

Textes législatifs :

- Loi n°78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal
- Directive 2003/98/CE du Parlement européen et du Conseil du 17 novembre 2003 concernant la réutilisation des informations du secteur public (publication au JO de l'UE le 31/12/2003)
- Ordonnance n°2005-650 du 6 juin 2005 relative à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques (publication au JORF n°131, 7/06/2005)

ENTRETIENS

Elus :

- M. CONTRERAS Y., SITPI-SIROCCO, élu à Fontaine, entretien le 10 Novembre 2011
- M. BELLAN C., SITPI-SIROCCO, élu dans le Voironnais, le 10 Novembre 2011
- M. BAIETTO M. via sa conseillère Mme MOURAILLE A., le 15 Novembre 2011
- M. KUNTZ G., conseiller municipal et informaticien, le 16 Novembre 2011
- Mme VUAILLAT M., élue à la ville de Grenoble, habitat et logement, le 21 Novembre 2011

Associatifs :

- M. WILLAIME A., Chargé Open Data à la Ville de Brest, entretien téléphonique du 20 Octobre 2011
- M. OUDJAUDI G., Objectif Zéro Déchets, le 3 Novembre 2011
- Mme FILHOL M., Directrice de l'Agence Locale de l'Energie et du Climat, le 8 Novembre 2011
- Mme BRUAS B., bénévole à l'Association Valentin Haüy, le 10 Novembre 2011
- Mme DAGRY D., assistante qualifiée de conservation dans les bibliothèques de Grenoble, le 12 Novembre 2011
- M. BENOIST D., bénévole à l'ADT Quart Monde, le 14 Novembre 2011
- M. BOYER B., Maison des Associations, le 14 Novembre 2011
- M. GIARD J., fondateur et ancien président d'Alertes 38, le 15 Novembre 2011
- M. BUYLE-BODIN G., Cyber Déclic, le 15 Novembre 2011
- M. VITTOZ H., Directeur du centre social Teisseire-Malherbe, le 16 Novembre 2011
- M. JACQUIER C., Directeur de l'ODTI, le 18 Novembre 2011
- M. RODRIGUES J., responsable du cybercafé Atlanteam, le 18 Novembre 2011
- M. CHANCEL M., membre de Demo-tic, le 18 Novembre 2011
- M. CHOPIN S., membre de Demo-tic, le 18 Novembre 2011
- M. LAGRANGE F., membre de Demo-tic, le 18 Novembre 2011
- M. JAMMES A., ADTC, le 21 Novembre 2011
- Mme DIMITROVA M., AFEV, le 21 Novembre 2011
- UFC Que Choisir, le 22 Novembre 2011
- M. TADUY D., juriste et bénévole à l'Association des Paralysés de France (APF), le 22 Novembre 2011
- Mme NAVARRO A.L., Chargée de communication d'Un toit pour tous, le 25 Novembre 2011

Annexes

Annexe 1 : guide d'entretien

HYPOTHESES	
<p>Le numérique est ambivalent. D'une part il permet de démocratiser l'accès à la culture, à l'information, aux ressources en ligne. D'autre part, le numérique pose problème étant donné que les citoyens, en fonction de leurs ressources propres (famille, amis, éducation, formation) y ont accès plus ou moins aisément.</p> <p>Les données publiques évoquent peu de choses aux acteurs interrogés. Ils n'ont pas conscience des applications possibles liées à l'ouverture des données, mis à part quelques-uns qui ont déjà eu connaissance de la question de l'ouverture des données publiques.</p>	
LOGIQUES D'ACTION	
<p>Associatifs : accompagner la population, notamment les plus âgés et les plus défavorisés.</p> <p>Elus : la fracture numérique va se résorber d'elle-même. Pas d'action publique spécifique.</p>	
CONSIGNE GENERALE	
Je vais vous demander de vous présenter brièvement et de me parler du rapport de votre organisation/structure au numérique, sur un plan personnel comme professionnel ?	
GUIDE D'ENTRETIEN	
Les usages du numérique	Quels usages du numérique avez-vous sur un plan personnel ?
	Quels usages du numérique avez-vous sur un plan professionnel ?
	Quels usages du numérique vos adhérents/concitoyens ont-ils ?
	Quel est la place du numérique dans la vie citoyenne ?
	Quel est la place du numérique dans la vie économique ? Quel est son coût pour votre structure ?
	Quels sont vos équipements ?
	Quel est votre usage d'internet ?
La fracture numérique	Pensez-vous que certaines politiques locales bénéficient déjà des apports du numérique ? (lesquelles...)
	Quel sens cette notion a-t-elle pour vous ? Est-ce une réalité ?
	Quelles en sont les formes ? (hiérarchisation éventuelle)
	Quelles en sont les causes ? (hiérarchisation éventuelle)
	Quelles en sont les conséquences ? (hiérarchisation éventuelle)
	Quelles seraient les solutions pour la réduire ?
	Comment faire pour ne pas l'aggraver ?
	Quel rôle pourrait jouer la Métro ? / quels rôles peuvent jouer les associatifs ?
	Faut-il mettre en place de la formation ? Si oui, prioritairement pour quoi ?
La priorité : améliorer l'équipement ou homogénéiser la culture numérique ?	
L'ouverture des données publiques	La Métro envisage d'ouvrir les données publiques. Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?
	Cette ouverture vous serait-elle utile ? Pour quoi faire ?
	Les utiliseriez-vous en tant que citoyen ?
	L'ouverture serait-elle de nature à accentuer la fracture numérique ?
	Quels avantages / opportunités présente-t-elle ?
	Quels problèmes / risques poserait-elle ?
	Y a-t-il selon vous des données plus utiles que d'autres ?
Quels usages pourrait-on faire des données publiques ? (applications...)	
Question des libertés publiques ?	
Souhaitez-vous rajouter d'autres éléments auxquels nous n'avons pas pensé ?	

Annexe 2 : liste des entretiens

Benchmarking de Rennes

Arnaud WILLAIME, correspondant Open Data de la ville de Brest

Représentants d'associations spécialistes du numérique :

- Bruno BOYER, fonctionnaire détaché à la Maison des Associations de Grenoble
- Thomas LACROIX, membre de la coopérative La Péniche
- Gilles BUYLE-BODIN, animateur de l'Association l'Age d'Or (Cyber Déclic)
- Louise GAUTHIER-BORDERIE, membre du Greta (Groupe d'ETablissements) de Grenoble

Représentants d'associations liées à la dépendance :

- Jean GIARD, fondateur et ancien président d'Alertes
- Brigitte BRUAS, bénévole à l'Association Valentin Haüy (AVH)
- Dzung TADUY, juriste et bénévole à l'Association des Paralysés de France (APF)

Représentant d'associations liées à la vie sociale :

- Doriane DAGRY, assistante qualifiée de conservation dans les bibliothèques municipales de Grenoble
- Hervé VITTOZ, directeur du centre social Teissere-Malherbe (intégré au CCAS)
- Jean RODRIGUES, gérant du cybercafé Atlanteam à Saint Bruno
- Matthieu CHANCEL, salarié à Démo-Tic, Samuel CHOPIN et Fernando LAGRANGE, bénévoles à Démo-tic (Démo-tic est gestionnaire du réseau informatique d'EVE).

Représentant d'associations liées à la réinsertion :

- Dominique BENOIST, bénévole à Agir Tous pour la Dignité (ATD) Quart Monde
- Claude JACQUIER, président de l'Observatoire sur les Discriminations et les Territoires Interculturels (ODTI)
- Anne-Laure NAVAROO, chargée de communication de l'association Un toit pour tous
- Magdalena DIMITROVA, salariée de l'Association de la Fondation Etudiante pour la Ville (AFEV)

Représentant d'associations sectorielles liées à l'ouverture des données publiques:

- Marie FILHOL, directrice de l'Agence Locale de l'Energie et du Climat (ALEC)
- Georges OUDJAUDI, Président de l'association Objectif Zéro Déchets (OZD)
- Antoine JAMMES, vice-président de l'Association pour le Développement des Transports en Commun, voies cyclables et piétonnes de la région grenobloise (ATDC)
- Union Française des Consommateurs, UFC que choisir

Elus/Conseillers de la METRO :

- Yves CONTRERAS, premier adjoint au maire de Fontaine, président du Syndicat Intercommunal Télématique et Prestations Informatiques (SITPI) **et** Cédric BELLAN, adjoint au maire de Murette, directeur du SITPI
- Annie MOURAILLE, conseillère de Monsieur Baietto, président de la METRO
- Monique VUAILLAT, adjointe au maire de Grenoble, responsable logement et habitat
- Gilles KUNTZ, conseiller municipal de la ville de Grenoble, maître de conférence à l'université Joseph Fourier, administrateur du Centre Communal d'Action Social (CCAS), conseiller à la METRO