



2<sup>e</sup> Université européenne de l'Accueil de nouvelles populations  
Pré rencontre régionale Basse-Normandie

## Internet, un outil pour l'accueil de nouvelles populations

*Mardi 29 avril 2008 à Saint Lô - Manche Numérique*

Une trentaine de participants se sont réunis le mardi 29 avril 2008 à Saint Lô, pour échanger autour du thème « Quel rôle et quelle place de l'outil Internet pour favoriser l'accueil sur les territoires bas-normands ? », dans le cadre de l'Université européenne de l'accueil de nouvelles populations (18-20 juin, Clermont-Ferrand). De nombreux acteurs des territoires, communautés de communes, pays, agglomérations, chambre de commerce, agences de développement étaient présentes.

### Mots introductifs & cadrages

Président de l'Association de promotion du Pays St Lois, Gilles QUINQUENEL a ouvert la journée en se réjouissant de l'accueillir sur un territoire à la pointe du développement des nouvelles technologies. Egalement président du Syndicat Mixte *Manche Numérique*, il a présenté cet organisme unique (cf expériences présentées), et sa complémentarité avec la stratégie de développement du pays, basée sur l'accueil, notamment des jeunes. M. QUINQUENEL s'est félicité du nombre de jeunes impliqués dans des initiatives locales, notamment culturelles. Pour 2008/2013, le Pays Saint Lois a fait de l'accueil de nouveaux actifs et de nouvelles populations sa stratégie.

Après avoir remercié les participants, Sylvie LE CALVEZ, Présidente du Collectif Ville Campagne, co-organisateur de la journée, a rappelé l'objectif de cette rencontre : apporter de la matière (questions, expériences...) pour l'Université européenne de l'accueil. Elle a rappelé que le thème de l'édition 2008, la communication, englobait aussi bien la promotion des territoires et de leurs atouts que la mise en réseau des acteurs et la diffusion d'une culture de l'accueil. Elle a enfin précisé le thème de cette pré-rencontre bas-normande : voir comment Internet peut être un outil pour l'accueil dans les territoires, tant au niveau régional qu'au niveau local.

### Expériences présentées

#### **Manche Numérique : pour un développement ambitieux des nouvelles technologies**

*Gilles QUINQUENEL, Président de Manche Numérique*

Manche Numérique est un syndicat mixte créé en 2004 pour faire du développement numérique un outil de développement du territoire. Sont membres le Conseil Général de la Manche ainsi que toutes les communautés de communes du département. La stratégie de Manche Numérique s'appuie sur trois points :

- La couverture numérique, l'objectif est ambitieux puisque 100 % des territoires et 100 % des citoyens doivent avoir accès et ceci quelques soient les technologies retenues.

- La concurrence : pour réussir en milieu rural, il faut faciliter la mise en concurrence afin de permettre aux différents opérateurs et fournisseurs d'accès d'apporter les mêmes services en zone rurale qu'en zone urbaine, ainsi le dégroupage total est-il une réalité sur l'ensemble du territoire de la Manche.
- Le développement des usages se traduit notamment par le déploiement des Espaces Publics Numériques, en partenariat avec la Région. Lieux d'accès au web et de formation, destinés à sensibiliser à l'utilité et à l'utilisation d'Internet, à développer les services en ligne (comme le visio-enseignement) et à accompagner la population dans la maîtrise de l'usage Internet.

Grâce à cela, de nombreuses réunions se font désormais en visioconférences, sans déplacements. La Manche recense 53 % d'internautes réguliers sur son territoire. En outre, *Manche Numérique* se met à disposition des territoires du département pour les aiguiller et les accompagner dans leur développement numérique. Pour réussir, M. QUINQUENNEL estime qu'il faut pendre le temps de bâtir et d'écrire une stratégie concertée avec la population.

## Le Centre des Technologies Nouvelles, un panorama d'actions en Basse Normandie

*Stéphane BRESSON - Centre des Technologies Nouvelles (CTN)*

Stéphane BRESSON a d'abord rappelé que les TIC étaient à l'œuvre en Basse-Normandie depuis 1994 avec, à l'époque, 3 actions : de la vente en ligne sur Caen, un dispositif en Pays d'Auge pour « garder » les parisiens en week-end à Deauville quelques jours supplémentaires grâce au télétravail, et une initiative de visioconférence pour l'enseignement de l'Italien au collège. La télématique, aussi, s'était beaucoup développée avec le minitel, chez les agriculteurs.

Il a ensuite précisé les missions du CTN : l'accompagnement des entreprises et l'accompagnement des organismes de formation, des Espaces Publics Numériques (EPN). Quelques exemples d'actions développées par le CTN, qui contribuent à l'attractivité des territoires bas-normands :

- les cartes à puces pour tous les services de la vie quotidienne
- les Zones Numériques Multiservices : infrastructures et services mutualisés (hébergement numérique, archivage etc.) sur les Zones d'Activité pour les entreprises

ainsi que le site fédérateur bn.net, les data center, la plateforme d'appels d'offres de la Région, le rassemblement des conseillers consulaires, de nombreux sites web...

## A chaque objectif, son type de site Internet

### *Présentation d'un panel de sites web ayant trait à l'accueil de nouvelles populations*

*Cécile BONNEFOY, Collectif Ville Campagne*

- ⇒ Accueil et accompagnement des porteurs de projets, le très complet site [www.aurillac.biz](http://www.aurillac.biz), créé par « Entreprendre au pays d'Aurillac », en lien avec tous les acteurs économiques et les agences immobilières.
- ⇒ Le site portail national de l'installation à la campagne, [www.installation-campagne.fr](http://www.installation-campagne.fr) : une porte d'entrée vers les territoires d'accueil, un centre de ressources pour les acteurs de l'accueil, un espace de dialogue pour les candidats à l'installation et une méthodologie de projet.
- ⇒ [lesurbanophiles.com](http://lesurbanophiles.com) : un site drôle, décalé et branché, pour prospecter de nouveaux habitants en Auvergne.
- ⇒ [Zevillage.net](http://Zevillage.net) : le site d'une communauté de télétravailleurs installés dans un village bas-normand. Ressources et conseils pour les candidats télétravailleurs bas-normand et regard personnel sur l'accueil dans cette région, les TIC (ou comment les porteurs de projet s'adressent aux porteurs de projets).
- ⇒ Le RAIL : un intranet qui rassemble les acteurs de l'accueil Limousin, sur lequel chaque porteur de projet est suivi.

## Autres expériences présentées :

- La CCI de Granville dispose de plusieurs outils web : des sites, bien-sûr, mais aussi des bases de données de terrains ou bâtiments accessibles, mis en ligne par les collectivités ou les agences immobilières, une base de données d'offres de reprises, avec saisie de profils de cédants et repreneurs puis mise en relation (*matching*). Le dispositif TransPME, plus axé sur l'industrie et la production, fonctionne depuis 1 an environ sur la région Basse-Normandie.
- Le nouveau site portail du Pays St Lois rassemble tous les acteurs de l'accueil et fonctionne sous forme de communauté numérique, avec des partenariats avec les organismes traitant de tourisme, de stages, de logements, de services, de culture, plus de 200 associations... Un super-administrateur chapeaute l'ensemble, et les rédacteurs des différents organismes partenaires pouvant actualiser les rubriques qui les concernent. Certains partenaires sont plus actifs que d'autres, mais globalement, cela fonctionne car ils y voient une plus-value réelle. Ils ont de plus été rassemblés pour une formation à la rédaction web et à la communication visuelle (prise de photos), qui a été un temps fort et fédérateur.
- Calvados Stratégie : Le site web représente 35 % des dossiers traités par l'agence. Il existe en 3 langues : Français, Anglais, Chinois. Porte d'entrée économique du Calvados, il propose des informations concrètes sur l'implantation d'entreprises, une bourse aux locaux (quasi-exhaustivité de l'offre foncière car un permanent prend le temps d'aller chercher les offres, les agences immobilières étant maintenant très actives pour faire remonter les offres) et même des informations sur l'art de vivre. Mais son atout, c'est la mise en ligne d'actualités tous les jours. Cette actualisation représente 85 % du temps de la chargée de communication, mais améliore notablement le référencement. Parti avec 17 000 visiteurs mensuels, il a diminué à 4 000 quand les actualités ont cessé. Aujourd'hui que les actualités sont mises à jour, le site génère 13 000 visiteurs par mois, dont 7 000 visiteurs uniques, et 60 % de mise en « favoris ».

## Problèmes soulevés, pistes d'actions et perspectives

- Le manque de connaissances techniques des chargés de mission, ce qui nécessite soit de la sous-traitance, soit de s'appuyer sur un organisme compétent en assistance à maîtrise d'ouvrage, soit de former ou encore d'embaucher un chargé de mission formé à ces questions.
- Le temps nécessaire à l'actualisation, qui n'est pas toujours bien évalué. Cela nécessite de s'organiser en interne avec une charge supplémentaire, de prendre un technicien dédié à cette mission ou encore de former une « communauté numérique ».
- L'organisation à mettre en place pour répondre au flux des demandes qui arrivent par le site web, surtout avec les sites web de services. Parce qu'elles n'arrivaient pas à assurer à ce niveau, plusieurs CCI sont revenues à des sites plus simples.
- La double fracture numérique : sur l'équipement mais aussi sur les usages. Beaucoup ne savent pas utiliser le web, d'où la volonté de certains acteurs de ne pas aller trop vite, de rester le plus simple possible. Faut-il cependant, sous-utiliser les possibilités de l'outil sous ce prétexte ? Comment former les populations ? => pas de déploiement des services sans accompagnement.
- Les besoins de services spécifiques aux entreprises du secteur numérique qui s'installent.
- Le risque de déshumanisation : le porteur de projet a besoin d'interlocuteurs réels, il est important de mettre des photos, les noms et les coordonnées des interlocuteurs pour passer du web au contact direct.
- Une réelle difficulté à travailler en réseau avec les acteurs du territoire : agences immobilières, organismes de formation... comment les mobiliser à travers un portail web ? Le Pays St Lois et Calvados Stratégie montrent qu'avec le temps c'est possible, chacun à sa manière.

- La coordination des offres et des services, entre les sites web des communes et des communautés de communes, des pays, de la Région... Comment éviter d'avoir une multitude de portails redondants ? Comment amener à réaliser des ajustements de contenu sans froisser les uns les autres ? Quel service développer à quelle échelle ? (ex. du logement, des plateformes de covoiturage...).
- Si le Pays apparaît comme une bonne échelle pour l'accueil, on observe un décalage problématique entre ce que peut faire le Pays et la connaissance qu'en ont les gens. Un site de pays, oui, mais comment inciter les porteurs de projets à s'y rendre ? Il faut travailler à la notoriété des Pays, pourquoi pas à travers notamment un site régional des Pays.
- L'absence de liens vers les sites de territoires depuis les sites web économiques ou touristiques, alors que l'inverse se fait. Là encore, il y a un souci de mise en réseau des acteurs, et de méconnaissance du rôle des territoires et des collectivités.

## Mots de conclusion

Vice-présidente de la Région Basse-Normandie chargée de la ruralité (et donc de la politique d'accueil), par ailleurs présidente d'une association d'informatique, Frédérique HEURGUIER a rappelé le soutien de la Région au développement numérique et l'intérêt d'utiliser Internet pour l'attractivité des territoires ruraux. Elle a également rappelé les deux axes de la politique régionale d'accueil :

- ⇒ un appel à projet à destination des associations pour l'accompagnement des porteurs de projets, l'offre de services et la valorisation des territoires.
- ⇒ une action de labellisation des territoires, qui permettra aussi de fortement communiquer sur la volonté d'accueil de la Basse-Normandie.

La communication sera évidemment essentielle dans cette politique qui vise à renforcer l'attractivité des territoires bas-normands.

Pour terminer, elle a invité les participants à prolonger la réflexion à l'Université européenne de l'accueil à Clermont-Ferrand.