

13- Service Numérique : Bilan 2012

I. Le dispositif « Cyber-Espaces » :

En 2012, nous avons fait peu de changements sur le dispositif. Nous avons amélioré et fait des mises à jour du logiciel de gestion, nous avons migré Surfpas sur un serveur virtuel et nous l'avons mis à jour.

Nous avons aussi modifié la menuiserie pour installer un TBI au sein du Cyber-espace de St Michel-en-Brenne. Ce dernier permet une meilleure interactivité pour les formations.

Nous avons aussi dû faire plusieurs réparations tout au long de l'année sur les Cyber-Espaces relais du fait de leur âge.



Propositions et mises en place futures :

L'inscription étant encore complexe, il faudrait mettre à disposition des animateurs une vidéo de démonstration, afin qu'ils puissent s'y référer en cas d'oubli.

Il faudrait lier l'extranet à la base de données de SurfPass et l'intégrer dans l'extranet commun de la Communauté de Communes.

L'apparition de plus en plus fréquente des tablettes et des Smartphones implique une forte demande en connexion Wifi. Il serait nécessaire donc de mettre en place des portails captifs ainsi qu'un dispositif de gestion.

Les ordinateurs des Cyber-espaces relais commencent à tomber en panne les uns après les autres, il faut penser à les remplacer.

1. La fréquentation :

En 2012 il y a eu **36 nouvelles inscriptions** sur l'ensemble des espaces numériques, ce qui nous donne un total de **521 inscrits** depuis l'ouverture du dispositif. Bien que la progression soit moins forte que les années précédentes, elle est plus grande que l'année dernière, ce qui témoigne toujours de l'intérêt que portent les usagers sur ce service.

Nombre d'inscriptions par année	
Année d'inscription	Total
2004	105
2005	81
2006	58
2007	93
2008	28
2009	57
2010	41
2011	22
2012	36
Total	521

Années	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nb Sessions	564	1173	944	972	580	1197	2211	3615	3768

Le nombre de sessions en 2012 a fortement augmenté dans tous les Cyber-Espaces hormis celui de l'OT de Mézières-en-Brenne. C'est un nouveau record, **3 768 sessions**. Cette augmentation se témoigne par la communication de ce dispositif auprès de la population ainsi que de ses tarifs attractifs.

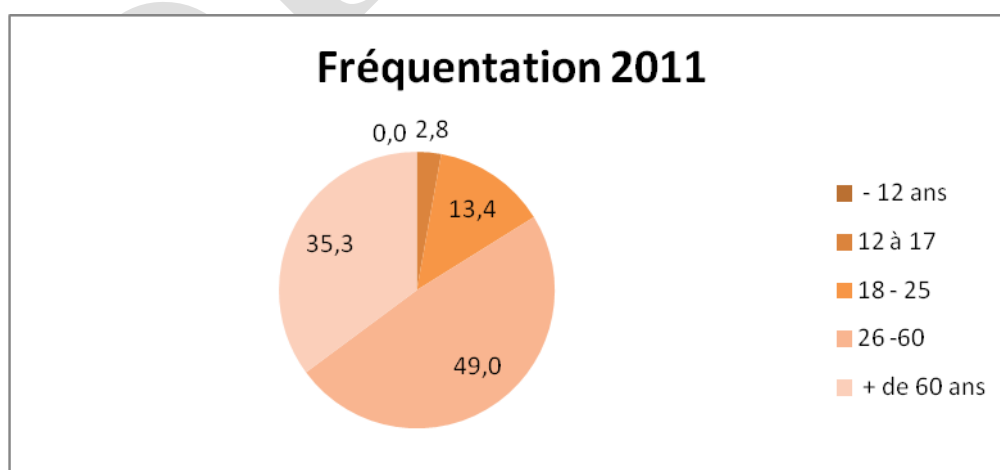
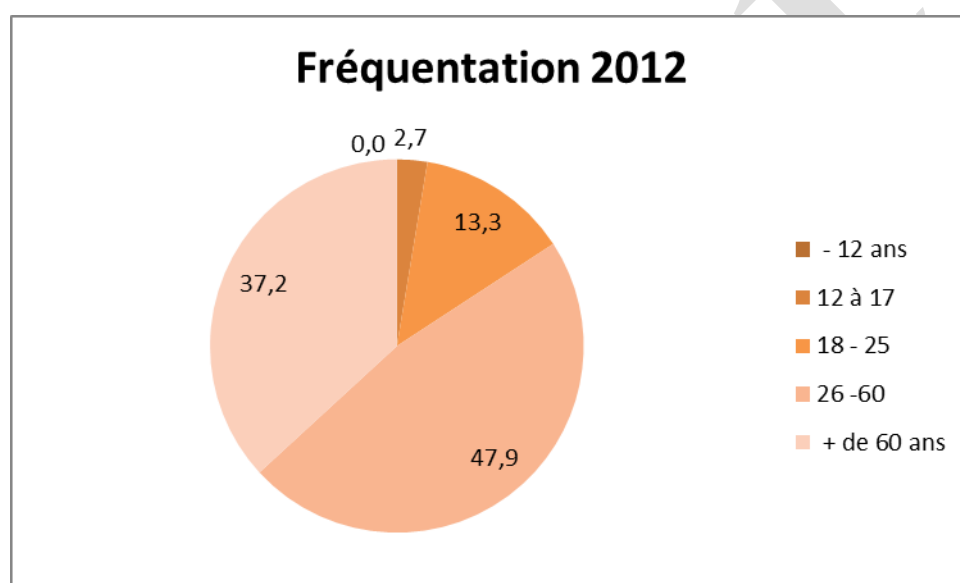
	2009	2010	2011	2012
Cyber-espaces	Sessions	Sessions	Sessions	Sessions
Saint-Michel	592	954	1237	1418
Azay-le-Ferron	220	309	636	783
Martizay	176	223	907	877
Bibliothèque de Mézières	3	136	69	102
O.T. Mézières	206	589	766	583
Nb total d'utilisateurs	1197	2211	3615	3768

Propositions et mises en place futures :

Nous devons améliorer la communication sur le site Internet de la Communauté de Communes et rajouter photos et visites virtuelles.

Suivant l'âge :

La moyenne d'âge des utilisateurs inscrits sur l'ensemble des Cyber-Espaces continue d'augmenter : **47 ans en 2009, 49,32 ans en 2011, elle est en 2012 de 50,72 ans.** La répartition est la suivante :



Pour la tranche -12 ans : Cette tranche d'âge n'est pas représentée sur les Cyber-espaces, en revanche une enfant qui est scolarisée à domicile est venue suivre une formation et le centre de loisirs utilise régulièrement la salle.

Propositions : *Nous continuerons à développer les ateliers pour le centre de loisirs.*

Pour la tranche 12-17 ans : Cette tranche est en baisse car les jeunes sont maintenant pour la plupart équipés.

Propositions :

Pour attirer les jeunes, il faudrait proposer à nouveau des soirées jeux en réseau en collaboration avec l'animateur jeune.

Pour la tranche 18-25 ans : La fréquentation de cette tranche d'âge est liée, d'une part à la fréquentation des touristes, mais aussi à la fréquentation des jeunes universitaires et étudiants qui rentrent chez leurs parents le week-end ou durant les vacances. La création du tarif annuel à cinq euros permet ce genre d'utilisation ponctuelle pour se connecter à Internet ou recevoir ses mails.

Propositions :

Favoriser la connexion Wifi

La tranche de 26-60 ans : Le fait de faire des formations orientées sur la bureautique l'internet ou encore l'informatique a favorisé la fréquentation de cette tranche d'âge. C'est une population qui ne connaît pas ou peu l'informatique et qui est désireuse de se former.

Propositions :

Il faut continuer les formations, voire en proposer dans d'autres tranches horaires qui conviendraient essentiellement à cette population (en semaine).

Il faut aussi proposer des formations ponctuelles sur quelques heures et sur des sujets précis tels que sauvegarder ses documents ou savoir se protéger des risques d'internet.

La tranche de + 60 ans : En augmentation, c'est celle qui a le plus besoin d'accompagnement. Bien qu'ayant le temps, elle ne possède pas les règles de bases pour se lancer. Elle a pourtant de plus en plus de demandes (déclaration d'impôts en ligne, chat...) mais nécessite un accompagnement par un animateur.

Propositions :

Il faut favoriser l'aide et l'accompagnement.

2. Les formations :

En 2012, nous avons créé un calendrier annuel de formation. Nous avons proposé 11 sessions de formation dont des mini-formations pour un total de 36 stagiaires

Propositions :

Il est important de relancer les formations durant l'année 2013 sachant qu'elles font partie de l'intérêt d'une salle comme celle de Saint-Michel et de continuer à lancer un calendrier annuel. Cependant nous diminuerons le nombre de sessions en 2013 suite aux changements d'emploi du temps de l'animateur.

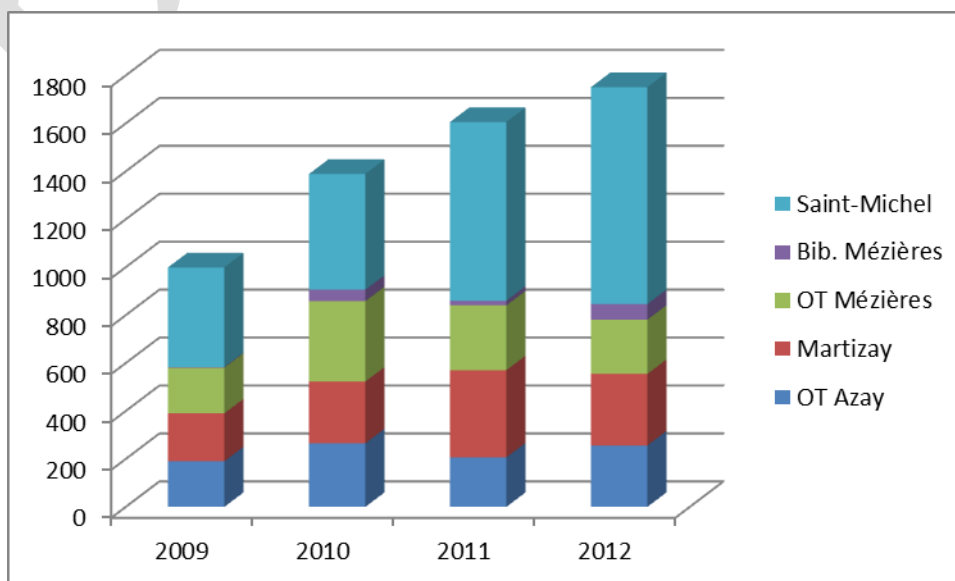
La demande a été faite pour des formations de courte durée 2 à 4 heures sur des sujets précis : Cependant les sujets proposés en 2012 n'ont pas retenu l'attention des usagers, nous proposerons donc de nouveaux sujets.

De même il serait très intéressant de mettre en place le PIM : Passeport pour l'Internet et le Multimédia.

3. Les retombées économiques.

Cette année, les objectifs économiques liés aux Cyber-espaces ont été atteints et sont en progression par rapport à l'année précédente. Cependant les charges liées aux connexions sont à déduire de ce résultat et s'élèvent à **1 506,60 €**.

	2009	2010	2011	2012
Cyber Azay	190,5	265,4	206,8	256,5
Cyber Martizay	199,8	257,35	363,5	298,17
Cyber O.T. Mézières	190,8	349,45	270,35	226,40
Cyber Bib. Mézières	2,75	47,89	19,75	65,05
Cyber St Michel	415,3	482,85	745,40	905,15
TOTAL	999,15	1389,14	1605,80	1751,27



Pour rappel :

	2004	2005	2006	2007	2008
janvier		443,51 €	641,70 €	528,40 €	484,10 €
février		145,31 €	92,10 €	123,10 €	10,10 €
mars	38,81 €	102,25 €	127,70 €	130,60 €	544,70 €
avril	90,08 €	446,96 €	521,40 €	791,90 €	104,10 €
mai	145,90 €	65,81 €	55,80 €	63,50 €	20,20 €
juin	27,26 €	41,69 €	93,20 €	63,50 €	71,50 €
juillet	46,65 €	60,01 €	159,40 €	200,80 €	73,30 €
août	130,69 €	209,42 €	60,20 €	56,70 €	50,90 €
septembre	268,05 €	628,30 €	484,40 €	43,20 €	24,60 €
octobre	235,19 €	118,80 €	54,00 €	506,04 €	57,20 €
novembre	43,68 €	30,60 €	99,10 €	11,70 €	5,70 €
décembre	116,09 €	94,60 €	43,60 €	0,80 €	2,80 €
TOTAL	1 142.4 €	2 357.26 €	2 432.6 €	2 519.52 €	1 449.20 €

Propositions :

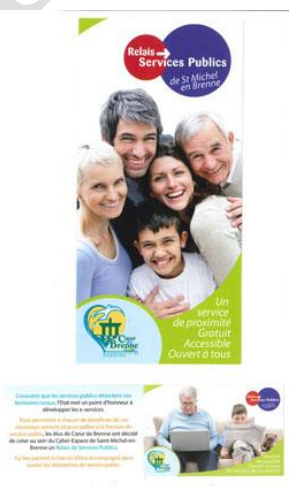
Il faut continuer les formations et diffuser la publicité dans des lieux publics et commerces.

II. Le Relais de Services Publics

En 2012 le RSP a été plus sollicité que les autres années, avec **460 demandes**. Cette évolution s'explique par nos différentes actions menées tout au long de l'année.

À savoir :

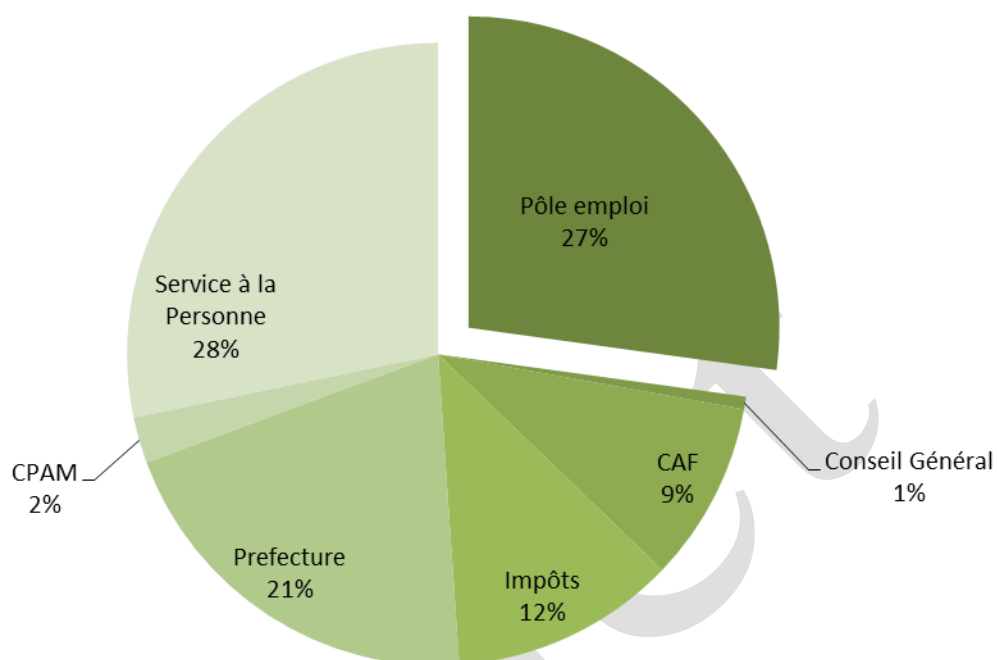
- Le recrutement d'une animatrice Marina BOULAY pour suppléer le responsable Jean-Bernard CONSTANT.
- La mise en place d'une borne interactive par la CAF.
- La création de plaquettes triptyques sur le RSP (2000) et de petites cartes (600) imprimées par Color 36 le 27 mars et par l'élaboration d'affiches d'information. Distribution aux Mairies, Offices du tourisme, Cyber espaces et lieu public début avril.



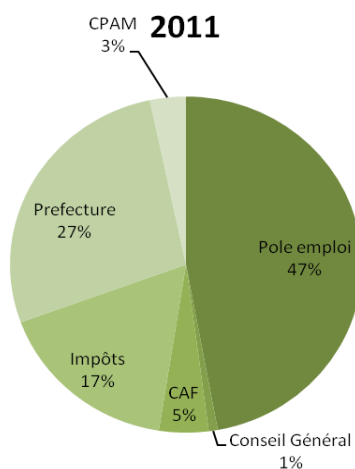
- La signature avec de nouveaux partenaires : ASMAD, ADMR, Familles Rurales, PAIO du Blanc le Mardi 10 avril.
- Le Vendredi 11 mai 1^{ère} permanence de la PAIO du Blanc dans nos locaux, Muriel STOMBELLINI assistante sociale voit en moyenne 4 à 5 jeunes dans l'après-midi. Depuis il y a eu 4 autres permanences.
- Le Mardi 15 mai de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 Permanence des impôts avec Monsieur MOINARD des impôts du Blanc **41 personnes sont venues.**
- Le 19 octobre Lancement de deux annuaires « Associations » et « Services » consultables et téléchargeables sur notre site.
- Le 18 décembre la Communauté de Communes délibère en faveur du transfert de la PAIO du Blanc en Mission Locale, ce qui va permettre aux jeunes de Cœur de Brenne d'avoir un suivi plus accessible grâce aux permanences qui seront faites dans nos locaux.



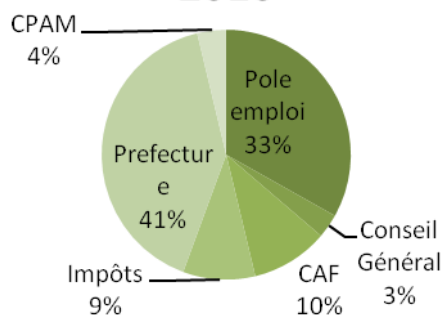
2012



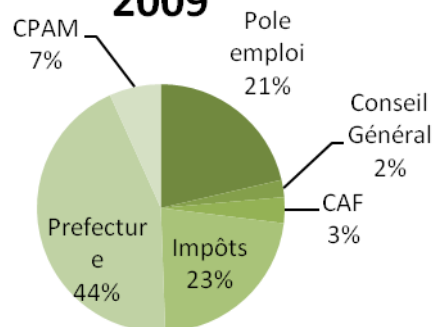
2011



2010



2009



	2009	2010	2011	2012
Pôle emploi	19	53	114	125
Demande de 1er rendez-vous	3	0	2	1
Mise en relation	0	0	4	5
Recherche d'emploi + suivi Indre formation	6	25	86	60
Aide à la rédaction de lettre de motivation	1	5	8	12
Enregistrement mensuel	2	0	0	8
Consultation Borne				15
Aide à la rédaction d'un CV	1	4	6	12
Aide à la création d'un espace emploi	2	0	0	1
Aide à la création d'un email	1	0	0	6
Aide à postuler en ligne	3	19	8	5

Conseil Général	2	5	2	3
Signalement à une assistante sociale	2	5	2	3
Demande de FSL	0	0	2	

CAF	3	16	11	43
Demande d'API	1	1	0	1
Demande aide au logement	1	4	5	12
Changement de situation	1	6	2	6
Demande de RSA	0	0	2	2
Demande d'information	0	5	2	22

Impôts	20	15	41	54
Demande d'information sur la taxe foncière	2	0	0	2
Changement d'adresse	1	1	2	2
Demande d'avis	1	0	0	
Recours	1	0	1	1
Permanence Impôt sur le revenu	15	12	35	41
Impôts en ligne	0	1	2	3
Demande de formulaire	0	1	1	5

Préfecture	39	65	66	94
Demande de passeports	39	65	59	64
Demande de permis internationaux			2	
Divers, information			5	30

CPAM	6	6	8	11
Information sur la carte vitale européenne	1	2	1	

Situation hollandais en France	2	2	0	
Demande de CMU	1	0	0	
Demande de carte vitale	1	1	2	1
Demande de CMU Complémentaire	1	1	0	
Changement d'adresse	0	2	4	3
Rattachement des enfants sur carte vitale	0	0	1	1
Création compte Ameli.fr				6

Service à la Personne				130
------------------------------	--	--	--	------------

Nb de personnes	89	160	242	460
-----------------	----	-----	-----	-----

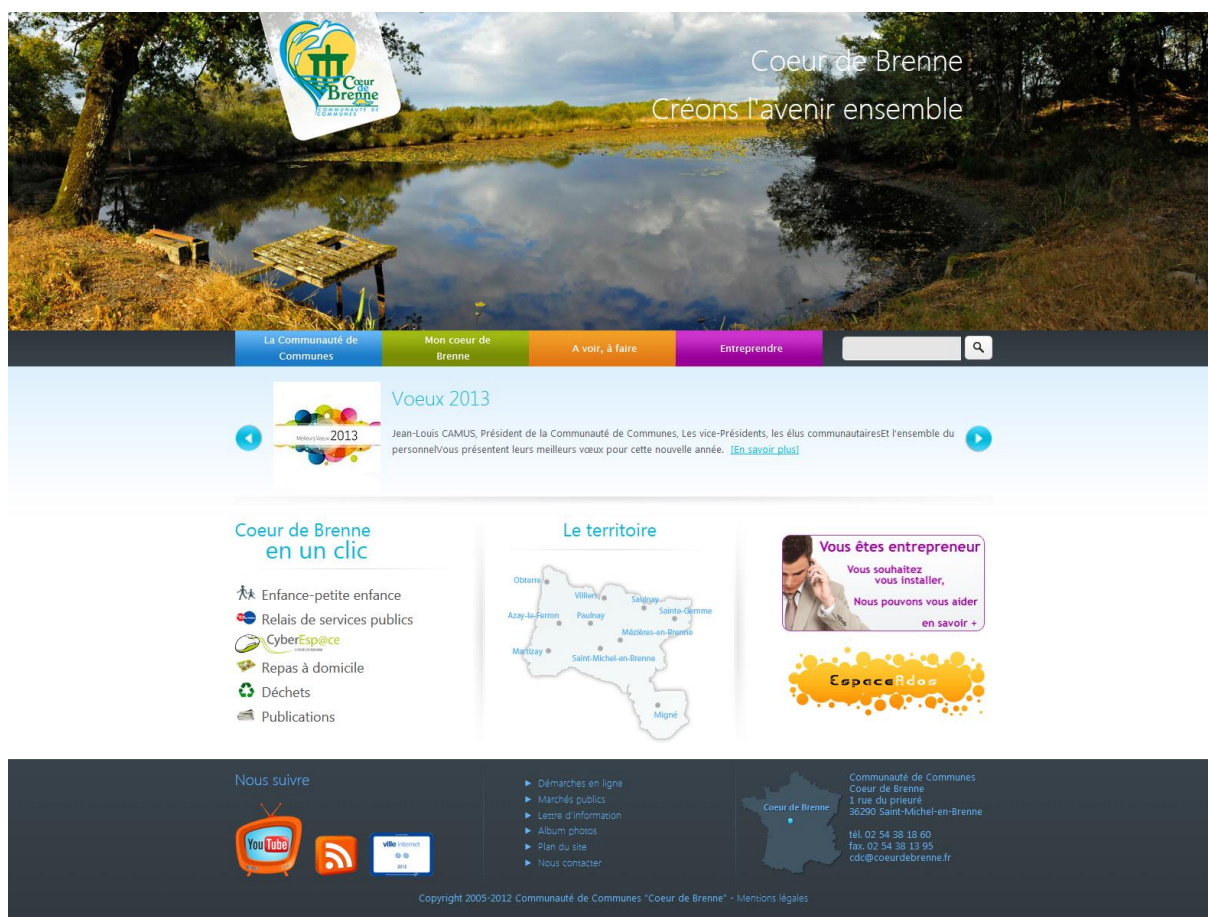
Propositions :

En 2013, il sera nécessaire de communiquer davantage sur les missions du RSP auprès du public ainsi qu'auprès des secrétaires de Mairies.

Réactualiser l'annuaire des entreprises.

III. Le Web

Concernant le site, nous avons refondu le site sur une base Typo3.

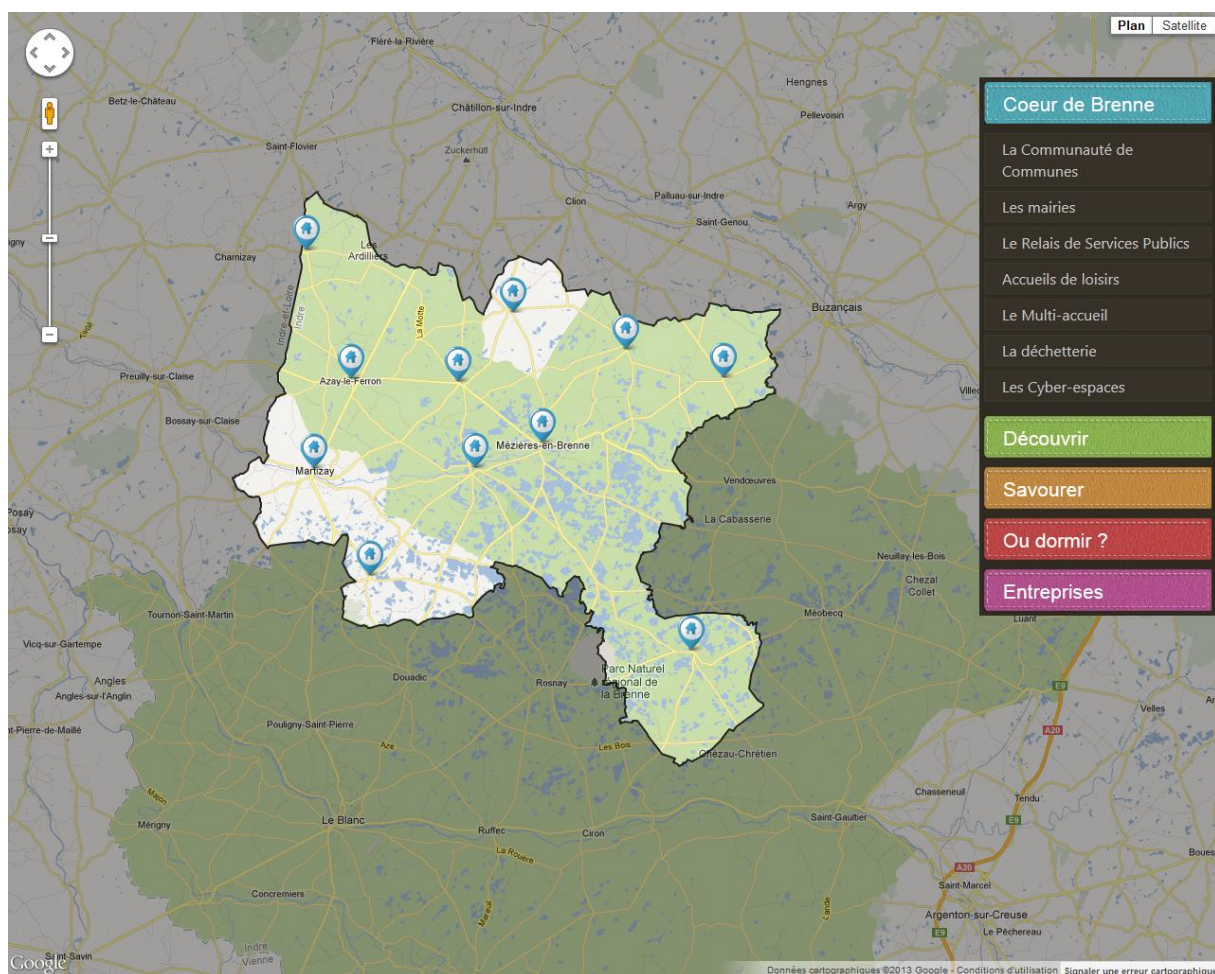


L'ensemble du site a fait **235 620 visites** en 2012 avec **13 784** visites pour cœur de Brenne. Nous pouvons noter une forte diminution depuis septembre, date à laquelle nous avons effectué la migration. Une campagne de référencement sera nécessaire pour reprendre des visiteurs perdus.

Ce site est web-responsive, c'est-à-dire qu'il s'adapte aux supports : tablette, smartphone, ordi...

Basé sur typo3, cette nouvelle mouture permettra d'intégrer de nouveaux services tels que TIPI ou encore Tourinsoft (Tourisme) ou Service public.

Nous avons intégré un album photo et une cartographie.



Nous avons aussi mis en place en partenariat avec le responsable de la Culture, Pierre Trouvé, une Web TV sur une chaîne Youtube : <http://www.youtube.com/user/coeurdebrenne>



Propositions et mises en place futures :

Nous proposons de refaire une vague de référencement du site.

Il faut finaliser des contenus, mettre à jour les données.

Nous devons intégrer les nouveaux outils : TIPI, services-publics, visites virtuelles, tourinsoft...

Il faut aussi être plus dynamique sur les contenus, qui ne sont pas suffisamment actualisés et nombreux.

IV. Le Haut débit :

1. Le wifi :

Le nombre d'abonnés a fortement baissé en 2011, fluctuant autour de **45**.

Nous avons effectué de nombreux travaux de réparation durant l'année pour maintenir le réseau à flot.

2. La fibre optique

La Communauté de Communes a participé aux réunions du FNCCR sur la mise en place de la fibre durant l'année.

De même la cdc a adhéré au RIP 36 qui est en charge de la mise en place du SDAN (Schéma Départemental d'Aménagement du Numérique), suite aux diverses réunions.

Propositions :

La Communauté devra par le biais du RIP36 mettre en place les NRA-SR sur Villiers, St Michel, Lingé et Saulnay dès 2013.

L'armoire Wifi d'Azay devra être surélevée car elle « prend » parfois de l'humidité. Une plateforme en béton devra donc être réalisée. L'onduleur et le rebooter de Martizay devront être changés.

Nous devrions abandonner le réseau Wifi progressivement pour permettre la mise en place de hot-spots.

Le matériel satellitaire ne fonctionnant plus sur les sites, il serait bon de se renseigner sur la possibilité de le revendre.

V – Les Ecoles :

1. L'informatique

En 2012, suite à la fermeture de l'école de Paulnay, nous avons rajouté un poste à la maternelle de Mézières et un autre à Martizay.

Nous avons doté l'école d'Azay-le-Ferron d'un TBI et remplacé les 8 postes informatiques + 1 portable pour une somme de **8 850 € TTC + 1 500 € TTC de TBI.**

Pour la maintenance informatique, le technicien est sorti **17 fois** pour résoudre des problèmes d'informatique dans les écoles pour une durée totale de **52 h 11 min.**

Suite à une demande de l'école d'Azay-le-Ferron, nous avons supprimé la connexion Wifi entre les deux écoles, changé leur téléphone DECT par des téléphones filaires et installé une nouvelle ligne ADSL avec CPL pour connecter le TBI.

Nous avons fait deux commandes groupées de cartouches d'encre.

Enfin la Communauté de Communes a pris une délibération pour rétrocéder le matériel informatique aux écoles qui pourront en disposer ou le donner à des familles non équipées.

2. Les copieurs

En 2012, nous n'avons fait aucun changement à part déplacer le Copieur de Paulnay à l'école de Lingé.

Propositions :

En 2013, nous devrions changer l'équipement de l'école de Lingé.

Nous devrions aussi mettre en place un Blog sur l'école de Mézières-en-Brenne

VI. L'équipement des bureaux de la Communauté de Communes.

Nous avons changé 2 postes fixes et 3 portables. Nous avons réalisé la mise en place d'une sauvegarde centralisée.

Propositions :

Le manque de capacité de sauvegarde, nous obligera à racheter 2 disques durs supplémentaires.

VII. La télé-médecine.

Nous avons durant l'année 2012 rencontré l'ARS, Polycom, Orange et plusieurs médecins pour la mise en place de la télé-médecine sur Mézières-en-Brenne.

Nous avons participé au groupement de commande pour le marché d'achat d'équipement de télé-médecine.

Propositions :

Mise en place du chariot de télé-médecine sur Mézières.

VIII. Les Télécommunications :

La politique de changement de ligne téléphonique a été continuée. Avec la fermeture de l'école de Paulnay, les communications ont diminuées.

Années	Téléphone	Internet	Total télécommunication
2004	9449,32	5642,34	15091,66
2005	8843,59	2839,54	11683,13
2006	7836,31	2442,38	10278,69
2007	6182,22	2504,25	8686,47
2008	7436,72	2711,73	10148,45
2009	7954,12	3012,12	10966,34
2010	10 086,03	3 858,79	13 944,82
2011	11510,65	3 873,42	15 384,07
2012	9200,36	3474,62	12674,98

Propositions :

Nous devons continuer notre politique de dégroupage pour réduire les coûts, notamment en migrant le standard en VOIP (Sur Internet).

Il faudra intégrer les coûts de l'entrée de l'école de Lingé dans la Communauté de Communes.

IX – La communication.

Nous avons édité la publicité du RSP ainsi que les annuaires des associations et des services qui ont été diffusés sur le territoire.

En septembre une inauguration du cartable numérique a fait l'objet de plusieurs reportages sur Bip TV et sur RBS.

Plusieurs articles sont parus dans la presse sur la borne Interactive de la Caf, la mise en place de la fibre optique et le lancement du e-cartable.

En 2012, la Communauté de Communes « Cœur de Brenne » a obtenu, comme les années passées deux @ au label ville Internet. Ce dernier récompense les territoires les plus innovants en termes d'initiatives Internet. Ce label est reconnu au niveau de la France au même titre que les villes fleuries. Son attribution permet donc d'afficher un panneau à l'entrée des villes. Chacune des mairies de Cœur de Brenne peut donc afficher ces @ à l'entrée de sa commune.

Propositions :

La Communauté de Communes « Cœur de Brenne » devra davantage communiquer sur les différents dispositifs qu'elle a mis en place, afin de faire connaître ses développements.

Il faut communiquer tout particulièrement sur le RSP.

Enfin il faut faire une inauguration du cartable numérique.

X – Plan numérique : Bilan et prévision.

Afin que la Communauté de Communes Cœur de Brenne prévoie l'avenir en termes de développement de NTIC, les élus ont réfléchi et mis en place un plan Numérique pour la période 2010 – 2014. A ce jour, nous avons effectué 50% du plan. Les différentes avancées font l'objet d'une réactualisation mensuelle que l'on peut visualiser sur le site de la Communauté de Communes à l'adresse : <http://www.coeurdebrenne.fr/mon-coeur-de-brenne/numerique/plan-numerique-2010-2014/>.