



POUR INFORMATION

Question 10/2: Communications pour les zones rurales et isolées

COMMISSION D'ÉTUDES 2

ORIGINE: BUREAU DE DEVELOPPEMENT DES TELECOMMUNICATIONS

TITRE: ATELIER SUR LES TELECENTRES COMMUNAUTAIRES POLYVALENTS
(ORGANISE PENDANT LE SEMINAIRE REGIONAL POUR LES ETATS
ARABES SUR LES TELECENTRES COMMUNAUTAIRES (TUNIS, 24 MARS
1999)

Résumé:

La contribution fournit des informations sur les sujets couverts pendant l'atelier ci-dessus mentionné tels que:

- les objectifs des télécentres
- questions à examiner dans le cadre de la planification d'un télécentre
- rôle des pouvoirs publics dans la création des télécentres
- recherche de partenaires et de financements potentiels
- élaboration d'un plan d'activité et/ou d'une proposition de projet

ORDRE DU JOUR

- 9 h **Première séance** - Bref rappel sur les deux journées écoulées (séminaire) et explication de l'ordre du jour
- 9 h 20 **Deuxième séance** - Débat sur les objectifs des télécentres - Comment résoudre les contradictions entre différents objectifs
- 10 h Exercice de groupe sur l'analyse des objectifs des télécentres (et les objectifs des membres du groupe)
- 10 h 30 PAUSE-CAFÉ
- 10 h 45 Communication des résultats des travaux du groupe et formulation de conclusions
- 11 h **Troisième séance** - Questions à examiner dans le cadre de la planification d'un télécentre
- Planification et prévisions
 - Services à offrir et systèmes à utiliser
 - Gestion et contrôle
 - Collaboration avec des organismes locaux, nationaux et internationaux
- 11 h 45 Exercice de groupe sur les services offerts par les télécentres et débat
- 12 h 30 DEJEUNER
- 13 h 45 **Quatrième séance** - Rôle des pouvoirs publics dans la création des télécentres
- Planification de la coordination avec les associations nationales et les organismes publics
 - Questions juridiques
 - Aspects culturels
 - Autres questions concernant l'infrastructure
- 14 h 30 **Cinquième séance** - Recherche de partenaires et de financements potentiels
- 15 h PAUSE-CAFÉ
- 15 h 15 **Sixième séance** - Elaboration d'un plan d'activité et/ou d'une proposition de projet
- 15 h 45 Exercice de groupe sur l'élaboration d'un plan d'activité, suivi d'un débat
- 16 h 15 **Septième séance** - Résumé des débats et formulation de propositions (comment l'informer sur les autres projets analogues, etc.)
- 16 h 30 Clôture

ATELIER

1 Objectifs

Dans le cadre du séminaire de Tunis sur les télécentres communautaires polyvalents (TCP), un atelier d'une journée sera organisé pour aider les participants à mieux appréhender les avantages et les pièges de la réalisation de projets TCP à l'échelon local, régional, national ou à l'échelon de plusieurs pays. Cet atelier sera aussi l'occasion d'étudier les procédures qui vont de pair avec la mise au point et la gestion de tels projets.

2 Buts

L'atelier devrait aider les participants à:

- recenser les besoins locaux et choisir les bons services et les bonnes applications;
- trouver des partenaires locaux et nationaux;
- planifier des activités de coordination avec des associations nationales et des organismes publics;
- élaborer des plans d'activité;
- inventorier les possibilités de financement;
- concevoir des initiatives ou des projets pour:
 - le développement du potentiel;
 - la mise en valeur des éléments locaux;
 - la prise de participation de la communauté locale.

3 Méthode de travail

Cet atelier d'une journée sera à la fois l'occasion de commenter les exposés et les débats des deux premières journées du séminaire et de tenir des discussions en groupes ou en ateliers sur les stratégies futures (plans à adopter et projets potentiels) en s'appuyant sur un *ensemble de documents et d'exercices* mis au point pour l'UIT.

Les documents suivants à l'atelier seront remis aux participants:

- L'ordre du jour de l'atelier, accompagné d'un aperçu des objectifs et des résultats escomptés.
- Les études et rapports utilisés pour la présentation des séances.
- Des lignes directrices sur les bonnes pratiques et des exemples de méthodes de travail déjà expérimentées.
- Des "listes de contrôle".
- Des esquisses de plans d'activité et de plans de projets.
- Des descriptions de "scénarios" et des thèmes de discussions de groupes.

Certains des documents et listes de contrôle distribués devront être complétés par les participants, individuellement ou en groupes, pendant l'atelier.

Celui-ci sera structuré de façon à ce que de brèves présentations faites par des représentants de l'UIT et des "experts" invités alternent avec des discussions en (petits) groupes, ainsi qu'avec des séances au cours desquelles les participants pourront remplir leurs documents et donner, en groupes, leurs réactions.

On définira avant la fin de l'atelier les moyens de poursuivre de façon officielle et continue, en ligne, le dialogue entre les participants (dialogue auquel d'autres personnes pourront participer). L'atelier sera animé par Bill Murray (Small World Connections Ltd).

Grandes lignes des différentes séances de l'atelier (voir aussi l'ordre du jour)

1 Conclusions des deux premières journées du séminaire

- Synthèse des idées présentées
- Discussion sur les points-clés
 - Quels sont les points-clés du séminaire, de l'avis des experts et des participants?
- Inventaire des points nécessitant des compléments d'information
- Débat général sur les attentes et les contraintes locales

2 Analyse des buts et objectifs des télécentres

Un document de travail sera distribué et présenté. Il mettra en évidence les types de buts et d'objectifs de certains projets TCP et les éventuelles incompatibilités entre certains d'entre eux. Il abordera:

- les perspectives nationales, régionales et locales;
- le développement de l'"infrastructure" technique;
- les initiatives sociales, comparées aux initiatives commerciales;
- les systèmes de création d'emplois;
- le développement de la formation;
- l'amélioration des connaissances techniques;
- le soutien aux groupes particulièrement défavorisés.

Un scénario fictif - faisant intervenir un TCP - *sera imaginé* et débattu en petits groupes. Il s'agira de voir comment concilier, d'une part, des objectifs et buts contradictoires, voire incompatibles et, d'autre part, les coûts et avantages d'une telle initiative. Les groupes présenteront ensuite les résultats de leurs discussions.

3 Points à prendre en compte lorsqu'on prévoit de créer un télécentre

Un *document de travail* sur les questions et les problèmes qui se sont posés dans le cadre de précédents projets de télécentres sera présenté. Ce document portera principalement sur:

- la planification et les prévisions;
- les services à offrir et les systèmes à utiliser;
- la gestion et le contrôle;
- la coopération avec les organismes locaux, nationaux et internationaux.

Un autre document abordera les *points-clés pour la mise en place de télécentres*, en se référant aux dix règles d'or de la conception de télécentres établies à la réunion de l'UIT sur les TCP qui a eu lieu à Budapest en décembre 1998. La présentation de ce document sera suivie d'un exercice de groupes sur les services des télécentres et d'une séance de discussion sur les résultats de cet exercice.

4 Rôle des pouvoirs publics (et d'autres organismes publics) et questions législatives ou culturelles

On examinera le rôle des pouvoirs publics dans les initiatives TCP menées dans d'autres régions du monde, ainsi que l'incidence de leur participation à ces initiatives. On étudiera à la fois des cas dans lesquels cette participation a été minimale et des initiatives menées avec une aide ou un encadrement substantiel des pouvoirs publics.

L'analyse des mérites relatifs des différentes approches s'appuiera sur un **document de travail**, qui sera distribué aux participants et pourra donner lieu à un débat général ou à des discussions en petits groupes. On s'interrogera sur la validité de ces "modèles" pour les Etats arabes, sur l'approche susceptible d'être adoptée et sur son bien-fondé.

On étudiera les problèmes qui risquent de se poser quand on cherche à promouvoir de telles initiatives et à recueillir l'adhésion des représentants des pouvoirs publics et des collectivités locales, et on s'efforcera de trouver des suggestions de mesures appropriées.

On distribuera des documents fournissant des exemples d'initiatives des pouvoirs publics, s'il est possible d'obtenir la permission de les reproduire (ou d'en reproduire des résumés, dans le cas contraire). Les débats seront suivis d'un exercice individuel sur la préparation d'inventaires nationaux des infrastructures de télécentres puis, si on le juge approprié et si on en a le temps, d'une discussion de groupe.

On donnera aux participants des idées à creuser en ce qui concerne les possibilités de créer des TCP dans leurs pays respectifs, compte tenu de leurs caractéristiques dans les domaines suivants:

- connaissance du potentiel et des technologies en jeu;
- intérêt manifesté pour les TCP et les expériences déjà menées;
- état de préparation;
- évolution de l'infrastructure (formation aux techniques ICT, couverture des fournisseurs de services Internet, systèmes de télécommunication, attitudes des entreprises et des pouvoirs publics), etc.

Les participants seront invités à compléter les "listes de contrôle" sur l'infrastructure de leur pays; grâce à quoi l'existence de ressources ou d'expériences nationales intéressantes ainsi que de "lacunes" ou de contraintes propres au pays pourra être identifiée. Des collaborations évidentes seront peut-être instaurées et des projets potentiels identifiés à la suite de cet exercice.

5 Recherche de partenaires potentiels et de possibilités de financement

Les expériences d'autres pays dans le domaine de la recherche de sponsors ou de partenaires et de financements seront étudiées et un document donnant *un aperçu de certaines possibilités de financement connues sera distribué*.

Les participants seront invités à indiquer sur le formulaire de bilan de l'atelier les projets existants ou prévus auxquels ils participent ou souhaiteraient participer. Après le séminaire, l'UIT utilisera ces informations en toute confidentialité pour recenser les collaborations ou les "réseaux d'entraide" potentiels.

6 Elaboration d'un plan ou d'une proposition

Un document de travail sur l'établissement d'un *plan d'activité pour les TCP* - et les points à garder à l'esprit - sera distribué, accompagné d'un *aperçu de plan(s) d'activité "type(s)"*. Ces plans types seront utiles à la fois aux particuliers ou groupes prévoyant de créer des TCP et aux organismes publics tentant d'évaluer le bien-fondé et la viabilité des projets qui leur sont suggérés.

Les participants recevront un *autre scénario TCP fictif* et compléteront, en petits groupes, une esquisse de "plan type". On examinera quelles parties du plan ont été ou seraient les plus difficiles à compléter. On pourra ensuite analyser comment les documents de proposition devraient être rédigés et quels points devraient y apparaître.

Ce document pourrait être téléchargé à partir du site web de l'UIT et utilisé par les participants, après la réunion, pour rédiger les grandes lignes de leur propre projet ou pour évaluer les propositions qui leur sont soumises.

7 Bilan de l'atelier et suggestion sur les moyens d'obtenir des informations sur les expériences intéressantes menées ailleurs

La séance de bilan comprendra un débat sur les ressources d'information existantes et sur les moyens d'y accéder - en particulier les détails qu'il est possible de se procurer via le site web de l'UIT ou auprès de l'UIT elle-même. Une liste de certaines *sources d'informations utiles, accompagnée de détails sur l'accès et les contacts* sera distribuée.

On demandera aux participants de suggérer d'autres sources d'informations et de proposer des documents rédigés par eux-mêmes ou par leurs collègues en vue de leur mise à disposition sur le site web de l'UIT ou à l'UIT. *Ces suggestions pourront être faites sur le formulaire de bilan de la participation à l'atelier.*

Les participants seront en outre encouragés à prendre part à toute "conférence" en ligne qui suivra le séminaire de Tunis. On fera une démonstration de l'accès à la conférence en ligne et on débattera de ses buts et objectifs (des suggestions et des propositions d'amélioration pourront aussi être faites).

A la fin de l'atelier, tous les participants devront remplir un *formulaire d'évaluation de l'atelier*, dont les résultats permettront d'améliorer la conception d'ateliers similaires organisés dans l'avenir.

Nous souhaitons en particulier savoir dans quelles mesures les informations présentées aux participants au cours des trois journées les ont, selon eux, aidé pour le processus de mise en place de télécentres et quels domaines devraient être examinés plus en détails à l'occasion de futurs séminaires.

FIXER DES OBJECTIFS POUR LES TÉLÉCENTRES COMMUNAUTAIRES POLYVALENTS

1 Pourquoi créer un télécentre?

Les raisons motivant la création d'un télécentre les plus couramment invoquées sont les suivantes:

- Création d'emplois dans une zone où il est difficile de trouver du travail.
- Possibilité d'accès à des ordinateurs et à des équipements et services de télécommunication.
- Accroissement des niveaux de formation dans le domaine des techniques de l'information.
- Accès à des ressources d'information.
- Possibilité d'employer des personnes (en particulier des femmes) qui, parce qu'elles ont d'autres engagements (s'occuper des enfants, par exemple), ne peuvent pas trouver de travail.
- Amélioration des capacités de communication avec le monde extérieur dans les zones mal desservies par les réseaux de télécommunication (zones rurales, par exemple).
- Création d'un "carrefour" social où la communauté peut échanger des idées et élaborer des projets.

Si le télécentre doit être implanté dans une zone rurale défavorisée, ces objectifs ne sont pas forcément tous applicables. D'après un rapport de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) intitulé "Internet et le développement rural", c'est avant tout les questions sociales et les moyens d'améliorer la communication, le partage des connaissances et l'accès à l'information des populations rurales que l'on devrait privilégier lorsqu'on crée des centres télématiques (et des télécentres) en zone rurale. De l'avis des auteurs de ce rapport, les télécentres ruraux devraient permettre à la population locale de communiquer avec toutes sortes d'organisations et de particuliers d'autres villages, localités, villes et pays, et ne devraient pas se contenter de rassembler dans une pièce les équipements informatiques dernier cri.

Le rapport de la FAO dresse la liste des avantages qu'une communauté rurale peut tirer de la création d'un télécentre relié à Internet:

- Améliorer l'accès à l'information, à la formation, à la recherche et aux ressources éducatives, y compris aux programmes de téléenseignement, souvent absents des zones rurales en raison du coût élevé des supports papier, de l'insuffisance des réseaux de distribution et du manque d'infrastructures de transport.
- Donner instantanément accès à l'information. Alors qu'il faut des délais d'attente de plusieurs semaines (voire plus), quand on commande un livre sur un sujet donné, il est (relativement) rapide et bon marché d'obtenir des informations sur Internet.
- Améliorer la rentabilité des exploitations rurales, grâce à l'amélioration de l'accès aux informations agricoles. Le rapport cite ainsi l'exemple d'agriculteurs mexicains et chiliens qui peuvent prendre connaissance des cours des matières premières en temps réel sur Internet et utiliser cette information pour vendre leurs produits 15 à 20% plus cher à leurs courtiers. L'agriculture étant un secteur hautement concurrentiel et subissant de plein fouet la mondialisation, le rapport de la FAO souligne que pour un agriculteur, ce type d'information peut "être déterminant pour l'aider à poursuivre son activité et lui éviter de perdre son exploitation".

- Permettre aux jeunes des zones rurales de se familiariser avec l'informatique et les télécommunications, tout comme ceux des zones urbaines.
- Diffuser des informations techniques auprès des professionnels ruraux (médecins, infirmières, professeurs, ingénieurs, travailleurs sociaux, par exemple), ce qui améliore la qualité de leur travail et les incite à continuer à travailler en milieu rural. Ainsi, en Zambie, grâce au service sur Internet "HealthNet", les médecins et les infirmières des zones rurales peuvent avoir accès à des informations et à des avis médicaux en provenance du monde entier.
- Promouvoir la communauté en tant que destination de tourisme rural et vendre des produits fabriqués localement par des coopératives et de petites entreprises.
- Promouvoir la communauté en tant que destination de tourisme vert (réserves de chasse en Afrique du Sud, par exemple). Les destinations touristiques traditionnelles dans les zones rurales et isolées ne peuvent, compte tenu des frais de publicité et de promotion, pas rivaliser avec l'offre des voyagistes établis. Cependant, en créant un site web touristique, une communauté rurale peut faire connaître à moindre coûts ses atouts sur un marché mondial avec lequel elle peut être en interaction directe.
- Mieux sensibiliser les communautés à l'actualité nationale et régionale. Les communautés rurales, en particulier dans les pays en développement, rencontrent souvent des difficultés à s'informer. Elles peuvent cependant avoir accès aux articles les plus récents d'un grand nombre d'associations de presse en consultant certains des nombreux sites Internet spécialisés.
- Faire connaître aux décideurs des villes les besoins et les préoccupations des communautés rurales.

2 Concilier des objectifs contradictoires

Avant de créer un télécentre, on doit se poser plusieurs questions pour éviter que les ambitions et objectifs de cette création ne fassent naître des conflits d'intérêts ou que des objectifs ne s'excluent mutuellement.

- Quelle est la *véritable* mission d'un télécentre communautaire? Est-ce d'aider les groupes sociaux et communautaires à se développer et à utiliser les technologies de l'information, ou bien de générer des emplois, des bénéfices, des entreprises viables?
- Si sa mission est double, quel objectif est prioritaire et comment fera-t-on face aux frictions inévitables entre les deux options?
- Quels services le centre devrait-il fournir, à qui, et pourquoi, et selon quelles modalités, du point de vue de l'organisation de la gestion?
- Certaines activités seront-elles censées générer des bénéfices? Si oui, lesquelles et pourquoi?
- Les activités à vocation sociale et communautaire peuvent-elles être financées à perte et, si oui, comment?

Les éventuels problèmes d'incompatibilité entre les objectifs de la communauté et les objectifs commerciaux doivent impérativement être résolus dès le départ, et non une fois que le télécentre aura débuté ses activités.

De plus, pendant la phase de définition de ses objectifs (ainsi que pendant celle de sa création), le télécentre devrait être "considéré par la population locale comme correspondant à ses propres perceptions en termes de besoins et d'aspirations. Il doit être centré sur les problèmes, et non nécessairement sur la technologie, et le langage utilisé doit être accessible". C'est la clé de son succès, en tant qu'initiative communautaire.

(Voir "*Best Practice in Developing Community Service Telecenters*", Steven Graham, University of Durham, Royaume-Uni, 1992.)

3 Evaluer les besoins de la communauté

Puisque l'un des principaux objectifs d'un télécentre est de fournir un service à la communauté locale, son offre doit impérativement répondre aux besoins de la communauté. Par exemple, si on décide de dispenser une formation informatique à un prix raisonnable et qu'un établissement d'enseignement offre déjà ce service, le télécentre aura manqué son objectif, qui est d'améliorer les services mis à la disposition de la communauté.

Pour que le service proposé réponde réellement aux besoins de la communauté, l'équipe de gestion du télécentre doit définir ces derniers au terme d'une consultation. On peut pour cela faire une enquête, organiser une réunion publique, s'entretenir avec les personnes influentes de la communauté et les associations ou consulter les informations utiles déjà disponibles auprès des pouvoirs publics. Les auteurs du manuel pour le démarrage d'un CTCNet (voir www.ctcnet.org) insistent sur ce point: "La communauté jugera le télécentre en fonction de la façon dont ses priorités sont comprises et prises en compte, même si elle-même ne les énonce peut-être pas clairement et ouvertement".

3.1 Obtenir des informations officielles

Une des premières mesures qu'un gestionnaire de télécentre peut prendre pour obtenir des renseignements sur une communauté est de consulter toutes les données (officielles) de recensement disponibles. Il pourra peut-être ainsi trouver des informations sur:

- la taille et la densité de la population cible;
- sa ventilation par classe d'âge, sexe, origine ethnique, langue parlée, niveau d'instruction;
- le taux de chômage, le revenu moyen, les types d'emploi ou d'activité prédominants.

En plus de cette démarche, il pourra peut-être s'adresser aux fonctionnaires locaux susceptibles de trouver des informations sur la communauté dans des rapports qu'ils sont chargés de compiler ou qui leur sont envoyés.

3.2 S'entretenir avec des personnalités influentes de la communauté

Une autre méthode, pour définir les besoins de la communauté, consiste à parler à des personnalités communautaires influentes, telles que:

- directeurs d'école;
- professeurs et directeurs d'établissements d'enseignement secondaire et supérieur;
- personnel, y compris au niveau de l'encadrement, des bibliothèques et musées;
- associations d'entreprises locales;
- associations locales, groupes de femmes et coopératives;
- personnalités et institutions religieuses;

- institutions caritatives locales;
- groupes d'action communautaires ou autres groupes travaillant à améliorer les services offerts à la communauté (associations, foyers pour sans-abri, etc.).

Dialoguer avec ces groupes peut aussi permettre au télécentre de nouer des partenariats utiles.

3.3 Organiser une réunion publique

Le Gouvernement de l'Etat de l'Australie occidentale a rédigé des directives détaillées à l'usage des instigateurs de projets de télécentre, expliquant entre autres comment convoquer une réunion publique pour faire connaître le concept des télécentres et évaluer les besoins de la communauté. On peut y lire ce qui suit: "Au cours de la réunion [publique], on expliquera ce qu'est un télécentre, le type d'équipements et de services qu'il peut fournir et ce qu'il peut apporter à la collectivité. On abordera des questions comme celles-ci:

- Accès aux services de télécommunication, aux données informatiques et à la communication en ligne.
- Nouvelles perspectives sociales.
- Nouveaux débouchés commerciaux.
- Programmes et services actuellement compromis ou inexistantes parce qu'il ne sont pas viables selon les critères traditionnels.
- Possibilités de partage des locaux.

La réunion devra être annoncée au public afin que ses participants représentent la collectivité dans toute sa diversité. Elle constitue une excellente occasion de mieux faire connaître le concept de télécentre et ce qu'il peut apporter à votre communauté."

3.4 Réaliser une enquête

Une enquête permettra de définir concrètement ce que la communauté attend d'un télécentre dans votre région. Les résultats obtenus peuvent en outre vous être utiles pour appuyer une demande de financement auprès des organismes publics et étayer le plan d'entreprise du télécentre. Dans la mesure où le télécentre espère que les services fournis lui rapporteront de l'argent, l'enquête peut être considérée comme s'inscrivant utilement dans une étude de marché sur les types de services dont la population locale a besoin et, surtout, qu'elle considère comme abordables. Il est par exemple inutile de proposer une formation informatique à prix réduit dans une région gravement touchée par le chômage, car les gens n'auront probablement pas les moyens de la suivre. Dans un tel cas, il serait peut-être plus judicieux de proposer la formation gratuitement ou à un prix symbolique et de chercher à obtenir des crédits supplémentaires pour en couvrir le coût.

3.4.1 Entretiens individuels

Il existe de nombreuses méthodes pour réaliser une enquête. La plus efficace est généralement d'associer des entretiens individuels et des questionnaires écrits. Selon le Gouvernement de l'Etat de l'Australie occidentale, qui a rédigé des directives détaillées sur la réalisation de telles enquêtes, les entretiens personnels peuvent se dérouler:

- "sur rendez-vous avec le personnel des principales entreprises;
- avec des particuliers interrogés dans le centre commercial local;

- en faisant du porte à porte;
- par téléphone (ce procédé peut être coûteux)."

3.4.2 Questionnaire écrit

Dans bon nombre de pays, on peut déposer les questionnaires dans les boîtes à lettres de tous les foyers de la communauté. Dans d'autres, cependant (par exemple s'ils ont un taux d'analphabétisme élevé, etc.), il conviendra de procéder autrement. On pourra par exemple poser des questions à des personnes influentes de la communauté et des milieux économiques, à des administrations locales ou à tout organisme public central responsable du développement économique de la région en question.

Selon le Gouvernement de l'Etat de l'Australie occidentale, le questionnaire doit comprendre:

- "un titre;
- un énoncé des raisons de l'enquête;
- une information générale sur le projet de télécentre;
- des indications sur la manière de remplir le questionnaire;
- des questions;
- un espace réservé aux commentaires;
- une partie concernant la personne qui remplit le questionnaire;
- des indications sur le renvoi du questionnaire".

Lorsqu'on conçoit un questionnaire, le plus difficile est de rédiger les questions de telle sorte qu'elles appellent des réponses aussi exploitables et aussi précises que possible ("questions fermées"). Le Gouvernement de l'Etat de l'Australie occidentale donne les conseils suivants:

- "S'exprimer avec précision (par exemple: "A quelle fréquence venez-vous en ville?" (pour les télécentres situés en zone urbaine)).
- Choisir la réponse (par exemple: "Lequel des services suivants utiliseriez-vous? (entourez le ou les services concernés)").
- Affecter une valeur (par exemple: "Prière de donner une note de 1 à 5").
- Indiquer l'intérêt (cette rubrique est analogue à l'attribution d'une valeur, mais les personnes sondées sont invitées à cocher une case au lieu de donner une note)".

Les possibilités d'un télécentre sont très vastes. On pourrait, dès lors, n'énumérer dans ce questionnaire qu'un certain nombre de services potentiels et demander à la population locale dans quelle mesure elle les utiliserait (voir, dans l'Appendice 1, un exemple d'enquête récemment réalisée au Royaume-Uni).

Une fois que l'équipe de gestion a analysé les résultats du questionnaire et identifié les types de services dont la communauté a besoin d'urgence et en priorité, elle peut les comparer aux services déjà disponibles. Si ces services font défaut, le télécentre peut envisager de les offrir, ce qui contribuera, conformément à son objectif, à améliorer les prestations offertes à la communauté locale.

4 Faire coïncider les objectifs et les ressources (financement)

De nombreux télécentres se trouvent malheureusement en situation de crise lorsque les crédits s'épuisent ou sont supprimés. Cela peut les conduire à délaisser certaines activités (par exemple la fourniture de services tels que des formations à l'informatique aux chômeurs de la communauté) pour développer des services commerciaux sophistiqués et spécialisés, qui permettent de faire rentrer des recettes.

Puisque le retrait de crédits se traduit souvent par une réduction des services offerts à la communauté, il est proposé que les télécentres, au moment de fixer leurs objectifs, s'inspirent d'un modèle d'économie mixte, c'est-à-dire qui combine des sources de revenus publiques et privées, en collaboration étroite avec les organismes publics, les entreprises et la communauté locales. C'est en effet ce modèle qui, par son adaptabilité, est le plus à même de survivre aux compressions budgétaires". (Voir "*Best Practice in Developing Community Service Telecentres*", Steven Graham, University of Durham, Royaume-Uni, 1992.)

On constate, à la lecture du Manuel sur le télétravail de TCA (Royaume-Uni) qu'au Royaume-Uni, les télécottages qui réussissent sont ceux qui, lorsqu'ils fixent leurs objectifs, suivent un des deux modèles suivants:

- 1) Développer un créneau commercial de base qui, souvent, est le point de départ des infrastructures (équipements et locaux) qui subventionnent les services offerts à bas prix par le télécentre.
- 2) Recevoir une aide de divers organismes en échange de services de formation.

La dynamisation de l'économie, et en particulier le fait d'encourager de nouvelles formes d'entreprises et de créer des emplois pour la population locale, est souvent un objectif populaire. Il faut cependant garder à l'esprit que la création d'un télécentre ne s'accompagne pas automatiquement de créations d'emplois à grande échelle. Bien souvent, l'avantage des télécentres est de dispenser des formations informatiques et de constituer le centre social dont la communauté avait besoin.

Cela a été souligné en octobre 1994 dans une publication sur le télétravail de la Direction générale XII de la Commission des communautés européennes. "*Il s'avère que la plupart des télécottages sont une réussite en ce sens qu'ils satisfont, sur le plan social, aux objectifs qui sont d'élargir l'accès aux techniques d'information et de communication et de vulgariser ces techniques auprès des communautés locales. Leur succès en termes de création d'emplois hautement qualifiés est plus mitigé, parce qu'au départ, le vivier de compétences est pauvre et qu'ils ne peuvent donc offrir aux employeurs que des services limités, tels que la saisie de données. Peut-être ne faut-il pas juger les télécottages uniquement en termes de viabilité commerciale et de création d'emplois. La cohésion sociale et la qualité de vie de la communauté locale sont aussi des éléments importants.*"

Si l'on juge la réussite des télécentres en termes purement statistiques, on peut aisément conclure qu'ils ne contribuent guère à dynamiser l'économie d'une région. Ainsi, l'un des télécottages les plus dynamiques d'Irlande du Nord, KITE, emploie seulement seize personnes, mais ces 16 employés ont dispensé des formations informatiques et commerciales à plus d'une centaine de femmes. Un télécentre peut de cette façon jouer un rôle de pivot et constituer la première étape de la revitalisation économique d'une région. A l'évidence, la formation à l'informatique et aux télécommunications et l'accès à de nouvelles formes de publicité mondiale telles qu'Internet ne peuvent qu'être d'une aide précieuse pour les nouvelles entreprises, les demandeurs d'emploi ou les entreprises existantes qui souhaitent se développer. Cependant, aucune étude n'a encore été menée pour démontrer le lien entre l'aide et le soutien qu'apporte le télécentre à la population locale et une éventuelle augmentation de la prospérité économique de la région.

APPENDICE 1

Exemple de questionnaire d'évaluation des besoins de la communauté

Avec ce questionnaire, on dresse la liste des services qu'un nouveau télécentre pourrait fournir et on tente de savoir dans quelle mesure la population locale les utiliserait.

1 Parmi les activités/services du télécentre suivants, lesquels seriez-vous susceptible d'utiliser et à quelle fréquence?

	Fréquemment	Parfois	Rarement	Jamais
Accès public				
Location de bureaux (pour de courtes ou de longues périodes)				
Location de salles (à la journée)				
Accès à des ordinateurs et à des périphériques				
Accès à des téléphones				
Services administratifs				
Saisie/conversion de données				
Traitement de texte				
Publication assistée par ordinateur				
Impression				
Photocopies				
Moyens de communications				
Télécopie				
Prise de messages/permanence téléphonique				
Domiciliation				
Adresse électronique				
Accès à l'Internet				
Informatique				
Appui et services de consultants informatiques				
Vente d'ordinateurs et de périphériques				
Location d'ordinateurs et de périphériques				
Vente de logiciels				

	Fréquemment	Parfois	Rarement	Jamais
Formation				
Formation générale à l'utilisation des ordinateurs				
Formation à l'utilisation de l'Internet				
Autres formations				
Information				
Information pour les touristes				
Information pour la communauté				
Information sur le logement				
Information sur l'emploi et les carrières				
Information sur l'enseignement				
Informations officielles				
Information sur les transports				
Information commerciale				
Autres services				
Traduction				
Rédaction de comptes-rendus, édition, lecture d'épreuves				
Comptabilité				
Recrutement/emploi/placement				
Autres (veuillez préciser)				

EXERCICE DE GROUPE SUR LES OBJECTIFS DES TÉLÉCENTRES

Scénario 1

Vous êtes le Directeur du développement économique d'une administration locale et vous avez obtenu un financement public pour créer un télécentre dans une grande ville qui présente les caractéristiques suivantes:

- Taux de chômage élevé, en particulier chez les ménages avec enfants et les travailleurs de plus de 50 ans.
- Taux de criminalité élevé, surtout dans la tranche d'âge 16-25 ans.
- Nombreux centres d'affaires offrant des services de bureau (photocopie, télécopie, traitement de texte, etc.).
- Possibilité de créer un nouveau complexe touristique (hôtels et centre de loisirs).
- 300 000 pendulaires.
- Population sachant lire, écrire et compter.

Collaborez avec les autres membres de votre groupe et fixez pour le télécentre:

- 1) Au moins deux objectifs principaux en vue de résoudre certains problèmes sociaux
- 2) Au moins deux objectifs principaux permettant de générer des recettes
- 3) Soulignez comment concilier des objectifs contradictoires
- 4) Suggérez des mécanismes pour résoudre des conflits d'intérêts

PLANIFICATION D'UN TÉLÉCENTRE

Lors de la planification d'un télécentre, le futur directeur et l'équipe de gestion doivent tenir compte d'un certain nombre d'éléments essentiels. Nous avons déjà parlé de la première condition décisive - fixer des objectifs soutenable et réalistes, de telle sorte que le télécentre puisse survivre à toute interruption des flux de financement. Les lignes qui suivent développent l'étude de cette question, ainsi que certaines autres considérations tout aussi importantes.

1 Planification et prévision

- Planifier et prévoir aussi précisément que possible.
- La planification d'un télécentre communautaire polyvalent étant une opération à long terme, éviter les "raccourcis".
- S'assurer la confiance de la communauté locale par des résultats concrets (fourniture d'une formation par exemple...) et en obtenant très tôt sa participation (études, réunions, etc.).
- Etablir un plan d'activité spécifiant les revenus, dépenses et flux de trésorerie prévisionnels et définissant les priorités et objectifs généraux (nous y reviendrons de façon plus détaillée).
- Si le financement est difficile à prévoir, établir deux plans d'activité différents, le premier mettant l'accent sur l'optimisation des recettes et la compression des coûts, le second accordant la priorité aux activités axées sur la communauté, compte tenu des pertes éventuelles.

2 Déterminer l'offre de services

- Chercher à commercialiser les compétences existantes plutôt qu'à développer de nouvelles compétences (lorsque cela est possible).
- Recenser les compétences de toutes les personnes concernées, notamment au niveau des organisations reliées au télécentre et en ce qui concerne les résidents souhaitant pratiquer le télétravail.
- Etablir une liste de contacts (personnes privées, entreprises du secteur public et entreprises du secteur privé) pour faciliter la commercialisation et créer des emplois.
- Connaître les débouchés offerts par le marché et les types de services pouvant être facilement assurés par le télécentre (on trouvera une liste de ces services dans un document distinct)
- Chercher à devenir un centre de formation aux techniques de l'information et des télécommunications pour la communauté locale.
- Etablir un dialogue avec les collectivités locales sur les objectifs du télécentre et le type de services proposés - un tel dialogue peut faciliter l'obtention de contrats publics locaux.
- Avant de proposer un service, chercher à savoir s'il existe localement une demande pour ce service (études de marché).
- Compléter l'offre locale de services, sans chercher à s'établir en concurrent direct.
- Mettre en place, pour le service, un point de vente unique (rapidité des prestations, spécialisation).

- Proposer également des services à forte valeur ajoutée, et non pas simplement des services classiques: formation aux techniques d'information de base, photocopie, télécopie, etc. (par exemple, au Royaume-Uni, Argyle Telematics propose un service d'édition de revues et Devon Telematics assure les opérations de traitement de l'information pour Reuters).
- Faire connaître les services des télécottages aussi largement que possible dans la communauté et parmi les entreprises locales, par exemple par l'intermédiaire de communiqués de presse dans les médias locaux.
- Instituer des relations de travail et des moyens de communication efficaces avec les autres télécentres, pour regrouper les compétences et les ressources et proposer une plus large gamme de services.
- Lorsque cela est envisageable dans la pratique, définir une stratégie de commercialisation placée sous le signe de la coopération avec les autres télécentres, pour obtenir des contrats importants auprès du secteur privé.

3 Gestion et contrôle

- Mettre en place une structure de gestion efficace pour gérer les ressources, faire en sorte que les objectifs soient atteints et évaluer les résultats obtenus par le télécentre.
- Faire en sorte que la structure de gestion soit suffisamment solide pour qu'il soit possible de prendre des décisions commerciales, tout en étant suffisamment démocratique pour que tous les membres du télécentre se sentent concernés et qu'il soit possible de lancer des projets sociaux.
- Le directeur du télécentre devra bien appréhender les besoins de la communauté locale tout en étant connu et respecté par la population - cet élément est souvent plus important que les connaissances techniques pures.
- Veiller à ce que le statut juridique du télécentre renforce ses objectifs.
- Définir des procédures de gestion de la qualité pour faire en sorte que les prestations qui vont être proposées au client soient des prestations de haut niveau.
- Veiller à ce que les critères de succès soient définis par l'équipe de gestion du télécentre et non pas par l'organisme de financement extérieur.
- Faire en sorte que le directeur du télécentre contrôle régulièrement la qualité des prestations proposées, par constante référence aux objectifs convenus. Il sera ainsi plus facile de définir les futurs objectifs et de planifier à l'avance.
- Instituer un système de contrôle des coûts et veiller à l'établissement régulier de prévisions de flux de trésorerie et de comptes précis, pour mieux déceler les problèmes et cerner les domaines dans lesquels les dépenses sont supérieures aux recettes.

4 Appui opérationnel

- Rechercher les avis et l'assistance professionnelle disponibles, par exemple auprès des services publics, des sociétés de conseil aux entreprises, des banques ou des groupes disposant d'une solide expérience dans le domaine de la création de nouvelles entreprises.
- Assurer la formation spécialisée du personnel des télécentres (nouvelles techniques, gestion du temps, communication, gestion économique).

- Veiller à ce que la formation du personnel et des cadres du télécenre devienne une activité permanente et ne soit donc pas limitée à la formation assurée à l'époque de la mise en place de l'installation.

5 Collaboration avec les collectivités locales et les pouvoirs publics

- Collaborer avec les collectivités locales et les pouvoirs publics, qui peuvent devenir la source principale d'informations sur d'autres projets de télécenres.
- Déterminer les types d'informations, d'assistance et de financement disponibles au niveau des collectivités locales et auprès des pouvoirs publics pour le projet de télécenre.
- Faire en sorte que le projet de télécenre s'inscrive dans le droit fil des autres initiatives locales et projets communautaires (ainsi, d'autres groupes pourront fournir leur appui et leur assistance au télécenre).

6 Utilisation et application efficaces de la télématique

- Se tenir au fait de l'évolution technique. En particulier, le directeur du télécenre devra suivre la situation du marché des techniques de l'information et des télécommunications pour faire en sorte que les équipements utilisés pour assurer les prestations et assurer la formation répondent à des normes suffisantes.
- N'acquérir et ne mettre en service que des matériels informatiques et des matériels de télécommunication qui répondent aux objectifs économiques. Ne pas consacrer des investissements inutiles à des techniques trop onéreuses.
- Dans toutes les décisions concernant les achats de matériel informatique et d'équipements de télécommunication, adopter une optique à long terme.

7 Etablir des critères de succès

Lorsque l'on aura défini les objectifs à atteindre et arrêté les types de services que devra assurer le télécenre, il restera à définir un certain nombre de références qui permettront de juger la progression du télécenre. Ces critères de réalisation ou "critères de succès" varieront d'un télécenre à l'autre, selon les objectifs fixés et la structure du financement, mais ils devront dans tous les cas traduire les besoins et les aspirations aussi bien des bailleurs de fonds que des groupes d'utilisateurs.

La procédure de détermination de ces références facilitera elle-même l'essor du télécenre. Il est important de définir des objectifs clairs, non ambigus, qu'il faudra atteindre, ainsi que des étapes, qui seront autant d'occasions de faire le point de la progression (et des résultats).

CTCNet traite cette question dans un manuel dont nous traduisons ci-après un extrait du Chapitre 7 intitulé "Scheduling, Outreach and Self-assessment" (Planification, relation, évaluation) (www.ctcnet.org/ch7.htm): *"Le Comité de direction a besoin de savoir si ses plans concernant le TCP sont opérationnels et ce que le TCP peut faire pour améliorer son efficacité. La démarche qui consiste à s'efforcer d'obtenir ce type d'information est une "autoévaluation" ou encore une "évaluation dynamique."*

Dans ce même chapitre, on relève également que les bailleurs de fonds aiment savoir que les directeurs de télécenres se préoccupent des résultats obtenus. Ceci devrait être fait dans le cadre d'une démarche continue, non pas après coup, pour se conformer aux règles d'attribution et

d'évaluation applicables aux subventions. La meilleure manière de procéder, en l'occurrence, consiste à "définir des stratégies de collecte de données et des outils permettant aux participants de réinjecter dès le départ leur feedback dans le plan opérationnel".

Les **responsables du réseau de télécentres de l'Australie occidentale** accordent eux aussi beaucoup d'attention à cette question: ils ont défini un "**Cahier des moyens et des prestations**" auquel les télécentres doivent se conformer. Il sert de base à l'accord de financement conclu entre le télécentre d'une part et le Département du commerce de l'Australie occidentale d'autre part. Pour continuer à bénéficier d'un financement public, un télécentre doit **établir** qu'il a résolument entrepris d'atteindre les objectifs spécifiés d'un commun accord dans ce document.

Toutefois, ces objectifs n'ont rien d'"absolu" et tiennent compte de divers facteurs locaux, par exemple de l'offre de services dans la communauté et de la surface de la clientèle. Il s'agit d'une "**approche globale de la mission des télécentres, dans laquelle on tient dûment compte du rôle que les télécentres doivent assumer au niveau des communautés. Les différences que l'on peut observer d'un "cahier des charges" à l'autre ne diminuent en rien la nécessité de répondre aux besoins d'éducation et de formation de la communauté: en fait, ces différences sont bel et bien l'élément qui permet aux télécentres de mieux s'adapter face à ces besoins**".

A chaque objectif est associé un délai de concrétisation convenu, ainsi qu'un nombre d'unités de service, ou encore de points, qui permet au Comité de gestion de procéder à une évaluation d'ensemble de façon précise et relativement non ambiguë.

7.1 Définition des critères de succès

Il n'existe pas de règles fixes pour définir les critères de succès - qui, en tout état de cause, varient en fonction de la situation. Toutefois, un récent débat en ligne consacré aux télécentres dans le cadre de l'étude du CRDC et de l'initiative Acacia a permis de dégager quelques idées.

Les lignes qui suivent sont des extraits d'un document établi dans le cadre de l'étude du CRDC et de l'initiative Acacia, intitulé "Little Engines that Did", qui retrace l'évolution du concept de télécentre dans le monde, illustrée par quelques anecdotes relevées en juin 1998 à la faveur d'une série d'interviews en ligne (traductions).

Ont participé à ce dialogue en ligne:

LB - Lennarth Bernhardson - *Suède*

NL - Nebo Legoabe - *République sudafricaine*

PM - Paddy Moindrot - *Pays de Galles*

Un grand nombre de questions ont été posées à cette occasion (consulter www.idrc.ca/acacia/eng_10.htm); l'une d'entre elles portait sur la façon de déterminer le succès d'un télécentre ou d'un TPC. Les réponses "instinctives" de LB et PM mettent l'accent sur l'un des principaux critères de succès des premiers TCP - la survie. La réponse de Nebo Legoabe (République de l'Afrique du Sud) donne quelques indications très utiles pour fixer des critères de réalisation, des objectifs et des étapes.

"Quand peut-on dire qu'un projet de télécentre a été un succès?"

LB - Lorsqu'il dégage des bénéfiques, et que l'on peut donc survivre.

PM - La survie est déjà un succès!

NL - Les signes du succès sont nombreux, par exemple:

- le nombre d'utilisateurs augmente;
- la clientèle se développe (commencer par proposer un service de traitement de texte de base, permettant d'imprimer des cartes de visite et d'établir des en-têtes, puis offrir un service de numérisation, etc.);
- augmentation de la demande de services TIC (par exemple utilisation de plus en plus fréquente du courrier électronique, au point que la demande de ce service s'accroît); établissement de liens réguliers entre la population locale et les marchés internationaux;
- apparition de marchés locaux "niches", par exemple d'un marché des pages web sous l'effet de la demande des entrepreneurs et des ONG, qui souhaitent disposer de leurs propres pages web ou consulter la votre;
- augmentation de la demande locale de services "télécentres", amenant d'autres entités à mettre en place leurs propres télécentres;
- création d'entreprises locales spécialisées dans la maintenance des équipements informatiques et des équipements de télécommunication;
- mise à profit, par des entreprises locales, de nouveaux débouchés dans le domaine de la conception d'outils logiciels, etc.;
- réaction des ONG ou des entreprises locales réalisant qu'il existe un besoin ou des possibilités de formation dans le domaine des TIC;
- comportement des entreprises locales et des ONG découvrant un potentiel à exploiter dans le domaine des réseaux et infrastructures TIC;
- en définitive, chiffres d'affaires du télécentre.

APPENDICE 1

Les télécentres communautaires polyvalents dans le monde

1 Conclusions du séminaire de Budapest

La Conférence organisée par l'UIT à Budapest en décembre 1998 sur les télécentres communautaires polyvalents (TCP) a montré que les conditions d'installation d'un TCP varient beaucoup d'un environnement à l'autre, selon que l'on considère par exemple le milieu rural ou les zones urbaines, une population à revenu élevé ou une population à revenu faible, une région disposant d'une infrastructure des télécommunications adéquate ou une région dépourvue d'une telle infrastructure. La conclusion générale est que les centres communautaires de télécommunication sont le plus souvent conçus comme des centres polyvalents offrant à la fois des activités relevant de la sphère du service public et des activités purement économiques, à l'inverse, par exemple, des centres de télétravail et des centres d'appel, lesquels répondent à une demande commerciale spécifique.

Dans certaines régions du monde, en Afrique par exemple, les centres installés en fonction de la demande existante mettent l'accent sur les services de communication de base: téléphone, télécopie, parfois aussi courrier électronique et Internet. Au Sénégal, ces centres sont établis dans le cadre de franchises privées à l'initiative de l'opérateur. Au Ghana, ils sont mis en place par des entrepreneurs privés. Le service essentiel concerne naturellement les télécommunications, mais d'autres prestations peuvent être proposées (photocopie, etc.). Jusqu'ici, ce type de centre se trouve plutôt dans les banlieues, où il existe un grand nombre de clients ne disposant pas d'un accès individuel aux services de télécommunications de base.

A Budapest, M. Morten Falch a également rendu compte de la réalité des TCP dans divers pays (on trouvera ci-après un résumé de cet exposé). Par ailleurs, le site Web <http://www.eto.org.uk> (European Telework Online) est une bonne source de statistiques sur certains pays.

2 Modèles de centres d'information communautaires polyvalents - Résumé de l'exposé de M. Morten Falch

Un grand nombre de centres relèvent d'organisations nationales telles que la British Telework, Telecottage and Telecentre Association, ou sont financés sur des programmes nationaux ou internationaux. Mais il existe également, indépendamment de ces structures institutionnelles, des centres indépendants qui fonctionnent en autarcie financière ou relèvent exclusivement de collectivités locales.

- **Royaume-Uni:** le pays compte 160 télécottages, et ce nombre ne cesse de croître. Cette situation s'explique par les bonnes possibilités de financement public qu'offre le Royaume-Uni.
- **L'Allemagne** dispose d'une organisation de centres de téléservices communautaires bien structurée: 47 centres bénéficient d'un financement public. Dans la partie orientale du pays, les centres pallient la médiocrité des services de télécommunication en place.
- **France:** il existe dans ce pays moins de 10 télécentres opérationnels, mais certains d'entre eux sont des installations de grande envergure.

- En **Suède**, les premiers téléc centres ont été mis en place en 1985, et leur nombre, stable depuis quelques années, est d'aujourd'hui d'environ 25. Ces centres sont reliés en réseaux, de sorte que les communautés locales peuvent bénéficier de services proposés par d'autres centres. Il n'y a pas de financement public: les centres fonctionnent de façon strictement commerciale.
- Le **Danemark** a été l'un des premiers pays à construire des télécottages en 1985. Bon nombre de ces installations de la première heure sont désormais fermées, mais d'autres activités analogues sont assurées dans le cadre d'autres programmes (par exemple, centres de formation mis en place dans le cadre de programmes d'emploi locaux).
- La **Finlande** dispose de 40 téléc centres. Vaste pays faiblement peuplé, et disposant d'une infrastructure de télécommunication extrêmement bien développée, la Finlande offre un large potentiel d'utilisation des télécommunications au niveau des communautés locales.
- La **Norvège** a également fait partie des pionniers de la première heure, pendant les années 80, mais apparemment tous les centres installés dans ce pays ont fermé leurs portes.
- **Irlande**: le pays dispose d'environ 10 télécottages, définis comme centres communautaires offrant au public la possibilité d'utiliser des ordinateurs et d'autres équipements informatiques, ainsi qu'un grand nombre de centres d'appel publics.
- **Autriche**: au moins 12 centres en exploitation en 1997, dont deux situés à Vienne. Services disponibles: accès Internet, télébanque, accès aux bases de données, télétravail et téléformation.
- **Belgique**: un seul téléc centre opérationnel à ce jour. Environ 20 téléc centres devraient être installés dans les Flandres au cours des prochaines années.
- En **Espagne**, environ six téléc centres ont été construits. D'autres téléc centres ruraux sont prévus pour les régions de Teruel et d'Aragon.
- **Italie**: deux centres ruraux opérationnels. Cinquante-sept nouveaux centres en projet.
- **Estonie**: ce pays dispose de 32 centres, et de nombreuses autres installations sont prévues.
- **Hongrie**: le nombre de téléc centres augmente rapidement. A ce jour, 50 installations ont été effectuées.
- **Europe de l'Est**: l'Union européenne a financé un certain nombre de téléc centres en Europe de l'Est: ainsi, le programme Tacis a financé 11 centres dans 9 pays.
- **Etats-Unis d'Amérique**: le réseau de centres techniques communautaires (Community Technology Centre Network - CTCNet) relie environ 260 centres. Il existe d'autres programmes, relevant par exemple du Département de l'éducation. Microsoft finance un certain nombre d'équipements de bibliothèque.
- **Canada**: les premiers téléc centres ruraux de l'Amérique du Nord ont vu le jour à Terre-Neuve et au Labrador pendant la période 1989-1990. Sur les six centres mis en place, cinq fonctionnent encore.
- **Australie**: un programme de téléc centres a été amorcé pendant la période 1992-1993. Le nombre total d'installations se chiffre actuellement à 70, dont un certain nombre de points relais par satellite qui permettent de profiter des services proposés par d'autres téléc centres.
- **République sudafricaine**: le National Information Technology Forum dénombre 201 centres d'information communautaires, dont 88% équipés de téléphones, 65% d'ordinateurs et 30% de systèmes de courrier électronique.

- **Sénégal:** plus de 6 000 télécentres à Dakar et dans la banlieue opérationnels en 1996. Ces points proposent essentiellement des services de télécommunications de base.
- **Ghana:** entre 50 et 60 centres de communication ont été construits dans le cadre de la libéralisation du secteur des télécommunications. La plupart de ces installations sont créées par des femmes.

QUELS SERVICES PEUVENT OFFRIR LES TELECENTRES?

A la lecture du *Manuel sur le télétravail* de l'Association TCA (*UK Telecottage, Telecentres & Teleworking Association 1998* - <http://www.tca.org.uk>), il apparaît que les télécentres offrent souvent les prestations suivantes:

- Rédaction de résumés, révision, lecture des épreuves et indexation.
- Saisie de données à partir de cassettes, télésaisie, formatage des documents.
- Comptabilité.
- Programmation informatique/appui logiciel.
- Téléconférence (visioconférence ou conférence audio).
- Conversion de données - soit d'un format de disquette à un autre, soit d'un logiciel à un autre.
- Saisie de données.
- Location de matériel - plusieurs formules sont possibles:
 - location d'ordinateurs et de logiciels sur place (par exemple, pour des clients souhaitant traiter informatiquement leurs travaux à des fins privées ou en vue d'une offre de service);
 - location d'ordinateurs à des fins d'apprentissage, pour des personnes souhaitant s'initier à l'utilisation des ordinateurs à titre personnel, avant peut-être de suivre un cours de formation ou pour des personnes souhaitant utiliser du matériel didactique sur support logiciel;
 - location de périphériques tels que des imprimantes laser haute définition ou des imprimantes couleur à télétravailleurs;
 - location de matériel "à emporter" (ordinateurs portables, petites imprimantes à jet d'encre etc.), pour des télétravailleurs occasionnels ou pour ceux devant faire face à une surcharge de travail. Le télécentre BOON propose un service de location-vente de PC.
- Services conçus pour les agriculteurs: ceux-ci ont besoin de secrétaires, de comptables et de personnes sachant remplir les formulaires et les cartes, complexes, de l'UE. Le télécentre WREN a mis en place un programme qui a permis à quatre agriculteurs de se cotiser pour acheter un logiciel de gestion des récoltes et d'en partager l'utilisation, au lieu d'acheter chacun un ordinateur et un logiciel.
- Services de télécopie et/ou de photocopie.
- Courtage en information: les courtiers en information sont spécialisés dans la recherche de renseignements sur support papier ou en ligne qu'ils vendent ensuite sous forme de produits à des clients.

- Services d'information, services de réservation, informations touristiques: des renseignements à l'intention des touristes (chambres chez l'habitant, visites intéressantes, programme des manifestations, etc.) sont fournis par plusieurs télécottages sur des lieux de vacances. Un certain nombre de télécottages gèrent des sites Web touristiques pour le compte de groupes visant à promouvoir le tourisme local.
- Services sur Internet - le principal problème que posent les services sur Internet est celui des procédures de paiement. Si de plus en plus de gens sont disposés à donner leur numéro de carte de crédit sur des sites Internet commerciaux "sécurisés", ce procédé continue d'être un sujet d'inquiétude, d'où l'importance que revêt la mise au point d'autres modes de paiement.
- Le système LETS - Local Enterprise Trading System (système commercial pour les entreprises locales) - peut fournir des ressources supplémentaires aux télécottages. Dans le cadre de ce système, des services commerciaux locaux font l'objet d'échanges sous forme de transactions électroniques, LETS appliquant un tarif différent pour chaque service. Les télécottages peuvent faire fonction de centres administratifs pour les systèmes LETS locaux.
- Services de domiciliation professionnelle: réception du courrier et des appels téléphoniques, mise à disposition de salles de réunion, etc. Le télécottage peut être un moyen de donner à une petite entreprise unipersonnelle une image plus professionnelle.
- Services d'édition, de conception graphique et de multimédia.
- Services de domiciliation à distance - les sociétés Glaxo Wellcome et Rank Xerox ont créé hors de leur siège principal des télécotages assurant la correspondance et les opérations administratives courantes.
- Services de scannage.
- Registre de compétences - De nombreux télécottages tiennent à jour un registre des compétences des différents télétravailleurs, qu'ils peuvent recommander. Dans certains cas, lorsque le contrat est conclu par son intermédiaire, le télécottage prend une commission sur la valeur du travail. Dans d'autres cas, étant donné que les télétravailleurs utilisent le matériel du télécottage, aucune commission n'est perçue.
- Formation - La plupart des télécottages proposent un grand choix de cours visant à initier les participants à l'informatique et notamment à l'utilisation de tels ou tels logiciels (traitement de texte, tableurs ou bases de données par exemple). Ils proposent également des cours de gestion et des formations spécialisées à l'intention des télétravailleurs.
- Services de traduction.
- Traitement de texte et publication assistée par ordinateur (PAO) - afin de concevoir, par exemple, des brochures pour des entreprises locales. A Oxford, le Daily Information Telecottage, qui est très probablement le premier télécottage au Royaume-Uni, a commencé par concilier cours et services de traitement de texte en publiant une page d'information quotidienne gratuite sur l'ensemble des activités se déroulant à Oxford.
- Pages Web - certains télécottages ont leur propre site Web sur lequel ils louent des espaces à des entreprises locales.

Dans le *Manuel du télétravail*, il est question d'autres services offerts par les télécottages, notamment:

- Salles de démonstration de produits - ce service se révèle possible grâce à l'utilisation de matériel informatique, de lignes RNIS et des équipements de bureau.
- Centres d'appui pour les réseaux de vente - Les réseaux nationaux de vente reposent souvent sur un très grand nombre de personnes qui peuvent avoir besoin de rencontrer les directeurs régionaux, d'organiser de petites réunions ou d'utiliser occasionnellement les installations du centre. Les télécottages ont été sollicités, car ils peuvent établir un réseau avec d'autres télécottages et, ce faisant, couvrir une région entière.
- Accords de représentants de produits - Il est possible de conclure des accords concernant la représentation d'un certain nombre de gammes de produits ayant trait au télétravail commercial tels que la vente d'ordinateurs, les fournitures de bureau ou l'impression.
- Club pour les devoirs scolaires - Certains télécottages ont mis des ordinateurs à la disposition d'enfants pour qu'ils puissent faire leurs devoirs ou à des fins ludiques.
- Cybercafés - Des cybercafés ont été créés, en général dans les centres-villes, et ont suscité un vif intérêt pour Internet en offrant un accès au réseau pour 5 £ de l'heure. Les télécottages pourraient en outre offrir un programme de formation à Internet - un cours d'initiation suivi de séances au télécottage.
- Accès à des renseignements relatifs aux conseils régionaux - certains conseils régionaux souhaitent vivement créer des points d'accès à des renseignements en ligne ou des bureaux de communication par satellite dans des villes de province et seraient peut-être intéressés par un site où installer un terminal supplémentaire qui pourrait leur être loué.
- Bibliothèque CD-ROM.
- Offres d'emploi.
- Antenne de conseils en entreprise - Grâce au logiciel de base de données "grantfinder", le télécottage pourrait également percevoir une taxe d'accès et aider les petites entreprises à trouver des renseignements sur l'octroi d'aide et de subventions.

Dans le cadre de l'étude sur les télécottages et télécentres du Royaume-Uni réalisée en 1998 par l'association TCA/Small World Connections, une enquête a été faite sur l'importance que revêt la prestation de ces services pour les télécentres existant au Royaume-Uni. L'analyse des résultats de cette enquête est reproduite dans le tableau de l'Annexe 1.

ANNEXE 1

Services et activités des télécentres du Royaume-Uni

Cinquante télécentres ont répondu à l'enquête réalisée en 1998 sur les télécottages et les télécentres du Royaume-Uni. Une des questions portait sur le type de services fournis par les télécentres ainsi que sur l'importance que revêtaient ces services pour l'existence des télécentres. On trouvera une analyse des réponses dans le tableau ci-après, suivi d'une liste des dix premiers services ou activités des télécentres.

"Veuillez indiquer parmi les activités ou services suivants ceux qu'offre votre centre et préciser leur importance relative parmi les activités et services que vous fournissez."

	Importance nulle	Importance faible	Importance significative	Grande importance
Accès public				
Location de bureaux (location de courte ou longue durée)	28	16	4	2
Location de salles (à la journée)	21	24	2	3
Accès aux ordinateurs et aux périphériques	2	16	16	16
Bureautique				
Saisie/conversion de données	9	20	15	6
Traitement de texte	6	19	21	4
Publication assistée par ordinateur	6	20	18	6
Impression	10	21	12	7
Photocopie	4	18	19	9
Services de télécommunications				
Télécopie	5	23	19	3
Prise de messages/réception d'appels téléphoniques	20	22	7	1
Centre d'appels	38	9	2	1
Adresse professionnelle	22	23	5	0
Visioconférence	34	14	2	0
Adresses électroniques	10	26	13	1
Accès à Internet	3	19	22	6
Matériel informatique				
Conseils et appui informatiques	14	20	11	5
Vente d'ordinateurs et de périphériques	38	6	3	3
Location d'ordinateurs et de périphériques	26	13	7	4
Vente de logiciels	37	9	3	1

Formation

Cours généraux d'informatique	3	12	10	25
Utilisation d'Internet	7	18	14	11
Autres cours	11	14	14	11

Internet

Création de sites web	22	16	6	6
Maintenance de sites web	27	14	3	6
Hébergement de sites web	37	7	3	3

Service d'information

Renseignements touristiques	28	17	2	3
Renseignements commerciaux	19	19	10	2

Autres services

Travaux de traduction	33	12	4	1
Rédaction de résumés analytiques, révision, lectures d'épreuves	33	10	7	0
Comptabilité	30	12	7	1
Recrutement/agence pour l'emploi/centre de placement	42	5	2	1

**Autres services ne figurant pas
ci-dessus (précisez S.V.P.)**

Liste des activités et services les plus importants

La prestation de services de bureautique (photocopies, télécopies, etc.) et de traitement de texte continue d'être une des principales activités de la quasi-totalité des télécottages. Les autres services généralement jugés importants comprennent la formation (en particulier les cours sur l'informatique et Internet), l'accès au matériel et la publication assistée par ordinateur. Les dix services les plus importants sont les suivants:

- 1) Formation générale en informatique
- 2) Accès au matériel
- 3) Photocopie
- 4) Accès à Internet
- 5) Formation à l'utilisation d'Internet
- 6) Autres cours
- 7) Traitement de texte
- 8) Publication assistée par ordinateur
- 9) Equipement de télécopie
- 10) Saisie de données

TÉLÉCENTRES: LES PRINCIPAUX FACTEURS DE RÉUSSITE

On dit souvent que pour assurer la réussite d'un télécentre, il faut d'abord et avant tout en confier la gestion à un "champion local" compétent, dynamique et audacieux.

Un récent rapport de l'Organisation des Nations Unies "Internet et le développement rural" confirme d'ailleurs la justesse de cette affirmation: il ne suffit pas en effet d'équiper un local d'ordinateurs et d'appareils de télécommunication et d'attendre que la population locale les utilise. C'est souvent l'enthousiasme et l'engagement d'un petit nombre de personnes qui assure la réussite - la participation, en l'occurrence suscitant une prise de conscience générale dans la communauté, ou encore une sensibilisation à l'intérêt que présente le télécentre, à la façon dont il peut répondre aux besoins locaux.

A cet égard, on trouvera, dans le rapport en question, la liste des douze clés de la réussite d'un télécentre rural:

- 1) Collaborer avec la communauté en vue d'estimer les besoins en matière d'information et de communication.
- 2) Mener à bien une campagne de sensibilisation sur les avantages potentiels d'Internet. Faire en sorte que les dirigeants de la communauté participent à la planification de cette campagne car ils savent comment atteindre la population (et seront informés en même temps des avantages qu'offre Internet).
- 3) S'assurer, pour le projet, l'appui d'organismes locaux publics et privés.
- 4) Trouver et soutenir les "champions locaux".
- 5) Faire participer la communauté locale à la conception, à la mise en place et à la gestion du télécentre.
- 6) Veiller à ce que la communauté s'engage à entretenir le télécentre à moyen et à long terme.
- 7) Faire en sorte que tous les membres de la communauté, y compris les femmes et les jeunes, participent au projet.
- 8) Garantir une formation en télécommunication et en technologie de l'information ainsi qu'un appui technique.
- 9) Etablir un programme de relations publiques.
- 10) Prévoir un appui technique permanent, assurer la maintenance du système et améliorer les matériels/logiciels.
- 11) Veiller à ce que la communauté locale soit consultée et à ce qu'elle soutienne les structures financières du télécentre (redevances, propriété du matériel, traitements des cadres).
- 12) Etablir des partenariats avec des entreprises locales, des établissements d'enseignement et des fournisseurs de services Internet.

Les 10 Règles d'or

Pendant le Séminaire sur les télécentres communautaires polyvalents de l'UIT, qui a eu lieu à Budapest en décembre 1998, les participants ont formulé leurs dix "règles d'or" à l'intention des directeurs des télécentres. Pour cela, ils se sont inspirés de la contribution de M. Kerry McNamara

et ont tenu compte de l'expérience pratique acquise dans le cadre de la mise en place des télécentres. A la fin du séminaire, un groupe de travail ad hoc composé de professionnels des télécentres a légèrement modifié/élargi la liste originale et a établi les règles empiriques suivantes:

- 1) Faire preuve de réalisme quant aux objectifs et aux incidences.
- 2) Un modèle ne convient pas à tous les cas. Adapter votre modèle à vos objectifs et utiliser les infrastructures existantes.
- 3) Penser dès le début au long terme.
- 4) Le rôle d'un directeur de télécentre est fondamental. Prévoir son (ses) successeur(s).
- 5) Apprendre au contact des autres et s'entraider.
- 6) Attention aux miroirs aux alouettes: la technologie n'est qu'un outil.
- 7) Evaluer, adapter, assimiler.
- 8) Lorsqu'il s'agira de commercialiser vos services, la surface de l'opération comptera. Il faut voir grand, ou faire partie d'un réseau.
- 9) Eduquer, éduquer, éduquer
 - pour sensibiliser la communauté aux avantages qu'offrent les télécentres;
 - pour intéresser les clients et les sponsors;
 - pour former et recycler les utilisateurs et les employés.
- 10) Les consommateurs peuvent aussi être des producteurs (et vice versa).

Bonne chance! Les miracles existent mais n'y comptez pas trop.

LE RÔLE DES POUVOIRS PUBLICS DANS LE DÉVELOPPEMENT DES TÉLÉCENTRES

1 Résumé

"Au début de l'histoire des télécentres ... il n'existait, pour qui souhaitait créer une nouvelle installation, aucune politique permettant d'obtenir quelques indications. En fait, ce sont les pionniers, qui en faisant oeuvre d'exception, ont fait apparaître la nécessité d'établir des politiques pour le milieu rural. En Suède, au Canada, au pays de Galles, en Australie, les politiques nationales du développement rural, de l'enseignement et des télécommunications ont été marquées et souvent forgées par ces pionniers des télécentres".

Extrait de "LITTLE ENGINES THAT DID"

CASE HISTORIES FROM THE GLOBAL TELECENTRE MOVEMENT

Document établi dans le cadre d'une étude du CRDI et du Programme "Initiative Acacia" par Richard P. Fuchs, Futureworks, Inc. juin 1998 http://www.idrc.ca/acacia/engine/eng_9.htm

Le niveau d'intervention des pouvoirs publics dans le développement des TCP varie d'un pays à l'autre. Dans les pays scandinaves et au Royaume-Uni, les projets étaient lancés dans le cadre d'initiatives "autonomes" des communautés locales - le plus souvent en milieu rural - et ce n'est que peu à peu que les collectivités locales et les pouvoirs publics ont été amenés à réaliser que le concept méritait un financement public, appui qui a permis alors d'installer un grand nombre de télécentres sur une période relativement courte.

Toutefois, le financement était généralement un financement à court terme qui s'interrompait bien avant la consolidation des activités de l'installation. Ainsi, un grand nombre de victimes de ce phénomène de "tarissement de la source" ont dû fermer leur porte. Les TCP qui réussissaient à survivre, quant à eux, devaient souvent réduire (ou purement et simplement supprimer) leurs programmes sociaux et communautaires et réorienter leurs efforts vers des objectifs plus commerciaux. Aujourd'hui, les possibilités de financement public à l'échelle nationale sont limitées - encore que la Commission européenne, en association avec certains groupes régionaux, ait amorcé un programme de mise en place de télécentres dans le cadre d'études pilotes (dans les domaines de la formation à distance, de la mise en place de bureaux d'appel publics, de centres de services TI).

En Australie, l'impressionnant programme de financement public des télécentres n'a été amorcé que plusieurs années après la mise en place d'installations, qui, ici encore, étaient le fruit des efforts des pionniers locaux. Au Canada, en revanche, le gouvernement fédéral et les services publics des provinces se sont mis d'accord relativement tôt sur un programme spécifique de développement régional prévoyant d'une part la fourniture d'un appui financier destiné à promouvoir le développement des télécentres et d'autre part diverses initiatives rurales dans le domaine de l'informatique, peu après la création du premier télécentre, qui remonte à 1989 - mais il est vrai que cette assistance financière est assez limitée en dehors de Terre-Neuve.

La situation évolue. Dans certains cas, en Afrique du Sud par exemple, on observe qu'il existe pour le développement de la télématique, et plus généralement des télécentres en milieu rural, des dispositifs de financement, publics ou non, bien structurés. Au reste, dans ce pays, les pouvoirs publics se sont engagés à installer sur quelques années plusieurs centaines de télécentres ruraux. Au

Sénégal, l'opérateur de télécommunication national, la Sonatel, étudie les moyens de transférer un service de communication à vocation urbaine, articulé sur un réseau de "points d'information" au contexte rural, en utilisant un modèle de TCP actuellement introduit dans d'autres régions du continent africain.

L'expérience dont on dispose en la matière est très variée: parfois, la participation des pouvoirs publics est minimale, dans d'autres cas leur apport, sous forme de financement ou d'encadrement, est considérable. Le présent document a pour objet de susciter un débat sur le degré idéal d'intervention des pouvoirs publics dans le développement des TCP, ainsi que de faciliter la détermination de ce degré, et des moyens qui permettraient de combler les lacunes éventuelles en la matière (voir également le document consacré aux possibilités de financement).

2 Le resserrement des crédits

Quel que soit le niveau initial de l'assistance financière, publique ou autre, dont peut disposer un TCP, cette assistance parvient en général, tôt ou tard, à un terme de sorte que le télécentre doit pouvoir continuer de fonctionner de façon autonome.

Pour pouvoir survivre à cette interruption du financement initial, un télécentre doit être en mesure de générer des recettes. L'époque à laquelle se produit cette interruption du financement (ce "resserrement des crédits") peut être déterminante dans le succès ou l'échec du télécentre.

Certains télécentres ont parfois la possibilité d'accéder à de nouvelles sources de financement ou à des sources de financement additionnelles qui permettent d'assurer le relais jusqu'à ce que les services commerciaux mis en place commencent à "rapporter". Toutefois, le tarissement de la source financière peut également entraîner, dans de nombreux cas, une réorientation des prestations, les services communautaires (formation des chômeurs aux techniques de l'information et des télécommunications, etc.) étant peu à peu abandonnés au profit de services commerciaux plus "pointus" et plus spécialisés, susceptibles de générer davantage de recettes.

C'est ainsi qu'un certain nombre de télécentres cherchent dès le départ à prévenir ce problème du resserrement des crédits en adoptant une démarche commerciale et en s'efforçant de générer un profit le plus tôt possible.

Considérant que l'interruption du financement entraîne souvent une compression des services communautaires, d'aucuns ont suggéré un modèle d'"économie mixte" en quelque sorte articulé sur un dosage judicieux des sources de financement publiques et des sources commerciales et sur l'établissement de relations étroites avec des organismes publics, des entreprises locales et la communauté locale, comme solution la plus efficace pour survivre à l'interruption de l'assistance financière.

Lorsque la période de financement initiale est trop courte pour que le TCP puisse consolider ses bases, il arrive que des considérations de viabilité et de financement l'emportent sur le souci de mettre en place des procédures de gestion et de contrôle pourtant capitales pour la réussite à long terme. Il faut souvent prévoir une période de rodage de 2 ou 3 années - utilisées pour mettre en place les structures de gestion, définir les objectifs, établir les plans d'exploitation, etc. Après cette période, un télécentre doit concentrer l'essentiel de ses efforts à la génération d'un profit ou à la mobilisation d'un nouveau financement.

Dans certains cas, rien ne pourra remplacer une *certaine* forme de financement public pour résoudre le problème posé par le tarissement de la source financière initiale et la survie du TCP.

3 Infrastructures nationales

Un rapport des Nations Unies intitulé "*L'Internet et le développement rural*" fournit un certain nombre d'indications fort utiles - pour les services publics - sur l'installation de télécentres en milieu rural. Il ressort de ce document que les pouvoirs publics ont un rôle majeur à assumer dans le succès des télécentres, à divers titres.

On peut par exemple envisager de définir un **schéma national des télécommunications** qui serait, pour le marché, facteur de souplesse et de croissance. Le rapport souligne notamment que, *dans les pays où les télécommunications ont fait l'objet d'une restructuration, les services de télécommunication se sont développés et améliorés plus rapidement, la productivité a augmenté, de nouveaux services sont devenus disponibles et, dans certains cas, il a même été possible de mobiliser des ressources auprès des marchés internationaux de capitaux.*

Ce document évoque notamment la situation du milieu rural canadien, où l'absence d'une infrastructure de télécommunication moderne est l'une des principales raisons de l'exode rural. Ainsi, dans les campagnes du nord du pays, des milliers de personnes sont dépourvues du téléphone et sont même dans l'impossibilité d'envoyer un fax. Les responsables du développement économique en poste dans ces régions estiment qu'une amélioration de l'infrastructure des télécommunications serait un facteur décisif de développement économique.

Mais la mise en place d'un télécentre est souvent beaucoup plus difficile en milieu rural, en raison précisément de la médiocrité de l'infrastructure des télécommunications que l'on y observe souvent, que dans une grande ville. La situation s'explique dans bien des cas par le fait que les lignes téléphoniques installées sont très anciennes, et que les pouvoirs publics n'investissent guère dans l'infrastructure des télécommunications en milieu rural. Toujours selon ce rapport, moins de 15% des Canadiens adultes vivant dans les *campagnes* ont déjà utilisé Internet, et ce chiffre est inférieur à la moitié de la moyenne nationale. Mais la situation évolue, les populations des campagnes prenant conscience de l'intérêt du réseau Internet et commençant d'exiger de meilleurs services de télécommunication.

En tout état de cause, quel que soit le pays, les pouvoirs publics peuvent également favoriser la réussite et la croissance des télécentres en **encourageant tous les organismes concernés, publics ou privés, à échanger les informations pertinentes et comparer les résultats de leur expérience.** Le rapport en question fait valoir que les responsables de ces organismes doivent montrer, par leur intervention dynamique, qu'ils ont la volonté de partager l'information, qu'ils excluent la "rétention de l'information". L'exemple de l'Australie occidentale, cité en Appendice au présent document, illustre parfaitement le rôle qui peut être celui des pouvoirs publics dans cette communication d'informations - plus précisément d'informations structurées et complètes - ainsi que les avantages que l'on peut en retirer, avantages qui parfois sont plus importants que les investissements et les ressources proprement dites. (L'action, aux Etats-Unis, du groupe CTCNet est un autre excellent exemple des retombées positives d'un échange officiel et structuré d'informations et de résultats d'expérience - le manuel établi par ce groupe peut être consulté en ligne à l'adresse suivante: <http://www.ctcnet.org/howto.htm>.)

Le rapport souligne aussi que dans toute initiative relevant du domaine technique, comme la mise en place d'un télécentre, les organisateurs doivent **faire participer les représentants des communautés rurales, des collectivités locales et des organismes non publics qui sont chargés des services d'éducation, de formation, d'assistance au développement et de soins de santé.**

Le rapport souligne aussi que l'installation d'un télécentre et la fourniture d'un accès Internet ne sauraient résoudre tous les problèmes qui se posent dans une communauté rurale du jour au lendemain. Toutefois, lorsqu'une communauté rurale dispose effectivement d'un accès à Internet par l'intermédiaire d'un télécentre local, il devient possible d'obtenir de nouvelles sources d'information et d'établir des contacts avec des organisations auparavant hors de portée de la communauté locale.

(Les divers organismes, publics ou non, ont également intérêt à pouvoir communiquer électroniquement avec les communautés rurales, par exemple pour l'échange d'informations dans divers domaines: agriculture, pêche, foresterie, éducation, santé et nutrition. Ainsi, les agriculteurs peuvent faire connaître leurs préoccupations et leurs besoins aux services publics, ce qui devrait faciliter la prise de décision à haut niveau.)

Dans certains pays, un noyau de **services et d'applications** peut déjà exister à l'échelle de la nation ou de la région, avec toutes les interfaces et les outils nécessaires (bons niveaux de connaissances en technologie de l'information et des télécommunications, ou ressources de formation en la matière, connaissances générales en économie et en commercialisation, niveau d'éducation relativement élevé, existence de fournisseurs de services Internet). Les ressources peuvent être très diverses: services d'information de l'administration centrale et des collectivités locales, bibliothèques électroniques, centres de téléapprentissage, avec moyens multimédias et aides didactiques sur CD-ROM, etc., informations touristiques et commerciales, logiciels en plusieurs langues.

Mais en l'absence de telles ressources, les collectivités locales peuvent promouvoir le développement des programmes de TCP, notamment au niveau de la **formation, tout particulièrement aux techniques de l'information et de la communication**, domaine particulièrement important. Ici, l'expérience accumulée par certains pays occidentaux (et la Commission des communautés européennes) dans la mise en place de systèmes de formation et de certification TCI est particulièrement intéressante. Ainsi, le Royaume-Uni dispose en la matière d'une expérience considérable avec son système de certification professionnelle dans le domaine du télétravail (Teleworking National Vocational Qualifications (NVQ)).

Dans ce système, il existe deux certificats de formation professionnelle, respectivement de niveau II et de niveau III, le niveau II concernant les télétravailleurs et le niveau III les spécialistes qui les encadrent ou encore les directeurs de télécentre. Pour de plus amples détails, consulter le site Web de l'association britannique des télécottages, des télécentres et du télétravail (UK Telecottage, Telecentre and Teleworking Associations - www.tca.org.uk). On pourra également s'adresser à M. Bill Murray par courrier électronique (small_world@compuserve.com).

APPENDICE 1

1 L'expérience de l'Australie

L'Australie nous donne un excellent exemple de pays dans lequel les pouvoirs publics participent activement au développement des TCP, mais sans injection massive de fonds publics.

Le Département du commerce de l'Australie occidentale dispose d'une unité d'appui aux télécentres qui offre à tout groupe souhaitant réaliser un télécentre une large gamme d'équipements et de prestations. Une brochure réalisée à l'intention des entrepreneurs potentiels, intitulée "So You Want To Start A Telecentre" (sorte de vade-mecum de l'entrepreneur) décrit ainsi la marche à suivre détaillée:

- 1) Prendre contact avec l'Unité d'appui.
- 2) Prendre rendez-vous pour une entrevue préliminaire.
- 3) Remplir et renvoyer le formulaire de déclaration d'intention.
- 4) Organiser une réunion publique.
- 5) Constituer un Comité directeur.
- 6) Faire une étude du marché local.
- 7) Trouver des locaux adéquats, qui doivent être disponibles à titre gracieux.
- 8) Trouver un garant.
- 9) Remplir et renvoyer à l'Unité d'appui le formulaire de demande de subvention accompagné du Plan d'exploitation.
- 10) Constituer un Comité de gestion.

On peut également obtenir une brochure générale sur les différents services fournis par les télécentres, ainsi qu'une liste des questions les plus fréquentes (avec réponses!) concernant les télécentres.

1.1 Kit de premier établissement

L'Unité d'appui au télécentre a réalisé un "Kit de premier établissement" qui décrit la procédure à suivre avant de demander une subvention pour la réalisation d'un télécentre. Selon cette procédure, il faut d'abord prévoir une réunion avec le responsable de l'Unité d'appui, et remplir un formulaire de *déclaration d'intention* avant de passer au kit de premier établissement. Le *formulaire de déclaration d'intention* permet de rassembler diverses informations sur la communauté où le télécentre serait construit: données détaillées sur la population et les infrastructures existantes (écoles, routes principales, aéroports, banques, accès Internet, bureaux de l'administration), les principales entreprises, la situation générale de l'emploi/du chômage, les liaisons de télécommunication disponibles et les motifs justifiant la construction du télécentre, enfin quelques indications sur les services qu'il est prévu d'y proposer.

Le kit de premier établissement comporte quatre sections:

- Conditions de soumission.
- Rôle et responsabilités du Comité de gestion du télécentre.
- Comment désigner un coordonnateur.
- Fonctionnement du télécentre.

1.1.1 Conditions de soumission

Cette section rassemble un certain nombre d'informations pratiques:

- Comment organiser une réunion publique.
- Comment procéder à une étude de la collectivité, et notamment organiser des entrevues, et comment établir un questionnaire à diffuser par correspondance.
- Types de locaux.
- Importance du garant.
- Directives sur les demandes de subvention.
- Directives sur la mise au point d'un plan d'activité.

1.1.2 Rôle et responsabilités du Comité de gestion du télécentre

Informations concernant:

- La structure du Comité.
- Le recrutement des membres du Comité.
- L'organisation d'une réunion type.
- Les responsabilités officielles du Comité de gestion.
- Une liste de douze points que les membres du Comité doivent vérifier pour avoir la certitude que le projet répond aux obligations juridiques et financières.
- Directives sur la gestion d'un télécentre: constitution en société, structuration, enregistrement, démarches bancaires, démarches juridiques, rémunération et imposition, cotisation aux caisses de retraite, mémorandum d'accord, assurances.

1.1.3 Comment désigner un coordonnateur de télécentre

Informations détaillées sur:

- les douze étapes de la procédure de recrutement, de choix et d'entrée en fonction du coordonnateur;
- la description de poste type;
- le profil type (liste des compétences essentielles et souhaitables, connaissances et expérience requises);
- les directives sur la manière d'éviter toute discrimination dans la mise au concours et dans l'interview;
- un exemple d'annonce de vacance de poste;
- un exemple de questions à poser pendant l'interview;
- comment vérifier les références;
- comment annoncer le poste - lettre, contrat;
- comment traiter les candidats non retenus;
- un exemple d'accord de confidentialité entre le directeur du télécentre et le télécentre proprement dit.

1.1.4 Fonctionnement du télécentre

Informations détaillées sur:

- Les équipements à prévoir: répondeurs, relieuses, enregistreurs de CD, ordinateurs, appareil de prise de vue numérique, Internet et prestations de services Internet, cabines Internet, machine à plastifier, modem, meubles de bureaux, déchiqueteur, photocopieuse, imprimante, scanner, logiciels, téléphone, télévision, alimentation non interruptible, systèmes vidéo/visioconférence, lecteurs de disquettes zip.
- Les listes des services potentiellement "rentables".
- Comment organiser une campagne de commercialisation et de promotion.
- Un exemple de stratégies de commercialisation.
- Les directives sur la comptabilité.
- Comment établir le rapport mensuel du coordinateur de télécentre au Comité de gestion.
- Les informations sur la responsabilité en cas de négligence.

FINANCEMENT DES TÉLÉCENTRES COMMUNAUTAIRES POLYVALENTS (MCT)

L'appui que les pouvoirs publics ont fourni aux télécentres a été le facteur commun qui a caractérisé le développement des MCT dans les pays industrialisés. La mise en place des télécentres a été en général rendue possible grâce au financement public - qui a parfois été complété par des subventions octroyées par l'opérateur national de télécommunication ou par de très grandes entreprises qui souhaitaient faire part de leur soutien pour des initiatives locales et personnelles émanant de la communauté.

Le financement public est généralement accordé pour une durée limitée, soit parce qu'il s'inscrit dans le cadre d'un programme gouvernemental dont le cycle de vie est limité, soit parce que le but recherché est de financer les frais de démarrage d'un centre qui devrait être économiquement rentable à long terme. De nombreux pays ont élaboré des programmes nationaux visant à promouvoir les MCT et, au niveau international, l'Union européenne a lancé un certain nombre de programmes d'appui à l'intention des pays de l'Union européenne ou situés hors de celle-ci.

Toutefois, les pouvoirs publics ont eu de plus en plus tendance à faire appel à des groupes locaux de volontaires pour réunir la totalité ou, tout au moins la majorité, des sommes nécessaires pour financer les coûts de démarrage et les frais courants des télécentres. De ce fait, les télécentres dans le monde industrialisé tendent de plus en plus à fournir des services rentables sur le plan commercial ou à rechercher l'appui du secteur privé (ou encore à établir des partenariats avec lui).

1 Développement rural intégré à l'UIT - Plans d'action

L'Union internationale des télécommunications a pris conscience de cette situation qui débouche sur des "partenariats" dans ce domaine et s'est efforcée également de prêter son concours à l'établissement de tels partenariats. Le séminaire de Tunis sur les MCT a été organisé dans cette optique et les indications données ci-après vont dans le même sens.

1.1 Partenaires potentiels et modalités de coordination possibles

Les fournisseurs d'équipements et de services satellitaires/de radiocommunication sont les partenaires potentiels de projets pilotes qui contribueront au développement des marchés. Il convient également de citer d'autres acteurs présents dans les pays industrialisés, à savoir les fournisseurs de systèmes à fibres optiques, d'installations à alimentation solaire, de microstations, de stations mobiles terriennes, de terminaux de communication et autres équipements de communication de coût modique pour les télécommunications rurales qui résistent à la poussière et à la chaleur, ainsi que les fournisseurs d'équipements informatiques (ordinateurs, multimédias, etc.) nécessaires pour les télécentres communautaires. Par ailleurs, les radiodiffuseurs et le secteur des spectacles pourraient également tirer parti des télécentres communautaires qui mettent à disposition des installations communes pour la réception de la radiodiffusion et, par exemple, la vidéo sur demande.

La coopération avec les institutions de coopération bilatérale, d'autres institutions des Nations Unies qui s'occupent des questions de développement rural intégré comme la FAO, la CNUCED, le PNUD, l'UNESCO, l'ONUDI, le PNUE, l'UPU, l'OMS, l'OMM, l'OMC et la Banque mondiale mais aussi avec les banques régionales de développement est, de l'avis de l'UIT, une condition

indispensable pour que ces programmes puissent atteindre les objectifs à long terme fixés par l'UIT (les télécentres communautaires et la télématique complètent les télécommunications de base et ne sont qu'un des moyens de parvenir aux objectifs de développement, si bien que ce programme peut être considéré par les autres organisations, comme étant une contribution parmi d'autres).

Le concept de télécentres communautaires a été expérimenté avec succès depuis quelque temps dans les zones rurales d'Europe, d'Amérique du Nord, du Japon et d'Australie qui partagent de nombreuses caractéristiques communes avec les pays en développement. Des associations de télécentres communautaires, nationales, mais aussi CTSC International (qui a aidé le Brésil et d'autres pays) pourraient aussi être les partenaires d'un programme mondial de développement plus poussé de ces centres.

Il y a lieu de citer par ailleurs d'autres partenaires: les organisations non gouvernementales, les fondations et associations qui s'intéressent au développement communautaire, au télétravail, au téléenseignement, aux soins de santé à distance et enfin et surtout, au développement et à la fourniture de ressources de téléenseignement; par exemple, the Commonwealth of Learning, les différents consortiums participant au quatrième programme - cadre de l'Union européenne pour la télématique au service de l'enseignement et de la formation, le Centre de recherches pour le développement international (CRDI) du Canada, l'"Université mondiale" des Etats-Unis et d'autres initiatives analogues lancées en Australie et au Japon.

Les **contributions** peuvent être faites sous la forme de subventions/prêts ou être fournies **en nature** de la façon suivante:

- détachement de spécialistes qui participeront à la planification des réseaux, aux études des technologies de télécommunication rurale pertinentes, aux spécifications de l'équipement, etc.;
- mise à disposition, à titre gratuit ou un prix réduit, de services de télécommunication pendant les projets pilotes;
- fourniture d'équipements pour les télécentres communautaires (terminaux de communication, ordinateurs et matériel multimédia), sous forme de prêts ou de dons.

2 Partenariats avec l'appui du secteur privé/public: cas récents

La participation du secteur privé ainsi que la tendance plus générale à la privatisation des télécommunications dans les pays en développement ont engendré des problèmes mais ont aussi ouvert des perspectives. Dans l'absolu, la privatisation doit se traduire par des institutions et des services de télécommunication plus compétitifs et plus performants sur le plan technologique. Ce terme de privatisation peut signifier aussi que, par suite des pressions exercées par la concurrence, le secteur des télécommunications pourrait être amené à "ne tenir compte ni de la majorité qui accuse un retard par rapport aux événements ni des retardataires" comme cela a souvent été le cas par le passé.

"Le problème vient du fait que les communautés dans lesquelles la plupart de nos télécentres se mettent en place seraient restées à l'écart de toute intervention - publique ou privée - en termes d'accès aux outils de la société de l'information. La nouvelle capacité que les télécentres mettent à la portée des habitants des communautés n'aurait pas pu exister sans ce type de structure, précisément parce que ces communautés qui sont éloignées tant sur le plan géographique que

social ont été délaissées pendant très longtemps. Ces communautés ont l'habitude d'adopter des technologies, des produits et des services "en fin de course" qui ne leur apportent jamais aucun avantage. Elles se trouvent presque toujours en situation de "rattrapage"... et les télécentres sont en train de changer cet état de choses."

Cette préoccupation - exposée dans un rapport des Nations Unies "the Internet and Rural & Agricultural Development" (L'Internet et le développement rural/agricole) - a été reprise dans un certain nombre de rapports par des spécialistes des télécentres, inquiets du développement d'un monde où coexistent "les nantis de l'information et ceux qui en sont privés".

3 Financement des MCT: Enseignements tirés du Séminaire organisé par l'UIT à Budapest - décembre 1998

Le Séminaire sur les télécentres communautaires polyvalents (MCT), organisé par l'UIT à Budapest en décembre 1998, a abordé la question du financement des projets de télécentres dans un certain nombre d'exposés. L'analyse qui suit résume quelques-unes des idées émises à Budapest. (On pourra consulter le Rapport intégral du Séminaire de Budapest sous: www.itu.int.)

Les télécentres mis en place dans le cadre de programmes spéciaux peuvent être financés au niveau national ou par le biais d'institutions internationales de développement comme l'UIT, l'UNESCO ou le CRDI. Un certain nombre d'exposés ont été consacrés à diverses initiatives envisagées par les institutions internationales de développement pour mettre en place des télécentres. Ces organisations ont apporté leur soutien à la création de télécentres dans plusieurs pays moins favorisés tels que le Bénin, le Mali, la Tanzanie, l'Ouganda et le Suriname. Les MCT de différents pays d'Europe orientale ont également bénéficié de l'aide internationale. Par ailleurs, des centres de communication à caractère commercial ont été établis grâce à l'appui fourni par le Programme TACIS (Assistance technique à la Communauté des Etats indépendants) de l'Union européenne. Onze centres de ce type ont été créés dans les pays suivants: Arménie, Azerbaïdjan, Bélarus, Géorgie, Kazakstan, Moldova, Fédération de Russie, Ukraine et Ouzbékistan; d'autres centres sont en construction. En Hongrie, la Fondation Soros a donné des équipements pour un certain nombre de télécentres et l'Agency for International Development des Etats-Unis (USAID) a également contribué au programme national de télécottages.

L'exemple de WorldTel montre comment une institution internationale peut contribuer au développement des télécentres sur un plan purement commercial. WorldTel est une société à responsabilité limitée, créée à l'initiative de l'UIT. Elle a mis au point un modèle de projet économiquement viable en vue d'assurer une pénétration rapide de l'Internet sur les marchés émergents moyennant la mise en place de centres Internet communautaires. WorldTel envisage d'installer des centres Internet communautaires dans des villes de l'Inde ainsi que dans d'autres régions.

D'autres pays ont également élaboré leurs propres programmes spéciaux financés par des fonds nationaux. Ainsi, l'Afrique du Sud a constitué un fonds pour le service universel qui apportera son appui à l'établissement d'un réseau de plus de 2 000 télécentres dans tout le pays. Cette activité sera financée par l'opérateur national de télécommunication.

Il est toutefois difficile, dans ce cas précis, de faire une nette distinction entre les MCT à orientation commerciale, établis en réponse à la demande et les télécentres créés dans le cadre d'un programme spécial. La plupart des centres ont une orientation commerciale et ont été créés à la suite d'une

initiative locale, tout en ayant bénéficié également d'un certain type d'appui financier. De plus, de nombreux MCT tirent une partie importante de leurs revenus des services qu'ils fournissent au public ou de leur participation à des projets financés par les pouvoirs publics.

Il y a lieu de constater, d'une manière générale, que les télécentres communautaires qui se sont développés de façon indépendante et qui n'étaient pas intégrés dans une organisation plus grande ont éprouvé de très grandes difficultés à survivre grâce aux seules subventions des pouvoirs publics. Ces centres doivent tôt ou tard générer d'une façon ou d'une autre leurs propres fonds.

Une importante exception à cette règle nous est fournie par l'Australie occidentale où les télécentres peuvent recevoir de manière suivie un certain appui de la part des pouvoirs publics - il s'agit là d'un exemple très intéressant d'un modèle de télécentre viable qui, avec un appui financier limité, peut jouer un rôle important dans le développement communautaire.

3.1 Australie occidentale

L'Australie occidentale est à proprement parler l'Etat le moins peuplé d'un pays à revenu élevé, et bien qu'elle soit le plus grand des Etats de l'Australie, sa population n'atteint que 1,7 million d'habitants, les deux tiers vivant dans l'agglomération de Perth, la capitale. Plus de la moitié du reste de la population vit dans des centres régionaux. Cette dernière partie de la population relève de 200 petites communautés qui sont desservies par le réseau de télécentres.

Aujourd'hui, le réseau comprend 51 centres opérationnels et le financement de huit autres centres est d'ores et déjà assuré. Soixante et une autres communautés ont fait connaître leur intention de se joindre au réseau. Au total, il est prévu de mettre en place une centaine de télécentres. Les centres sont situés dans des localités comptant 200 à 600 personnes et généralement distantes d'environ 50 kilomètres les unes des autres.

Les télécentres peuvent recevoir des fonds publics octroyés par le Département d'Etat du commerce et de l'industrie. Un montant pouvant atteindre 30 000 dollars australiens peut être alloué aux nouveaux centres pour financer l'équipement et notamment les frais de raccordement téléphonique. Les centres existants peuvent bénéficier d'une aide d'un montant de 20 000 dollars australiens qui servira pour la rémunération du personnel.

Il faut pouvoir compter sur le soutien des pouvoirs publics locaux ou de la communauté pour pouvoir prétendre à un appui financier. (Par exemple, il se peut que la communauté prenne à sa charge le loyer et les coûts de maintenance du télécentre.) Par ailleurs, il est possible d'obtenir un financement supplémentaire pour des projets précis si l'on peut fournir la preuve que ces projets contribueront au développement régional et qu'ils permettront de créer des emplois.

Bien que les centres puissent recevoir des fonds de l'Etat, ils restent aux mains de la communauté et sont gérés par elle. Il importe aussi que ces centres génèrent leurs propres recettes.

3.2 Hongrie

En 1998, 53 télécottages fonctionnaient en Hongrie et il est prévu d'en installer encore davantage. Le programme national de télécottages a été financé à hauteur de 0,4 million de dollars EU par les pouvoirs publics, la composante internationale de son financement ayant été assurée par l'USAID et par la Fondation Soros.

Toutefois, les télécottages sont le fruit d'initiatives prises par les communautés locales et il convient de souligner qu'ils ne relèvent pas des pouvoirs publics. L'objectif de ces télécottages est d'éviter le dépeuplement des zones rurales, en fournissant à la population locale un accès aux télécommunications, en lui dispensant la formation nécessaire pour trouver un emploi et en la conseillant sur les perspectives de carrière. Les services fournis par les MCT sont les suivants:

- Diffusion de l'information
- Education
- Services de bureau et services commerciaux
- Services de communication
- Services de consultants
- Services communautaires
- Services sociaux.

Il est intéressant de signaler que pour bon nombre d'entre eux, ces services ne sont pas liés directement aux techniques de l'information et de la communication.

3.3 Royaume-Uni

Les télécentres existent au Royaume-Uni depuis la fin des années 80 (on prétend même qu'ils fonctionnent depuis 1975) mais c'est à partir des années 90 que le nombre de télécentres y a dépassé la barre des 200. La plupart des télécentres du Royaume-Uni ont commencé leurs activités grâce à l'appui des pouvoirs publics et ont continué à recevoir, sous une forme ou sous une autre, un appui du secteur public - qui est cependant inférieur à ce qu'il était lors de la création des centres. Selon une enquête réalisée en 1998 au Royaume-Uni, la situation des télécentres en ce qui concerne le régime de propriété, le financement et les recettes est la suivante.

Régime de propriété et financement

Près de 30% des centres ayant répondu à l'enquête sont aux mains du secteur privé - pourcentage en légère augmentation par rapport à 1994 - et un pourcentage similaire de centres est financé essentiellement par le gouvernement central ou par les autorités locales (pourcentage en légère diminution). Les 40% restants se caractérisent par une structure mixte de type public/volontaire/collectif. Sur les 15 centres privés, tous sauf un ont été financés par des fonds privés. En fait, le régime de propriété des centres a très rarement changé - un seul d'entre eux, autrefois financé par des fonds publics, est maintenant financé par des fonds privés et deux centres qui relevaient du secteur public sont devenus des organisations caritatives.

La fourniture de subventions, d'équipements et d'autres fonds a bien évidemment joué un rôle important dans le démarrage initial de près des trois quarts des centres. Dans le cadre du financement des centres, une assistance a été reçue de la Commission européenne (notamment du Fonds européen de développement régional (FEDER) et de plusieurs programmes de subventions de la CE), des TEC, des autorités locales et du gouvernement central, du RDC, du SRB et de certaines entreprises (par exemple, BT, Barclays, Apple). Les centres financés par des capitaux privés étaient tributaires des ressources personnelles des propriétaires, des prêts des banques, des subventions des entreprises existantes et enfin, de l'équipement "emprunté".

A l'heure actuelle, un peu plus d'un tiers des centres vit entièrement de son exploitation commerciale. D'autres centres, tout en ayant essentiellement une orientation commerciale, dépendent (à des degrés divers) des subventions accordées au titre de la formation, de l'appui fourni par les autorités locales ou des initiatives financées par l'Union européenne pour équilibrer leurs comptes. Toutefois, pour continuer d'exister, près de 40% des centres dépendent presque exclusivement d'une forme ou d'une autre de financement public.

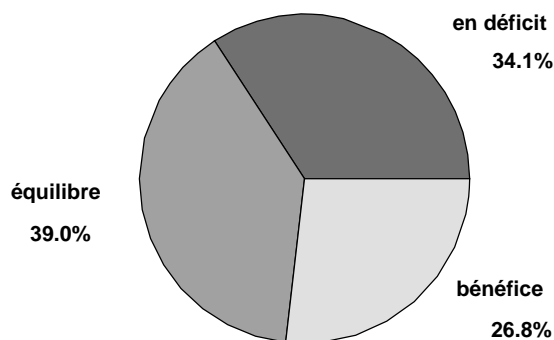
Il semblerait que seuls quelques centres s'acquittent actuellement d'un loyer à un tarif préférentiel. Alors que 12 centres seulement payaient un loyer conforme au coût du marché en 1994, ce nombre est maintenant passé à 20 (40%). Toutefois, le nombre de centres qui ne versent absolument aucun loyer est resté stable et se situe aux alentours de 30%.

Situation financière

Près de la moitié des centres qui ont répondu à l'enquête ont fourni une estimation de leurs recettes annuelles. Ce chiffre se divise en recettes commerciales et en subventions (ou autres apports). Etant donné que l'échantillon analysé était relativement petit et que l'étalement des chiffres était important, le chiffre "moyen" (ou moyenne) n'était pas significatif. Par conséquent, nous avons utilisé la valeur "médiane" qui tient mieux compte du "biais" dû aux réponses "non typiques" (par exemple, un centre avait indiqué que son revenu annuel était de 2 millions £).

Le niveau médian de subventions reçues chaque année (sauf pour les centres qui ont déclaré ne pas en avoir reçu) s'élevait à 29 750 £. Pour les recettes ce niveau s'établissait à 25 000 £ par année, encore qu'un centre ait indiqué que son revenu annuel était de 500 000 £. Par conséquent, on pouvait donc s'attendre à un chiffre d'affaires total "représentatif" se situant aux alentours de 60 000 £ par an.

Quelle était la situation financière du centre au cours de l'exercice financier écoulé?



Au cours de l'exercice financier écoulé les centres qui réalisaient un bénéfice étaient deux fois plus nombreux maintenant qu'en 1994 et les deux tiers des centres étaient rentables ou en situation d'équilibre. Nous avons également demandé aux centres d'indiquer les résultats qu'ils escomptaient obtenir. On s'est aperçu que sur les 14 centres qui accusaient un déficit, 8 d'entre eux s'attendaient à un tel résultat pour l'année écoulée (ce sont généralement ceux qui bénéficient d'un appui de l'Etat pour la quasi-totalité de leurs frais d'exploitation).

3.4 Canada

Le rapport des Nations Unies "L'Internet et le développement rural/agricole" (distribué à Budapest) donnait des détails sur une nouvelle initiative intéressante lancée récemment par les pouvoirs publics au Canada. Connue sous le nom de programme d'accès communautaire (CAP), cette initiative a permis d'améliorer sensiblement l'accès rural à l'Internet en offrant plus de 800 subventions à des communautés rurales et éloignées où les besoins en matière de services Internet sont les plus importants.

Le projet CAP encourage les organisations communautaires à présenter des demandes de subvention; celles-ci doivent être accompagnées de plans d'action, indiquer les ressources recherchées, témoigner de l'appui de la communauté et donner la preuve que les contributions en espèces et en nature sont équilibrées. Il s'agit ensuite d'évaluer ces offres en fonction des besoins de la communauté et de voir si elles sont destinées à des projets locaux. La subvention accordée sera de 25 000 dollars au maximum, les meilleurs candidats recevant entre 4 000 et 18 000 dollars. Le futur télécentre est invité à établir des partenariats avec les écoles, les collèges, les universités, les hôpitaux et les cliniques ainsi qu'avec les organisations locales non gouvernementales.

Cette initiative est "financée par la communauté", en ce sens que c'est sur place que les spécifications techniques du télécentre doivent être élaborées, que les sites envisagés pour les télécentres sont étudiés et enfin, que les moyens possibles d'assurer la rentabilité financière à long terme sont examinés. Il y a de fortes chances, en général, pour que le financement aille à des projets dont les besoins communautaires sont bien définis et qui ont étudié les moyens d'assurer le fonctionnement du télécentre. Les administrateurs donnent des instructions aux communautés rurales sur la présentation des demandes de financement et facilitent les communications entre les télécentres CAP déjà implantés.

3.5 WorldTel

WorldTel est une société à responsabilité limitée implantée au Royaume-Uni et créée à l'initiative de l'UIT. Elle a mis au point un modèle de projet économiquement viable en vue d'assurer une pénétration rapide de l'Internet sur les marchés émergents moyennant la mise en place de centres Internet communautaires. Un centre Internet communautaire de WorldTel est un ensemble modulaire de matériels, logiciels et services installé à des emplacements stratégiques tels que écoles, établissements d'enseignement supérieur, centres commerciaux, hôpitaux, bureaux de poste, gares de chemin de fer ou d'autobus, coopératives, etc.

Les services offerts sont les suivants: accès à l'Internet, courrier électronique, messagerie vocale, téléphonie, télécopie, photocopie, traitement de texte et applications telles que télépaiement de factures de service public, réservation de billets auprès d'agences de voyage, impression de formulaires/notifications, etc. Une formation sera également fournie, le cas échéant.

Les centres sont destinés à couvrir un large éventail de domaines d'application différents comme les besoins de base, les services assurés par les pouvoirs publics, l'éducation et le commerce. WorldTel développe actuellement cette formule en Asie et en Amérique latine et espère avoir au moins 2 000 centres Internet communautaires en service d'ici à l'an 2000. Ces centres seront exploités sur la base d'un système de franchise ou exploités directement par WorldTel qui en sera le propriétaire.

Les centres coûtent en général entre 15 000 et 25 000 dollars en fonction de leur configuration. Les recettes au titre du projet WorldTel comprennent les recettes des centres communautaires de WorldTel, les redevances versées par les centres franchisés, le prix de location des circuits pour l'accès direct aux entreprises et les recettes commerciales et publicitaires sur l'Internet. La majorité

des centres généreront des recettes suffisantes pour assurer un taux de rendement interne satisfaisant. Les recettes provenant de l'accès direct et du commerce sur l'Internet permettront de financer un réseau fédérateur où les tarifs des opérateurs historiques sont très élevés.

3.6 Appui de la Banque mondiale

A la Banque mondiale, l'élaboration d'une stratégie intégrée sur la technologie ICT, l'accès rural et le développement rural intégré n'en est qu'à ses débuts. On distingue deux angles d'approche, à savoir: mettre l'accent sur les zones rurales dans les projets de télécommunication et intégrer les questions et les outils relatifs à la technologie ICT dans le développement rural.

La Banque mondiale fait de plus en plus porter ses efforts sur l'accès aux télécommunications en zone rurale. Aujourd'hui, des projets sur les télécommunications rurales sont en cours dans plus de 15 pays. Ils s'inscrivent dans le cadre des réformes du secteur qui reposent sur la libéralisation et la participation privée. Principaux axes des projets: fourniture de conseils, financement d'études sur les politiques et les réglementations, les stratégies rurales et quelques plans pilotes.

La Banque considère que l'accès aux communications est essentiel pour le développement des zones rurales et les communautés rurales sont souvent prêtes à investir une grande partie de leurs revenus dans les communications. L'accès aux communications des populations les plus défavorisées figure au centre de la politique de la Banque mondiale, organisation qui apporte son soutien aux mesures visant à favoriser les communications en zone rurale et, dans certains cas, à financer l'infrastructure des communications rurales.

3.7 Commission européenne

Récemment, la Commission européenne a annoncé le lancement d'un nouveau programme - cadre (V) d'appui aux techniques de l'information et de la communication, programme de grande envergure qui pourra servir en principe à prendre en charge le développement futur des MCT. Une partie des fonds alloués au titre de ce programme seront octroyés à des pays ne faisant pas partie de l'Union européenne. C'est ainsi que les pays de l'Europe orientale (ex-Etats du bloc soviétique) et les pays "méditerranéens" d'Afrique du Nord pourraient bénéficier de ces projets.

Il est probable que les propositions prenant en compte des groupes particulièrement défavorisés, des "idées novatrices" et/ou des partenaires de l'Union européenne seront vues sous un jour particulièrement favorable - encore que rien ne laisse envisager que les propositions en question doivent toutes être conformes à ce modèle.

Dans cette catégorie on peut également envisager une série d'autres programmes de l'UE qui prévoit d'apporter un appui aux projets de "transfert de technologies" et "d'échange en matière d'éducation" dans les pays en développement, ainsi que les initiatives fondées sur les MCT.

PLANS D'ACTIVITÉ DES TÉLÉCENTRES

Il en va des TCP télécentres communautaires polyvalents comme de toute entreprise commerciale: leur mise en place, leur exploitation, supposent au préalable une connaissance précise des coûts à assumer, et des sources de financement (subventions, recettes issues des ventes, participations volontaires, etc.). L'élaboration d'un plan d'activité peut aider les personnes concernées par la création d'un TCP à se représenter de façon objective les chances de succès de leur projet. Ce type de plans peut en outre contribuer à exposer aux associés et/ou aux partenaires le degré d'engagement que l'on attend d'eux et les avantages (financiers ou sociaux) qu'ils peuvent escompter en retour.

Bien souvent, la soumission d'un plan d'activité convaincant et réaliste est déterminante lorsqu'il s'agit d'obtenir le soutien d'institutions publiques ou d'autres organismes. Dans certains pays - en Australie par exemple - les pouvoirs publics fournissent aux groupes qui envisagent de créer un TCP un modèle de plan d'activité accompagné d'instructions et/ou de conseils sur la façon de procéder.

La présente analyse est, pour une large part, fondée sur le remarquable "Guide pour la création d'un télécentre" mis au point par le groupe américain CTCNet. Pour obtenir ce guide, au prix de 25 dollars EU, s'adresser à CTCNet/EDC, 55 Chapel Street, Newton, MA 02158, Etats-Unis. Le guide est également disponible en ligne à l'adresse www.ctcnet.org.

Le groupe (CTCNet est un prolongement du réseau américain "Playing to Win". CTCNet vise à fournir un appui aux Centres communautaires technologiques (CCT). Le CTCNet regroupe des programmes ou institutions de service communautaire indépendant, d'action sociale ou d'enseignement non traditionnel).

Que faut-il entendre par plan d'activité?

"Un plan d'activité est la formulation par écrit de votre projet. Il indique ce que vous allez faire et comment vous allez le faire. Il montre que vous envisagez votre projet avec sérieux et que tous ses aspects pertinents ont été mûrement réfléchis."

Un plan d'activité peut être utile pour un télécentre à plusieurs titres, notamment

- en servant de guide pour la mise en place et l'exploitation du télécentre;
- pour exposer aux partenaires et aux organismes de financement pourquoi vous avez besoin de leur aide;
- pour étayer des demandes de fonds ou des appels d'offres;
- en rassemblant diverses informations précieuses pour le personnel et les bénévoles;
- pour documenter les comptes annuels.

La direction du télécentre ainsi que les sponsors et/ou les partenaires devront réexaminer annuellement le plan d'activité. Avec l'expérience, il s'avérera peut-être nécessaire d'apporter des modifications au plan.

(Une étude de cas simplifiée - établie par Johan Ernberg, de l'UIT, pour une Conférence à Toronto, au Canada en 1997, est reproduite en appendice 1.)

STRUCTURE DU PLAN D'ACTIVITÉ

1 Définition du projet

1.1 Evaluation des besoins

Il convient, dans cette partie de:

- définir le type de communautés ciblées par le télécentre (petite localité, banlieue, etc.);
- décrire la procédure utilisée par la direction du télécentre pour déterminer les besoins de la communauté: groupes spécialisés, entrevues avec des membres de la communauté, développement de partenariats avec d'autres organismes de la communauté;
- faire la synthèse des résultats auxquels ont abouti les recherches sur les besoins de la communauté en question.

1.2 Description du projet

Cette partie doit permettre de répondre à la question suivante: "Quel est l'objectif du télécentre et quels services offrira-t-il pour satisfaire les besoins de la communauté?"

Plus précisément, la description du projet doit contenir les éléments suivants:

- nom du télécentre;
- domaine d'activité, buts et objectifs du projet;
- heures d'ouverture du télécentre;
- liste du personnel du télécentre;
- résultats attendus.

Les lignes qui suivent, extraites du "Guide pour la création d'un télécentre" du CTCNet portent sur un télécentre travaillant en collaboration avec un établissement scolaire local en vue de proposer aux élèves des cours d'informatique parascolaires.

"Le but de ces cours parascolaires sera d'approfondir les connaissances en informatique des enfants scolarisés en les familiarisant avec des applications logicielles qui ne sont généralement pas couvertes par le programme. Les cours (un professeur par groupe de 10 enfants) auront lieu l'après-midi (du lundi au vendredi) de 15 heures à 17 h 30. L'accent sera mis sur les activités multimédias (audiovisuel). Les enfants apprendront à se servir du web pour réaliser leurs projets. Grâce à ces cours, les enfants auront de meilleurs résultats scolaires, apprendront à mieux maîtriser leur langue et à mieux communiquer, et seront moins nombreux à tourner mal."

1.3 Les partenaires et les sponsors de la communauté

Cette partie indiquera quels sont les partenaires et les sponsors locaux participant au projet de télécentre. On y précisera notamment:

- la procédure suivie pour trouver des partenaires;
- les types de partenariats établis;
- le rôle de chaque partenaire et ce qu'il attend en contrepartie de son soutien;
- les moyens prévus pour garantir une collaboration durable.

(Il ne faut pas oublier que les formes de partenariats et de parrainages locaux peuvent être variées: mise à disposition de locaux, de matériel informatique, de logiciel ou de mobilier par les entreprises; participation de spécialistes ou de représentants; avis techniques, assistance, maintenance informatique et centrale; autres prestations de sociétés d'informatique, etc.)

1.4 Projections d'utilisation

Dans cette partie, on énumérera:

- le nombre estimé d'utilisateurs du télécentre;
- les prévisions de croissance de ce chiffre une fois le télécentre bien établi;
- un exemple de programme des activités hebdomadaires et/ou mensuelles;
- les modifications apportées au programme pendant les périodes des vacances scolaires ou des jours fériés.

Toutefois, il ne s'agit là que de projections. C'est à mesure que le télécentre deviendra opérationnel, que l'on pourra établir des statistiques d'utilisation et modifier cette partie du plan en conséquence.

1.5 Tarification des services

Vous préciserez dans cette partie si les services seront payants ou si les prestations seront gratuites pour certains, voire pour tous les utilisateurs (auquel cas d'autres sources de financement devront être prévues).

Par exemple, vous devez décider s'il y a lieu d'appliquer un barème spécial aux enfants ou aux groupes extérieurs à la communauté.

Il se peut que vous ne veuillez pas fixer des tarifs officiels, mais préféreriez suggérer des dons. Par ailleurs, il est probable que vous déciderez de faire payer plus cher des personnes utilisant les services d'un télécentre pour leurs activités professionnelles, que par exemple, un chômeur qui utiliserait les installations du centre pour chercher un emploi ou améliorer ses qualifications.

2 Plans d'exploitation

Cette partie du plan d'activité permet d'exposer comment vous projetez de mettre en place le télécentre et de faire en sorte que son activité se poursuive sur le long terme. Cette partie comprend les subdivisions suivantes: organisation interne, calendrier de mise en place, coûts d'installation, coûts d'exploitation, politique de communication, problèmes éventuels et solutions.

2.1 Organisation interne

Cette partie prévoit des renseignements sur:

- l'organe directeur du télécentre, ses membres et leurs responsabilités;
- la personne chargée du fonctionnement quotidien du centre et ses supérieurs hiérarchiques au sein de l'organe directeur;
- les besoins en personnel (directeur mis à part), les horaires de travail, les attributions, la hiérarchie;
- la description de la procédure d'évaluation des performances et de la politique de ressources humaines appliquée pour le recrutement et la rémunération du personnel.

Par ailleurs, cette partie pourrait comprendre un organigramme et le descriptif des divers postes (personnel et travailleurs bénévoles) ainsi que les profils des candidats indiquant en détail les qualifications et l'expérience requises.

2.2 Calendrier de mise en place

On énumérera ici les principales étapes de la mise en place du télécentre. Le calendrier doit inclure un plan de réalisation du projet dans lequel figurent, indiquées en évidence, les dates-butoirs essentielles, les délais nécessaires pour le déroulement des phases du projet, ainsi que le nom de la personne chargée de mener à bien les tâches mentionnées dans le plan.

2.3 Coûts d'installation

Cette partie doit faire apparaître la liste de tous les produits et services requis pour l'ouverture du télécentre ainsi que le montant des dépenses qui en découlent. Les biens nécessaires à l'installation du télécentre peuvent être des locaux, des équipements, du matériel informatique, des logiciels, du mobilier et des fournitures. Le plan d'activité précisera comment ces biens seront acquis et à quelle date. Il se peut, par exemple, que vous décidiez d'engager un directeur pour préparer l'ouverture du télécentre trois mois à l'avance. Dans ce cas, il faut non seulement prévoir le budget correspondant au salaire de cette personne, mais encore prendre en considération dans les coûts d'installation les frais relatifs à la mise à disposition d'un bureau pourvu de l'équipement et du matériel nécessaires, ainsi que les frais de chauffage et d'éclairage.

2.4 Coûts d'exploitation

Il est important de préciser les dépenses quotidiennes que suppose l'activité du télécentre. Si on omet de définir ces coûts avec précision, le budget consacré à l'exploitation du télécentre peut se révéler irréaliste, car il est possible que se présentent des dépenses importantes pour lesquelles aucune somme n'aura été prévue. Les coûts d'exploitation d'un télécentre comprennent généralement les postes suivants:

- locaux (loyer, chauffage et éclairage, sécurité, assurance, maintenance et nettoyage);
- personnel (salaires, primes, charges sociales et défraiements pour les bénévoles - frais de déplacement ...);
- promotion et publicité;
- équipement et mobilier (réparation et remplacement);
- logiciels (achat, mises à jour et remplacement);
- ordinateur et fournitures de bureau;
- services en ligne, comptes Internet, frais d'accès aux télécommunications;
- revues, rapports et autre documentation de référence.

2.5 Communication et publicité

Cette partie résume la façon dont vous pensez faire connaître l'existence, le lieu, les heures d'ouverture et les services du télécentre auprès de la communauté locale. Ainsi qu'il est expliqué dans le Guide pour le lancement d'un télécentre du CTCNet, "une des idées reçues les plus répandues au sujet des télécentres est de croire qu'il suffit d'installer des ordinateurs dans une pièce et d'indiquer "ouvert" sur la porte pour voir arriver les utilisateurs. En fait, c'est loin d'être le cas

pour beaucoup de raisons: les gens ne connaissent pas l'existence du télécentre, ils croient que ses services ne s'adressent pas à eux; ils ont peur de laisser paraître leur ignorance en la matière; ils n'ont aucune idée de ce que peut leur apporter le fait de savoir utiliser un ordinateur".

Plus précisément, cette partie du plan d'activité commerciale pourrait mentionner:

- le type de médias auxquels vous aurez recours pour faire connaître le télécentre;
- les produits publicitaires que vous créerez;
- des indications précises sur toutes les réunions au cours desquelles des présentations personnelles sont prévues;
- la contribution des partenaires locaux;
- la façon dont vous ferez connaître le télécentre aux personnes ne sachant pas lire, ou ne parlant pas la langue nationale ou sortant très peu de chez elles.

2.6 Programme d'auto-évaluation

Cette partie du plan traite de la manière dont le télécentre contrôle ses propres résultats. En particulier, on exposera ici la façon dont sont réunies les informations pertinentes et comment les résultats de l'activité du télécentre seront mesurés par rapport aux buts et aux objectifs fixés.

2.7 Problèmes éventuels et solutions

Dans cette partie, vous devez mettre en relief les problèmes qui, selon vous, pourront se poser. Vous montrerez ainsi que votre plan d'activité est le fruit d'une réflexion sérieuse et comment il va se dérouler dans la réalité. En outre, en envisageant des problèmes éventuels et leurs solutions possibles, vous serez mieux préparé à faire face à des difficultés si celles-ci se présentent.

Les problèmes éventuels peuvent être:

- matériel en panne ou problèmes techniques en l'absence de l'assistance nécessaire;
- un nombre insuffisant de personnes utilisant le télécentre, ou, à l'inverse, une trop grande affluence d'utilisateurs alors que les moyens pour répondre à la demande sont insuffisants;
- programme d'activité ne convenant pas aux utilisateurs (par exemple, si vous voulez encourager des femmes ayant des enfants à utiliser le télécentre, l'horaire de tous les cours de formation informatique doit permettre aux participantes d'emmener leurs enfants à l'école);
- non-aboutissement des recherches de fonds;
- incapacité à recruter ou garder des bénévoles efficaces;
- problèmes liés aux locaux: chauffage excessif ou insuffisant, manque de place, difficulté d'accès, manque d'équipements pour les personnes handicapées, accès en voiture difficile.

Il est conseillé de ne retenir que les deux ou trois problèmes qui selon vous, risquent le plus de se poser pour votre télécentre, et de présenter en quelques lignes la façon dont vous surmonterez ces difficultés et les différentes stratégies que vous adopterez.

3 Plan financier

3.1 Elaborer un plan de trésorerie

Cette partie a pour objet de démontrer la capacité du télécentre à générer des recettes suffisantes pour subvenir à ses dépenses. On y fera figurer un plan de trésorerie comprenant les coûts d'installation et les coûts d'exploitation pour une durée d'au moins un an. Il est utile de présenter les coûts d'exploitation sous forme de budgets mensuels pour les dépenses courantes.

Si le télécentre est créé dans un but exclusivement lucratif, il convient d'indiquer avec précision la tarification de l'utilisation des installations du télécentre. On peut cependant faire valoir que si le seul objectif du télécentre est de faire des profits, l'offre de services évoluera probablement vers la bureautique, l'informatique et les télécommunications, alors que la vocation sociale, si tant est qu'elle existe, sera limitée.

Par contre, si le télécentre est créé dans le but d'offrir des services à des personnes qui, autrement, n'auraient pas la possibilité d'utiliser ce type de technologie parce qu'ils n'ont pas les moyens d'acquérir l'équipement nécessaire ou de suivre des cours de formation, une structure de prix propre à garantir l'autonomie financière du télécentre ne permettra sans doute pas de parvenir aux objectifs fondamentaux.

3.2 L'analyse financière

Cette partie permet d'exposer la politique budgétaire suivie par le télécentre ainsi que les efforts préalablement déployés pour trouver des sources de financement ou tout autre type de soutien. On y fera également figurer un programme portant sur les demandes futures de fonds pour le télécentre. Le soutien obtenu par le télécentre n'est pas toujours exclusivement financier: il peut revêtir la forme de biens et de services fournis à des tarifs préférentiels.

Si le plan de trésorerie présente certains postes déficitaires, il y a lieu d'indiquer dans l'analyse financière comment on envisage de faire face à ces déficits. Vous devrez en particulier mentionner d'autres sources possibles de revenus en évaluant de façon réaliste le montant des recettes que ces sources généreront. Le guide pour le lancement d'un télécentre du CTCNet donne l'exemple suivant:

Coûts d'installation	14 600
Recettes attendues	12 500
Banque	4 500
Collectivité locale	500
Subvention	7 500
Déficit	(2 100)

Le manuel du CTCNet propose la solution suivante: "Pour combler ce déficit, le télécentre demandera 100 £ à 21 entreprises locales, qui recevront un certificat de contribution active en tant que membres fondateurs du télécentre".

3.3 Présentation et révision

Vous soumettrez le plan financier à un comptable (ou à une personne ayant les qualifications nécessaires) qui vérifiera les informations fournies et en prendra note. Il faudra ensuite procéder aux modifications nécessaires.

Pendant la première année de mise en place et d'exploitation du télécentre, veuillez vous référer au plan de trésorerie afin de vérifier et de réviser les projections. Il conviendra de procéder à ces vérifications tous les mois, par référence aux recettes et dépenses effectives du télécentre. Vous pourrez ainsi établir des projections plus réalistes pour les années à venir.

4 Présentation du plan d'activité

Afin que le plan d'activité soit perçu comme un document important - ce qu'il est - est de lui conférer une présentation professionnelle qui reflète les efforts que vous lui avez consacrés; n'oubliez pas:

- d'y joindre toutes pièces complémentaires utiles: plan des locaux du télécentre, lettres de soutien des partenaires, organigramme, CV des directeurs du télécentre, règlement du personnel, plan de trésorerie;
- de rédiger une brève introduction, qui devra figurer après la table des matières et encouragera le lecteur à prendre connaissance de la suite du rapport. De préférence limitée à une page, l'introduction doit esquisser les grandes lignes du plan selon le schéma type suivant:
 - organe directeur du télécentre;
 - votre projet;
 - vos motivations;
 - comment vous pensez le réaliser - description de votre plan;
 - le déroulement prévu des opérations, avec dates indicatives;
 - ce qu'il faut attendre du projet - aperçu des résultats escomptés,
- la table des matières;
- de prévoir une page de garde sur laquelle figureront le nom du télécentre, les noms des membres de l'organe directeur, la mention "plan d'activité", le mois et l'année de publication;
- de choisir une reliure qui soit de bonne qualité sans être trop onéreuse;
- enfin, de faire des copies du plan en nombre suffisant.

APPENDICE 1

Etude de cas - Exemple

Dans un document présenté à la Conférence "Savoir mondial 97 - Toronto, 22-25 juin 1997 - intitulé "Accès universel dans le cadre des Télécentres communautaires polyvalents - un dossier commercial?", Johan Ernberg de l'UIT (ernberg@itu.ch) présente une étude de cas chiffrée pour un télécentre sur la base de diverses hypothèses. Nous l'avons reproduite ci-dessous sans faire apparaître les chiffres afin de fournir une liste récapitulative des éléments requis.

Pour élaborer cette liste récapitulative des équipements types des TCP, l'auteur est parti du principe qu'une infrastructure de services et d'outils pertinents ainsi que d'équipements et d'interfaces adéquats, a préalablement été mise en place dans le pays ou la région considéré(e) par l'intermédiaire de projets pilotes et d'autres initiatives.

Les moyens ainsi réunis peuvent être divers: informations obtenues auprès de l'Administration centrale et des collectivités locales, bibliothèques électroniques, enseignement à distance avec outils didactiques sur support multimédia ou CD-ROM, informations touristiques et commerciales, logiciels disponibles dans les langues parlées localement.

Lorsque les ressources n'existent pas encore il faut prévoir les moyens financiers et matériels nécessaires pour les réunir dans le cadre de l'infrastructure régionale ou nationale du télécentre.

TELECENTRE COMMUNAUTAIRE POLYVALENT PLAN PROVISOIRE D'ACTIVITE

1 Investissement initial

Locaux et mobilier

Équipement et ressources TCP de base (voir appendice ci-dessous)

2 Coûts annuels

Coût d'amortissement - bâtiment sur 25 ans

Amortissement des équipements TCP sur 10 ans

Frais financiers

AO&M, y compris une ligne louée à 64 kbit/s

3 Exemples de recettes annuelles (revenus)

Télécommunications (publiphones + télécopieurs)

Location des bureaux - ??? heures par jour

Internet - 100 abonnés à ??? dollars par mois + 200 heures supplémentaires

Courrier électronique - 1 000 abonnés à ??? dollars par mois ou 500 abonnés à ??? dollars par mois

Courrier vocal - 100 abonnés à ??? dollars par mois

Photocopie et impression - 350 copies par jour

Cours de formation - 250 étudiants par an

Moniteur vidéo - 5 utilisateurs par jour en moyenne

Sources de revenus supplémentaires ou indirects

Les flux de recettes potentielles *supplémentaires* ci-après sont probablement plus difficiles à évaluer, mais peuvent compléter l'estimation qui précède.

- Location d'installations pour le téléenseignement public
- Location d'installations de télé médecine
- Services de traitement de texte
- Services postaux
- Services bancaires
- Conception et accueil du site Web (page d'accueil)
- Frais de publicité - parrainages.

(Voir également la note "Quels services peuvent offrir les télécentres.")

Toute évaluation de l'activité commerciale des télécentres doit aussi prendre en considération les avantages économiques indirects tels que l'augmentation de la productivité ou l'intensification des échanges, les économies de transport, l'amélioration de la qualité de la vie et la réduction des coûts (soins de santé, enseignement). On peut notamment s'attendre à des créations d'emplois supplémentaires grâce aux TCP, par exemple dans le domaine de la conception de logiciels, de la traduction et d'autres formes de télétravail ainsi que d'emplois directement liés au bon fonctionnement du TCP.

Liste récapitulative des équipements et des ressources types

Equipements et ressources du TCP	
Article	Quantité
Cabine téléphonique extérieure à carte intelligente (une à carte, une à pièces)	2
Postes téléphoniques munis des compteurs	6
Télécopieurs	2
Photocopieur ou RICO + maintenance	1
Scanner couleur à plat	1
PC Pentium multimédia à 16 Mbit de RAM	8
Routeur 2511 avec 2 bornes synchrones et 16 bornes asynchrones	1
PC Pentium à serveur audio/mémoire-cache LAN/Internet à 32 Mbit de RAM	1
Chargeur automatique de CD-ROM	2
CD-ROM	20
Pivot de réseau local 10BaseT à 16 bornes	1
Câble de réseau local (longueur 10 mètres)	16
Carte Ethernet	9
Logiciel de serveur NT Microsoft	1
MS Windows 95/Office, 10 licences de site d'utilisateur	1
Module d'écran tactile "Microtouch Prospector"	4
Ecran pour rétroprojecteur	1
Ecran pour rétroprojecteur avec entrée ordinateur et entrée vidéo	1
Imprimante laser	2
Imprimante couleur	1
Grand poste de télévision (29 pouces), antenne, etc.	1
Magnétoscope	1
Poste de radio (MF/MA/Ondes courtes)	1
Logiciel d'application	1
Régulateur de courant/matériel de sécurité	1
Panneau solaire/convertisseur/accumulateur	1
Equipement pour les services de messagerie vocale	1
Générateur de secours	1
Installation	1

Equipement de télécommunication	
Article	Quantité
Faisceaux hertziens numériques à deux bandes	1
Installation + matériel	1
Tour d'acier autoportante	1
Autocommutateur rural à 256 bornes - station de base de radiocommunication - accès hertzien	1
Postes téléphoniques	40
Redresseur et accumulateur	1

Coûts récurrents annuels du TCP afférents à l'AO&M
8 personnes, dont le directeur et un chauffeur
Produits de consommation, consommables dont livres
Transport (facultatif)
Réparation de matériel
Location d'une ligne PTT (64 kbits 3000/mois)
Accès Internet
Abonnements (revues, etc.)
