



HAL
open science

L'aménagement numérique du territoire : savoir-faire et faire savoir. Le cas du département du Tarn

Laura Mainer Til

► **To cite this version:**

Laura Mainer Til. L'aménagement numérique du territoire : savoir-faire et faire savoir. Le cas du département du Tarn. Sciences de l'Homme et Société. 2017. dumas-01712997

HAL Id: dumas-01712997

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01712997>

Submitted on 20 Feb 2018

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

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



Mémoire de Master 2

Mention : Géographie – Sociologie
Spécialité : Gestion des territoires et développement local
Parcours TICs : Territoires Innovation Collectivités et Sociétés
Année universitaire : 2016 - 2017

L'aménagement numérique du territoire : savoir-faire et faire savoir. Le cas du Département du Tarn

Soutenu par Laura MAINER TIL
le 8 septembre 2017

Encadrement pédagogique : Cédric CALVIGNAC et Mathieu VIDAL

Maître de stage : Valérie DURAND

Table de matières

Table de matières	2
Remerciements	3
Introduction	4
Méthodologie	8
PARTIE I. CONTEXTE ET MISSION DE STAGE	11
1.1 L'aménagement numérique des territoires	11
1.1.1 Cadre juridique et technologique français	11
1.1.2 « Tarn Numérique », le cas du Département du Tarn.....	13
1.2 Description de la mission de stage	18
1.2.1. Une nouvelle Direction générale adjointe aux Solidarités territoriales.....	18
1.2.2 L'objet du stage : la communication du RIP.....	18
PARTIE II. COMMENT COMMUNIQUER SUR LES POLITIQUES D'AMENAGEMENT NUMERIQUE DU TERRITOIRE ?	23
2.1. Communiquer, un principe démocratique	24
2.2. Analyse des facteurs du processus de communication	25
2.2.1 L'émetteur tributaire d'informations.....	26
2.2.2 Le message : l'élément constitutif.....	28
2.2.3 Le récepteur multiple.....	32
2.2.4. Le canal : les outils mobilisés dans les territoires pionniers	37
2.2.5. Les Intercommunalités dans leur mission de rétroaction.....	51
PARTIE III. PRECONISATIONS	52
3.1 Maîtriser la communication du projet	53
3.2 S'installer dans le web 2.0 et anticiper le web 3.0 et au-delà	56
3.3 Expérimenter, innover dans le numérique	59
Conclusion	60
Documentation	62
Glossaire	66
Annexes	67
Résumé français / español	135
Mots-clés	135

Remerciements

Je remercie Mathieu Vidal et Cédric Calvignac, responsables pédagogiques de cette année, ainsi que François Taulelle et Nicolas Merlet.

Je profite également de ces quelques lignes pour remercier les personnes qui ont fait de ce stage une expérience enrichissante et stimulante : Cécile Jouffron, pour son accessibilité ; Valérie Durand, ma maîtresse de stage, pour sa confiance ; Céline Couderc, pour son professionnalisme et Stéphanie Cavenne, Baptiste Laplaze, Aurélie Patrice, Geneviève Vergnes, Marie Pierre Cebe et Christelle Bidet pour les échanges quotidiens.

Aux personnes interviewées, notamment Marc Laget et Alain Dupuis, je tiens à les remercier pour le temps dédié à mon travail.

Je remercie finalement mes collègues de Master : merci Papa et Mickael pour votre technicité et gentillesse, et *gracias* Jose et Florian, pour votre apport intellectuel et humain.

Je profite également de ces lignes pour remercier Laurent, mon correcteur ; mes enfants : Félix, Thomas et Benjamin, patients quand maman travaille trop ; et Benoît, mon éternel lecteur.

Introduction

Récemment, deux articles ayant trait au droit à la connexion ont été publiés : l'article 55 du projet de la Loi Travail d'août 2016¹ inscrit pour la première fois un « droit à la déconnexion » des salariés, et un mois plus tard, la Loi pour une République Numérique (dite Loi Lemaire) qui établit un droit au maintien de la connexion pour les foyers en difficulté de paiement : « leur connexion sera maintenue par leur fournisseur d'accès le temps de l'instruction de leur demande d'aide financière d'un fonds de solidarité universel ».

Tant la déconnexion comme obligation patronale en vue de préserver la santé des salariés, que la connexion comme un recours ultime, font référence au fait d'être connecté ; l'accès à Internet pour tous et partout est devenu un enjeu majeur de nos sociétés au XXIème siècle.

Ainsi, la fracture numérique, définie en 2001 par l'OCDE comme « l'écart entre les individus, les foyers, les entreprises, les espaces géographiques et les différences socio-économiques concernant leurs opportunités d'accès aux technologies de l'information et de la communication et de l'usage d'Internet pour l'ensemble de leurs activités », peut aujourd'hui être identifiée comme une fracture sociale. Pour lutter contre, l'état français a annoncé en février 2013, dans le cadre des Investissements d'avenir, le Plan France Très Haut Débit succédant le Programme national Très Haut Débit lancé en 2010. Affichés sur le site officiel du Plan, 20 milliards d'euros vont être dédiés pour couvrir l'intégralité du territoire en très haut débit d'ici 2022 en proposant : « un accès à Internet performant à l'ensemble des logements, des entreprises et des administrations ».

Avec l'annonce du Plan National sous mandat du Président Hollande, les collectivités territoriales deviennent responsables de coordonner et animer la conception et la réalisation du vaste chantier qu'est celui d'enfouir des kilomètres linéaires de fibre optique là où les opérateurs commerciaux n'ont pas montré d'intérêt d'investissement.

Mon stage de 4 mois dans le cadre du Master Gestion des territoires et développement local – Parcours TICS - s'est déroulé dans le Service des politiques territoriales et infrastructures numériques du Département du Tarn. Ma mission a consisté à réfléchir à la communication du projet de construction du Réseau d'Initiative publique (RIP). Aux tâches plus opérationnelles se sont vite rajoutées des tâches fonctionnelles. Le dossier est complexe de par le partenariat financier à mettre en place, le niveau d'ingénierie nécessaire, les difficultés de connexion qui

1 Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels : <http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/projet-de-loi-travail/quelles-sont-les-principales-mesures-de-la-loi-travail/article/droit-a-la-deconnexion>

engendrent des tensions et le temps que le projet demande pour sa mise en place.

Un mois avant le démarrage du stage, j'ai voulu recueillir le sentiment d'un sociologue toulousain spécialisé dans le numérique sur le fait de doter tous les territoires de façon égalitaire avec du très haut débit : « Osons le désert... me dis-je parfois... » m'a t'il répondu, après une journée de travail connecté à son ordinateur, en partageant avec nous vidéos, documentaires et multiples sources audiovisuelles.

La question du droit d'accès à Internet me paraît bien trop large et ambitieuse, voire inutile, comme le serait celle de questionner le droit au téléphone ou à l'électricité, pour citer d'autres réseaux historiques.

J'adopte ainsi le Manifeste diffusé lors d'une conférence de presse à Paris le 30 mai 2017 par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) qui prône : « Parce que le plein exercice de ces libertés (liberté d'expression et de communication, liberté d'accès au savoir et au partage, mais aussi liberté d'entreprise et d'innovation) est essentiel dans une société ouverte, innovante et démocratique, les institutions nationales et européennes veillent à ce que les réseaux d'échanges se développent comme un **bien commun**, quel que soit leur régime de propriété, c'est à dire qu'ils répondent à des exigences fortes en termes d'accessibilité, d'universalité, de performance, de neutralité, de confiance et de loyauté ».

La **PARTIE I** du présent mémoire est dédiée au contexte et aux particularités de la mission de stage. Une situation de l'action publique de l'aménagement numérique est faite dans son cadre législatif européen et français, tout en rappelant que c'est depuis 2004 que les collectivités territoriales peuvent exercer en tant qu'opérateurs de télécommunications (article L1425-1 du Code Général des Collectivités publiques du 1^{er} août 2004). Les collectivités pourront dès lors « établir et exploiter sur leur territoire des infrastructures et des réseaux de communications électroniques ». C'est ainsi que Départements, Région et groupements divers deviendront maîtres d'ouvrage des réseaux de télécommunications.

Porté par une politique volontariste, le Département du Tarn est devenu responsable de la conception du réseau d'initiative public (RIP) en cofinancement avec les Intercommunalités, l'Etat, la Région et l'Europe, avec une technologie précise à déployer et un calendrier exigé par le plan national.

Ensuite, j'approfondis deux caractéristiques du projet dans sa spécificité tarnaise : le montage juridique établi et exploité en régie et le fait de ne pas être piloté par la Direction des Routes, ni par la Direction des Systèmes Informatiques, mais par la Direction du Développement devenue, le 30 juin 2017 : la Direction générale adjointe des Solidarités territoriales.

Faire porter le réseau par les services chargés du Développement et de la Solidarité territoriale, signifie qu'il est assimilé à un levier de développement des territoires du

fait de sa capacité à offrir des itinéraires alternatifs², même si les circuits proposés ne correspondent pas à la notion de développement de la proximité.

A ce sujet, Martin Vanier écrit : « La bataille de la proximité perd peu à peu son sens et celle de l'accessibilité et de ses droits lui succède. S'accrocher aux territoires comme garant des services d'intérêt collectif devient alors le plus souvent inefficace puisque c'est désormais sur et à travers les réseaux que se poursuit le combat de l'équité » (2016)³.

Pourtant une fois l'action publique en place et son savoir-faire en route, comment faire savoir sa politique ? Quel discours et quels outils de communication et médiation doivent mobiliser les collectivités porteuses du projet d'aménagement d'infrastructures numériques dans leur action institutionnelle ? Comment communiquer sur l'aménagement d'infrastructures numériques et comment être exemplaire finalement en matière de communication numérique ?

Cette problématique est analysée dans la **PARTIE II** du mémoire. Le « pourquoi communiquer » s'impose pour trois raisons :

Premièrement, parce que c'est indispensable au regard du principe démocratique de communiquer sur les actions et opérations menées sur le territoire.

Deuxièmement, parce que la gouvernance des projets d'aménagement numérique et l'outil technologique génèrent de nombreuses contrariétés en comparaison à d'autres politiques publiques, qui méritent d'être clarifiées.

Akim Oural, Maire adjoint de Lille, Métropole Européenne de Lille, membre du Comité national au Numérique et de France Très Haut Débit⁴, résume ceci comme suit : « Enfouie, la technologie est paradoxalement tellement massive qu'elle devient invisible. Elle ne résume plus à un questionnement existentiel sur le fait de savoir s'il faut l'accepter ou la rejeter, ou à une posture de modernité : elle est un fait sociétal et civilisationnel en remplissant un rôle structurant et prégnant dans notre vie quotidienne, dans les organisations et les territoires ».

Et troisièmement parce que le message est complexe et chargé d'incertitudes. Ceci est dû notamment au modèle économique à l'origine du Plan national, où les collectivités se retrouvent tributaires et subordonnées aux investissements des opérateurs commerciaux, qui deviendront à la fois ceux qui commercialiseront le réseau et qui seront subséquemment aux yeux du contribuable ceux qui ont créé le réseau (parce qu'ils le vendent).

A partir du paradigme classique de la communication (Shannon, 1948), et après

² Lire la notion de connectivité sur Hypergéométrie : <http://www.hypergeo.eu/spip.php?article400>

³ Cité par François Taulelle, *Services publics et territoires, Adaptations, innovations et réactions*, Presse Universitaire de Rennes, 2017, page 29

⁴ Rapport à la secrétaire d'état en charge du numérique, Axelle Lemaire, juillet 2015, intitulé : « Gouvernance des Politiques Numériques dans les territoires ».

avoir analysé le rôle de l'émetteur (la collectivité), une analyse des facteurs de communication associés au domaine est proposée. En partant du message, ils sont identifiés les récepteurs multiples (grand public, opérateurs et fournisseurs privés), le media ou le canal institutionnel mis en place par les territoires pionniers en matière de bâti et lancement de réseau d'initiative public (faisant spécialement attention aux outils cartographiques), et le rôle des Intercommunalités, responsables dans un certain degré de la rétroaction ou feedback.

La **PARTIE III** du mémoire donne une série de pistes pour aller au-delà d'une communication institutionnelle dans le but de renforcer le sens de l'action de l'aménagement numérique du territoire, invitant notamment à intégrer des expérimentations dans le domaine de l'innovation numérique.

Pour finir, en guise de conclusion, une envie d'insister sur la nécessaire mise en place d'une action communicationnelle ambitieuse accompagnant les projets de développement du territoire comme celui de l'aménagement d'infrastructures numériques. Les départements, en perte de compétences et en crise d'existence, devraient plus que jamais communiquer sur leurs actions en acceptant le risque que ceci implique.

Méthodologie

La problématique méthodologique majeure de la rédaction de ce mémoire de stage est celle de la confidentialité des documents auxquels j'ai eu accès et qui ne peuvent pas être partagés sans l'approbation et discussion préalable des partenaires ni sans le vote au sein du Conseil départemental.

Néanmoins, pour mener à bien mon enquête, j'ai engagé quatre axes méthodologiques :

A) La maîtrise des fondamentaux grâce à une veille institutionnelle et médiatique

- Inscription aux lettres d'information suivantes : CGET, Arcep, Avicca, Cerema, Caisse des Dépôts des territoires, La Gazette des communes, Villes Internet, Le Moniteur et lecture de rapports et guides d'information datant de 2010 à aujourd'hui.

- Création d'un compte Twitter (@lauratarn) avec 200 abonnements résumés dans les catégories suivantes :

- Institutions publiques (à toutes les échelles territoriales : Europe, Elysée, Ministères, Régions, Départements, Intercommunalités du Tarn, Mairies)
- Agences, organismes publics ou associations comme : France THD, Association des Maires de France, Association des Départements de France
- Personnalités politiques des mêmes institutions/organismes (ex : Carlos Moedas, Commissaire UE à la Recherche et l'innovation ; Sébastien Soriano, Président de l'Arcep ; Carole Delga, Présidente de la région Occitanie...)
- Médias (généralistes mais aussi ceux tournés vers les technologies et usages du Numérique : Usbek et Rica, We demain, Socialter)
- Personnalités Média : journalistes spécialisés dans le THD
- Autres comptes d'activités économiques locales (Castres Mazamet Tech, Innoprod) mais aussi celles basées sur le tourisme, l'électricité, l'énergie.
- Opérateurs Télécoms publics (Syndicats mixte des régions et départements par ex.)
- Opérateurs Télécoms privés (Orange national et antennes locales, SFR et Altitude, Bouygues, Covage...)
- Personnalités Télécoms privées : PDG Orange et SFR par exemple, délégués régionaux des compagnies...
- Prospective (France Stratégie)
- Innovation sociale et numérique : Simplon.co, fabriques sociales numériques ; Les Interconnectés, association nationale d'usages numériques pour les territoires ; Cap Demat Collectivités ; Association Declic, de techniciens dans une structure de mutualisation numérique pour les collectivités locales ; Base 10, l'économie collaborative des espaces de travail ; Ruralitic, université d'été numérique sur les territoires ; Cap Digital, collectif pour l'innovation numérique ; APTIC, le chèque de médiation numérique...

- Personnalités dans l'innovation : Frédéric Bardeau Président Simplon.co ; Erwan Kezzar, Co-founder Simplon.co ; Michel Briand, acteur réseaux coopératifs ; FMarchandise, Del. Gen FING, prof Rennes2, ENSCI ; Gerald Elbaze Pro, Médias Cité ; Christophe Monnet, veille usages du net, cofounder museomix ; Pauline Asselin, Data editor, Asso mek2b ; Félicie Domaine, acteur ESS...
- Sur l'Open Data : l'association toulousaine du même nom ; EtatLab ; association LiberTic ; EU Data Ecosystem, Commission EU, Direction Générale Connect
- Université/Ecole : Grande Ecole du Numérique ; CNRS ; la Sorbonne ; Géo Prospective, groupe veille univ de Lille1
- Culture/Patrimoine local : Musées départementaux comme celui de l'Abbaye école de Sorèze

- Réception d'alertes google quotidiennes avec les mots clés : « fibre optique » et « très haut débit »

- Travail sur le glossaire concernant l'aménagement numérique publié par l'Association des villes et collectivités pour les Communications électroniques et l'audiovisuel (Avicca).

B) Le parangonnage ou benchmarking

- Compilation et étude de ce que d'autres territoires ou regroupements de territoires concepteurs du RIP ont mis en place en termes de communication numérique, notamment dans le domaine des Systèmes d'Information Géographique (SIG).

C) Entretiens qualitatifs

De par ma qualité de stagiaire au Département et du fait du sujet, très sensible dans les territoires, il m'était impossible de questionner les partenaires directs comme un président d'Intercommunalité ou un maire d'une commune du Tarn. En revanche, j'ai opté pour interviewer :

Un spécialiste au niveau national :

- Marc Laget, Expert aménagement et développement numérique des territoires au sein de la Direction du développement des capacités des territoires, Pôle de l'égalité d'accès aux services publics et aux publics, du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET),

Puis, deux autres professionnels ancrés dans des territoires locaux :

- M. Sébastien Milcent, qui exerce ses fonctions de Chargé de communication et commercialisation au sein du Syndicat mixte Vendée Numérique, et

- M. Alain Dupuis, Directeur de la Direction mutualisée des systèmes d'informations et réseaux au sein de la Communauté d'agglomération de l'Albigeois.

D) Enquête quantitative

En dernier lieu, j'ai lancé par email une enquête, ouverte à tous ceux qui habitent le Tarn comme seul critère de participation, invitant en plus à la diffuser par ailleurs (un ami l'a relayée sur son compte facebook), pour connaître le degré de connaissance du grand public sur l'accès Internet fixe à domicile.

J'ai créé ceci avec l'outil Google Forms. L'enquête « Ma connexion Internet fixe » contenait 21 questions, avec une durée moyenne de réponse annoncée de 4 minutes. Elle a été en ligne du 23/07/2017 au 4/08/2017, 12 jours.

J'ai récolté 66 réponses qui seront analysées en Partie II du mémoire.

La limite principale de l'enquête est que l'envoi a été fait par e-mail à mon entourage, proche ou lointain, sensibilisé dans la plupart des cas à la question car ils me connaissent et ont anticipé l'objectif de mon étude.

PARTIE I. CONTEXTE ET MISSION DE STAGE

1.1 L'aménagement numérique des territoires

Réaliser l'aménagement numérique d'un territoire, c'est lui assurer l'accessibilité aux réseaux haut et très haut débit de manière simple, sécurisée et bon marché, ainsi que la disponibilité d'une offre de services appropriés.

Initiative phare du programme « Europe 2020 » dans le cadre de la stratégie de Lisbonne (2000) : l'aménagement numérique devient indispensable pour « garantir des bénéfices économiques et sociaux durables grâce à un marché numérique unique basé sur l'Internet à haut et très haut débit et des applications interopérables, permettant l'accès à l'Internet haut débit pour tous en 2013, l'accès à l'Internet à des débits beaucoup plus élevés (30 Mb/s ou davantage) pour tous en 2020, et à 50 % ou davantage de ménages européens de souscrire à des connexions Internet à plus de 100 Mb/s. ».

1.1.1 Cadre juridique et technologique français

En France, dès 2009, la Loi « Pintat » relative à la lutte contre la fracture numérique, est promulguée pour faciliter le déploiement des réseaux à très haut débit sur tout le territoire et à accompagner les particuliers au passage progressif de la télévision analogique vers la télévision numérique terrestre (TNT).

Parmi les principales dispositions de loi, on peut retenir :

- la création de schémas directeurs territoriaux d'aménagement du territoire uniques sur un même territoire et établis à l'initiative des collectivités territoriales, au minimum à l'échelle d'un département ;
- la création d'un fonds d'aménagement numérique des territoires, financé par le grand emprunt national et destiné à soutenir le déploiement des infrastructures nécessaires pour l'accès au haut débit "à un coût raisonnable" dans des zones définies comme peu denses, typiquement dans des zones rurales très peu peuplées ;
- l'obligation de mutualisation des travaux dans le but de favoriser la pose de fibre optique à l'occasion de travaux sur les infrastructures des réseaux aériens et souterrains ;

Le Plan France Très Haut Débit

Un an plus tard, en 2010, comme évoqué dans l'introduction, l'état français annonce le Programme France Très Haut Débit qui deviendra le Plan France Très Haut Débit le 20 février 2013 pour, dans les mots d'Axelle Lemaire, Secrétaire d'État chargée du Numérique auprès du Ministre de l'Economie, du Redressement productif et du

Numérique : « faire du numérique un levier de transformation de notre territoire et de notre tissu économique et social, au service de la croissance et de l'inclusion. ».

Le Plan vise le déploiement du très haut débit sur l'ensemble du territoire français d'ici à 2022 et annonce l'objectif de : « désenclaver les territoires éloignés des grandes villes en leur donnant la possibilité de participer de plain-pied aux nouvelles formes de citoyenneté ».

Pour mettre en œuvre ceci, l'État s'appuie sur les collectivités, les opérateurs et sur l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep). L'Arcep régule le marché des télécommunications et est amenée à contrôler les initiatives publiques et privées.

Coté financier, le Plan a annoncé une affectation de 20 milliards d'euros aux opérateurs privés sur les zones où ils ont manifesté leur intention d'investir (Zones Amii⁵), et aux collectivités territoriales pour les réseaux d'initiative publique (RIP).

Les Schémas directeurs territoriaux de l'aménagement numérique (SDTAN)

Suite à ces textes de loi et réglementations, les collectivités territoriales ont élaboré des Schémas Directeurs territoriaux de l'aménagement numérique (SDTAN). La maille minimale pour élaborer ces schémas était le département, aucun schéma n'étant légitime au niveau d'une agglomération, d'une communauté d'agglomérations ou d'une communauté de communes.

En conséquence, les territoires se sont organisés à l'échelle régionale, départementale, ou par regroupements mixtes, existants ou créés à cet effet, pour l'élaboration du schéma.

Document stratégique, destiné à évoluer, le SDTAN est assorti de financements spécifiques : le Fonds pour la Société Numérique (FSN)⁶ dans un premier temps et le Fonds d'Aménagement Numérique des Territoires (FANT) ultérieurement.

Caractéristiques technologiques : fibre optique et montée en débit

Pour arriver à une couverture en très haut débit de l'intégralité du territoire, le Plan France Très Haut Débit s'appuie prioritairement sur le déploiement de réseaux de fibres optiques jusqu'à l'abonné (*Fiber to the Home ou FttH*). Il prévoit plus de 80 % des logements connectés en FttH en 2022.

⁵ L'état lance en 2011 un appel à manifestation d'intentions d'investissement (Amii) dans lesquelles les opérateurs privés doivent affirmer leur intention de déploiement de leurs infrastructures sur les zones les plus denses du territoire national, nommées en conséquence Zones Amii (148 communes en France).

⁶ Le Fonds pour la Société Numérique est réservé aux projets d'envergure a minima départementale.

Au-delà de ces 80 %, le Plan France THD soutient les opérations de « montée en débit », qui consistent à apporter la fibre optique au niveau de chaque quartier ou de chaque village, tout en maintenant la partie terminale du réseau en cuivre ou en câble coaxial. En associant ces déploiements à la technologie VDSL2 (qui améliore le débit sur le réseau téléphonique en cuivre), on obtient en effet du très haut débit (> 30 Mb/s).

Enfin, pour améliorer rapidement le débit des habitats les plus isolés et des zones les plus rurales, le Plan soutient le déploiement de trois autres technologies utilisant des ondes radios (hertziennes) :

- les satellites de nouvelle génération,
- le WiMAX, et
- les technologies dites « Long Term Evolution » (LTE), notamment la 4G à usage fixe.

1.1.2 « Tarn Numérique », le cas du Département du Tarn

Déclaré auprès de l'Arcep le 13 décembre 2010 et approuvé par l'Assemblée départementale le 9 novembre 2012, le SDTAN du Tarn (consultable et téléchargeable sur le site du Département du Tarn) recense les infrastructures et réseaux de communications électroniques existants et identifie les zones qu'ils desservent, tout en présentant de manière indicative une stratégie de développement concernant prioritairement les réseaux à Très Haut Débit fixe et mobile, y compris satellitaire, permettant d'assurer la couverture du territoire tarnais en dehors des Zones Amii. Il existe deux Zones Amii dans le Tarn : l'agglomération de l'Albigeois et l'agglomération de Castres-Mazamet.

Le Schéma identifie les forces vives présentes dans le territoire en terme de réseaux ainsi que les partenaires techniques à mobiliser.

Partenaires locaux à mobiliser

Au moment de la rédaction du SDTAN du Tarn, trois opérateurs locaux sont présentés : France Telecom, e-téra et InterMediaSud, qui disposent d'infrastructures réseau haut débit du type artères de génie civil aériennes ou souterraines.

D'autres réseaux de fibre optique existent sur le territoire : celui du réseau routier de la N88 et celui du Réseau ferré français (RFF).

Les syndicats d'électrification du Tarn et du Carmausin sont quant à eux susceptibles d'accueillir des travaux dans le cadre d'une concession. Il faut également signaler les 300 points hauts qui accueillent déjà des antennes ou répartiteurs mobiles et qui du coup seront signalés comme faisant partie de la géographie du réseau possible à réutiliser.

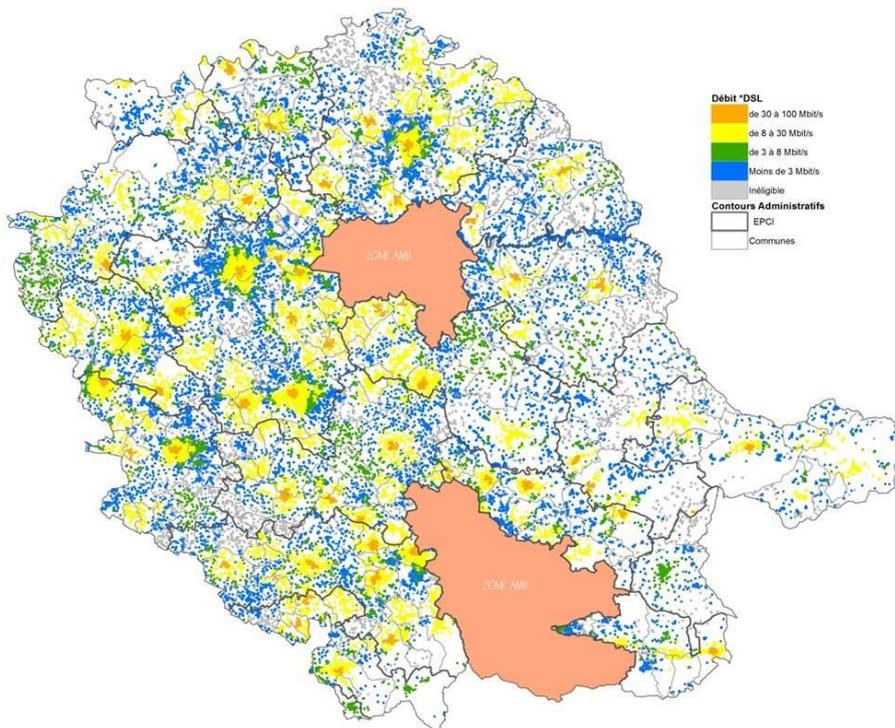


Figure 1 : Périmètre d'intervention du SDTAN « Tarn Numérique » avec le détail des débits. Source : Document de présentation du SDTAN (2012)

Mode de gestion et exploitation du Réseau d'initiative publique (RIP) du Tarn

Le Département du Tarn a décidé d'établir et de porter le projet d'aménagement numérique du territoire en régie directe. La définition de ce mode de gestion est résumé par le site Wikiterritorial du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) comme suit :

« Un service public est géré en régie lorsque la collectivité le gère elle-même avec ses propres moyens financiers et en matériel, avec ses propres agents. La régie n'a donc normalement aucune personnalité juridique. Lorsqu'une commune gère un service public en régie, cela signifie que le service compétent pour mener à bien l'activité emprunte la personnalité de la commune, et que les moyens en matériel et en personnel sont ceux de la commune. Cette régie est également dépourvue d'autonomie financière. Elle ne gère pas de recettes propres et les dépenses engagées ne sont pas distinctes du reste des dépenses de la collectivité. Pour les services de l'État, la régie est utilisée pour la gestion du service public de la justice, les impôts, la défense nationale... Pour les collectivités territoriales, c'est à l'assemblée délibérante de décider du mode de gestion de chaque service. La plupart des services administratifs sont toutefois exercés dans le cadre de la régie. Il existe deux formes de régies. La première est dite régie simple alors que la seconde est qualifiée de régie autonome. »

Un seul autre service public a été géré en régie par le Département du Tarn : celui de Tarn Bus.

Un tableau listant les avantages et les inconvénients des différents montages juridiques et contractuels au niveau de l'exploitation des RIPs a été publié dans le compte rendu des travaux du Groupe d'échange entre l'Arcep, les collectivités territoriales et les opérateurs (GRACO) de décembre 2011.

	Avantages	Inconvénients
RIP FttH établi et exploité en régie	<ul style="list-style-type: none"> • La collectivité bénéficie directement du fruit de la vente des droits d'usage pérenne et amortissables • Montage moins onéreux compte-tenu des conditions de financement que peut obtenir une collectivité par rapport au secteur privé 	<ul style="list-style-type: none"> • La collectivité supporte intégralement l'investissement et les risques afférents au projet
Délégation de service public de type concessif	<ul style="list-style-type: none"> • Transfert de l'essentiel des risques au concessionnaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation publique conséquente demandée par le délégataire (subvention considérée comme une variable d'ajustement de l'équilibre économique du projet) • Faible marge de négociation de la collectivité compte tenu du niveau de risque et d'investissement • Exigence de fonds propres conséquents due à l'incertitude liée au succès commercial de l'offre FttH et au niveau d'investissement à réaliser en dehors des zones très denses • Coût du financement plus onéreux que lorsqu'il est porté par la collectivité
Contrat de partenariat	<ul style="list-style-type: none"> • La collectivité bénéficie directement du fruit de la vente des droits d'usage pérenne et amortissables – possibilité de mettre en place des avances sur loyers afin de réduire l'assiette du financement • Possibilité de cession Daily des créances afin d'obtenir des taux de financement plus attractifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Portage du risque d'exploitation par la collectivité • Coût de financement plus onéreux que lorsqu'il est porté par la collectivité
Exploitation du RIP FttH par le biais d'un contrat d'affermage	<ul style="list-style-type: none"> • Risque d'exploitation transféré au fermier • Possibilité d'instaurer une redevance de participation aux résultats • Possibilité de verser une partie de la différence entre le chiffre d'affaires prévisionnel et le chiffre d'affaires constaté à raison de la vente des droits d'usage pérennes et amortissables 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépenses de premier investissement à la charge de la collectivité • Faible marge de négociation de la collectivité compte-tenu de l'importance des investissements et de l'incertitude quant au taux de pénétration du FttH • Exigence de fonds propres conséquents due à l'incertitude liée au succès commercial de l'offre FttH et au niveau d'investissement à réaliser en dehors des zones denses
Exploitation du RIP FttH en régie intéressée	<ul style="list-style-type: none"> • La collectivité conserve la plupart des bénéfices d'exploitation du réseau tout en permettant de faire peser un risque économique sur le délégataire par le biais de la rémunération performantielle 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépenses de premier investissement à la charge de la collectivité • La collectivité assume les pertes éventuelles

Figure 2 : Avantages et inconvénients de la stratégie juridique des RIPs. Source : Graco, décembre 2011

Les appels d'offre pour la conception et réalisation du RIP

Déjà en 1999, le Département du Tarn a décidé de se doter d'un outil dédié à la mise en œuvre d'une infrastructure de télécommunications dans le Tarn. La Saem e-tera a été créée par délibération du 15 novembre 1999. A ce moment-là, en région Midi-Pyrénées, trois départements se sont associés au Conseil Général du Tarn au sein d'e-tera – le Tarn et Garonne, le Gers et le Lot – ainsi que la Communauté d'Agglomération du Grand Rodez.

Suite à l'appel d'offre lancé au sujet de la Création, Réalisation et Maintenance (CRM) du RIP Tarn, la Saem e-tera est devenue maître d'œuvre (lors de mon stage, une nouvelle branche de l'entreprise a été créée pour gérer le dit marché : Ariane.Network) accompagné de TOS Telecomm. En génie civil, deux entreprises ont emporté le marché : Spie et Citel.

Les Politiques contractuelles à mettre en place

L'aménagement numérique du territoire est porté dans le cas du Département du Tarn par le service des Politiques territoriales (anciennement, politiques contractuelles) et des infrastructures numériques comme on le verra plus loin dans la description de ma mission de stage.

A) Partenaires financiers

L'état, la Région, l'Europe, les Intercommunalités et le propre Département portent la charge financière du projet d'aménagement d'infrastructures numériques qui s'élève à 175 millions d'euros, dont l'investissement en Phase 1 (2016 - 2021) est de 55 millions d'euros.

La répartition est la suivante :

Etat	28,6 %
Département	23,1 %
Région	19,7 %
Intercommunalité	18 %
Europe	10,5 %

A date de décembre 2016, l'état français avait confirmé sa participation de 15,8 millions d'euros en Phase 1. Les investissements Région et Europe étaient en attente d'être reconfirmés officiellement et les investissements de la part des Intercommunalités étaient en discussion.

B) Partenaires techniques : Les Intercommunalités

Les Intercommunalités, renforcées en compétences suite à l'entrée en vigueur de la Loi NOTRe au 1^{er} janvier 2017, doivent saisir la compétence de l'aménagement numérique du territoire pour participer au Plan France THD.

A date d'avril 2017, 14 Intercommunalités sont déclarées dans le Département du Tarn selon la Base Nationale sur l'Intercommunalité (Banatic) de la Direction Générale des Collectivités Locales (DGCL).

Le RIP Tarn a été conçu, construit et financé en partenariat avec la presque totalité des Intercommunalités tarnaises, sauf deux qui sont celles déclarées en zones Amii : la Communauté d'agglomération de l'Albigeois et celle de Castres – Mazamet, et qui ne participent pas au RIP.

Lors de mon stage, la Communauté de communes du Cordais et du Causse (4C) n'avait pas encore acquis la dite compétence et une nouvelle Communauté d'agglomération est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2017 : Gaillac Graulhet Agglo (nommée ainsi le 4 mai 2017), regroupant 4 communautés de communes et 63 communes.

L'obligation de mutualiser les travaux de génie civil : l'outil *Tarnmir*

Pour coordonner le déploiement des réseaux, le législateur a instauré en 2009 une mesure propre à faciliter ce déploiement et à en réduire les coûts : l'article L49 du Code des postes et communications électroniques (CPCE) définit une procédure pour la mutualisation des chantiers de génie civil réalisés sur le domaine public.

Pour aider les collectivités dans cette démarche d'information, des modèles de courriers et d'annonce légale ont été mis en ligne par les services de l'Etat.

Le Département du Tarn a décidé de créer un site nommé *Tarnmir.fr* et a communiqué auprès des communes, syndicats et opérateurs pour réussir à être informé des possibles travaux d'enfouissement des réseaux et arriver à coordonner des travaux.

L'objectif de cette loi est selon le site du Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema) de : « faciliter les déploiements de réseaux de communications électroniques à très haut débit et en réduire les coûts en offrant aux collectivités et aux opérateurs la possibilité de mettre à profit ces travaux pour installer leurs propres infrastructures destinées à recevoir des câbles de communications électroniques. En outre, la mutualisation des travaux effectués sur la voirie évitera des interventions successives et limitera la gêne aux usagers ».

A ce jour, 42 travaux coordonnés sont déclarés et en cours dans le Département du Tarn. La collectivité ou l'opérateur finance le surcoût généré par sa demande ainsi

qu'« une part équitable » des coûts communs. A la fin des travaux, le demandeur devient propriétaire des infrastructures souterraines ainsi déployées. Dans le cas d'infrastructures aériennes, il dispose d'un droit d'usage de l'appui pour l'accroche de câbles de communications électroniques.

1.2 Description de la mission de stage

1.2.1. Une nouvelle Direction générale adjointe aux Solidarités territoriales

Mon stage s'est déroulé au sein de la Direction du Développement des territoires qui est devenue à mi-parcours la Direction Générale adjointe aux Solidarités territoriales le vendredi 30 juin 2017 lors du Conseil Communautaire.

Thierry Carcenac, Président sortant du Département, annonce lors du dit Conseil les deux piliers principaux de l'action de la collectivité : la cohésion sociale et la cohésion territoriale.

Quatre services intègrent la Direction dirigée par Cécile Jouffron :

- Le Service des Politiques territoriales et infrastructures numériques dont la Cheffe de Service est Valérie Durand,
- le Service d'Aménagement du territoire, Tourisme et Agriculture, dont la Cheffe de Service est Stéphanie Cavenne,
- le service de l'Enseignement, dont la Cheffe est Dominique Borgomano, et
- le service du Laboratoire œnologique à Gaillac dont la Cheffe est Sabine Garda.

La direction pilotait également l'économie jusqu'à la Nouvelle organisation des territoires et compétences de 2014 (loi NOTRe).

C'est avec Valérie Durand et Céline Couderc, chargée de mission, que le Service des politiques territoriales et infrastructures numériques coordonne le projet de conception, construction et commercialisation du réseau d'intérêt public.

J'étais donc rattachée à ce service avec pour mission de réfléchir à la communication institutionnelle du projet du RIP Tarn.

1.2.2 L'objet du stage : la communication du RIP

Tâches opérationnelles en communication interne

Lors du 1er mois de stage, j'ai décidé d'éditer une **lettre d'information** hebdomadaire avec une sélection de nouvelles reçues grâce aux multiples newsletters et alertes auxquelles je me suis inscrite.

Ces emails ayant comme objet : « NEWS : du lundi X au vendredi X 2017 » étaient envoyés les vendredis midis à la Directrice ainsi qu'à la Chef de Service et à la Chargée de mission.

Je me suis vite rendu compte que les emails débordent des boîtes aux lettres et n'ayant aucun retour, j'ai décidé de ne plus poursuivre cet outil. Néanmoins, j'ai

continué à lire des alertes et des newsletters et cela m'a servi à accéder aux fondamentaux du sujet et à me connecter au fil de l'actualité dans le domaine.

Avec les portraits de chaque Président d'intercommunalité pris par le photographe du Département lors de la séance de signature de la convention – cadre sur l'aménagement d'infrastructures le 24 avril 2017, j'ai créé un **trombinoscope** ajoutant prénom et nom pour mieux identifier les présidents de CC et CA.

Une autre première idée était celle de consolider dans les 4 mois de stage une **photothèque**, un banc d'images ré-exploitable par ailleurs pour illustrer toute possible édition (communiqués, site, facebook...) avec des photographies prises par moi-même sur le terrain. L'idée saluée par le service n'a pas abouti car les travaux n'ont pas encore commencé, la phase d'étude étant en cours.

Un autre outil de communication interne réalisé a été la liste des contacts des **référents communication** de chaque EPCI (parfois c'est celui qui gère le SIG, parfois c'est le DGS directement, parfois c'est le responsable informatique qui cumule les deux titres...) en imaginant de mobiliser ceci dans le futur, par exemple pour essayer de mettre en place une stratégie de communication commune.

Tâches opérationnelles en communication externe

Un autre outil mobilisé a été le **communiqué** de presse. Lors de la signature de la convention cadre entre le Département du Tarn et les Intercommunalités le 24 avril 2017, j'ai rédigé et proposé en relecture en interne aux services, mais aussi au Responsable Presse au Cabinet du Président, un communiqué pour que les Intercommunalités puissent diffuser l'information dans leurs publications propres. Le communiqué étant accompagné d'un schéma pédagogique, universel, de déploiement du FttH.

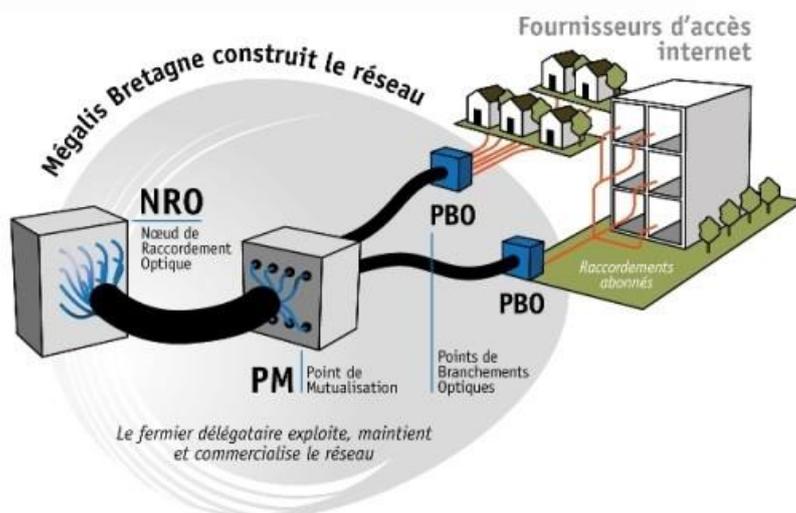
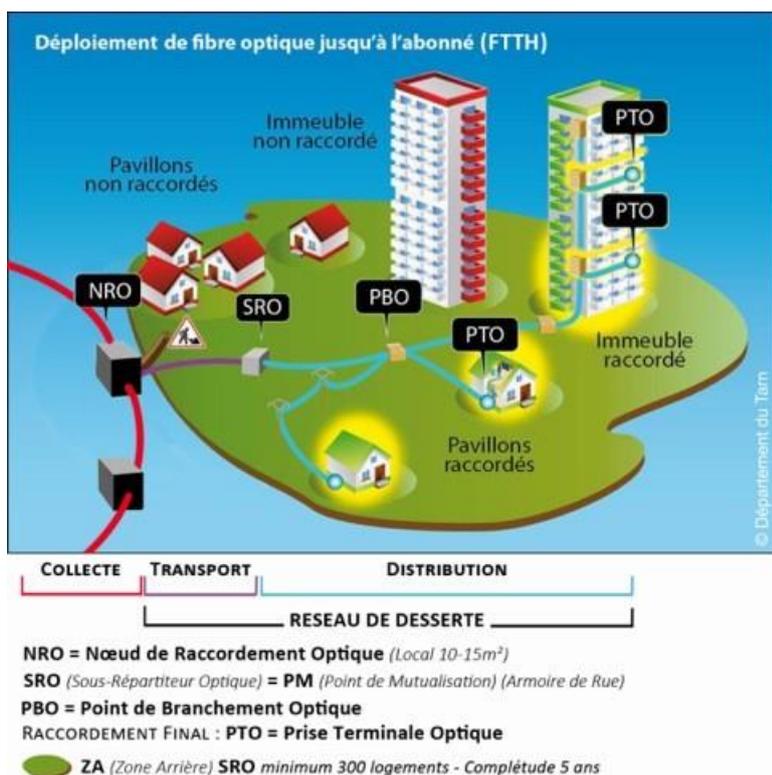


Figure 3 et Figure 4: Schémas explicatifs sur le déploiement du FttH. A gauche, schéma créé par e-tera, maître d'œuvre pour le Département du Tarn. A droite, schéma provenant du site du Syndicat mixte Mégalis Bretagne qui définit la partie qui est attribuée à l'action du regroupement mettant en valeur l'initiative publique (zone grise avec l'intitulé : Mégalis Bretagne construit le réseau).

Pour finir, et en étroite collaboration avec la Saem e-tera, nous avons retravaillé la mise en page des **fiches opérationnelles** résumant les opérations de montée en débit et/ou de FttH par Communauté de communes ou Communauté d'agglomération. Les fiches contiennent les informations suivantes :

- une carte du territoire concerné par l'opération avec des points par foyers catégorisés selon leur débit actuel (inéligible, moins de 3 mbit/s, de 3 à 8, de 8 à 30, de 30 à 100, et 100 ou plus)
- une description technique de l'opération proposée

- deux « camemberts » avec le pourcentage des foyers par débit avant et après l'opération
- un tableau reprenant le nombre de foyers par débit avant et après l'opération
- et un détail financier du coût de l'opération et de la répartition entre le Département et l'EPCI.

Les fiches étaient toujours datées et signées par le service et mentionnées comme étant un document de travail non contractuel. Elles ont été produites après maintes réunions avec chacun des EPCIs.

L'élaboration des fiches par e-tera, la mise en forme et vérification par le Département, et l'envoi aux intercommunalités à travers un serveur interne au département, ont concentré la majeure partie de mon travail des mois de juin et juillet 2017.

J'ai également conçu un **site thématique** « Le Tarn en Très Haut Débit » avec le logiciel Wordpress qui n'a pas été publié sur le web mais qui reste une ébauche d'un possible travail postérieur (Site test <https://testtarnthd.wordpress.com/>). Pour mieux comprendre l'avancement du site « vitrine » du Département et des 40 autres sites thématiques exploités par la collectivité avec un logiciel propre, j'ai interviewé à plusieurs reprises Martial Gougnac, responsable web de la Direction des Systèmes d'Information du Département.

Tâches plus stratégiques

A) Parangonnage ou Benchmark

A mon initiative, j'ai réalisé un parangonnage sur la communication spécifique des RIPs dans d'autres départements de France. J'ai enquêté auprès de 25 départements ou regroupements de départements à échelle régionale, qui étaient dits « pionniers » en matière de construction et lancement de RIPs selon un communiqué datant de janvier 2017 de l'association des Départements de France.

B) Remue-méninges ou Brainstorming

Le Brainstorming ou remue-méninges est une technique utilisée notamment en publicité et dont l'objectif est de trouver de nouvelles idées, des solutions créatives, tout en libérant la parole et l'esprit d'un groupe de personnes d'horizons différents.

Valérie Durand et Céline Couderc avaient déjà réfléchi à chercher un nom original au réseau. A ce moment là, j'ai proposé d'organiser un brainstorming interservices à la recherche d'un nom original pour le RIP Tarn. Ceci permet également d'utiliser une stratégie *bottom up* au sein de la collectivité. La technique permet la mise en contribution des agents sur les projets qui les concernent directement (ou pas), les impliquant et faisant appel à leur imagination et leur connaissance du terrain.

Le Réseau Li@in dans l'Ain,
Eurek@ THD dans le Département de l'Eure,

Ros@ce qui englobe les réseaux des départements de la région d'Alsace,
le syndicat mixte Megalis Bretagne,
Sem@fibre77 en Seine et Marne,
Fibre Calvados,
Num'hér@ult dans l'Hérault...
sont des exemples des noms que les territoires ont donnés au projet de création et construction du réseau d'initiative publique. Des noms plus parlants sans doute que le « RIP ».

Plus d'une cinquantaine de noms sont apparus ainsi que plusieurs slogans. Une note résumant la technique et les résultats de noms a été rédigée à l'attention du Président du Département également.

C) Panneau de chantier

L'installation dans le territoire d'une dizaine de panneaux de chantier a été également envisagée lors de mon stage. L'objectif étant de communiquer dans l'espace public là où des travaux de génie civil ont lieu, tant au niveau du réseau de collecte que du réseau de distribution.

Le panneau, qui paraît assez simple comme dispositif, a deux complexités majeures qui sont :
d'un côté, celle de concentrer en peu d'espace inscriptible toute l'information et tous les partenaires du projet,
et d'un autre côté réussir sa visibilité : une installation occasionnelle au bord de la route n'est pas une formule très optimale.

Le dit panneau avait comme contrainte également d'être facilement malléable par les ouvriers de génie civil.

Cette tâche m'a permis de travailler en coordination avec d'autres services de la collectivité comme la Direction des Routes, le responsable graphique au sein de la Direction de la Communication et les aller/retour avec le prestataire extérieur.

PARTIE II. COMMENT COMMUNIQUER SUR LES POLITIQUES D'AMENAGEMENT NUMERIQUE DU TERRITOIRE ?

L'accès au haut et très haut débit n'étant pas un service public *ab initio* d'une part, l'évolution technologique se faisant très rapidement d'autre part, communiquer sur la politique d'aménagement numérique du territoire devient plus qu'un challenge pour les collectivités.

L'incertitude du message à communiquer est élevée si, de plus, on considère la complexité du modèle économique à l'origine du Plan national, où les collectivités se retrouvent tributaires des investissements des opérateurs commerciaux.

A ce propos, le 15 février 2012, Yves Rome, alors Président de l'Avicca, prévient déjà dans un communiqué que : « Les conditions fixées dans le Programme national THD subordonnent de fait l'action publique à l'action des opérateurs, et ce sans aucune garantie réelle sur leurs déploiements » et termine par envoyer un signal clair aux opérateurs : « l'aménagement numérique ne se fera pas contre eux, mais avec eux, et il ne sera pas subordonné à leurs intérêts privés ».

En même temps que les collectivités visent au rééquilibrage avec les opérateurs, elles doivent fédérer les partenaires financiers principaux que sont les intercommunalités. Celles-ci, une fois acquise la compétence, sont avides d'amélioration des connexions, relancées sans cesse par maires et habitants (notamment des nouveaux arrivants).

Avec cela et devant la diversité des situations territoriales, comment communiquent les territoires sur le projet d'aménagement numérique ? Quels messages et outils mobilisent les collectivités pour accompagner un dossier qui présente plusieurs particularités :

- un projet qui parle de vitesse de connexion et instantanéité mais qui s'étale sur 10-20 ans,
- un projet extrêmement partenarial, dans lequel au moins 5 collectivités publiques et territoriales et plusieurs opérateurs commerciaux doivent converger,
- un projet basé sur la technologie et du coup impliquant un niveau d'ingénierie élevé, ainsi qu'une évolution technique,
- un projet qui se doit à l'intérêt général mais qui touche individuellement à différents degrés tous et chacun.

Dans le cas du Département du Tarn on retrouve déjà, dans les facteurs de réussite du SDTAN, le besoin de guider la réalisation du projet par une action de « Communication, formation et accompagnement », consistant en des actions de sensibilisation et de formation (précédant la mise en œuvre du SDTAN) et

d'accompagnement (pendant son déroulement).

Le magazine institutionnel du Département du Tarn, Atouts Tarn (bimensuel), a publié avec la collaboration des services concernés des articles dédiés au SDTAN « Tarn Numérique » (Atouts Tarn n° 103 Janvier / février 2015) ou plus récemment, dans celui de Mars/Avril 2017, un article dédié au Plan France Très Haut Débit.

Pour aller plus loin et dépasser l'outil institutionnel classique, comment font les autres territoires ? Quelle est la cible avant-pendant-et-lors du déploiement des infrastructures ? Quel message doivent-ils produire à chaque étape ? À travers quel canal ? Comment préparer le récepteur final qui méconnaît la stratégie politique et la technicité du projet ?

2.1. Communiquer, un principe démocratique

Comme on le disait auparavant, les collectivités se doivent de communiquer par principe démocratique, faisant foi de la transparence des politiques mises en place.

Dans ce sens, la communication peut être considérée comme un processus d'échange d'informations, mais aussi et notamment dans la communication politique, comme un processus d'appropriation de l'information par le public. C'est dans le sens du *two-step flow of communication* (Katz E. et Lazarsfeld P., 1964) que s'installe d'abord un processus de transmission, puis d'interprétation de l'information.

Une campagne nationale affaiblie

L'Agence du Numérique, responsable du Plan France THD au sein du ministère de l'Économie et des Finances, a lancé une campagne de communication en janvier et février 2017 afin de sensibiliser le grand public au déploiement du très haut débit en France.

Cette communication a été imaginée autant au niveau national que local, invitant les territoires à relayer les outils créés :

- des spots TV de 30 secondes, diffusés du 4 au 29 janvier 2017 sur les chaînes de télévision nationales et de la TNT et dont le slogan est : « L'Internet très haut débit partout en France, ça avance. »
- des affiches placées dans les gares et en ville, dans la presse nationale, régionale et locale ainsi que sur Internet, en mettant à l'honneur quelques villes : Bouillante (Guadeloupe), Petit-Canal (Guadeloupe) et Sainte-Marie (Martinique et La Réunion), Ajaccio (Corse), Vaison-la-Romaine (Vaucluse) et Strasbourg (Bas-Rhin), Rennes (Ille-et-Vilaine), Mandres-les-Roses (Val-de-Marne) et Roquelaure (Gers),
- 12 épisodes (une série de programmes courts) de La France en très haut

débit pour découvrir de façon didactique toutes les facettes de l'Internet très haut débit diffusés sur toutes les chaînes de France Télévisions au mois de décembre, avec le parrainage du Ministère de l'Économie et des Finances.

Cet effort de communication s'est vu affaibli le 31 janvier 2017 (en plein lancement de la campagne) suite à la publication d'un premier bilan de la Cour et les chambres régionales des comptes sur les 47 projets territoriaux couvrant la moitié de la population et le tiers du territoire, et dont l'une des conclusions principales a été : « Les juridictions financières évaluent à 34,9 Md€ le coût total du Plan, estimé initialement à 20 Md€. » (<https://www.ccomptes.fr/fr/publications/les-reseaux-fixes-de-haut-et-tres-haut-debit-un-premier-bilan>).

L'e-democratie, une solution à la participation ?

Dans son article sur *Les nouvelles formes de la communication autour des projets urbains* (2008), Hélène Bailleul, doctorante – ATER en Aménagement de l'espace et Urbanisme à l'Université de Tours, relate comment durant les dix dernières années, dans le cas de l'aménagement du territoire, le développement de « *dispositifs participatifs* » variés (Blondiaux et Cardon, 2006) a donné lieu à plusieurs recherches qui ont mis en évidence les limites de tels processus, plus spécifiquement : « la difficulté à mobiliser les habitants, le désintérêt du public pour des questions trop politiques ou trop techniques qui sont abordées lors des processus de participation ».

Néanmoins, Bailleul cite dans son article : « le recours à des outils de communication informatisés et surtout « en ligne » sur Internet s'est généralisé comme un moyen de rendre la participation plus efficace. Les avantages d'une communication dématérialisée et détemporalisée ont été très largement mis en lumière par les acteurs de la participation comme solution aux difficultés de mobilisation » (Macintosh, 2007). Finalement, le recours à l'e-démocratie serait peut-être la solution pour mettre en place des actions de transparence, de diffusion de l'information, d'accessibilité (avec ses limites), et de prise de parole.

Cependant, dans le cas de l'aménagement numérique, les limites de l'e-participation, simplement du fait d'un mauvais accès à la connexion, peuvent rendre plus évidentes encore les failles du projet ainsi que l'urgence de sa mise en œuvre. A ce niveau, la complexité est d'établir une communication numérique inclusive au sujet du numérique.

2.2. Analyse des facteurs du processus de communication

Avant de répondre à cette complexité *metanumérique* et en partant du paradigme classique de la théorie de la communication de Shannon et Weber (1948), une analyse des facteurs dans la production du discours sur le sujet s'impose. Les dits facteurs sont : la source ou l'émetteur, le message, le canal ou média, le destinataire

ou récepteur qui décode le message et la notion de rétroaction ou feedback, nommée plutôt aujourd'hui « participation ».

2.2.1 L'émetteur tributaire d'informations

Même si dans le processus de communication du RIP Tarn, on désigne la collectivité comme l'émetteur du fait de son rôle de maître d'œuvre et coordinateur, elle n'est peut pas être considérée comme la seule source d'information.

Le sociologue français, Jean Cazeneuve (1963)⁷, définit comme complexe et hautement contraignant le rôle de l'émetteur « avec toutes les conséquences que cela comporte pour leurs possibilités d'expression et toutes les tensions que cela peut provoquer ».

Dans le cas des infrastructures numériques, cette complexité est celle de la dépendance des collectivités aux données détenues par les opérateurs privés. Elles sont tributaires des informations dont dispose notamment l'opérateur historique France Télécom, Orange aujourd'hui.

L'accès aux données géolocalisées

C'est ainsi que le décret n° 2009-166 du 12 février 2009 du Code des postes et communications électroniques (CPCE), prévoit la possibilité pour les collectivités locales ou leurs groupements de demander aux opérateurs de leur communiquer les pourcentages de couverture ainsi que les données sectorielles géolocalisées pouvant être reprises dans des systèmes d'information géographique (SIG). Il s'agit ici d'obtenir sous forme de cartographie les périmètres de couverture des réseaux.

La fourniture de ces données peut être facturée par les opérateurs. L'arrêté du 15 janvier 2010 prévoit le montant maximal de facturation, compris entre 500 et 800 euros en fonction de l'importance du périmètre concerné.

Les opérateurs sont tenus de répondre sous un délai d'un mois à la demande de l'administration.

Par l'article L. 33-7 du Code des postes et communications électroniques, les gestionnaires d'infrastructures de communications électroniques et les opérateurs de communications électroniques doivent fournir gratuitement à l'État, aux collectivités territoriales et à leurs groupements, à leur demande, les informations relatives à l'implantation et au déploiement de leurs infrastructures et de leurs réseaux sur leur territoire.

⁷ Article de 1963 intitulé : Qu'est-ce que la communication ? chez Persée.fr

Ces informations sont plus précises et concernent les infrastructures (tranchées, fourreaux, poteaux, armoires...) et les équipements passifs du réseau (câbles, éléments de branchements...).

Les opérateurs commerciaux dans le Tarn

Parmi les 181 Nœuds de Raccordement d'Abonnés (NRA) de l'opérateur historique France Télécom qui composent le réseau ADSL du Département du Tarn, SFR a eu recours au titre du dégroupage à 33 NRA, Free à 48, Bouygues Telecom à 38 et OVH à 33⁸.

A ce jour, et selon le site *lafibreoptique.fr*, les zones éligibles à la fibre dans le Tarn demeurent très peu nombreuses. Les opérateurs proposent un outil pour « Testez son éligibilité » à partir duquel, tout en inscrivant ses coordonnées⁹, les habitants peuvent vérifier s'ils sont éligibles à la fibre.

La carte Orange/Tarn indique les secteurs du département déjà raccordés. Sont concernées pour l'instant principalement deux villes : on retrouve la fibre Orange à Albi et Castres, les dites zones Amii où l'opérateur historique s'est engagé à déployer le très haut débit. Une autre zone apparaît éligible entre Aussillon et Mazamet.

Du côté de SFR/Tarn, aucune commune n'est pour l'instant éligible à des offres fibre dans le Tarn en 2017. Même constat pour Bouygues Telecom et Free.

D'autres initiatives privées sont à noter dans le département :

La première menée par l'opérateur e-téra en charge du déploiement FTTH dans les communes suivantes :

Lisle-sur-Tarn
Marssac-sur-Tarn et/ou Orange
Couffouleux
Lagarrigue
Labastide St-Georges
Labastide-de-Lévis
Gaillac

Et, enfin la commune de Viviers-lès-Lavaur qui dispose d'un statut particulier car le très haut débit y est déployée par l'Association Viviers Fibre (<https://viviers-fibre.net/>). Ce projet se propose d'évaluer la possibilité d'un déploiement expérimental de réseau en fibre optique, sur une partie de la commune. Le site de l'association résume ainsi le projet : « le réseau FTTM (Fiber To The Maison), prétend desservir les entreprises et les maisons situées dans son périmètre et devra

⁸ Source : site Internet Ariase.com de l'opérateur Bouygues Telecom

⁹ Les opérateurs récupèrent des données importantes avec cet outil.

permettre de valider une technique de déploiement, réalisable avec des moyens limités et par les habitants eux-mêmes. Il empruntera, autant que possible, un tracé situé sur le domaine privé ».

2.2.2 Le message : l'élément constitutif

Si le message est dans sa définition l'élément constitutif de l'action de la communication, il faudrait le travailler de manière très précise et le relayer en tant que tel à tous les partenaires du projet.

Définir un seul message : au-delà de la méthode des *Five W's*

En 1917, les *Five Ws* : *Who, What, Where, When and Why ?*, étaient enseignés dans les classes de journalisme comme les informations à mettre en avant dès le premier paragraphe d'un reportage. Ce n'est qu'à partir de 1940 que les journalistes essayeront de se libérer de cette règle, qui perdurera néanmoins dans la rédaction des dépêches des agences de presse pour faciliter le découpage de l'information en termes de priorité.

Comme point de démarrage du message à établir sur l'action d'aménagement d'infrastructures dans le cas du Département du Tarn, l'exercice journalistique des 5 informations clés pourrait correspondre à :

<i>Qui</i>	Le Département : maître d'ouvrage (conçoit et construit), coordinateur et animateur. Avec les Intercommunalités, la Région, l'Europe, et l'Etat. Avec un maitre d'œuvre délégué : e-tera devenu Ariane.Network
<i>Quoi</i>	Le réseau d'intérêt public (RIP) : des infrastructures de télécommunications en haut et très haut débit
<i>Où</i>	Dans les zones peu denses du Département du Tarn
<i>Quand</i>	De 2016 à 2021 pour la Phase 1
<i>Pourquoi</i>	Pour venir combler le manque d'initiative privée en termes d'aménagement numérique des

territoires
ou encore :
Pour une raison de justice et
solidarité territoriale

Deux informations capitales paraissent manquantes au sens de l'art oratoire de Quintilien¹⁰ au 1^{er} siècle après JC pour définir les circonstances d'une situation : le « Combien ? » et le « Comment ? » :

<i>Combien</i>	175 millions d'€, dont 55 millions en Phase 1 ¹¹
<i>Comment</i>	Avec deux technologies privilégiées : la montée en débit et la fibre optique jusqu'à l'utilisateur (FttH)

La réduction du message à ces 7 informations clés peut convenir pour une introduction dans un site thématique, ou pour un encadré dans tout communiqué de presse sur le sujet, par exemple.

La notion de processus

Le message devra s'adapter à sa cible (intercommunalités, territoires plus ou moins isolés ou marqués par une identité historique, une activité touristique...) et aux situations (une réunion publique avec ou sans opérateurs, par exemple) mais surtout, le message doit être transmis avec un fond « prévisionnel », l'aménagement numérique du territoire étant un processus, un déploiement¹², susceptible d'être adapté ou modifié au fur et à mesure de l'avancement du projet.

Le danger de la cohérence du discours

A ce ton prévisionnel doit se rajouter une cohérence des propos particulièrement stricte, le contenu exprimé par les porteurs et partenaires du projet doit être unique et installé dans la durée du projet.

Cette cohérence s'est vue fragilisée par le président de la République, Emmanuel Macron, le 17 juillet 2017 lors de la Conférence Nationale des Territoires.

Dans le tableau qui suit, on retrouve à gauche l'extrait retranscrit du discours présidentiel en ce qui concerne le projet du Très Haut Débit et à droite, quelques

¹⁰ « Quis, Quid, Ubi, Quibus auxiliis, Cur, Quomodo, Quando ».

¹¹ Source : magazine institutionnel « Atouts Tarn » du mois de Mars/Avril 2017, pages 20 et 21

¹² Définition de déployer selon Larousse : *Étendre, développer, ouvrir ce qui était plié, roulé.*

commentaires propres qui mettent en avant les contradictions avec le discours institutionnel en place :

<p>« Je me suis engagé à la couverture intégrale pour tous les Français en très haut débit.</p> <p>Je souhaite encore accélérer ce calendrier afin de parvenir à une couverture en haut et très haut débit d'ici la fin de l'année 2020. Sur ce sujet avec nombre d'entre vous durant la mandature précédente nous avons construit des solutions pour essayer de couvrir les manques, de rattraper les retards, de pousser les opérateurs ...C'est la première chose qui nourrit les extrêmes. La première chose.</p> <p>Je dis fin 2020 je vous confirme et plus 2022, vous avez bien entendu, parce que si je vous dis 2022, je ne suis pas sûr que je serai en situation parfaite de pouvoir en répondre, mais si je vous dis 2020 j'aurais encore l'année 2021 pour pouvoir rattraper le retard...</p> <p>D'abord, nous avons promis de couvrir les centres bourgs, rapidement on s'est aperçu que la couverture du centre bourg ne valait pas couverture de la commune. D'ailleurs, c'est grâce aux amendements du Sénat que nous avons déployé des antennes relais, et donc de conduire les opérateurs à avoir des contraintes supplémentaires, est-ce encore suffisant ?</p> <p>Pas totalement, les déploiements ne sont pas assez rapides ; les opérateurs aujourd'hui rechignent encore dans les endroits qui sont les moins rentables, nous devons donc d'ici la fin de l'année prendre des dispositions nouvelles d'incitation et de contrainte à l'égard des opérateurs de téléphonie,</p> <p>ensuite, regarder également la nature du plan de l'Etat pour envisager les complémentarités technologiques. Il est impossible de tenir la promesse de tirer de la fibre dans tous les logements de la République. Cette promesse est intenable technologiquement et financièrement.</p> <p>Par contre, nous devons et nous pouvons jouer</p>	<p>Il avance la fin de la phase 1. Si par hasard le projet prend du retard, celui ci va s'accroître encore plus.</p> <p>Enfin, il garde ouvertement la date butoir de 2021</p> <p>En même temps, SFR et Bouygues déclaraient par communiqué à la presse vouloir se charger du déploiement total de la fibre dans tous les territoires</p> <p>Il évoque des complémentarités technologiques après des années de lutte d'imposition de la fibre comme la technologie la plus durable, la plus performante en flux et en</p>
--	---

<p>sur les complémentarités entre la fibre et le mobile, en particulier l'Internet mobile. Nous pouvons déployer des cellules dites Femto et nous pouvons jouer sur la complémentarité avec le déploiement du satellite qui est au cœur de la stratégie de l'état en la matière.</p> <p>C'est avec cette reconfiguration technologique que le plan doit être porté ».</p>	<p>capacité, la plus efficace... Les solutions alternatives, sont-elles également efficaces pour des usages du type e-santé, e-éducation, télétravail...domaines qui étaient assurés par la fibre optique ?</p>
---	---

Suite à ces déclarations et à la demande du Secrétaire d'état auprès du Ministre de la Cohésion des territoires, Julien Denormandie, l'Avicca a publié un document intitulé « Quelles attentes et quelles propositions pour la prochaine mandature ? » le 31 juillet. Au sujet de l'accélération du FttH dans toutes les zones, l'Avicca prévient : « Un bouleversement des règles engendrerait un attentisme des acteurs contraire aux objectifs publics : un « big bang » du Très Haut Débit » et continue « Le risque principal serait de déstabiliser les financeurs qui étaient rassurés par la cohérence du schéma et la non-duplication de la boucle locale dans un cadre régulé ».

En effet, le plus déstabilisant est la construction en doublon des RIPs comme l'indique l'Avicca. Pendant la rédaction de ce mémoire plusieurs opérateurs privés ont manifesté l'envie d'accélérer les déploiements en zones peu denses à leurs frais.

Voici une chronologie succincte des annonces faites par les opérateurs privés les mois de juillet et août 2017 :

- 12 juillet : « SFR propose d'investir seul dans un réseau fibre couvrant la France entière », titre Le Figaro, qui poursuit : « L'opérateur a envoyé une lettre au Premier Ministre. Il propose de faire exploser le plan France Très Haut débit et de dépenser seul une quinzaine de milliards d'euros dans la fibre, sans l'aide d'argent public. »
- 21 juillet : Orange annonce qu'il fibrera le Département des Hautes-Pyrénées sur fonds propres, comme il l'a signé auparavant avec le territoire de Belfort (Source : Annonce facebook dans la page du Département des Hautes-Pyrénées paru le 21 juillet et communiqué de presse paru dans le site du Département le 23 juillet)
- 24 juillet : Bouygues Telecom, selon le site ZDnet, annonce : « À l'instar de SFR, Bouygues Telecom envisagerait de fibrer toute la France à lui tout seul. Bouygues aurait pour idée de tirer de la fibre jusqu'aux points de mutualisation d'Orange afin de respecter son contrat avec l'opérateur historique. Au niveau des réseaux d'initiative publique (RIP), il ferait là aussi cavalier seul ou passerait par son partenaire Altitude Telecom. »
- 18 Août : Altice – SFR annonce son plan *Fibrer la France* qui consiste à apporter de la fibre optique à 80% du territoire français avant 2022, et

atteindre le 100% avant fin 2025. (Source : Interview de Michel Paulin, Directeur général de SFR, sur le site DegroupNews.com). Pour ce faire, Altice-SFR va allouer dès 2017 « d'importants moyens pour la construction de nouvelles lignes en FttH » précise Paulin, et par la suite vouloir « pouvoir faire passer le FttB en FttH en zone très dense ». Ce nouveau réseau qui sera présent également en parallèle des réseaux FttH sur les RIP sera « ouvert à tous les opérateurs qui voudraient proposer leurs offres dessus ».

2.2.3 Le récepteur multiple

La collectivité doit identifier et anticiper le ou les récepteurs de son message et préparer une communication adaptée à chacun, essayant de valoriser son action.

Définir et s'adapter au récepteur est selon les mots du sociologue Dominique Wolton le plus compliqué dans le processus de communication.

Dans le cas du projet d'aménagement d'infrastructures numériques, deux destinataires se profilent. En premier lieu, le citoyen, avide de connexion et pour lequel l'action publique reste la plupart du temps méconnue ; et en deuxième, les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) qui, après la location des lignes à la collectivité, vont commercialiser le réseau du Département auprès du grand public.

A) Le grand public

Avant d'élaborer le message adressé au récepteur « grand public », il s'impose d'évaluer le degré de connaissance en termes de ligne fixe d'Internet de ce destinataire. Une enquête online intitulée : « Ma connexion Internet fixe » a permis de récolter 66 réponses et de découvrir le degré de connaissance sur le sujet (cf Annexe 2).

Deux résultats principaux ressortent de l'enquête. D'un côté le degré de méconnaissance en termes technologiques spécialement au moment de déclarer le débit montant et descendant fourni, et d'un autre côté, la connaissance presque nulle du rôle du Département ou de la Communauté de communes en tant qu'aménageur d'infrastructures numériques.

Échantillon de l'enquête

100 % des interviewés ont un abonnement Internet fixe à domicile.

Sexe :

56,1 % femmes (37),
43,9 % hommes (29)

Age :

42,4 % des interviewés se situent entre 41 et 60 ans (28 personnes),
36,4 % ont entre 26 et 40 ans (24),
13,6% de 18 à 25 ans (9) et
7,6% de plus de 60 ans (5).

Lieu de résidence :

54,5 % habite la commune d'Albi (36 personnes),
31,8 % une commune du Département du Tarn en dehors de l'agglomération albigeoise (21), et
13,6% une commune de l'agglomération de l'Albigeois en dehors d'Albi (9)

Les usages (dernière partie de l'enquête)

- 63,6 % regardent la télévision à travers Internet
- 43,9 % échangent très souvent des images photographiques ou des documents lourds (au-delà de 2 Mo)
- 27,3 % utilisent très souvent un dispositif de visio-conférence du type Skype (40,9% ne l'utilisent jamais)
- 86,4 % n'utilisent jamais des dispositifs de réalité virtuelle
- 62,1 % ne jouent jamais à des jeux vidéo ou jeux en réseau
- 50% disent travailler souvent à la maison

Sur l'abonnement à domicile

6 opérateurs de télécommunications ont été nommés dans les opérateurs fournissant une connexion aux enquêtés dont (par ordre de %) :

- Orange : 40,9 % (27 personnes)
- Free : 33,3 % (22)
- SFR : 13,6% (9)
- Sosh : 6,1 % (4)
- Bouygues : 3% (2)
- RED : 1,5% (1)
- OVH Télécomm : 1,5% (1)

Le débit de la connexion

66,7 % disent ne pas connaître le débit de leur connexion (44 personnes, 2/3 des interviewés)

31,8 % connaissent leur débit (21), et
1 personne interviewée ne savait pas ce que ceci signifie.

Sur les réponses positives, le débit ascendant et descendant majoritaire est entre 3 et 8 mégabits/s. Voici un tableau résumant les réponses :

	Nombre de répondants au sujet du débit ascendant	Nombre de répondants au sujet du débit descendant
Je ne suis pas sûr	2 personnes	3 personnes
moins de 3 mégabits/s	7 p.	3 p.
entre 3 et 8	8 p.	10 p.
de 8 à 30	2 p.	4 p.
de 30 à 100	1 p.	0
plus de 100	1 p.	1 p.

Sur la technologie par laquelle l'internet est fourni, 84,8 % des enquêtés disent connaître ceci.

La technologie empruntée

Au moment de poser la question sur le détail de la technologie, seulement 56 des 66 personnes ont répondu ce qui suit :

87,5 % ADSL (49 p.)

10,7 % Fibre optique (6 p.)

et 1 personne a répondu WIFI (qui était une réponse piège).

L'aménageur d'infrastructures

Dans la question 12, centrale dans mon étude, je demande aux enquêtés qui est l'opérateur ou aménageur de leurs infrastructures de télécommunications. Les réponses ont du sens au moment de croiser les données avec leur lieu de résidence :

90% des interviewés (18 personnes) vivant dans le Département, en dehors donc de la zone Amii, ont répondu que c'est Orange leur aménageur de réseau. Seulement 2 personnes (10%) ont répondu que c'est le Département qui opère leurs infrastructures. Sur ce même groupe de 20 habitants tarnais, aucun n'a répondu la Communauté de communes.

Une politique clé au quotidien

Malgré cette méconnaissance du sujet, l'actuelle élaboration du Schéma départemental d'amélioration d'accessibilité des services au public du Tarn (SDAASP) met en évidence, dans sa partie dédiée au diagnostic, l'intérêt croissant de l'accès aux infrastructures numériques de la part d'acteurs et d'habitants du

territoire, plaçant cette thématique en deuxième place derrière les problèmes d'accessibilité aux soins médicaux.

Ce travail de diagnostic a été délégué à une agence extérieure qui a organisé 4 réunions dans le territoire du Tarn mobilisant 350 habitants ainsi qu'une enquête en ligne récoltant 416 réponses. A la question sur les services jugés importants mais peu accessibles, le taux de réponses concernant la thématique du « Numérique et Téléphonie » est le deuxième plus important avec 70%-85% après l'enjeu de la santé.¹³

Cependant, tous les habitants ne « souffrent » pas de cette défaillance. Comme le signale Alain Dupuis, Directeur de la Direction mutualisée des systèmes d'informations et réseaux de la Communauté d'agglomération de l'Albigeois, lors de l'entretien : « Une difficulté autour de la communication des opérations d'aménagement numérique est que cela coûte cher, et au moment de faire le ratio entre coût d'investissement et coût par habitant, ceux dont les infrastructures marchent se demandent pourquoi l'argent public va là... ».

B) Les fournisseurs d'accès Internet (FAI) : commercialiser les lignes publiques

Le montage du projet a voulu qu'une fois le réseau public construit, les collectivités vont commercialiser leurs lignes à des fournisseurs d'accès Internet (FAI) qui les revendront à leur tour aux usagers finaux en abonnements.

Même si l'objectif des collectivités n'est pas commercial, ils espèrent un retour sur investissement important (le taux de pénétration¹⁴ en zones rurales ou peu denses est aujourd'hui estimé par l'Arcep à 20 %).

Même si la Communauté d'agglomération de l'Albigeois n'a pas la compétence en terme d'aménagement d'infrastructures numériques, Alain Dupuis, résume la difficulté d'expliquer aux habitants les opérations d'aménagement d'infrastructures comme suit :

« A mon sens (éprouvé par l'expérience d'une opération réalisée en 2009 de résorption de zone blanche), je pense que le consommateur d'Internet, et j'insiste bien sur le terme de consommateur, s'adresse à un opérateur auquel il demande et achète un service. Tant que le réseau marche, tout va bien, mais quand cela ne marche pas, on a l'impression que les opérateurs envoient vite les habitants vers le maire de la commune et du coup, nous ne recevons que les plaintes.

¹³ A ce jour, le SDAASP est en train d'être élaboré sous la responsabilité de Stéphanie Cavenne, Chef du Service Aménagement du territoire au sein de la même Direction.

¹⁴ Le taux de pénétration est le taux mesurant la couverture du marché par un produit ou service donné. Il s'exprime en pourcentage et s'obtient par le rapport suivant : demande actuelle du produit / demande potentielle du produit.

On a passé énormément de temps à expliquer aux habitants que ce n'est pas une obligation de service public, les collectivités n'ont pas d'obligation à investir, mais que compte tenu du nombre des foyers sinistrés, 10-12%, nous allons le faire. »

Dans un autre registre, avec l'objectif d'établir un contrôle sur l'opérateur privé auquel a été déléguée la création d'infrastructures, mais aussi avec le but de suivre tout le processus jusqu'à la commercialisation en assurant la présence de la collectivité dans les échanges entre grand public et fournisseurs d'accès Internet (FAI), le Syndicat mixte Vendée Numérique a créé le poste de Chargé de Communication et Commercialisation. Sébastien Milcent exerce ce poste.

La mission du Chargé de Communication et Commercialisation du RIP

Avant de décrire les détails de sa mission, et pour mieux comprendre le poste de M. Milcent, il faut savoir que Vendée Numérique est un Groupement d'intérêt Public chargé de mettre en place les réseaux de communications électroniques sur tout le territoire départemental. Le Département de la Vendée et le Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Vendée (SyDEV) sont les 2 membres du groupement. Les Communautés de Communes sont associées au travers du transfert de la compétence vers le SyDEV.

Pour mener les travaux, Vendée Numérique a attribué la Délégation de Service Publique (DSP) à Orange, qui doit raccorder 280 communes d'ici 2020.

A côté des infrastructures, Vendée Numérique est également responsable de promouvoir les usages et les services numériques.

Du fait de ces particularités, le Chargé de Communication et Commercialisation résume ses missions comme suit :

- accompagner, en lien avec les acteurs concernés, l'appropriation du numérique par les acteurs Vendéens (du type entreprises, administrés, élus)

- assurer les relations avec les entreprises (expression des besoins, réclamations, communication)

- suivre avec l'opérateur retenu, la stratégie de développement commercial des réseaux d'infrastructures optiques créés

- préparer les plans de communication pour accompagner l'avancement des travaux (presse, web...)

- piloter la création et la mise à jour du site internet

- assurer la promotion et la commercialisation des zones desservies auprès des opérateurs.

Un rôle finalement qui englobe la gestion efficace de l'offre et de la demande, de la médiation, de la surveillance et de la bienveillance autour de l'application du service public, du contrôle d'une concurrence loyale et de la transparence.

Les réunions publiques invitant plusieurs communes d'une même Communauté de communes à venir à la rencontre des FAI qui vont vendre des abonnements d'accès à la fibre « publique » sont un outil répandu au niveau de la commercialisation, organisé tant par Vendée Numérique que par la plupart des départements ou regroupements.

A titre d'exemple, le quotidien Ouest France a publié le 17 juin un article dans lequel est annoncée une rencontre à venir pour les habitants de deux communes (Pleine-Fougères et Saint-Georges-de-Gréhaigne, département Ille-et-Vilaine) comme suit :

« La réunion publique sera l'occasion pour les habitants de ces deux communes de se renseigner sur leur éligibilité et d'interroger les différents intervenants du département. À savoir : Mégalis¹⁵, maître d'œuvre et responsable des études et du déploiement de la fibre optique, le représentant de la THD Bretagne, le responsable de la gestion et de la commercialisation du réseau, ainsi que les représentants d'Orange. »¹⁶

Ou encore, la collectivité de Seine et Marne a publié au sujet d'une réunion publique :

« Ce sont environ 1100 personnes qui ont assisté à la réunion publique de lancement de la commercialisation de la fibre optique aux habitants des communes de Quincy-Voisins et Saint-Germain-sur-Morin, à Quincy-Voisins le 11 mai dernier.

Trois fournisseurs d'accès à Internet sont présents sur ce réseau, ouvert à tous les opérateurs : La fibre vidéo futur, K'net et Comcâble. Les autres communes de la Communauté de communes du Pays Créçois auront accès à ce réseau progressivement.

98 % des habitants seront raccordables au réseau sem@fibre77 dès la fin de l'année 2018.¹⁷ »

2.2.4. Le canal : les outils mobilisés dans les territoires pionniers

Communiquer sur les déploiements FttH n'est pas simple. Entre multiplicité des cibles (collectivités, opérateurs, administrés...) et la temporalité longue du projet, quelles solutions s'offrent aux porteurs de RIP ?

¹⁵ Syndicat mixte Mégalis Bretagne comptant 106 membres (La Région, 4 départements, 12 métropoles et CA, 89 communautés de communes

¹⁶ <http://www.ouest-france.fr/bretagne/pleine-fougères-35610/reunion-publique-sur-la-commercialisation-de-la-fibre-optique-5073465>

¹⁷ <http://www.seine-et-marne-numerique.fr/Actualites/Grand-succes-pour-l-ouverture-du-reseau-sem-fibre77>

Pour mieux valoriser la politique publique d'aménagement numérique du territoire, les départements et regroupements publics se sont dotés d'outils de communication autant traditionnels qu'innovants.

Si « le média est le message » comme préconisait le théoricien de la communication canadien McLuhan (1911 – 1980), dans la communication sur l'aménagement numérique, les outils mobilisés deviennent la base de la consolidation du projet. Il s'agit de mettre en évidence le produit des dites infrastructures et de travailler des dispositifs exemplaires. Quels sont ces outils désignés dans la communication de l'aménagement numérique du territoire ?

Pour aiguiller mon travail d'étude des collectivités pionnières autour de la communication numérique du RIP, j'ai réuni, grâce à un communiqué de l'Assemblée des Départements de France publié en janvier 2017, une liste de 25 départements bâtisseurs en matière de lancement du RIP et des procédures d'attribution des marchés. Cette « Fiche Info »¹⁸ intitulée : *Les Départements et le Très Haut Débit* introduit le sujet ainsi :

« Les Départements, concepteurs et organisateurs de l'initiative publique là où les investissements privés faisaient initialement défaut, ont réuni les ressources locales nécessaires au développement de réseaux reconnus comme d'intérêt économique général tout en structurant l'ingénierie territoriale (relationnelle, technique, juridique et financière) nécessaire à leur déploiement opérationnel. »

Les territoires bâtisseurs en matière de lancement du RIP

Fin 2015, tous les Départements avaient réalisé leur Schéma Directeur d'Aménagement Numérique du Territoire pour le Très Haut Débit. Les pionniers en exploitation étaient : Manche, Oise, Calvados, Ain et les 4 départements d'Auvergne THD regroupés avec la Région (Allier, Puy-de-Dôme, Cantal, Haute-Loire).

En 2016, au travers des 93 dossiers qu'ils ont déposés à la Mission Très Haut Débit pour obtenir le soutien du *Fonds National pour la Société Numérique*, 100 Départements sur 103 ont posé les bases, le plus souvent en coopération avec les Communes et/ou les Régions, de leur engagement dans les RIP.

En décembre 2016, 14 procédures d'attribution de marchés pour mettre en déploiement/exploitation de nouveaux RIP sont en cours dans 16 Départements.

Les pionniers en exploitation étaient : Seine-et-Marne, Doubs, Eure-et-Loir, Val-de-Marne, Loire, Eure et les regroupements Debitex (Val d'Oise et Seine-Saint-Denis) et

¹⁸ Source : *Fers-de-lance des premiers déploiements et des mutualisations territoriales*, <http://www.departements.fr/wp-content/uploads/2017/01/Fiche-Info-Les-Départements-et-le-Très-Haut-Débit.pdf>

Mégalis pour les 4 Départements bretons d'Ille-et-Vilaine, Côtes-d'Armor, Finistère et Morbihan.

A cette liste de territoires considérés comme pionniers en termes de lancement et commercialisation des réseaux d'intérêt public, et suite à la veille mise en place lors de mon stage, j'ai ajouté d'autres départements qui ressortent de par leur innovation en termes d'outils de communication et/ou d'accompagnement du projet THD, comme : l'Hérault, le regroupement des départements Bas-Rhin et Haut-Rhin nommé Rosace ayant obtenu le *Prix européen du meilleur projet télécom* en mars 2017, Ardèche et Drôme, Vendée et la Vienne et puis, pour finir, j'ai enquêté auprès des départements voisins : Haute-Garonne, Gers et Aveyron.

Le résultat de ce tour d'horizon communicationnel a été très inspirant et a motivé une note au Président du Département du Tarn dans laquelle 4 types d'outils ont été mis en avant : ceux visant une création d'identité, ceux servant à cartographier le projet, ceux utilisés pour marquer les étapes à franchir et ceux créés pour animer dans la durée le projet.

La présentation visuelle des outils se trouve dans la partie Annexes du présent document sauf pour les exemples cartographiques qui sont également présentés ci-dessous.

A) Outils d'identité visuelle

Tous les départements/regroupements analysés ont créé des dispositifs graphiques tels qu'un logo qui permet d'identifier le projet au-delà de l'identité de la collectivité. Le logo est mobilisé dans les différents supports numériques et imprimés (web et *print*) et est de deux types :

- soit inédit,
- soit une adaptation du logo de la collectivité mais version « fibrée » comme dans le cas de Seine et Marne ou Doubs (voir Annexes).

Les supports numériques présentant l'information sur le RIP varient. Néanmoins, l'obligation du site apparaît toujours comblée mais sous différents types de domaine. La plupart des départements ont un domaine « numérique » du type www.numerique28.fr (Département Eure-et-Loir). Parfois ils ont un domaine spécifique au « projet THD » ou à la « fibre » comme <http://www.semafibre77.com> (Seine et Marne) ou encore <http://reso-liain.fr> et <http://www.thd42.fr> (Département Loire). Occasionnellement ils utilisent le numérique appliqué à un domaine spécifique comme dans le cas de <http://numerique.colleges.ain.fr/>.

Un langage plus visuel mobilisant des compétences en *datavisualisation* est très souvent emprunté. Béa Arruabarrena, attachée temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) à l'*Institut national des sciences et des techniques de la documentation* (INTD) explique : « L'engouement pour la datavisualisation n'est pas nouveau, mais le développement des phénomènes du *Big data* et de l'Open data en

font aujourd'hui un outil incontournable d'accès aux données, d'analyse de l'information et de communication dans de nombreux domaines. Jusque-là réservés à des experts, scientifiques et professionnels, la datavisualisation et ses usages se démocratisent, changeant profondément nos rapports à l'information et à la manière dont nous construisons nos connaissances. »

B) Outils cartographiques

Cartographie statique

Tous les territoires offrent des cartes à télécharger ou à consulter en format PDF avec des informations du type :

- unique : comme le traçage du réseau de collecte dans le territoire, les zones blanches objet du RIP, la carte des NRO/NRA...
- binaires : dans une logique de mise en place de deux éléments souvent opposés, comme le débit avant et après l'opération, l'investissement public et le privé dans le territoire...
- ou encore des informations du type temporel : comme le suivi du déploiement par Phases ou la temporalité intégrant l'année d'étude et l'année de mise en service.

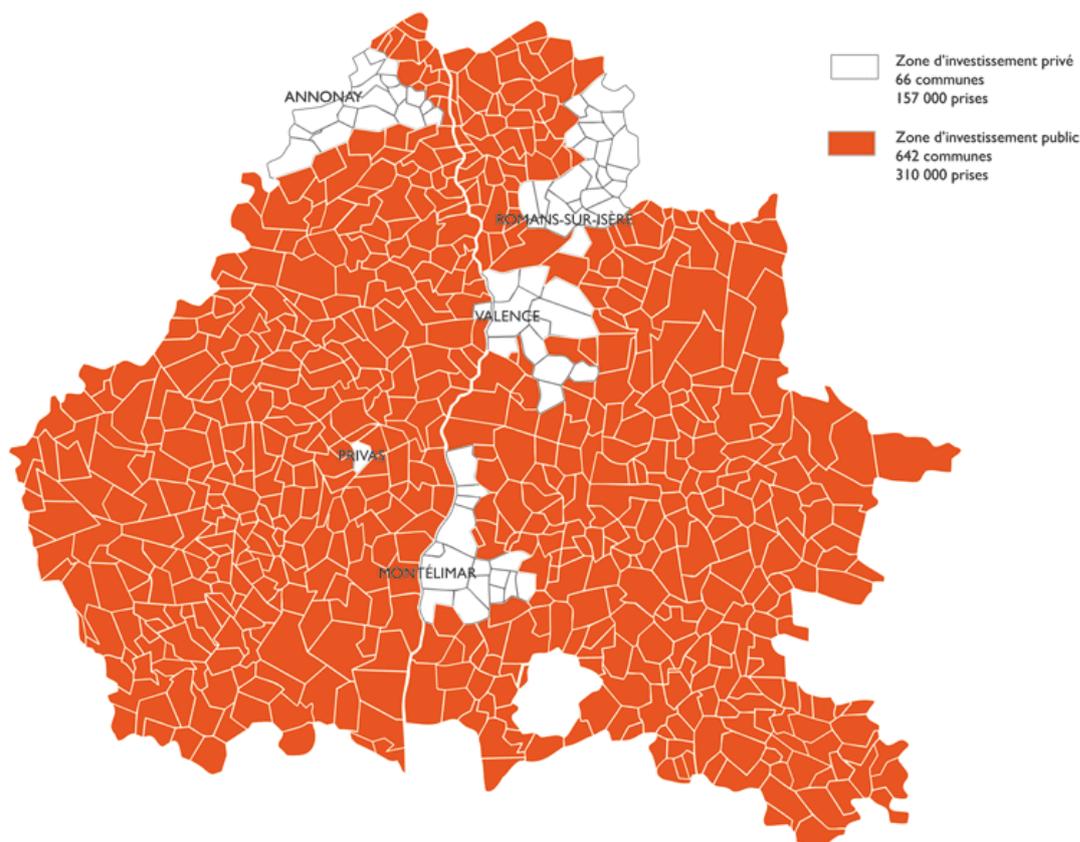


Figure 5 : La carte binaire ci dessus a modifié intelligemment la notion de zone blanche sous responsabilité de la collectivité. Contrairement à ce qu'on attendrait, la zone blanche est présentée en rouge, mettant plus en évidence le vaste territoire du RIP. Les zones Amii deviennent ainsi blanches, peu soulignées. Source Département de la Drôme (26)

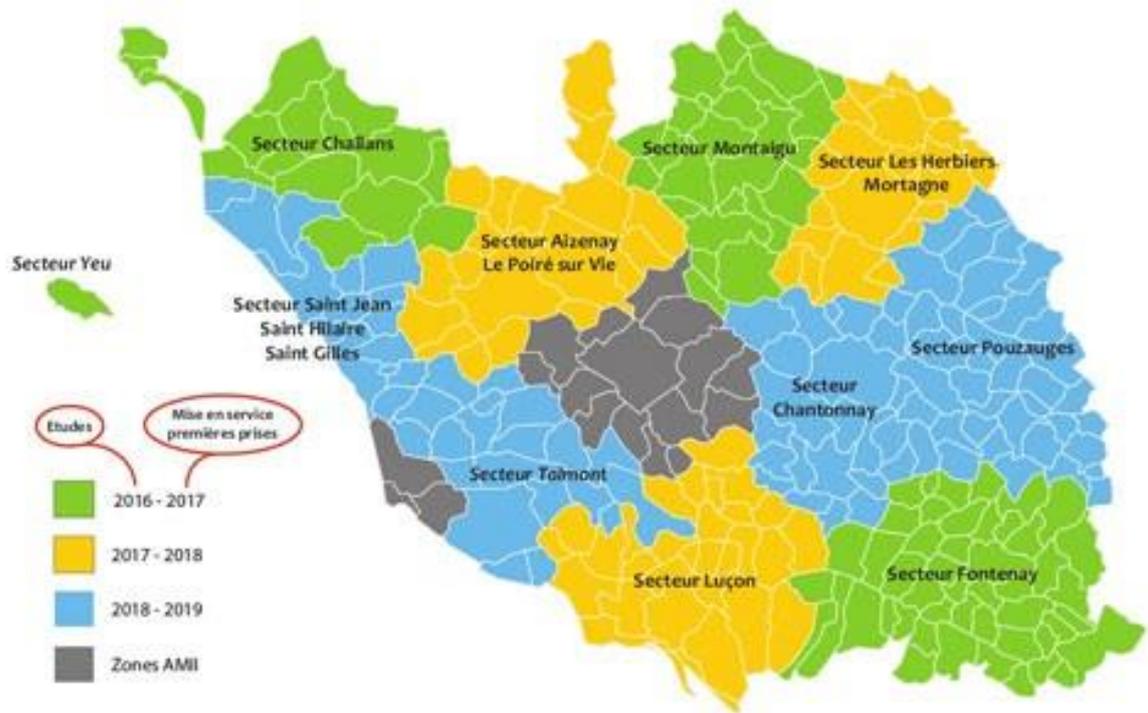


Figure 6 : La phase d'étude est intégrée à la temporalité de la réalisation du projet. Source : Vendée Numérique.

Le seul territoire ayant publié sur le net des cartes proches d'un schéma d'ingénierie est à mon sens Loire-Atlantique. Ici plusieurs informations se croisent : débit par foyer, étapes du déploiement, différentes technologies...et la possibilité de compréhension du projet par la carte est plus importante :

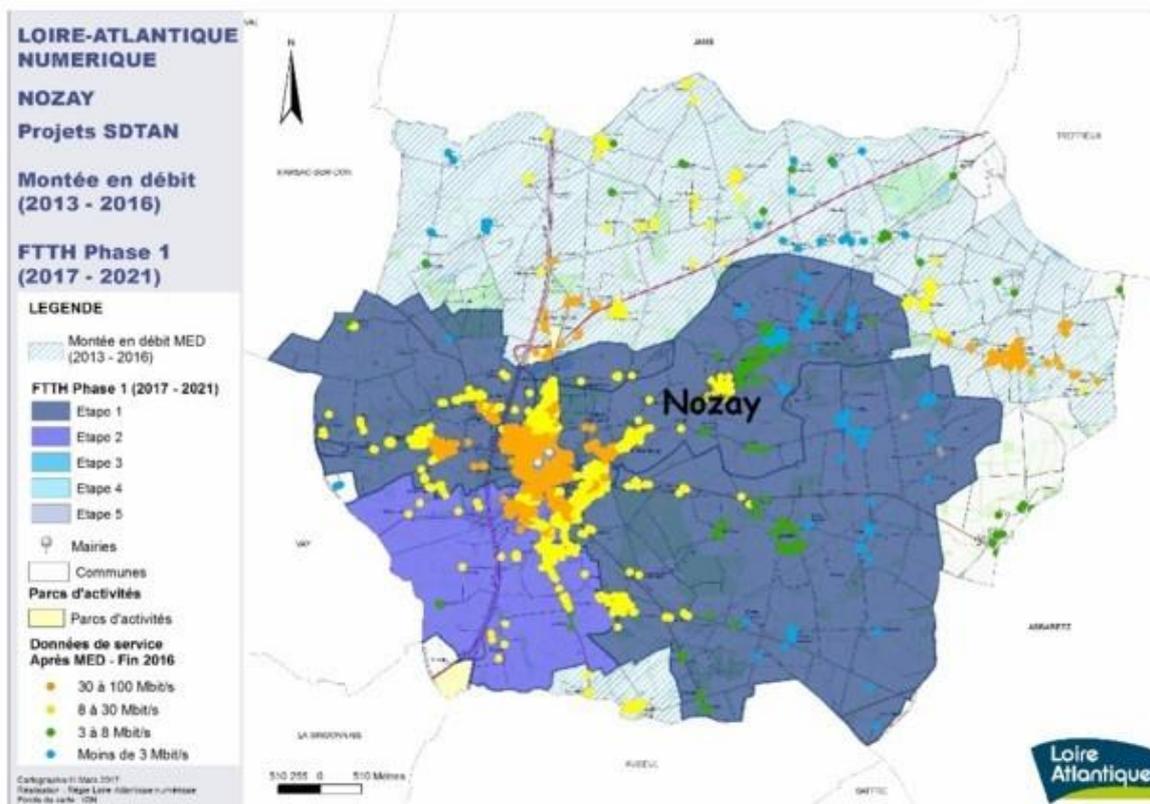


Figure 8 : Commune par commune chez Loire-Atlantique. Source Site officiel

Cartographie dynamique

Quelques territoires ont réutilisé l'outil cartographique national de l'Observatoire Très Haut Débit : <https://observatoire.francethd.fr/> mis à jour chaque trimestre grâce aux données des collectivités territoriales et des opérateurs.

Selon le site officiel du Plan FTTHD responsable de l'Observatoire, cet outil a pour objectifs de :

- Visualiser les niveaux de débit Internet et les réseaux filaires (fibre optique jusqu'à l'abonné, réseau téléphonique en fil de cuivre, le câble) disponibles à son adresse, dans sa commune ou dans son département. Il présente également la couverture du territoire par les réseaux hertziens (satellite et WiMAX/radio,
- Visualiser l'état de déploiement sur le territoire,
- Suivre les déploiements publics et privés engagés ou programmés,
- Assurer une transparence pour évaluer le respect de la couverture du territoire en très haut débit d'ici 2022.

L'utilisation de cette ressource nationale permet de rappeler l'intérêt général du projet ainsi que de réduire les coûts dans la création de l'outil cartographique. La mise à jour des contenus est assurée également par l'Etat tous les 3 mois suite à l'obligation de la part des territoires de donner des informations à ce même rythme.

Cette solution a été empruntée par le Département du Gers, par exemple.

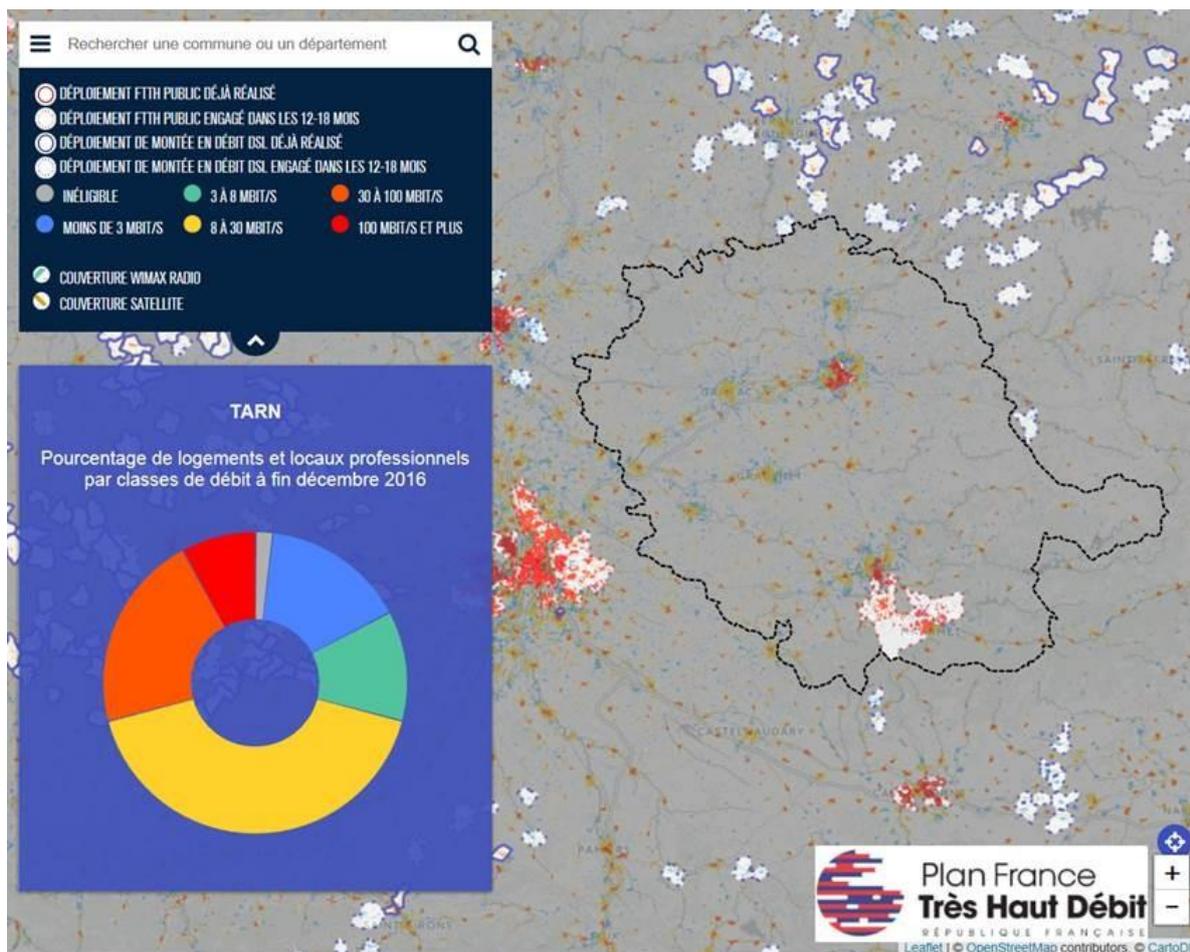


Figure 9 : le Tarn dans l'outil cartographique de l'Observatoire Très Haut Débit. La fonctionnalité « Déploiements engagés » dans le mode Expert présente les déploiements engagés et prévisionnels à 12-18 mois sur les réseaux d'initiative publique et la fonctionnalité « Zones de déploiement par les opérateurs privés » dans le mode Expert aussi permet de visualiser le déploiement, à date, des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) par les opérateurs privés. Source : <https://observatoire.francethd.fr>

D'autres territoires ont misé sur la création propre d'un dispositif cartographique.

Je n'ai pas constaté l'existence d'un portail cartographique dans le sens de portail web défini par *wikipedia* comme le rassemblement sur un seul site web de tous les services et ressources possibles sur le domaine. Un portail cartographique devrait proposer une offre très vaste et un éventail le plus large possible sur le domaine d'intérêt.

C'est plutôt l'outil site web (qui intègre une cartographie dynamique) qui est exploité par ceux qui vont plus loin dans la proposition d'outils de communication.

Les services SIG des territoires n'apparaissent pas comme concepteurs des cartographies dynamiques. Le Département d'Eure-et-Loir a publié une communication dans le cadre du colloque annuel « Territoires et Réseaux d'Initiative publique (TRIP), organisé par l'Avicca, le 24 mai dernier, expliquant l'appel d'offre passé pour la création d'un site thématique *responsive* (qui s'adapte à toutes les écrans : tablette, téléphone portable, montre connectée...) pour le projet THD, la mise en place d'une solution de mise à jour et maintenance simple (du type Wordpress) et la création d'un outil cartographique dynamique explorant les phases du déploiement dans le temps et la technologie appliquée au territoire.

Le coût du marché a représenté : 14 600 € HT en octobre 2016.

Bien que le montant ne représente pas une somme très élevée à l'échelle du projet, la collectivité prévient sur le fait du besoin de personnel formé en interne dédié à produire des contenus et à compiler des informations.

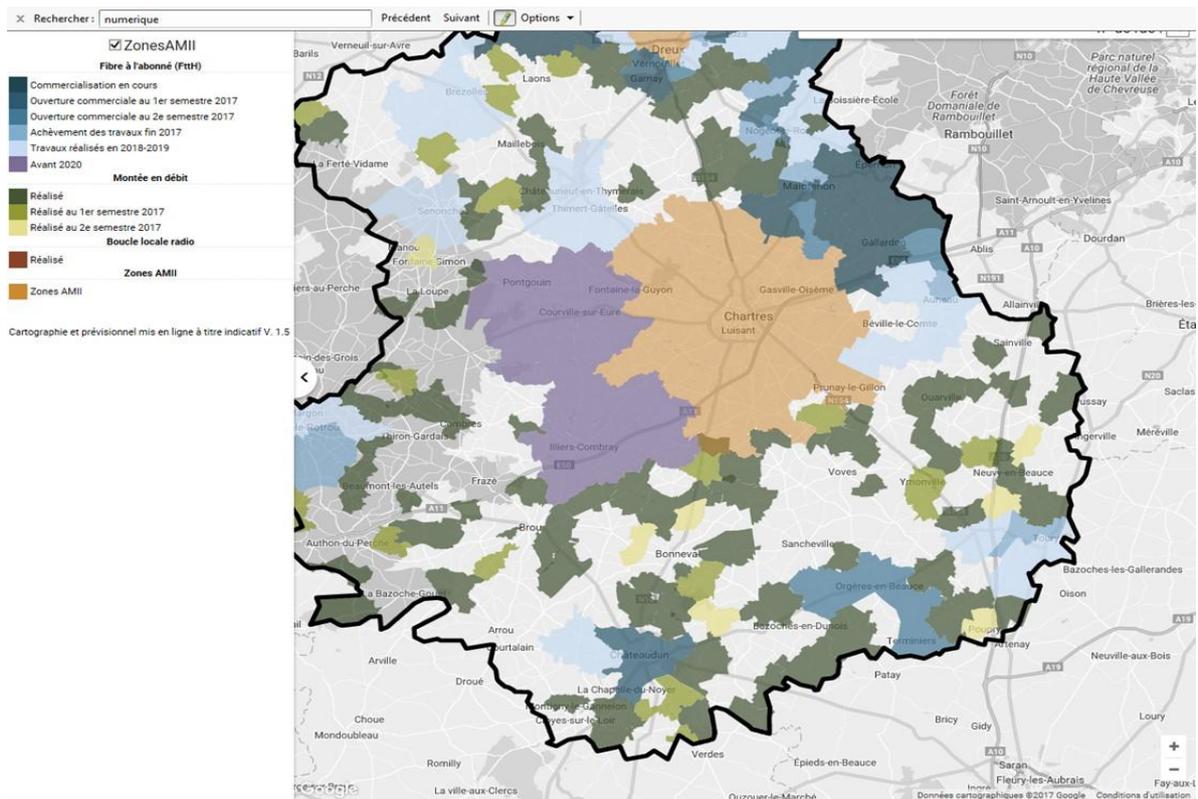


Figure 10 : L'avancement est exprimé par zones, le zoom jusqu'au communes, voir même jusqu'aux adresses comme dans le cas de l'Observatoire THD n'est pas possible. Source : Site Eure et Loir.

Carte interactive

» Découvrez la cartographie entreprises (Ftto)

Carte de couverture prévisionnelle Phase 1 à fin 2017, Phase 2 à fin 2021.

Choisissez les technologies que vous souhaitez afficher :

FttH - Fiber to the Home Montée en débit DSL WifiMax Zones d'investissement privé

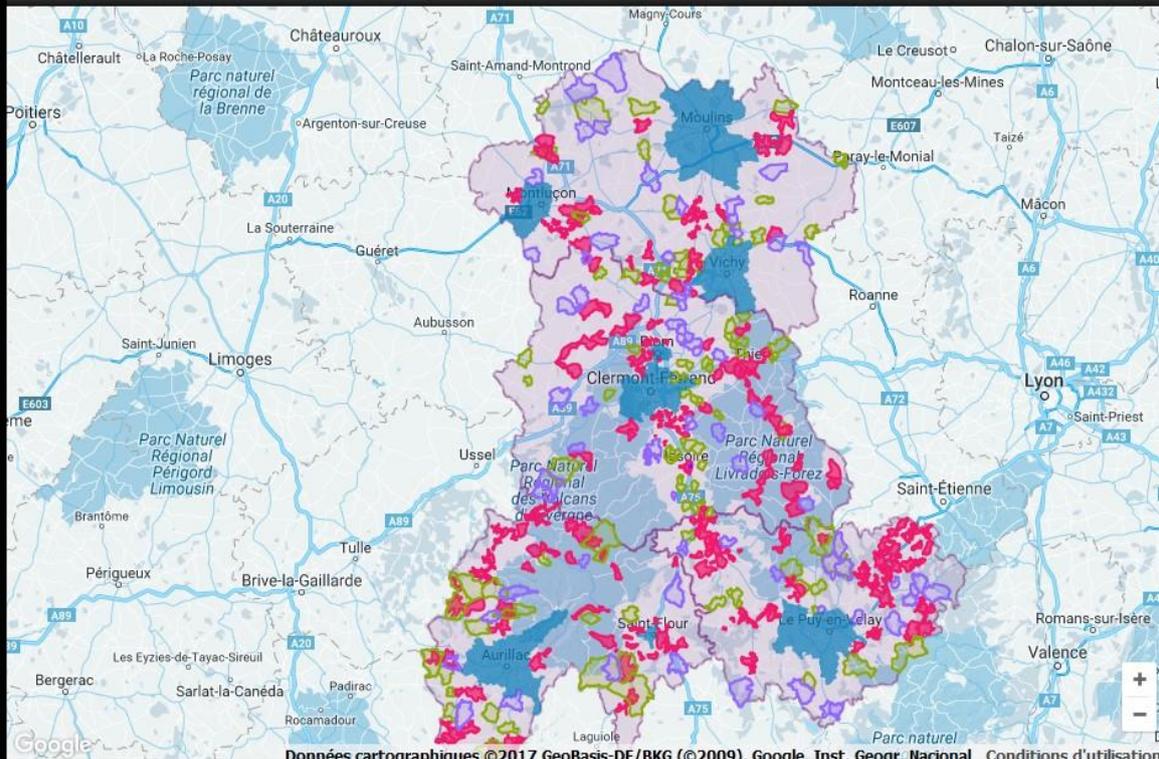


Figure 11 : Carte dynamique de l'Auvergne THD : carte FTTH et une autre FTTO (Fiber to the Office). Les informations s'affichent de manière « prévisionnelle » par phase. Site : <http://www.auvergnetreshautdebit.fr/reseau-et-couverture/cartographie/carte-interactive/>

Pour finir, aucun des établissements analysés n'a mis en place une cartographie interactive qui serait celle où l'internaute apporterait des informations subjectives.

C) Outils pour marquer les étapes obligatoires à franchir

Pour faire comprendre que :

- même si le projet s'inscrit dans le domaine du numérique, il n'est pas dans l'immédiateté,
- l'étalement dans le temps par phases obligatoires à accomplir est intrinsèque au projet,
- le projet s'inscrit dans un cadre plus large qui est celui des objectifs départementaux, régionaux, nationaux et européens

plusieurs départements ou regroupements ont imaginé des dispositifs temporels qui permettent d'afficher au fur et à mesure de l'avancement du projet l'étape en cours.

Il s'agit d'outils de type compte à rebours (Eure et Loir) ou encore des sortes de panneaux à clapets affichant l'avancement kilométrique de la fibre optique déployée (Département Loire).

D) Outils d'animation

Tandis que l'organisation d'évènements peut représenter une action chronophage et onéreuse, une autre manière d'animer le projet peut être de créer et tenir des réseaux sociaux.

Le réseau le plus adéquat paraît être Twitter. Des 25 territoires analysés, 10 ont un compte spécifique Twitter « fibre » ou « THD », 4 publient des informations dans le domaine par le compte général du Département.

Le seul à utiliser *Scoop It !* est Mégalis Bretagne avec deux axes curatoriaux : l'aménagement numérique et les services numériques.

Un facebook spécifique n'existe que pour 2 collectivités : Ain et Doubs.

2.2.5. Les Intercommunalités dans leur mission de rétroaction

L'un des partenaires privilégiés du projet ce sont les Communautés de communes ou Communautés d'agglomération. Le maître d'ouvrage attend beaucoup d'elles au niveau politique, financier et technique. Plusieurs réunions avec chaque Intercommunalité, étalées tout le long du projet, ont eu lieu dans le cas du Département du Tarn.

Dans le cadre de mon stage, j'ai pu assister à plusieurs rencontres techniques et on pourrait résumer la mission des Intercommunalités auprès du maître d'ouvrage du RIP comme suit :

- maîtriser le terrain : connaître et anticiper les besoins
- identifier les sites prioritaires, sortes de « têtes d'affiche » du développement du territoire,
- veiller à l'équité du territoire intercommunal, prenant en compte l'étalement du projet dans le temps,
- être médiateur entre habitants et maires et le département ou regroupement coordinateur.

Comme mission finale, à mon sens, les Intercommunalités doivent faire remonter tout ceci et le faire valoir de manière insistante.

PARTIE III. PRECONISATIONS

Après avoir analysé chacun des facteurs intervenant dans le processus communicationnel et après avoir montré ce que les territoires pionniers ont mis en place en matière de communication, la Partie III inscrit une série de recommandations pour pouvoir aller au-delà de la mise en place d'outils et pour réussir, en tant que collectivité responsable du RIP, à s'immiscer dans des réseaux d'innovation et expérimentation numérique permettant de valoriser le savoir faire accompli.

Marc Laget, expert en aménagement et développement numérique des territoires au sein du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) interviewé au sujet des piliers sur lesquels s'appuie la transition numérique, rappelle néanmoins que le triptyque : infrastructures, services et usages « reste une image pour mieux communiquer avec les acteurs mais elle est insuffisante ; l'infrastructure est préalable. »

Certes, les infrastructures apparaissent indispensables mais ne s'agit-il pas d'avancer conjointement ? Selon l'Observatoire des Marchés des Communications électroniques, le nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit sur réseaux fixes a atteint les 27,9 millions, soit une croissance nette de 250 000 abonnements au cours du 1^{er} trimestre 2017. Sur un an, l'accroissement net s'élève à 850 000 (+3,1%).

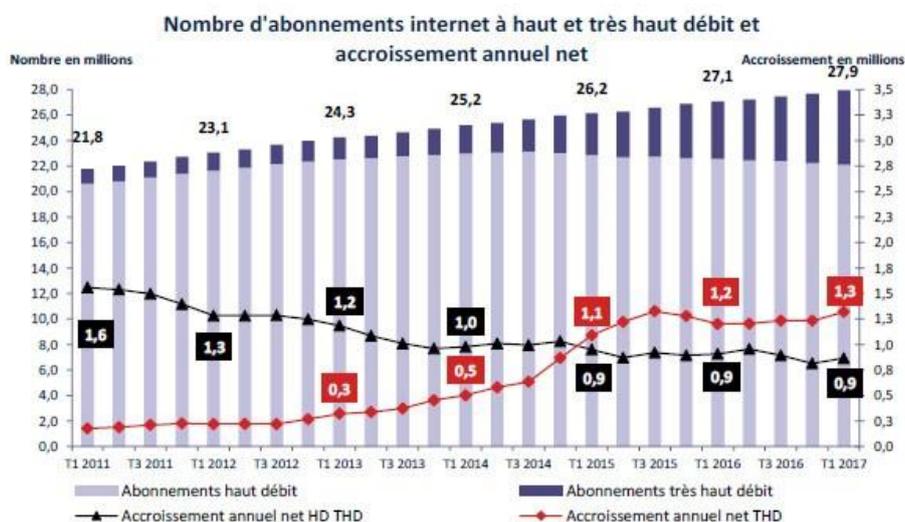


Figure 12 : L'évolution de la demande THD en France augmente par rapport à celle en HD qui recule légèrement. Source : Résultats provisoires publiés par l'Arcep au 31 mars 2017 selon l'Observatoire des Marchés des Communications électroniques.

Le plus augmente la demande en installations THD, le plus a du sens de construire et de proposer une offre publique en infrastructures numériques THD.

Élaborer une politique territoriale globale sur le numérique s'impose. Les actions de communication, médiation, sensibilisation, formation et accompagnement numérique sont indispensables.

Voici quelques préconisations :

En premier lieu, ACCOMPAGNER le projet d'une stratégie de communication dynamique, spécifique à chaque étape, en interne, au sein même du service qui coordonne les infrastructures.

Deuxièmement, ANTICIPER : une fois la communication numérique assurée dans le web 2.0 ou web participatif, essayer d'aller au-delà et anticiper le web 3.0 (dit aussi web sémantique, le web des données).

Et pour finir, EXPERIMENTER, INNOVER : participer à des appels à projets publics, à des concertations, échanger et se faire connaître dans les réseaux d'innovation numérique et sociale.

3.1 Maîtriser la communication du projet

Pourquoi déléguer la tâche communicationnelle du projet d'aménagement numérique du territoire à des acteurs qui ne maîtrisent pas le sujet ? Pourquoi ne pas se doter d'outils numériques et faire savoir son savoir-faire en la matière ?

Voici des exemples de quelques dispositifs pouvant intégrer le service dédié aux politiques d'aménagement d'infrastructures :

- Logiciels : du type plateforme d'échange extérieur et interservices
- Formations : PAO, Illustrator, Typo3, Wordpress et SIG
- Identifiants : Comptes et pseudos propres pour les réseaux sociaux
- Matériel : Téléphone portable avec un appareil photographique de qualité

Dans la mesure du possible, ces procédés ou logiciels devraient être développés en interne au sein de la collectivité, assurant ainsi la sécurité des informations diffusées et des échanges.

Puis, il s'impose également de développer un travail en étroite collaboration avec les autres services internes, comme la Direction des Systèmes d'Information qui valorise les données et est à l'origine de la création de logiciels, ou encore le service SIG.

La nécessaire concomitance de l'avancement du projet et de sa stratégie de communication

Le projet de déploiement du THD doit être accompagné d'une stratégie de communication qui correspond, dans les mots de Marc Laget, expert au CGET, aux objectifs de chaque étape du développement des infrastructures.

Si le phasage du projet est, à l'échelle nationale et départementale, celui-ci :

Phase 1 : 2016 – 2021 ; Phase 2 : 2022 – 2026 et Phase 3 : 2027 – 2031,

une proposition des étapes de la communication du projet, avant et pendant la Phase 1, sont décrites dans le tableau ci dessous :

	Etape COMM 1 (2012 – 2017)	Etape COMM 2 (2017-2019)		Etape COMM 3 (2019-2021)
Objectifs PHASE 1	Approuver le SDTAN et signer les co-financements	Construire le réseau de collecte et lancer les études de faisabilité du réseau de desserte	Commercialiser le projet	Construire le réseau de desserte jusqu'à l'habitant (<i>Ftth</i>)
Cibles Priorité 1	- Etat	- Intercommunalités	- Opérateurs privés futurs fournisseurs d'accès	- Grand Public
Cibles Priorité 2	- Intercommunalités	- Communes	- Grand public	- Opérateurs privés, futurs fournisseurs d'accès
Cibles Priorité 3	- Région / EU	- Grand public		
Outils du projet	- Diagnostic et recueil d'informations en télécommunication -Schémas directeurs - Comité de pilotage -Convention-cadre -Plan financier - Site de mutualisation des	-Fiches opérationnelles - Fiches budgétaires - Etudes de faisabilité technique -Convention-opérationnelle	- Catalogue d'offres -Réunions avec les FAI	- Evaluation des objectifs accomplis -Bilan

	travaux : Tarnmir - Echanger avec d'autres territoires français et européens			
Type de communication	- Institutionnelle - Financière - Juridique	- Institutionnelle - Financière - Technique - Anticipatrice	- Corporate - Publique	- Publique - Appliquée
Ton	Confidentiel, individualisé, prévisionnel, pédagogique	Informatif, stratégique, valorisant, lisible	Dynamique, immédiat, sexy	Participatif, rassembleur, transparent, de service
Outils pour la communication du projet	- Présentation visuelle du projet - Note/s - Communiqué/s - Infographies / datavisualisations -Schéma/s graphique -Réunions avec les partenaires présents et futurs - Rédaction d'un guide de déploiement à destination des intercommunalités - Identification de territoires d'expérimentation	- Création d'une identité du réseau - Création et animation des réseaux sociaux (Twitter, notamment) - Création d'un portail exhaustif d'accès aux informations : toutes les ressources nationales, locales - Installation d'une signalétique dans l'espace public - Mobilisation des ressources propres (4ème de couverture magazine interne...) - Rédaction d'un guide de déploiement à destination des communes	- Rédaction d'un guide de commercialisation à destination des bailleurs et des propriétaires -Organisation des réunions et des événements entre grand public et FAI - Être présent dans des Foires sur l'habitat, des Salons pour l'emploi	- Création d'un Dub musical, flash mob... -Expérimentation dans un cadre national, régional - Mise en place des projets sur le développement d'usages et services numériques

3.2 S'installer dans le web 2.0 et anticiper le web 3.0 et au-delà

Le Département du Tarn a créé et administre :

- un site généraliste qui apparaît en 3^{ème} position sur le moteur de recherche Google ;
- une page facebook : [@cg.tarn](http://www.facebook.com/cg.tarn) qui sert à annoncer des événements à venir mais pas tellement à témoigner des événements (3 500 J'aime) ;
- un compte Instagram : #MonTarn avec 120 abonnés, 67 suivis ;
- et 40 sites thématiques dédiés au handicap, aux personnes âgées, aux collègues...aux compétences du Département finalement.

Aucune présence maîtrisée du département n'a été repérée sur Pinterest, Flickr, Snapchat, Youtube, Dailymotion, lafibre.info, Slideshare...

Ces éléments, et d'autres non maîtrisés, consolident l'e-réputation¹⁹ ou opinion commune sur le Web concernant une entité, personne morale ou physique, réelle ou imaginaire. L'e-réputation correspond à l'identité associée à la perception que les internautes s'en font.

Cette présence numérique, qui peut constituer un facteur de différenciation, se façonne par la mise en place d'éléments positifs et la surveillance des éléments négatifs. L'e-réputation peut aussi désigner la gestion de cette réputation, via une stratégie globale et grâce à des outils spécifiques pour la pérennité de l'identité numérique.

Le Tarn se situe actuellement plus proche du web 1.0, à l'origine du réseau www dans les années 90', qui consiste à avoir un site web dit « vitrine » avec des hyperliens permettant le renvoi vers d'autres onglets. Il s'agit de la présence minimale, la plus simple et la plus basique, d'exploitation du réseau Internet. Il est donc inscrit dans un registre de communication unidirectionnelle, marquée par le manque de dynamisme et de réactivité, malgré sa page facebook. Le web 1.0 est connue comme le web passif,²⁰ l'internaute est un simple récepteur.

Aujourd'hui, rares sont les institutions, entreprises, qui ne s'inscrivent pas dans le web 2.0 : le web dit social ou participatif des blogs, réseaux sociaux, technologie ouverte et libre du type *wiki*. Ceci demande la création d'outils parfois gratuits, parfois payants, mais surtout, une animation et veille continue. Faire partie de ces réseaux signifie aussi être dans son temps, être à l'écoute des partenaires et

¹⁹ <https://fr.wikipedia.org/wiki/E-réputation>

²⁰ <http://www.univ-bpclermont.fr>

citoyens, s'exposer et se montrer.

Au web 2.0 dit collaboratif, succède le web 3.0 qui reste encore ouvert dans sa définition mais dans lequel les spécialistes incluent deux activités :

1. le Web des objets ou Internet des objets (objets connectés appliqués notamment à l'e-santé, à la domotique, à l'urbanisme...etc), et
2. le Web sémantique ou web de données qui fournit un modèle qui permet aux données d'être partagées et réutilisées entre plusieurs applications, entreprises et groupes d'utilisateurs.

L'Open Data

S'inscrire au concours sur le *Trophée Open Data pour les territoires* porté par *La Gazette des communes et OpenData France* est en exemple de valorisation du travail d'aménagement d'infrastructures numériques visant le THD dans le territoires.

Ou encore, créer un partenariat plus ambitieux avec l'association nationale Opendata France, dont le siège est à Toulouse, et qui a pour but de regrouper et soutenir les collectivités engagées activement dans une démarche d'ouverture des données publiques et de favoriser toutes les démarches entreprises par ces collectivités dans le but de la promotion de l'open data. Bertrand Serp (Vice-président en charge du numérique à Toulouse Métropole) est son Président.

L'association est aussi à l'origine du projet-pilote Open Data Lab imaginé fin 2016, où plusieurs territoires d'expérimentation ont été regroupés dans un but de préfiguration et d'expérimentation des dispositifs d'accompagnement des collectivités locales à l'ouverture des données publiques. L'un des 9 groupes d'expérimentation est en Occitanie. Les membres du groupe sont :

- Préfecture de Région Occitanie
- Toulouse Métropole
- Montpellier Méditerranée Métropole
- SMICA (Aveyron) : Syndicat mixte pour la modernisation numérique et l'ingénierie informatique des Collectivités et établissements publics
- Conseil régional d'Occitanie

On retrouve même des hypothèses sur le web 4.0. Le schéma ci-dessous résume les 4 types de web ainsi :

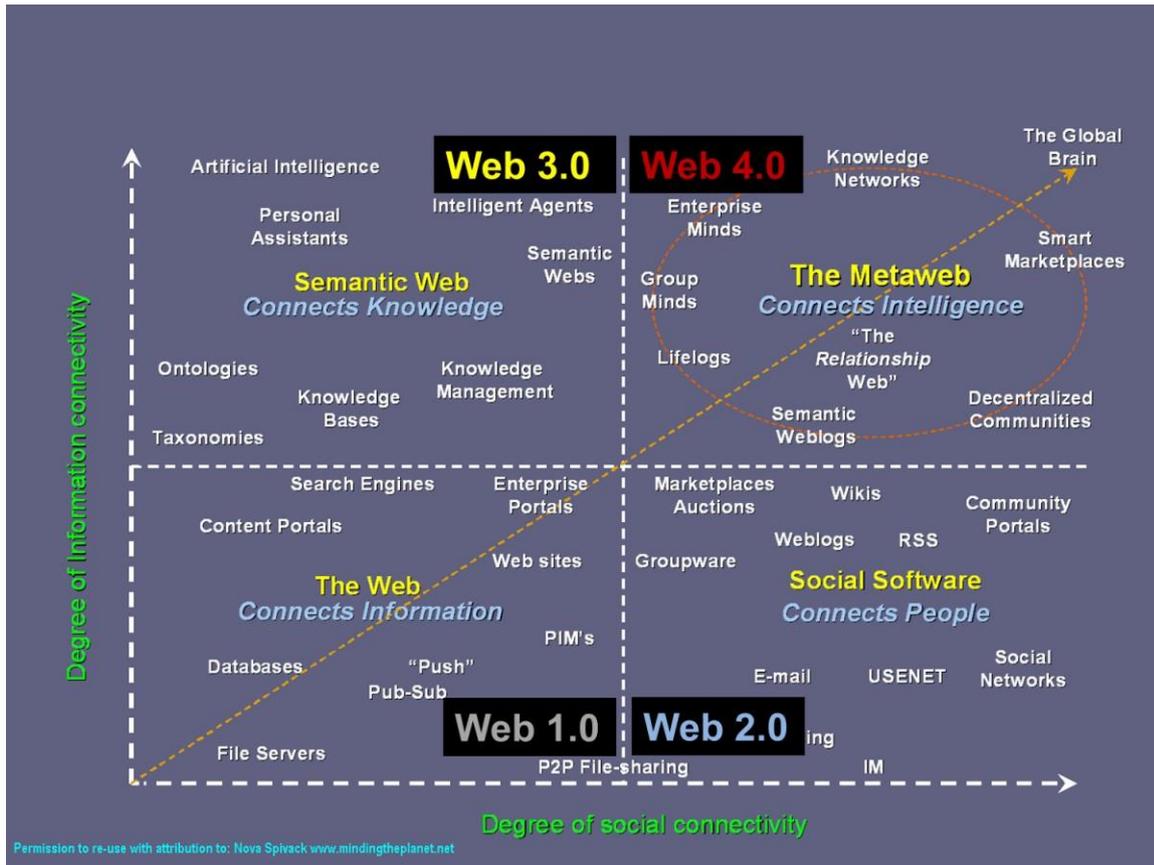


Figure 13 : Deux axes apparaissent dans ce graphique : l'axe X représente le degré de connexion sociale du web en question et l'axe Y celui du degré de connexion informative. Web 1.0 et web 2.0 se situent dans une zone de lien informatif et social tandis que web 3.0 et web 4.0 ont un niveau supérieur de mobilisation de connaissance et intelligence. Source : <https://c-marketing.eu/du-web-1-0-au-web-4-0/>

3.3 Expérimenter, innover dans le numérique

L'article 69 de la Loi pour une République Numérique a modifié le L.1425-2 du CGCT sur les schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique en précisant qu'ils « peuvent comporter une stratégie de développement des usages et services numériques ».

Pour accompagner les collectivités dans ce sens, l'Agence du Numérique (agence dépendant du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique en charge de trois politiques publiques complémentaires : le Plan France THD, l'Initiative French Tech et le Programme Société Numérique) a lancé un projet de co-construction collective pour établir une boîte à outils des stratégies numériques territoriales. Cet outil va prendre la forme d'une plateforme – ressource dès la rentrée 2017.

Au préalable, l'Agence a organisé une concertation en ligne du 8 février au 24 mars 2017 à laquelle ont participé des collectivités comme la région Hauts de France, la ville de Brest, mais aussi d'autres acteurs associatifs privés. Ce type de projet permet de côtoyer d'autres territoires, d'autres forces vives à différentes échelles juridiques et administratives, partager son savoir-faire en termes d'infrastructures et donner à connaître son action.

En septembre 2017, la synthèse de la concertation sera présentée dans un document-cadre intitulé *Orientations nationales pour le développement des usages et des services numériques dans les territoires*.

Conclusion

Le Département du Tarn porte depuis les années 90' une politique active en matière de développement d'infrastructures numériques. Dans les années 2000, le projet d'aménagement s'est profilé dans son volet territorial, financier, juridique et technologique. Depuis 2015, peut-être un peu avant, la collectivité a commencé à réfléchir à une mise en place d'outils spécifiques, non généralistes, pour la communication du projet. Cependant, cette tâche, comme toutes dans ce dossier, est complexe.

Grâce à mon stage de 4 mois, j'ai pu mieux comprendre les enjeux et le parcours de longue haleine d'un projet de politique publique. J'ai essayé de répondre à la commande de ma mission de stage qui était celle de réfléchir à une communication spécifique pour le RIP Tarn mobilisant mon expérience professionnelle précédente et les acquis théoriques de ma formation actuelle. Le défi de combiner les deux domaines, *Développement des territoires* d'un côté et *Communication* de l'autre, appliqués à un dossier en particulier a été une expérience très riche que j'aimerais poursuivre.

Ce dossier que j'évoque est le Numérique : il installe une fois de plus une ouverture et une transversalité des politiques que j'aimerais explorer en profondeur après cette année de Master, dans ses trois volets : conception d'infrastructures, accompagnement d'usages et proposition de services. La priorité est aujourd'hui à l'infrastructure, mais par le fait d'être dans une collectivité publique les actions visant les deux autres piliers doivent être anticipées et accompagnées surtout pour valoriser les moyens mis en place par les infrastructures.

Une urgence communicationnelle

D'un côté, dans le cadre du stage, un premier constat est apparu très vite : celui de la lacune d'une stratégie de communication numérique au sein de la collectivité et la possibilité pour le projet de l'aménagement numérique du territoire de combler, de profiter d'une certaine manière de ce vide.

Puis, suite au travail d'étude des fondamentaux (à travers la lecture d'articles de loi, de rapports, comptes-rendus, assistance à des réunions, échanges avec ma tutrice et mes collègues...) et de parangonnage dans les autres territoires, j'ai décrit les outils existants, les plus innovateurs à mon sens, et qui pourraient être mis en œuvre assez facilement (soit en interne avec un travail interservices et profitant des ressources nationales ; soit en externe, par une agence de communication, qui aura un délai de réalisation plus court mais qui demandera un budget dédié).

Le fait de l'arrivée de la commercialisation du RIP a accéléré, à môt sens, la préoccupation du Département par la création d'une identité propre au réseau (nom, domaine, site...) et d'une personnalité (imagerie, réseaux sociaux, événements...). Même si le but départemental n'est pas commercial, la stratégie du projet oblige à une location des lignes construites donc, autant réussir cet aspect.

Le mémoire, d'un autre côté, a permis une réflexion plus large allant au-delà de la mise en place d'outils et qui serait celle de la mise en place d'actions de sensibilisation, médiation, expérimentation de ce que les infrastructures numériques permettent, actions qui viseront à valoriser, dans le sens de valeur sociale, et non pas économique, le travail du Département du Tarn.

Documentation

BIBLIOGRAPHIE ET ARTICLES SCIENTIFIQUES

Arruabarrena B., *Datavisualisation : des données à la connaissance. I2D – Information, données & documents*, volume 52,(2), 28-29. 2015
<http://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2015-2-page-28.htm>.

Bailleul H., *Les nouvelles formes de la communication autour des projets urbains : modalités, impacts, enjeux pour un débat participatif*, Métropoles [En ligne], 3 | 2008, mis en ligne le 22 septembre 2008, consulté le 06 septembre 2017.
<http://metropoles.revues.org/2202>

Beauchamps, M., *Internet : vers une fragmentation de la ville ?*. Communication & Organisation (GREC/O), Presses Universitaires de Bordeaux, 2008, pp.95. Wide Web Address : <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-00315964v1>

Courcelle T, Fijalkow Y, Taulelle F : *Services publics et territoires. Adaptations, innovations et réactions*. Collection : Espace et territoires. 254 pages. Juin 2017. Presses Universitaires de Rennes - P.U.R.

Dupuy, G. *Fracture et dépendance: l'enfer des réseaux? Flux*, 6–23. 2011.

Favro, K., *Transparence administrative, Open data et libre administration des collectivités territoriales. Un triptyque à définir ? LEGICOM*, 51–66. 2016

Ogien A. : *Qu'est-ce qui fait valeur dans notre société ? Cycle à propos de l'évaluation*. Dans la revue Les Nouvelles d'Archimède, n° 64, Octobre-Novembre et Décembre 2013. Université Lille 1. <http://culture.univ-lille1.fr/fileadmin/Ina/Ina64/Ina64.pdf>

RAPPORTS, CONFERENCES, COLLOQUES, COMMUNICATIONS

Belot, L. Rapport : *De la Smart city aux territoires d'intelligence (s)*. World Wide Web Address : http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2017/04/rapport_smart_city_luc_belot_avril_2017_definitif.pdf

Guigou, J.L., *Réseaux et territoires: regard sur quelques aspects de la politique nationale d'aménagement du territoire* - Persée. n.d.
http://www.persee.fr/doc/flux_1154-2721_2000_num_16_39_1309.

Musso, P. n.d. Territoires numériques. *Médium*, 25–38.

Oural, A., *Rapport gouvernance numérique sur les territoires*. World Wide Web Address: https://issuu.com/greensidocs/akim_oural_rapport_gouvernance-numeric.

Sénat :

État, opérateurs, collectivités territoriales : le triple play gagnant du très haut débit. n.d. World Wide Web Address: <http://www.senat.fr/rap/r12-364/r12-364.html>

Agence du Numérique :

Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique | L'Agence du Numérique. n.d. World Wide Web Address: <http://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr>

Arcep :

L'état d'internet en France - Publication du rapport de l'Arcep (30 mai 2017) - rapport-etat-internet-france-2017-4PAGES-mai2017.pdf. n.d. World Wide Web Address: https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-etat-internet-france-2017-4PAGES-mai2017.pdf

L'intervention des collectivités territoriales dans le secteur des communications électroniques. Compte rendu des travaux du GRACO, Groupe d'échange entre l'ARCEP, les collectivités territoriales et les opérateurs - Décembre 2011 - rapport-graco-dec2011.pdf. n.d. World Wide Web Address: https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-graco-dec2011.pdf

Guide pratique sur le déploiement de la fibre, Arcep, 2011 : World Wide Web Address: <https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/fibre/guide-fibre-immeubles-2011.pdf>

Avicca :

L'aménagement numérique du territoire monte dans l'agenda politique national, AVICCA - Association des Villes et Collectivités pour les Communications électroniques et l'Audiovisuel. n.d. World Wide Web Address: <http://www.avicca.org/actualite/lamenagement-numerique-du-territoire-monte-dans-lagenda-politique-national>

ARTICLES PRESSE, REVUES SPECIALISEES

Mazon, R. *Interview à Thierry Vignon : « Les collectivités doivent moins organiser que stimuler et réguler les nouveaux services »*. 19 juin 2017 : <http://www.lagazettedescommunes.com/509836/societe-numerique-les-collectivites-doivent-moins-organiser-que-stimuler-et-reguler-les-nouveaux-services/>

Paggi, F., *Ce que la loi « Lemaire » change pour les collectivités territoriales*. Dans pages : Analyse Juridique. Numérique. La Gazette. 8 mai 2017.

Pagès, D. n.d. *Les territoires numériques: au-delà de l'information localisée, l'hospitalité au fil des écrans ? Quaderni*, 101–111.

SITOGRAFIE

La Fibre - Accueil. n.d. World Wide Web Address: <https://lafibre.info>

Le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique - Aménagement Numérique des Territoires. n.d. World Wide Web Address: <http://www.ant.developpement-durable.gouv.fr/le-schema-directeur-territorial-d-amenagement-a458.html>

TERRITOIRES :

SDTAN du Tarn : http://www.tarn.fr/Fr/amenagement-economie/tic/Documents/SDTAN_TARN.pdf

Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) 2018 – 2023. Département du Tarn, juillet 2017.

Atouts Tarn N°10 Mars-Avril 2017. n.d. *calameo.com*. World Wide Web Address: <http://www.calameo.com/read/0015476095c77cc756729>

Calvados : Aménagement numérique du territoire - Se déplacer et communiquer - Département du Calvados. n.d. World Wide Web Address: <http://www.calvados.fr/cms/site/internetcg14/lang/fr/accueil-calvados/actions-departement/se-deplacer-et-communiquer/amenagement-numerique-du-territoire>

Fontenay-sous-bois : <http://www.fontenay-sous-bois.fr/etat-civil-numerique/ville-numerique/fibre-optique-a-fontenay-sous-bois/index.html>. n.d. World Wide Web Address: <http://www.fontenay-sous-bois.fr/etat-civil-numerique/ville-numerique/fibre-optique-a-fontenay-sous-bois/index.html>

La Fibre Optique Li@in - Réseau public Fibre Optique des communes de l'Ain. n.d. World Wide Web Address: <http://reso-liain.fr>

#Résolument Digitale : Stratégie. Collection PROJETS. Métropole Européenne de Lille. MEL éditions

2017, année zéro pour le 100% très haut débit (Gers) - 02/02/2017 - *ladepeche.fr*. n.d. World Wide Web Address: <http://www.ladepeche.fr/article/2017/02/02/2509416-2017-annee-zero-pour-le-100-tres-haut-debit.html>

Les missions de Vendée Numérique - CD 85. n.d. World Wide Web Address: <http://www.vendee.fr/Economie-et-entreprises/Vendee-Numerique/27804-Vendee-Numerique-le-Tres-Haut-Debit-pour-tous-les-Vendeens/Les-missions-de-Vendee-Numerique>

Ardèche - Pôle Numérique - Accueil. n.d. World Wide Web Address: <http://pole-numerique.fr/index.php>

Profitez de la fibre chez vous | Semafibre77. n.d. World Wide Web Address: <http://www.semafibre77.com>

Services & Numérique. n.d. *Le Havre développement*. World Wide Web Address: <https://www.havre-developpement.com/fr/filieres-marches/services-numerique>

Syndicat mixte Mégalis Bretagne - Mégalis Bretagne. n.d. World Wide Web Address: https://www.megalisbretagne.org/jcms/j_6/accueil

Vendée Numérique | Actualités. n.d. World Wide Web Address: <http://www.vendeenumerique.fr/actualites>

Vendée Numérique lance une carte interactive d'avancée du déploiement du très haut débit. n.d. World Wide Web Address: <http://www.francethd.fr/actualites/vendee-numerique-lance-une-carte-interactive-d-avancee-du-deploiement-du-tres-haut-debit.html>

RESSOURCES AUDIOVISUELS

Discours d'Emmanuel Macron au Sénat lors de la conférence nationale des territoires - Présidence de la République. n.d. World Wide Web Address: <http://www.elysee.fr/videos/new-video-30/>

Glossaire

L'Association des villes et collectivités pour les Communications électroniques et l'Audiovisuel (Avicca) propose et met à jour très souvent un glossaire exhaustif des termes de l'aménagement numérique du territoire.

Veillez consulter le glossaire en .pdf sur le site : <http://www.avicca.org/>

Les entrées sont divisées en 6 domaines :

Général,
Cuivre,
Fttx,
Hertzien,
Usages/Services,
Numérique/Educ.

Dernière mise à jour : mai 2017

ANNEXES

1. Benchmark exhaustif réalisé le premier mois de stage sur ce qui se fait en matière de communication *print* et numérique des projets de RIP dans les autres territoires
2. Résultats graphiques de l'enquête Google Forms

ANNEXE 1

UNE COMMUNICATION SPÉCIFIQUE POUR LE RIP TARN

1/ Repérages dans les autres territoires

Dans le cadre du Mémoire de stage

Laura MAINER TIL

Master Gestion des territoires et développement local

Parcours TICs : Territoires Innovation Collectivités Sociétés 2016 – 2017

Encadrement pédagogique : Cédric CALVIGNAC / Mathieu VIDAL

INU Champollion, Albi

Méthodologie

Un travail de repérage ou *benchmark* a été réalisé en matière d'outils de communication utilisés dans la valorisation des projets d'aménagement d'infrastructures numériques dans d'autres départements français. Le choix des 25 départements analysés ci-contre a été fait suite à un communiqué paru en janvier 2017 provenant de l'Assemblée des Départements de France (ADF).

BATISSEURS EN MATIERE DE LANCEMENT DU RIP*

La Manche
L'Oise
Le Calvados
L'Ain
Départements de l'Auvergne
(Allier, Puy-de-Dôme, Cantal,
Haute-Loire)
Seine et Marne
Doubs
Eure et Loir Val
de Marne Loire
Eure Debitex
(2)
(Val d'Oise et Seine –Saint-Denis)
Megalix (4)
(Ille-et-Vilaine, Côtes-d'Armor,
Finistère et Morbihan)

TERRITOIRES COMMUNICATION INNOVATRICE

Hérault
Rosace : *Prix européen du
meilleur projet télécom*
(Bas-Rhin et Haut-Rhin)
Ardèche et Drôme
Vendée
Vienne

AUTRES DEPARTEMENTS VOISINS DU TARN

Haute-Garonne
Gers
Aveyron

Sommaire

Stratégie de communication et outils mis en place par les départements pionniers

1. Créer une identité
2. S'appropriier le projet : le personnaliser et le rendre interactif
3. Afficher la temporalité
4. Animer le projet : les réseaux sociaux et les événements
5. Aller plus loin
6. Label THD
7. Être transparent : relations avec Opérateurs et Fournisseurs d'accès à Internet (FAI)
8. Valoriser les usages

1. Créer une identité

—

Un nom

NUMERIQUE 1
Manche numérique
Num'hér@ult
Oise numérique



2 TRES HAUT DEBIT / THD
Doubs THD
THD42
Auvergne Très Haut Débit

ORIGINAL 4
Li@in
Eurek@
Rosace

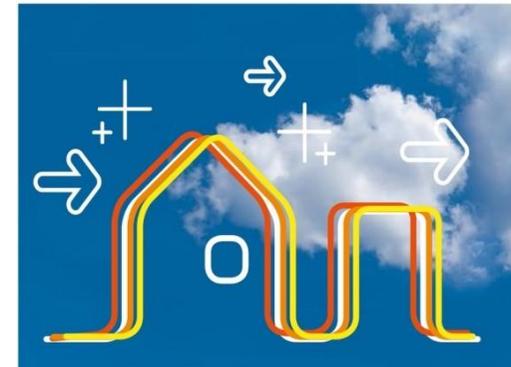
3 FIBRE / FIBRE OPTIQUE
Fibre Calvados
Sem@fibre77

Un domaine

- 1  www.numerique.fr
La plupart des départements ont un domaine « numérique » :
www.numerique28.fr
- 2  www.thd.fr
Parfois ils ont un domaine spécifique au « projet THD » ou à la « fibre » :
<http://www.semafibre77.com>
<http://reso-liain.fr>
<http://www.thd42.fr>
- 3  www.numerique.domaine.fr
Parfois ils utilisent le numérique appliqué à un domaine spécifique
<http://numerique.colleges.ain.fr/>

Un logo

UN LOGO INEDIT



Un logo

UN LOGO DECLINE



Un logo

AVEC LA REGION



1. Créer une identité

Une identité visuelle



AFFICHES



PICs FACEBOOK, TWITTER



DES OUTILS POUR DECLINER L'IDENTITE
TOUS LES SUPPORTS,
TOUS LES FORMATS
(NUMERIQUE ET PRINT)

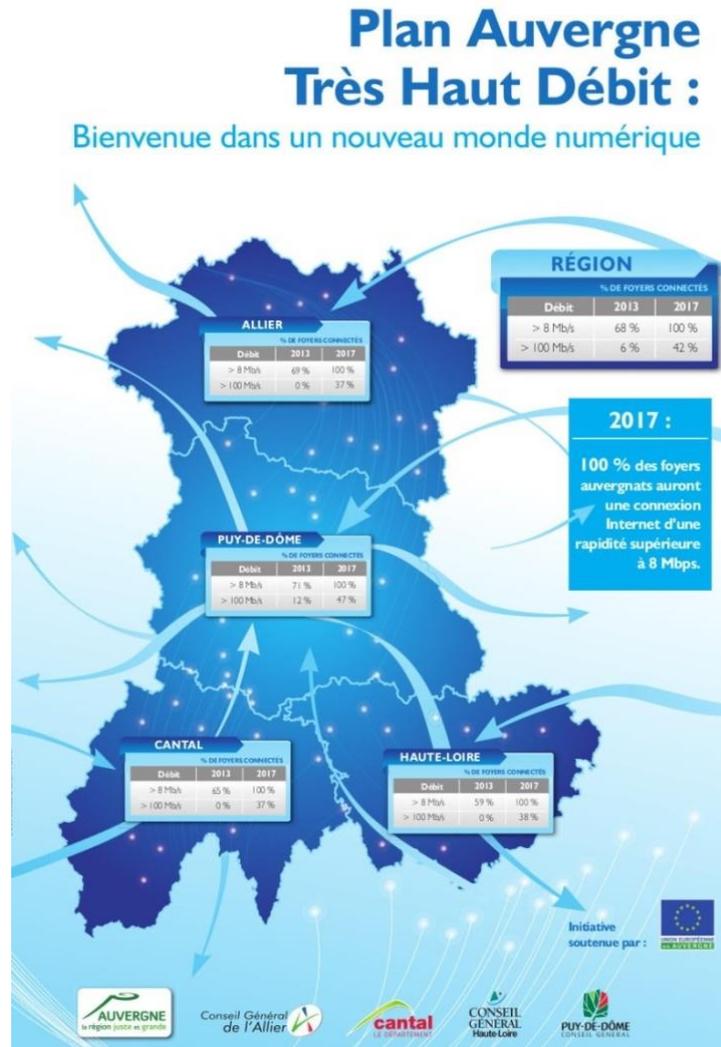
SIGNALETIQUE



1. Créer une identité

Une identité visuelle

DATAVISUALISATION



SDAN
LE HAUT DÉBIT POUR TOUS, UN ENJEU DE DÉVELOPPEMENT ET DE COMPÉTITIVITÉ POUR NOTRE TERRITOIRE

Le Schéma Directeur de l'Aménagement Numérique

2016
Première phase opérationnelle de déploiement sur **549 communes** (hors Toulouse et zone AMII*)

*zone AMII : zone géographique réservée aux opérateurs privés dans le cadre du programme national Très Haut Débit

2020
80% de la population équipée en fibre optique

2030
Couverture totale* du territoire en fibre optique (sauf cas particuliers)

Montée en débit jusqu'à 30 Mbps
FIN 2017

Un calendrier ambitieux

D'ici 2020, 150.000 lignes bénéficieront du Très Haut Débit, de 30 à 100 Mb/s

Coût du déploiement d'ici 2020
180 MILLIONS D'EUROS DONT 22 MILLIONS INVESTIS PAR LE DÉPARTEMENT

Mbps : mégabits par seconde. Quantité de données numériques transmises par unité de temps.

LA HAUTE-GARONNE C'EST VOUS !

Une identité visuelle

PICTOS, ICONES,
CODES COULEURS



23

EPCI adhérents aux
côtés du Département
77 et de la Région IdF



43%

de la population seine-
et-marnaise
représentée



268 000

prises optiques en zone
d'intervention publique



10 Mbit/s

en Montée en Débit
pour 45 000 foyers d'ici
2016



100 Mbit/s

en FttH pour 8 700
prises raccordables en
2016

LES TECHNOLOGIES

Les technologies Très Haut Débit déployées en Eure-et-Loir pour les particuliers

LA FIBRE OPTIQUE



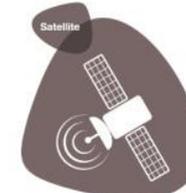
LA MONTÉE EN DÉBIT



LA BOUCLE LOCALE
RADIO



LE PASSEPORT
SATELLITE



**2. S'appropriier le projet :
le personnaliser,
le rendre interactif**

—

Une entrée par cible

Vous êtes :

- CITOYEN
- ENTREPRISE
- COLLECTIVITE



Portail d'élégibilité

Testez-vous !

Par adresse

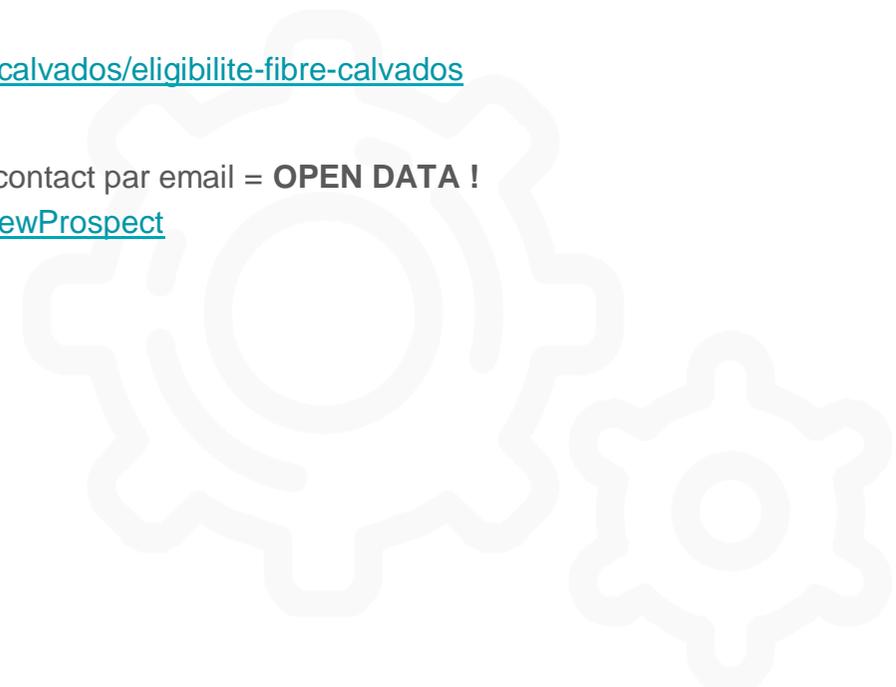
<http://eligibilite.manchenumerique.fr>

Par code postal

<http://www.calvados.fr/cms/accueil-calvados/eligibilite-fibre-calvados>

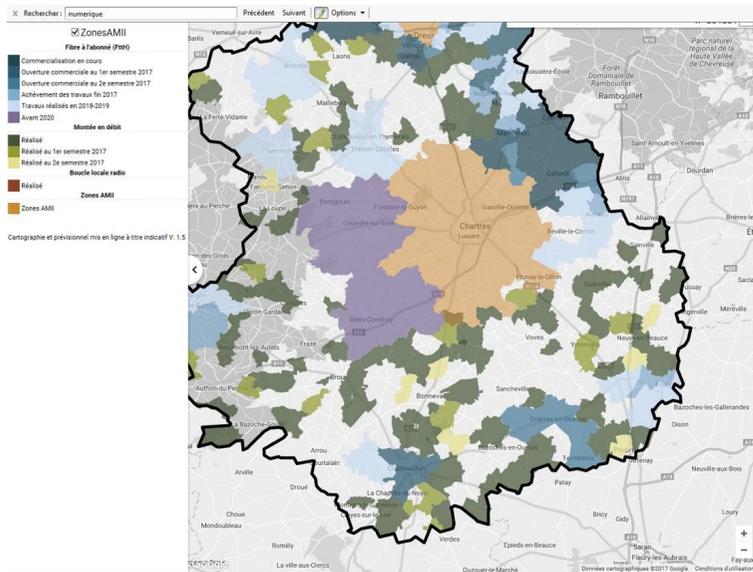
Avec vos données personnelles et contact par email = **OPEN DATA !**

<http://customers.liain.fr/inscription/newProspect>

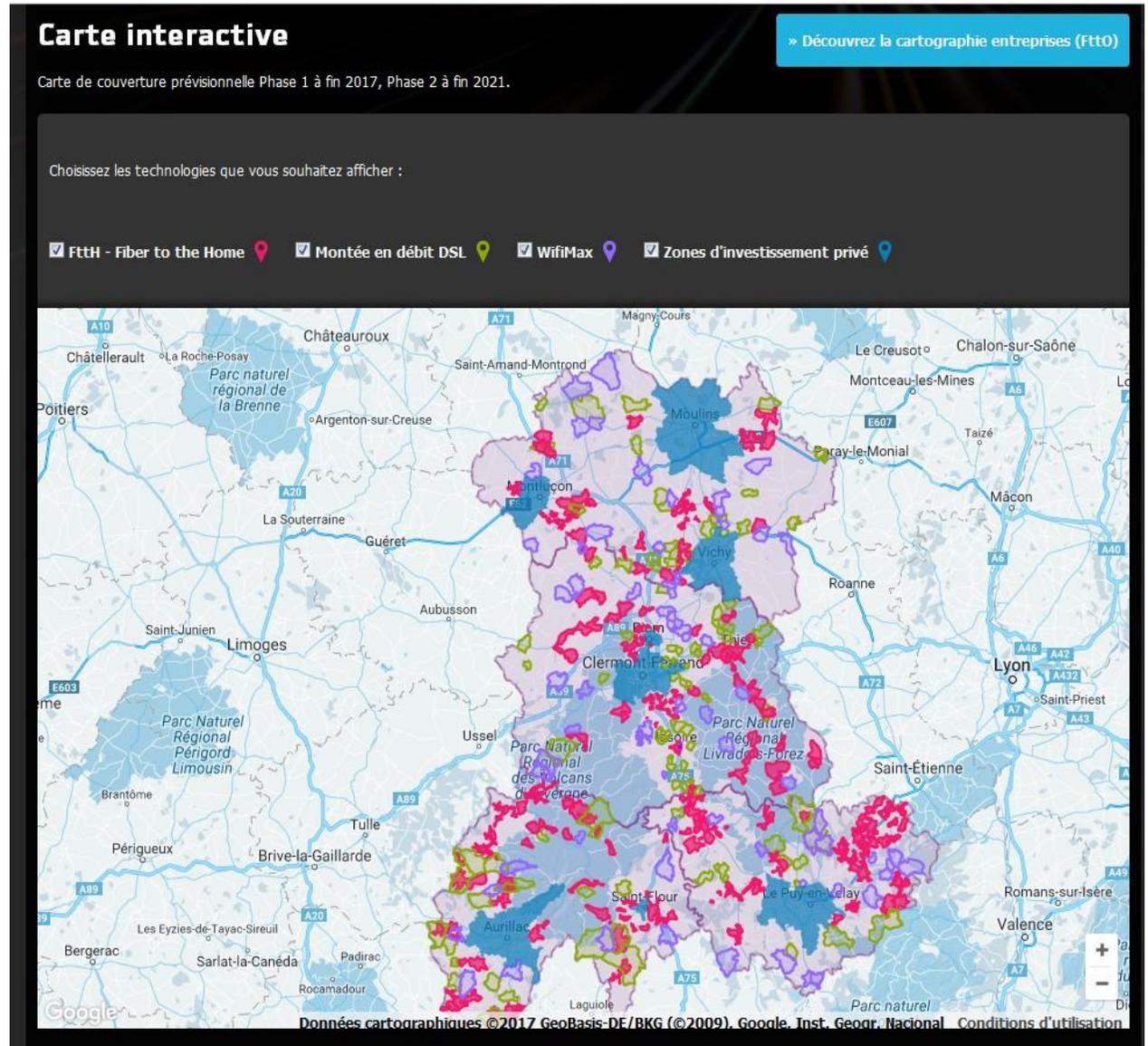


Cartographie dynamique

- ✓ Prévisionnelle
- ✓ Evolutive
- ✓ Ludique
- ✓ Zoomable



<http://carte.numerique28.fr/>

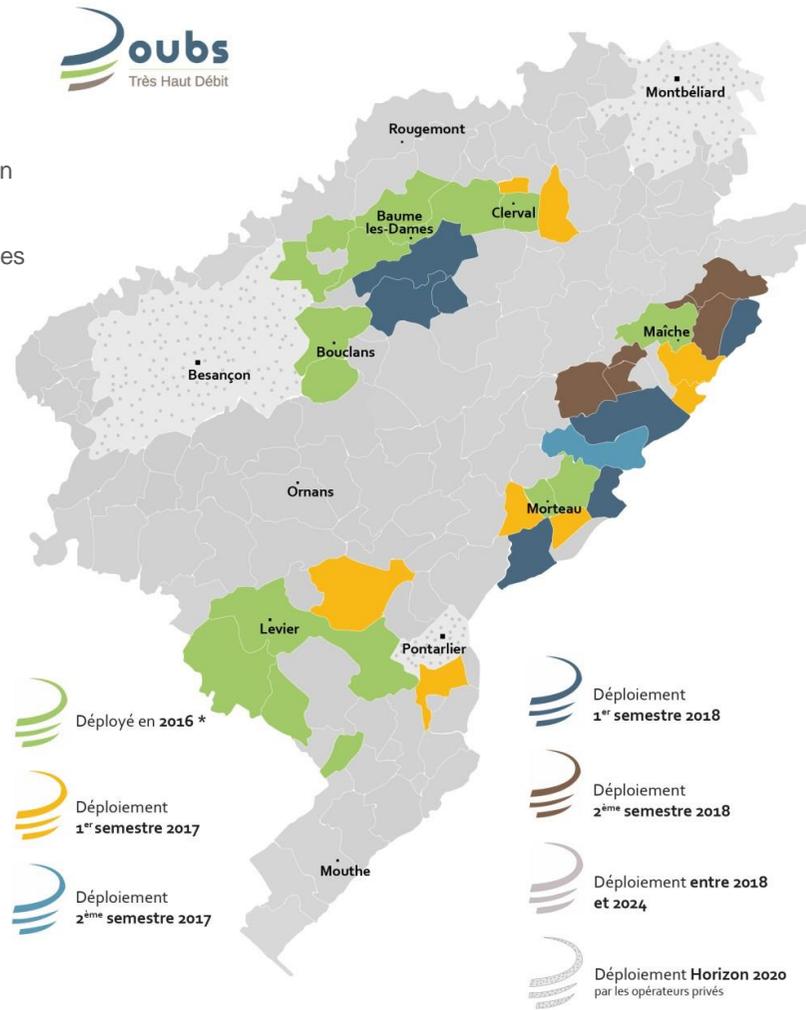


<http://www.auvergnetreshautdebit.fr/reseau-et-couverture/cartographie/carte-interactive/>

Cartographie statique

- ✓ Déploiement, lancement commercialisation
- ✓ Travaux en cours et à venir
- ✓ Des zones blanches, zones AMII, aux zones fibrées

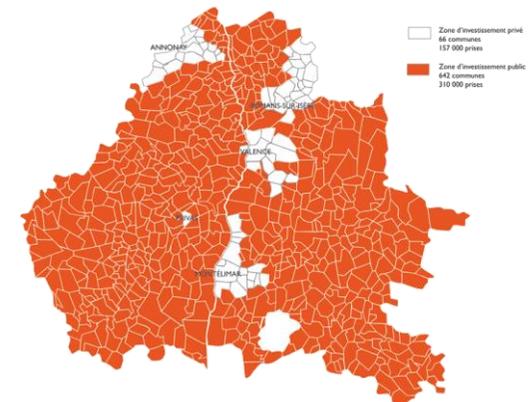
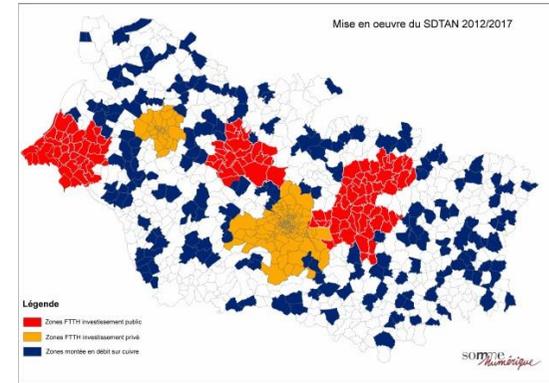
Phasage du déploiement du réseau optique



- Déployé en 2016 *
- Déploiement 1^{er} semestre 2017
- Déploiement 2^{ème} semestre 2017

- Déploiement 1^{er} semestre 2018
- Déploiement 2^{ème} semestre 2018
- Déploiement entre 2018 et 2024
- Déploiement Horizon 2020 par les opérateurs privés

Déployé en 2016 * : Le déploiement du réseau optique des villes ci-dessous a commencé en 2016 et s'achèvera au cours du 1^{er} semestre 2017 : Anteuil, Baume les dames, Frasne, Levier, Maïche, Morteau.

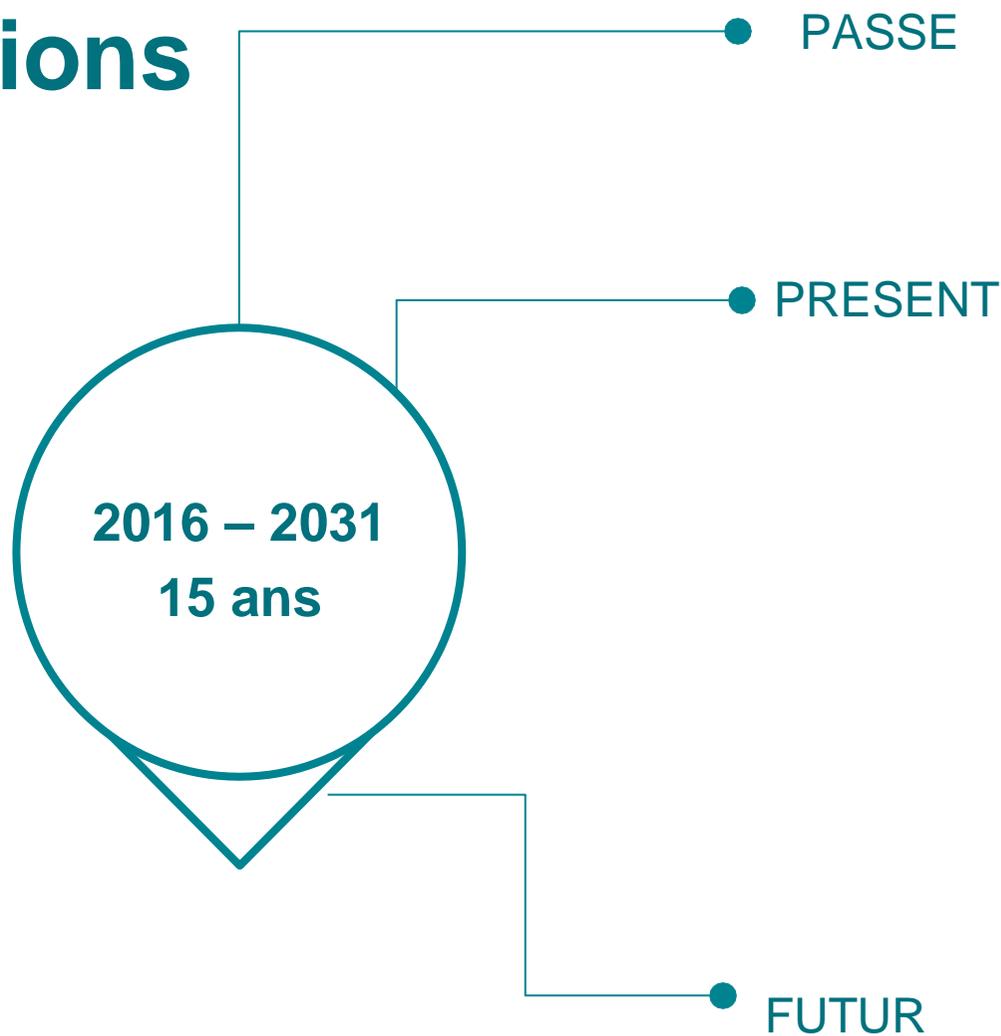


Service communication - Février 2017

3. Afficher la temporalité

—

Contexte et solutions



Un réseau historique

En attendant la fibre et le THD, la montée en débit et les autres solutions haut débit

Déroulé du projet phasage, étapes

Des comptes à rebours

Des caps franchis : « 1000 raccordés ! »

A suivre :

Travaux
Commercialisation
Raccordement

Développement & Usages

Comprendre les réseaux de communications électroniques

Source : Mission Très Haut Débit

LES RÉSEAUX HISTORIQUES



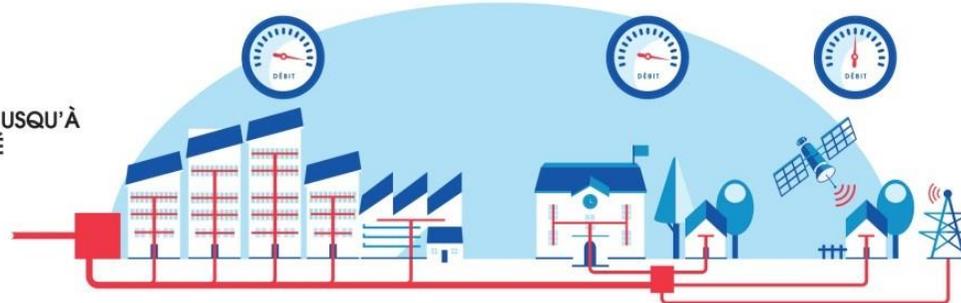
Le réseau en cuivre permet d'apporter un accès haut débit correct aux usagers proches des centraux téléphoniques, voire du très haut débit pour les habitations très proches (avec la technologie VDSL2), mais est insuffisant pour généraliser le très haut débit à l'ensemble des habitations et entreprises.

LA MONTÉE EN DÉBIT



La montée en débit consiste à remplacer partiellement les réseaux historiques (cuivre ou câble coaxial) par des réseaux de fibre optique, afin d'améliorer les débits offerts et d'apporter le très haut débit¹ à une partie des usagers. Plus rapides et moins coûteuses à déployer, de telles opérations peuvent constituer des solutions transitoires avant le déploiement à terme de la fibre jusqu'à l'abonné.

LA FIBRE JUSQU'À L'ABONNÉ



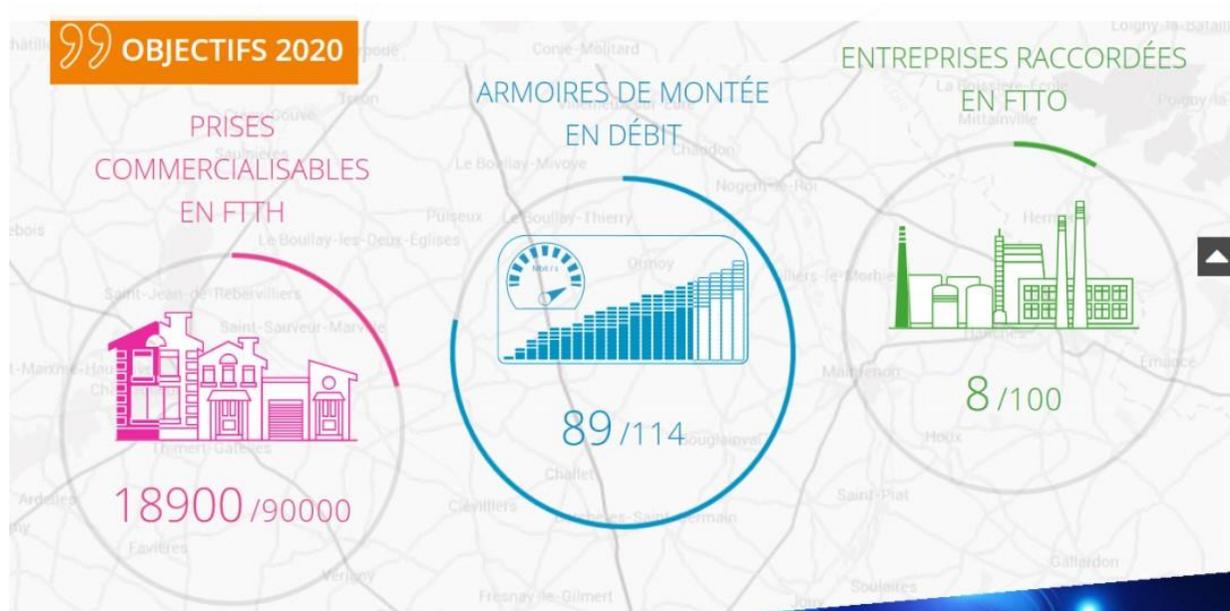
Les réseaux de fibre jusqu'à l'abonné (FttH pour Fibre to the Home) permettent de bénéficier des avantages de la fibre optique sur l'ensemble de la ligne (très haut débit, stabilité du signal, symétrie) pour tous les usagers concernés. Là où de tels déploiements seraient trop onéreux ou trop difficiles (habitats très isolés notamment), des solutions alternatives mobilisant des technologies hertziennes (satellite, mobile) pourront également être mises en œuvre.

3. Afficher la temporalité



The screenshot shows the Li@in website interface. The navigation bar includes the Li@in logo (Réseau public Fibre optique des Communes de l'Aln) and menu items: ACCUEIL, RÉSEAU LIAIN, FIBRE OPTIQUE LIAIN, ETAPES À SUIVRE, and ACTUALITÉS. The 'ETAPES À SUIVRE' menu is open, displaying a list of steps: 1ère étape : Testez votre éligibilité, 2ème étape : Abonnez-vous (highlighted), Fournisseurs d'accès grand public, Fournisseurs d'accès professionnels, 3ème étape : Raccordement, and 4ème étape : Branchements internes. Below the navigation bar, the main content area features the heading '2ème étape : Abonnez-vous' and a message: 'Vous avez réalisé votre test d'éligibilité et vous êtes en zone couverte par la Fibre Optique Li@in pour l'accès au Très Haut Débit !'.

3. Afficher la temporalité



<http://www.numerique28.fr/>
et site du projet THD Loire



Chronologie



4. Animer le projet : les réseaux sociaux

—

Création et animation de réseaux sociaux

PSEUDO :
@calvadosdep
@doubslafibre

THEMATIQUES :
#fibroptique
#ftth
#ftto
#thd

WEB
SOCIAL

Editeur / Administrateur :

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Pinterest
- Flickr
- Snapchat
- Dailymotion
- Etc...

Autres réseaux :

- Plateformes
- lafibreoptique.fr
 - lafibre.info
 - Slideshare
 - Calameo

Sites nationaux

- France THD
- departements.fr
- Avicca
- Arcep

Twitter

Micro-blogging gratuit



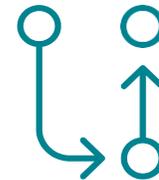
PRESENCE



RESEAU



VISIBILITE



SUIVI
ACTUALITES



EXPRESSION
INSTANTANEE



COLLABORATION

Twitter



Type de tweet :

Rendez-vous dans les communes avec les opérateurs,

Le « déroulage » de la fibre et travaux,

Des caps franchis,

Des comités de pilotage, techniques,

Les premières montées en débit,

Découvrez les investissements,

Retweetez des infos de l'état,

...etc



4. Animer le projet : les événements

—

Événements

- Signature de conventions
- Rencontre annuelle avec les partenaires du projet (Eure&Link)
- Accueillir des rencontres nationales
- Organiser des conférences au niveau régional
- Inviter des Hauts représentants du numérique
- Présence dans des Foires et Salons de l'habitat, des entreprises...
- Accompagner des événements sur les usages HAUT DEBIT et THD (réalité virtuelle, domotique...)

Evénements

- Réunions publiques avec les opérateurs



<http://www.seine-et-marne-numerique.fr/Actualites/Grand-succes-pour-l-ouverture-du-reseau-sem-fibre77>

Ce sont environ 1 100 personnes qui ont assisté à la réunion publique de lancement de la commercialisation de la fibre optique aux habitants des communes de Quincy-Voisins et Saint-Germain-sur-Morin, à Quincy-Voisins le 11 mai dernier.

Trois fournisseurs d'accès à Internet sont présents sur ce réseau, ouvert à tous les opérateurs : La fibre vidéo futur, K'net et Comcâble. Les autres communes de la Communauté de communes du Pays Créçois auront accès à ce réseau progressivement.

98 % des habitants seront raccordables au réseau sem @fibre77 dès la fin de l'année 2018.

5. Aller plus loin

—

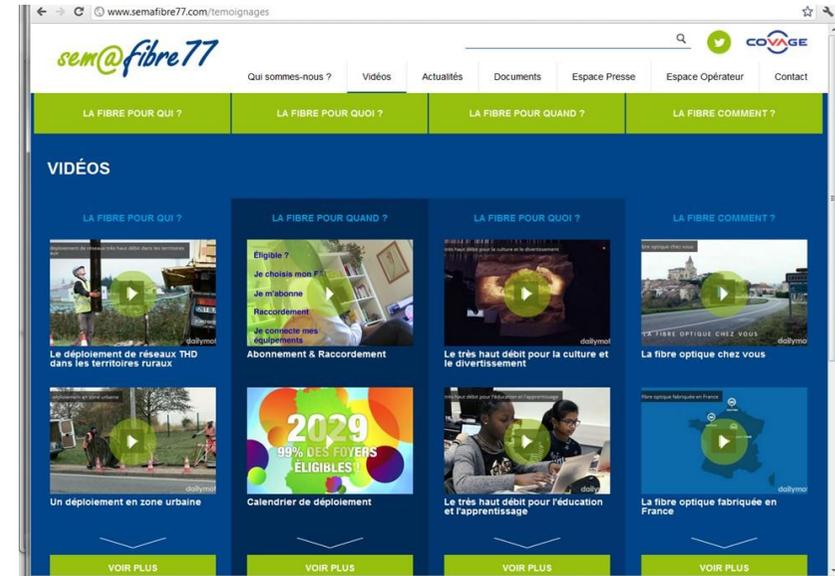
Visualiser

Animations

Loire : <https://youtu.be/7N-CkZia180>,
<http://www.herault.fr/TresHautDebit/animation.html>



Capsules vidéos



Diaporamas d'actualités



Télécharger



- Guide .pdf de déploiement à destination des élus locaux (Seine et Marne)
- Offres opérateurs (logos et contacts)
- Cartes de couverture de zones précises grâce à l'Interface d'Administration : eZ Publish (Manche Numérique)
- Consulter l'avancement du déploiement à travers des listes et des cartes (Ain)
- Des cartes personnalisées par Communes ou par CC
- Lettres d'informations, communiqués de presse et images passées (Megalix Bretagne)
- ...

Rubriques



Liens Utiles

Les sites THD départementaux, régionaux, nationaux, internationaux...(cf Seine et Marne)



Visiter les espaces physiques

Les Espaces Publics Numériques (EPN)

Les points publics Internet (PPI)

Les visio-relais



Ressources utiles

Articles scientifiques, rapports gouvernementales...



Questions Fréquentes

https://www.megalisbretagne.org/jcms/dmw_5569/questions-frequentes



Glossaire

FibreCalvados, Num'Her@ult



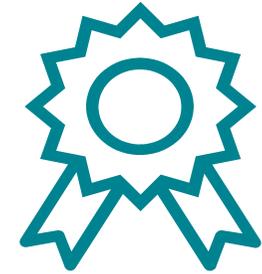
Enquêtes - Sondages

La Région Bretagne, Constructys, Pôle Emploi et Mégalis Bretagne lancent une enquête auprès des entreprises intervenant dans le cadre du déploiement de la fibre optique en Bretagne

6. Label THD

—

Distinction, garantie, reconnaissance



Zones d'activités THD

Nouvelles infrastructures publiques THD : salles de fêtes, mairies...

Collèges THD

Médiathèques THD

Formations THD

Insertion THD

Événements THD

D'autres projets numériques THD : e-santé, e-agriculture, e-tourisme, e-administration

Lieux THD : Usines, Fablabs, Tiers lieux

Applications THD

Mobilité THD

Innovations THD

7. Être transparent : les opérateurs et les Fournisseurs d'accès à Internet (FAI)

—

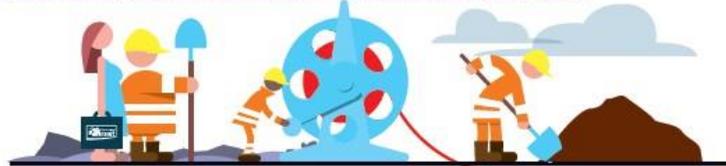
Qui fait quoi ?



Entre le Département et vous, une histoire de fibre.



Le Département élabore et cofinance le projet avec ses partenaires. Il rencontre votre Maire et votre Président de communauté de communes pour les associer au projet !



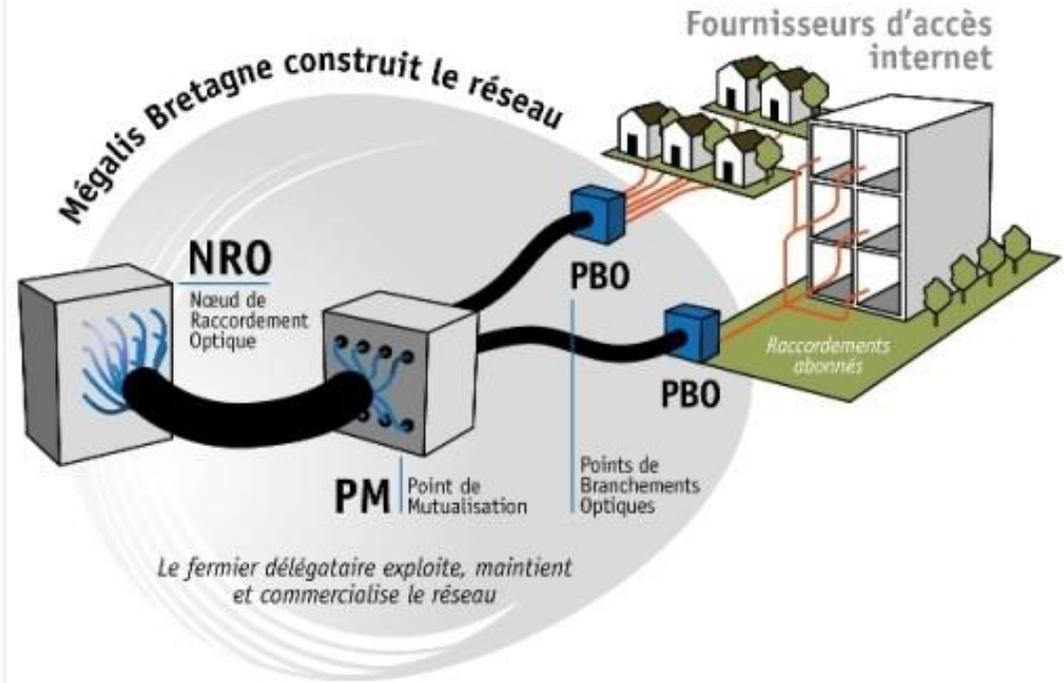
Sous le contrôle du Département, l'entreprise gestionnaire construit les réseaux structurants et capillaires jusqu'en limite des propriétés publiques et privées.



Le Département laisse les opérateurs commercialiser les abonnements auprès des entrepreneurs et des particuliers et effectuer le raccordement final.



A la maison, dans les entreprises, dans les services publics, vous en profitez au maximum !



Qui fait quoi ?

La Fibre K-Net s'invite dans le Doubs !

Rencontrez-nous près de chez vous !

30 Mars à 19h30
LES COMBES
Salle socioculturelle

4 Avril à 19h30
GEVRESIN
Salle communale

K-net
www.k-net.fr

Liberté Offres sans durée d'engagement
Qualité Très haut débit, matériel performant
Proximité Une équipe proche et à votre écoute

Doubs
Très Haut Débit

Pic twitter pour réunion publique

Li@in
Réseau public
Fibre optique
des Communes de l'Île

ACCUEIL RÉSEAU LI@IN FIBRE OPTIQUE LI@IN ETAPES À SUIVRE ACTUALITÉS

Fournisseurs d'Accès Internet pour les Particuliers

Cliquez sur les logos pour obtenir plus d'info !

ADELI	K-net
kiwi Fibre Optique	numericable
orange	tel e go
SFR	WBox La fibre <i>li@in</i> où vous ne l'attendiez pas !

Porteurs de l'opération Li@in

SICA

Nos partenaires

Déploiement du réseau Li@in avec le soutien financier de :

AIN
AUVERGNE - Rhône-Alpes

Nos Fournisseurs

Fournisseurs d'accès Internet :

Les opérateurs partenaires

Logos et liens vers tous les fournisseurs

8. Valoriser les usages

—

Anticiper



Le très haut débit, pour quoi faire ?



Particuliers

Accès optimisé à internet / TV / téléphone, développement de la domotique, accès à des services interactifs (vidéo à la demande) TV HD et 3D sur plusieurs écrans simultanés...



Entreprises

Possibilité de télétravail, label zone d'activité très haut débit, sécurité d'accès aux données, e-commerce.



Éducation

Utilisation des tableaux numériques, échanges avec des établissements à l'étranger en visioconférence, plan de développement numérique des collèges.



Trafic routier

Gestion facilitée des feux en fonction de la circulation.



Santé

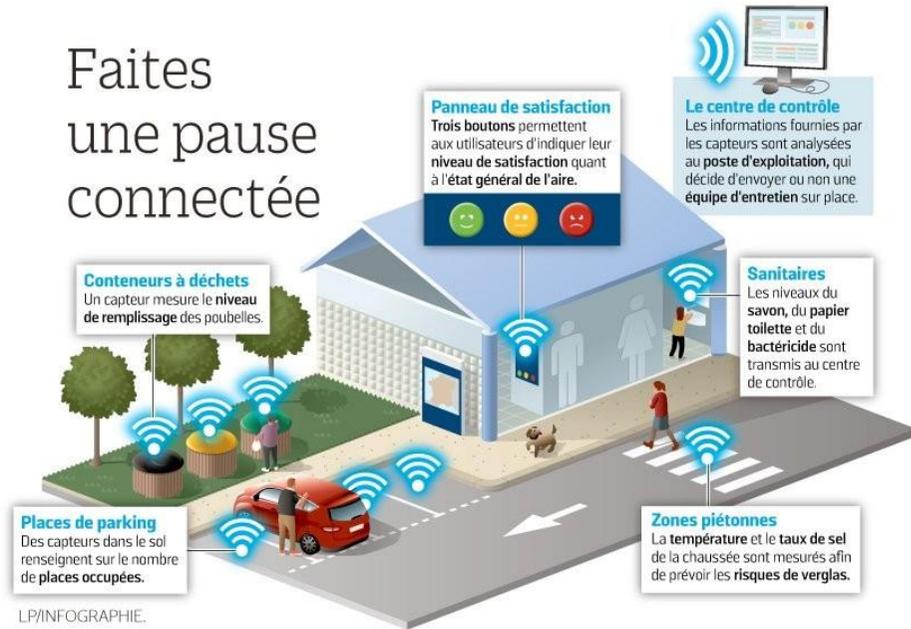
Dématérialisation du dossier du patient (hôpitaux, PMI...), interventions à distance, transmission électronique des imageries médicales.



Personnes âgées

Services pour simplifier la vie des personnes âgées et de leurs aidants loin des services : visiophonie familiale...

Faites une pause connectée



ENQUÊTE

"Ma connexion internet fixe"

Dans le cadre du Mémoire de stage

Laura MAINER TIL

Master Gestion des territoires et développement local

Parcours TICS : Territoires Innovation Collectivités et Sociétés 2016 – 2017

Encadrement pédagogique : Cédric CALVIGNAC / Mathieu VIDAL

INU Champollion, Albi

Méthodologie

Enquête quantitative

Enquête lancée par email, ouverte à tous ceux qui habitent le Tarn comme seul critère de participation, pour connaître le degré de connaissance du grand public sur l'accès Internet fixe à leur domicile.

J'ai créé ceci avec l'outil Google Forms. Intitulée « Ma connexion Internet fixe », l'enquête contenait 21 questions, avec une durée moyenne de réponse annoncée de 4 minutes.

Elle a été en ligne du 23/07/2017 au 4/08/2017, 12 jours, invitant les participants à la relayer au maximum autour d'eux (un ami l'a relayée sur son compte facebook).

J'ai récolté 66 réponses qui sont analysées en Partie II du mémoire.

Limites

La limite principale de l'enquête est que l'envoi a été fait par e-mail à mon entourage, proche ou lointain, sensibilisé dans la plupart des cas à la question car ils me connaissent et ont anticipé l'objectif de mon étude.

"Ma connexion internet fixe"

Bonjour, je m'appelle Laura.

Je suis étudiante en Master « Gestion des territoires et développement local » (Géographie et Sociologie) à l'Institut National Universitaire Champollion d'Albi. Je rédige en ce moment mon mémoire de fin de Master intitulé « Comment communiquer sur les projets d'aménagement numérique du territoire ? ».

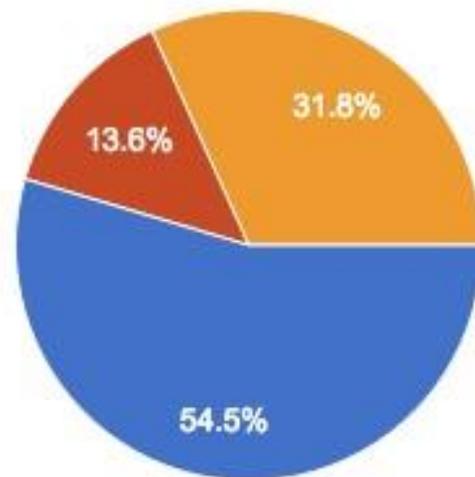
Si vous voulez bien m'aider à la réalisation de mon enquête, je vous propose de répondre ci-dessous à un questionnaire ayant l'objectif de recueillir des informations totalement anonymes sur la connaissance des habitants par rapport à l'infrastructure numérique de leur ligne fixe.

Il s'agit d'interroger le plus grand nombre possible de personnes vivant dans le Département du Tarn dans l'objectif d'obtenir des statistiques sur leur type d'abonnement et sur leurs usages d'Internet à domicile.

MERCI A L'AVANCE DE VOTRE PARTICIPATION (3 minutes!)

1. Vous habitez :

66 responses



- La commune d'Albi
- Une autre commune de l'agglomération Albigeoise
- Une autre commune du Département du Tarn

2. Avez-vous un service d'Internet fixe chez vous ?

66 responses



- Oui (passez à la question 4)
- Non (continuez)

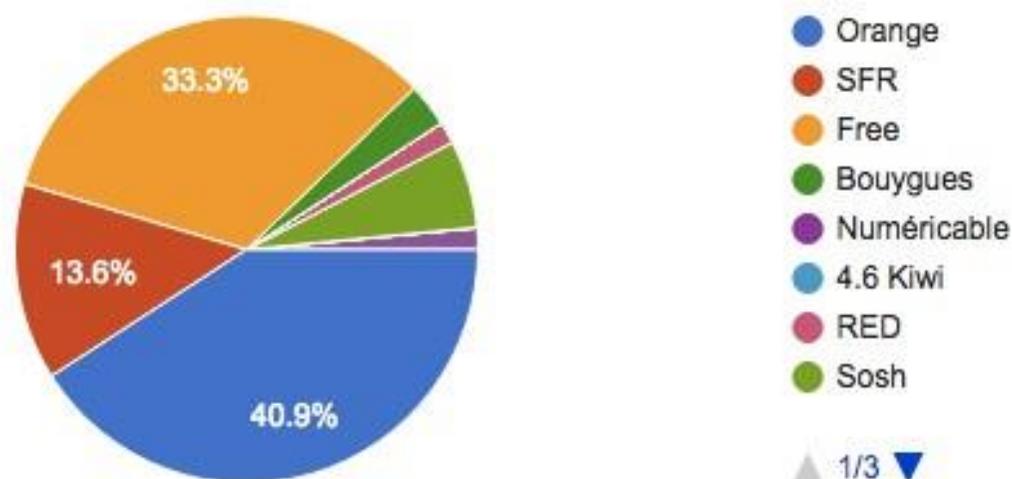
3. Si non, pourriez vous me dire pourquoi ?

0 responses

No responses yet for this question.

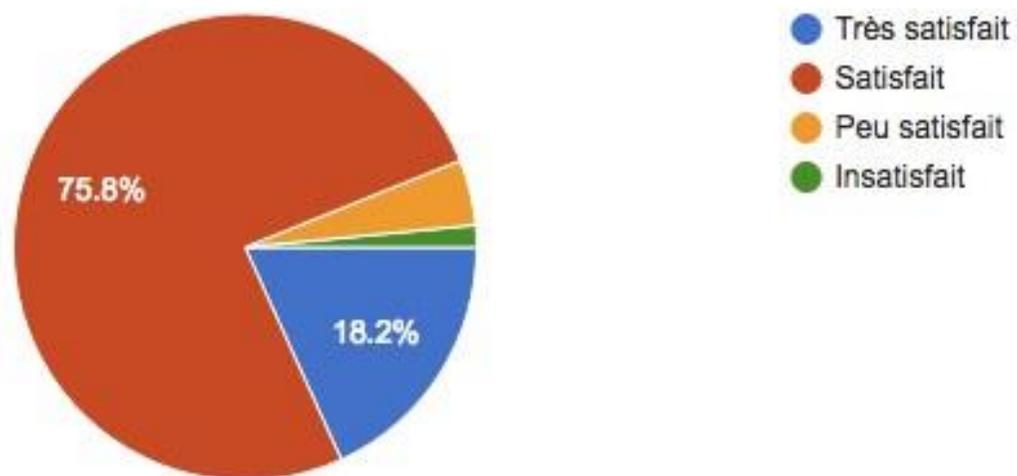
4. Si vous avez une connexion fixe d'Internet chez vous, pourriez-vous indiquer le nom de votre opérateur de télécommunications ?

66 responses



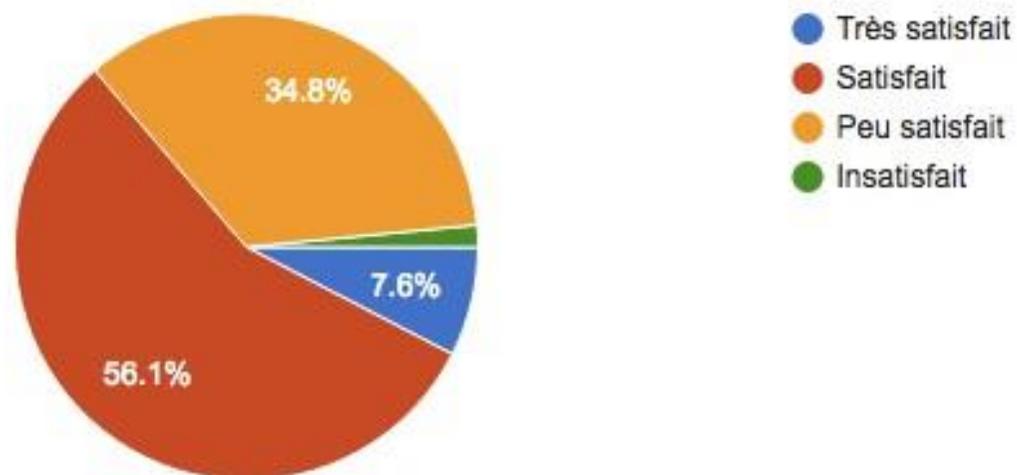
5. Concernant le service fourni par votre opérateur, vous êtes :

66 responses



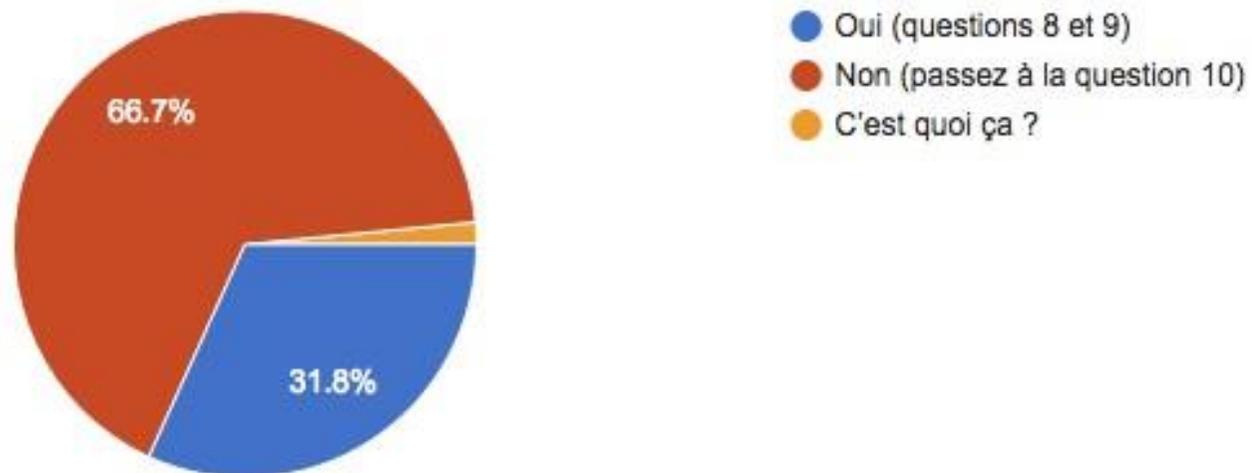
6. Concernant le tarif de votre abonnement, vous êtes :

66 responses



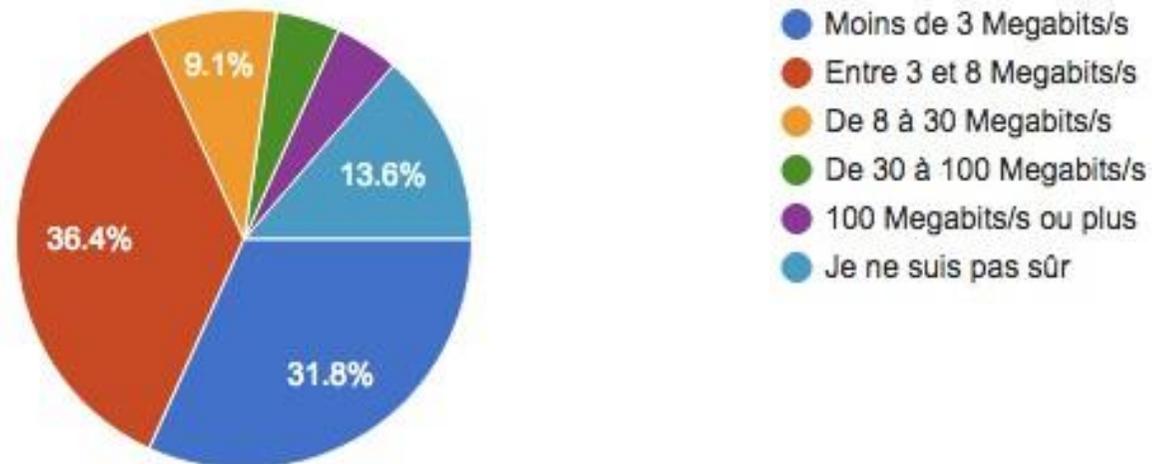
7. Connaissez-vous le débit de votre connexion?

66 responses



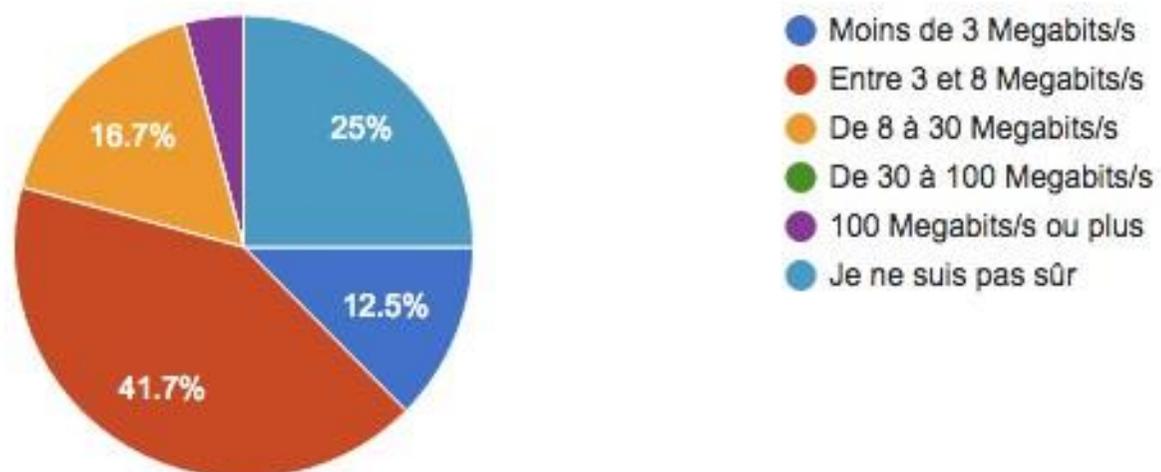
8. Si oui, pourriez-vous indiquer votre débit ascendant ?

22 responses



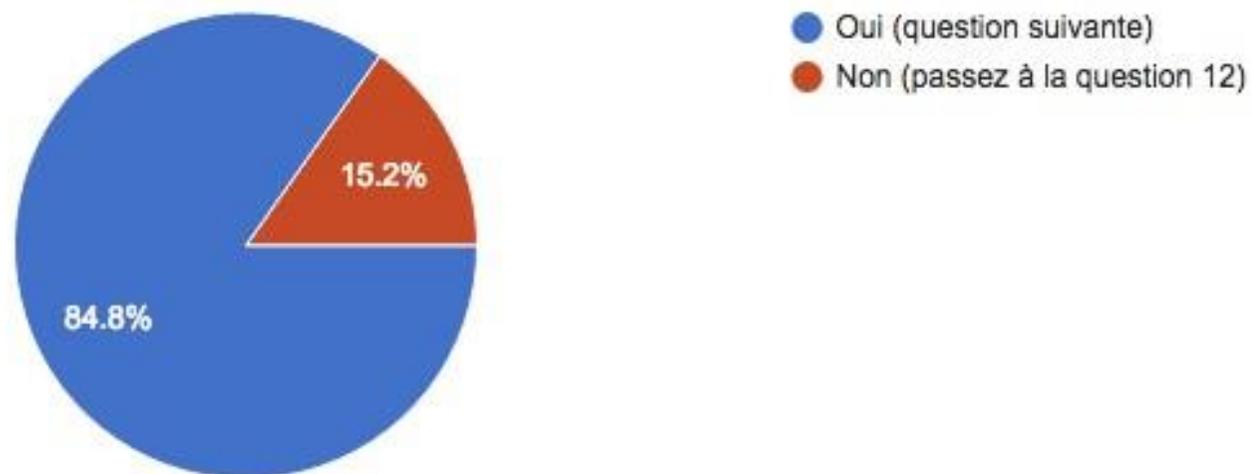
9. Si oui, pourriez-vous indiquer votre débit descendant ?

24 responses



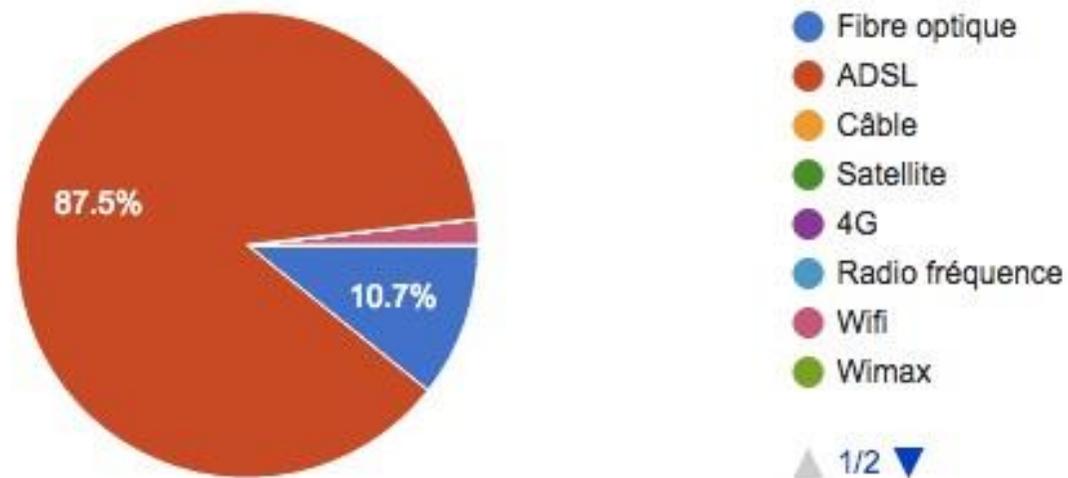
10. Connaissez-vous la technologie par laquelle votre connexion Internet est assurée ?

66 responses



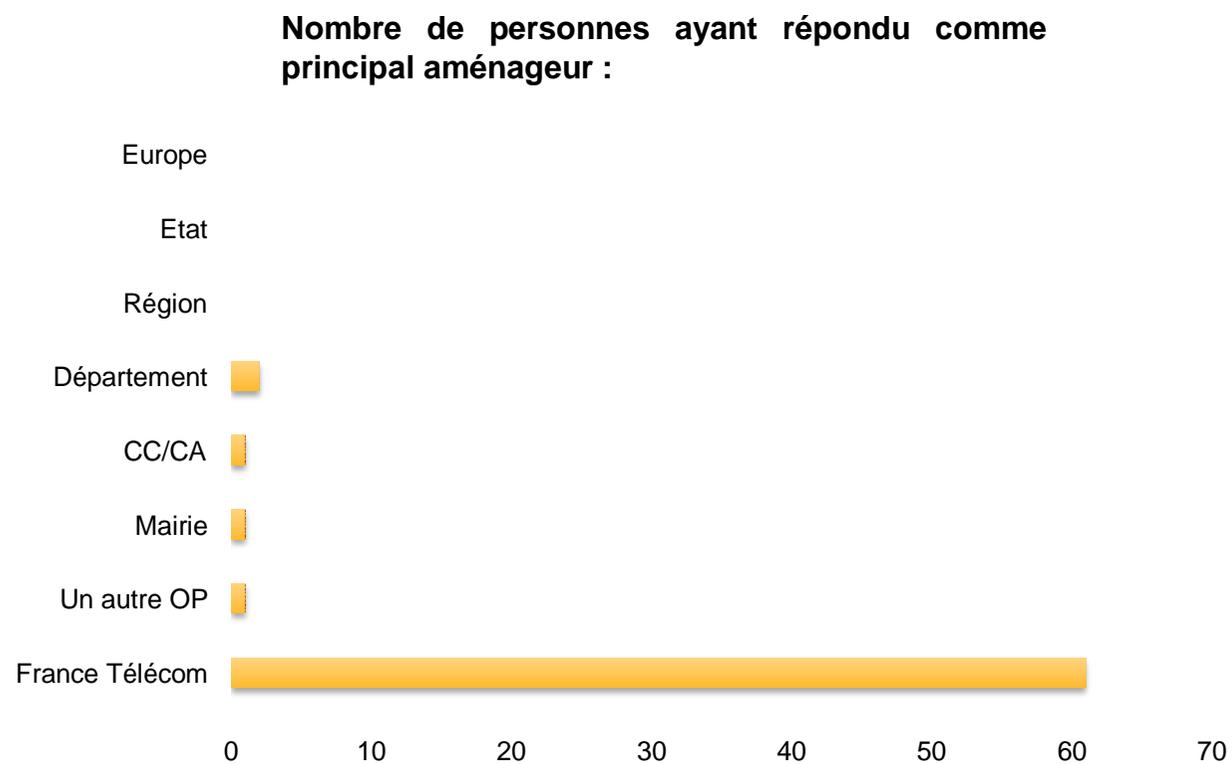
11. Si oui, quelle est cette technologie ?

56 responses



12. Sauriez-vous me dire qui est l'opérateur ou aménageur qui construit votre réseau de télécommunications ?

66 responses



Réponses croisées entre Q1 et Q12.

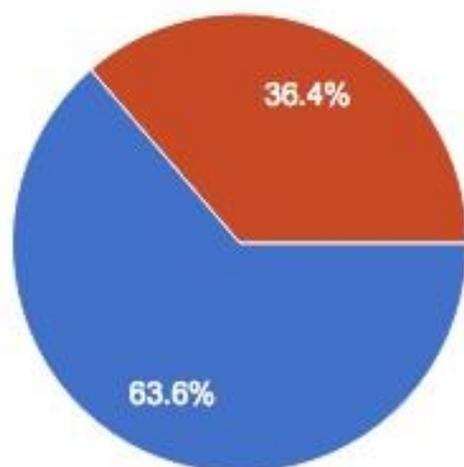
La question (non posée) équivaldrait à : En tant qu'habitant du Département (en dehors de la zone Amii), qui pensez-vous qui aménage les infrastructures de télécommunications ?



Dernières questions sur l'usage d'Internet à domicile

13. Regardez-vous la télévision à travers votre connexion Internet ?

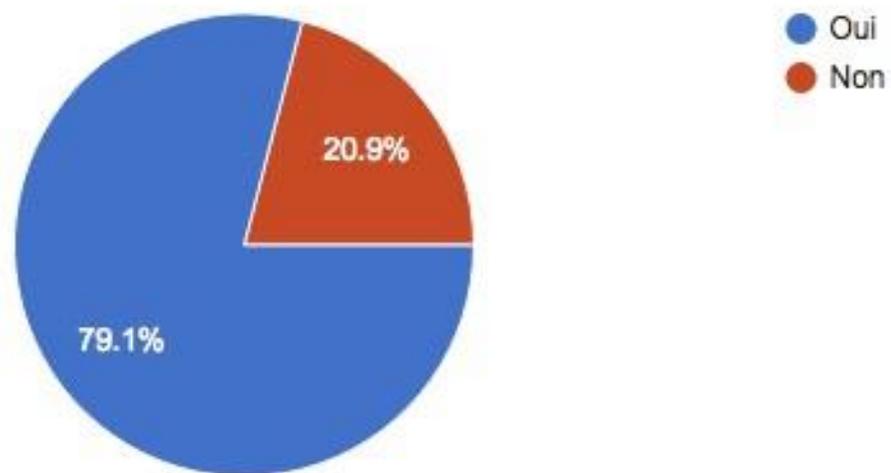
66 responses



- Oui (question suivante)
- Non (passez à la question 15)

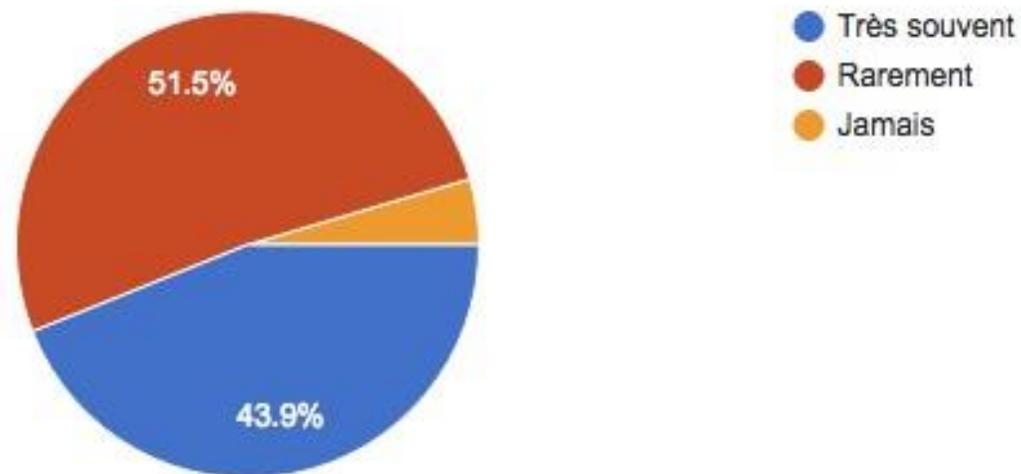
14. Si oui, êtes vous satisfait de la qualité de ce service ?

43 responses



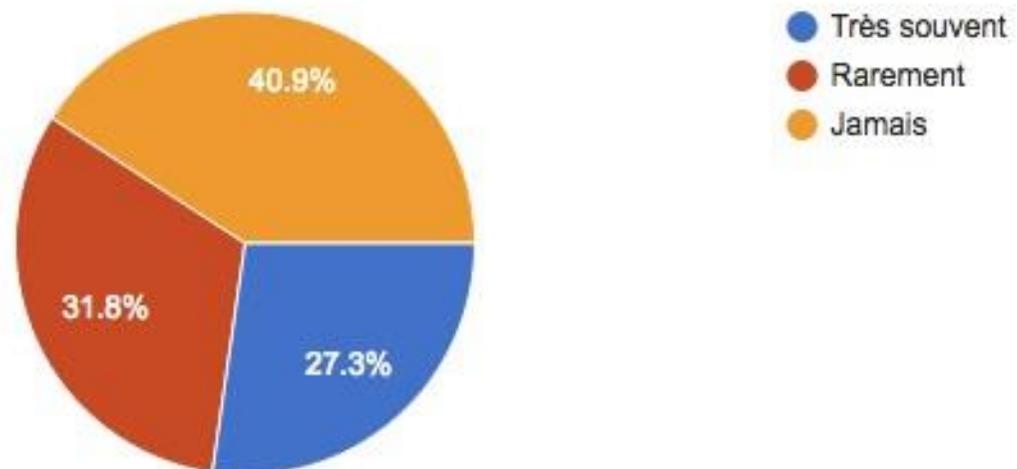
15. Echangez-vous des images photographiques ou des documents lourds (au-delà de 2 Mo) ?

66 responses



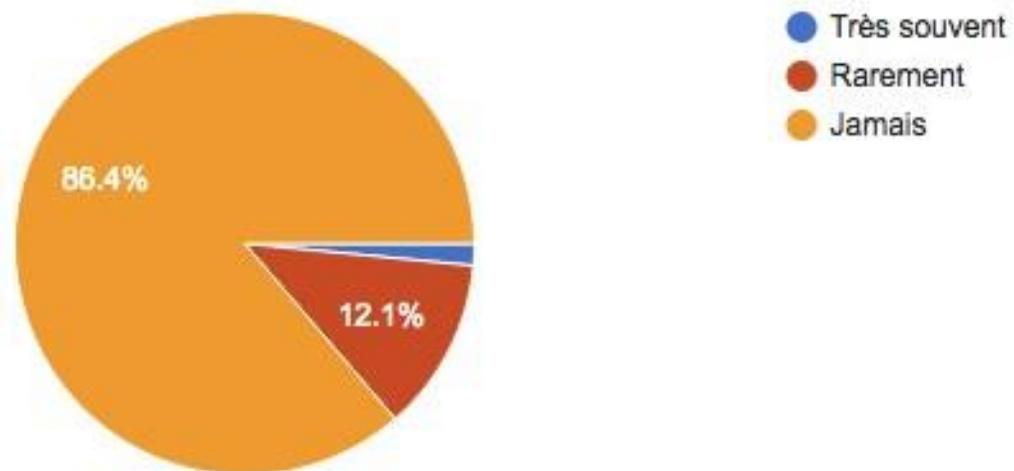
16. Réalisez vous des visio-conférences (Skype...) ?

66 responses



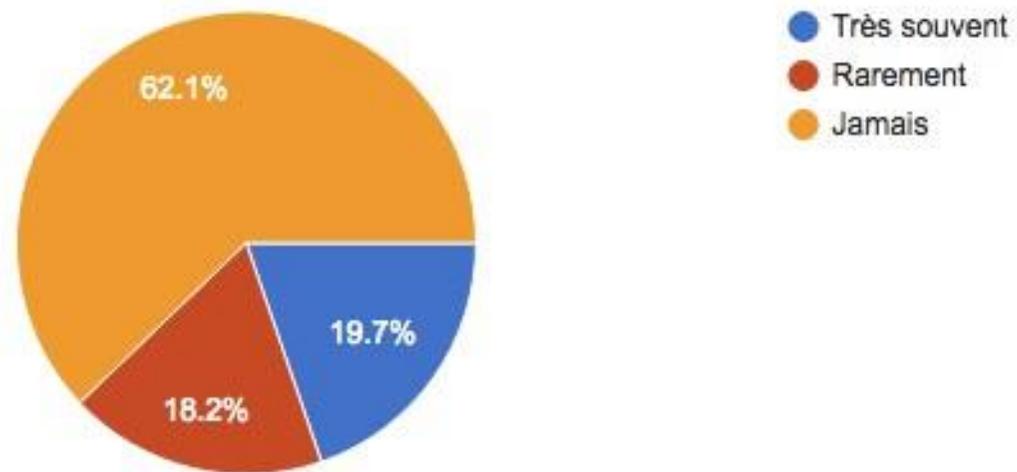
17. Utilisez vous des dispositifs de réalité virtuelle ?

66 responses



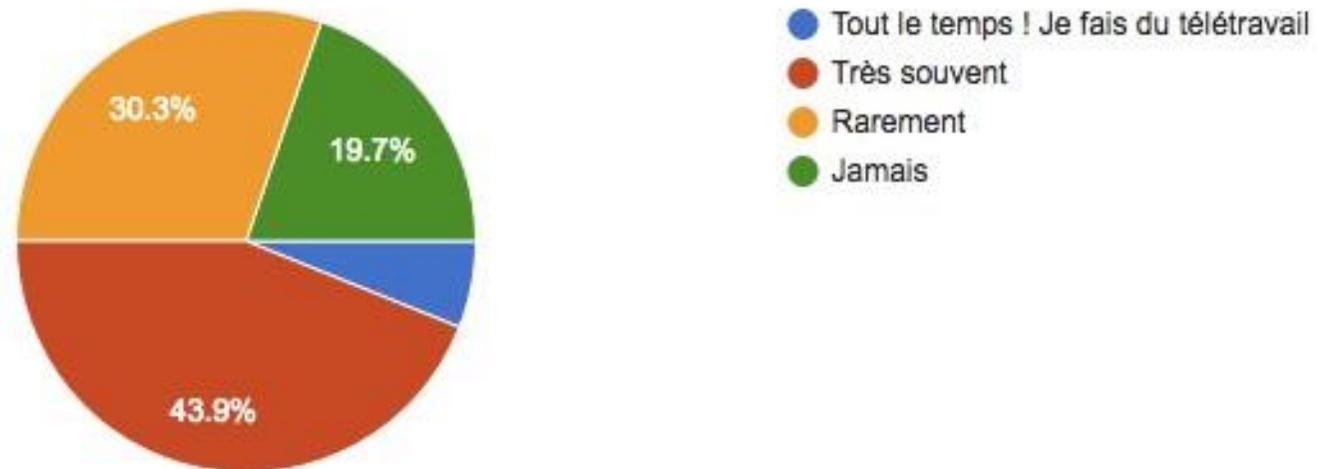
18. Jouez vous à des jeux vidéo ou jeux en réseau ?

66 responses



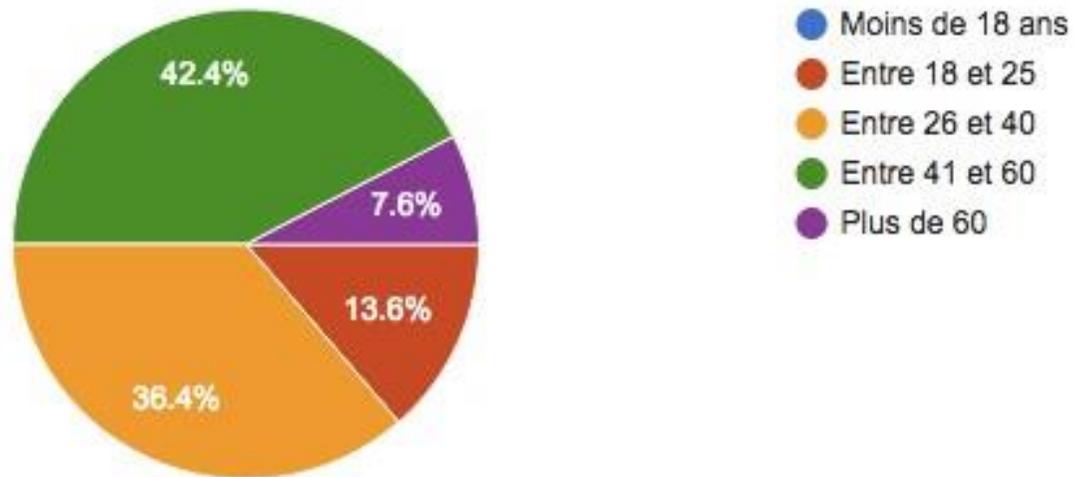
19. Ça vous arrive de travailler à la maison ?

66 responses



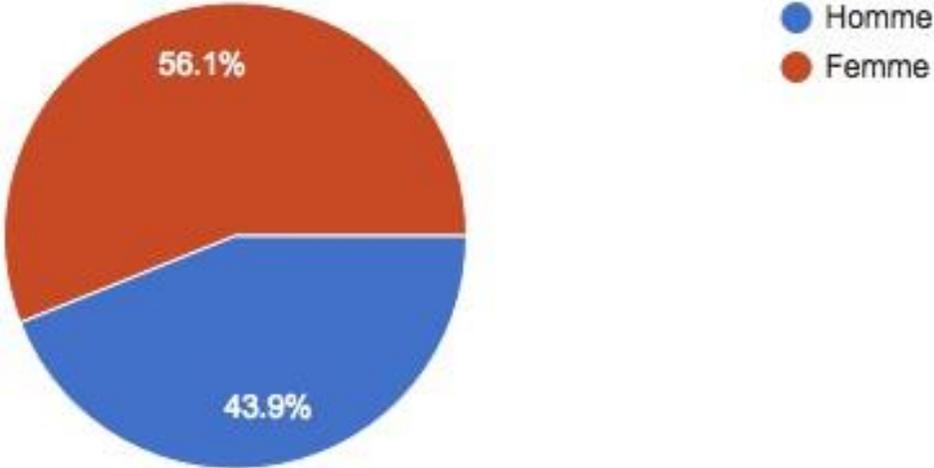
20. Pour finir, dans quel tranche d'âge vous situez vous ?

66 responses



21. Vous êtes :

66 responses



Résumé français / español

En français

Dans un territoire considéré peu dense comme celui du Département du Tarn, au sud de la France, l'aménagement d'infrastructures numériques témoigne de la complexité des politiques de développement en termes de réseau. Collectivités territoriales et opérateurs privés de télécommunications se retrouvent dans la course à l'offre d'accès Internet à très haut débit pour tous. L'habitant, principal consommateur de bande passante, reste à l'écart du savoir-faire mis en place par le pouvoir public. Il est temps ainsi de passer au faire savoir et communiquer sur les actions départementales.

En Español

En un territorio considerado poco denso como es el caso del Departamento sudista francés del Tarn, la planificación de infraestructuras digitales atestigua de la complejidad de las políticas de desarrollo en términos de construcción de redes. Las autoridades territoriales y los operadores privados de telecomunicaciones compiten por ofrecer el acceso a Internet en banda ancha para todos. La población, principal consumidora, desconoce la acción pública. Tal vez haya llegado el momento de desarrollar igualmente una comunicación ambiciosa sobre ésta y otras políticas departamentales.

Mots-clés

fibre optique, très haut débit, infrastructure, télécommunication, réseau, numérique, Internet, communication, médiation.