



Politique publique **innovation et numérique**

NANTES WIFI PUBLIC : quel internet pour tous sur l'espace public ?

Pour s'adapter aux nouveaux besoins en matière de WiFi sur l'espace public et favoriser l'accès pour tous à internet, une expérimentation d'un service de WiFi public a été mise en place en juin 2017. Au cours de son déploiement, la Métropole s'est interrogée sur cette offre : dans quelle mesure son fonctionnement et les sites testés répondent-ils aux besoins et à une diversité d'usages ? Afin d'y répondre, habitants et associations ont participé à une évaluation pour partager collectivement les enseignements et formuler des préconisations à l'issue de cette expérimentation.

Sommaire

Enjeux

- ▶ Entretien avec Francky Trichet, Conseiller métropolitain en charge de l'innovation et du numérique

1

Méthode

- ▶ Une évaluation participative d'une expérimentation associant toutes les parties prenantes

2

Analyse

- ▶ Déployer une offre de WiFi adaptée aux besoins et aux usages de l'espace public

3

Préconisations

- ▶ Ce qui va changer

8

Enjeux

Francky Trichet

Conseiller métropolitain en charge de l'innovation et du numérique

«Le WiFi doit progressivement devenir un service public»

Pourquoi avoir effectué une telle évaluation ?

Francky Trichet : Tout d'abord, parce que la volonté de fournir l'accès à Internet pour tous était inscrite dans le programme de mandat de Johanna Rolland. Et le WiFi public est un des points qui permet de répondre à cet enjeu. La deuxième raison est issue d'une intuition. En effet, si le WiFi est déjà présent dans l'espace public (bars, gares, etc), nous remarquons toutefois un léger frein à son usage, notamment en raison d'un manque de confiance des utilisateurs. Aussi, a germé l'idée de voir si proposer un vrai WiFi de service public, simple et avec des garanties (gratuit, pas



Enjeux



de publicité, pas de login, ni de mot de passe, continuité entre les différents points de l'espace public, protection des données, etc) pouvait répondre à une demande. Pour cela, il a fallu expérimenter. Nous avons donc testé, durant 10 mois, différents scénarios d'usage, en installant des bornes dans 7 lieux divers, accueillant des publics variés. En parallèle, nous avons récolté un maximum d'informations via des experts, des enquêtes de terrain, des tables rondes, des analyses, etc, afin de les proposer en débat à un mandat citoyen, un panel d'une dizaine de volontaires hétéroclites, pour qu'il puisse débattre ensemble du sujet avec le plus de cartes en mains. Il était important que cette évaluation – la première en France d'une telle ampleur sur cette thématique – soit exemplaire.

Quels enseignements avez-vous tiré de cette démarche ?

Francky Trichet : Au départ, nous avons l'intuition que cela allait répondre à une vraie demande mais

nous ne savions pas à quel point. Nous n'avions pas fixé d'objectifs chiffrés en terme de nombre de connexions. Grâce à cette évaluation, nous avons pu constater qu'une telle offre de WiFi public était très attendue. Le service a été très utilisé et très apprécié. Cela nous a permis de lever quelques doutes que nous pouvions avoir. Par exemple, la problématique des ondes électromagnétiques s'est rapidement dissipée alors que nous pensions que la question d'acceptabilité sociale serait un enjeu. Par ailleurs, à propos de la question des datas, il s'avère que les utilisateurs ont été rassurés par le fait que l'initiative soit portée par la Métropole. Un gage de confiance pour eux car la collectivité a de nombreuses exigences concernant la protection des données personnelles. Il est toutefois nécessaire de continuer à informer au mieux le public à ce sujet. Enfin, nous avons été ravis de voir que les gens voulaient que cette offre constitue un véritable service public qui puisse bénéficier à tous, sans discrimination.

Quelles vont être les suites concrètes de cette évaluation ?

Francky Trichet : Maintenant que nous avons posé les fondations du WiFi public comme véritable service public, nous souhaitons le pérenniser. Cela va commencer par les 7 sites d'expérimentation dès 2019, en veillant à ce qu'il n'y ait pas de rupture de service. Se posera ensuite la question de la généralisation. Sachant que l'idée n'est pas non plus d'installer du WiFi partout. Il va falloir définir les périmètres à l'échelle de la Métropole afin de voir où il est le plus opportun d'en installer. En trouvant le juste milieu entre le flux et la fidélité, les sites où il y a beaucoup de monde et les quartiers où l'on offre un véritable service de proximité, de solidarité. Il y a là toute une réflexion à mener dans les mois à venir.

Méthode

LE PILOTAGE DE LA DÉMARCHE :

La démarche d'évaluation engagée en parallèle du déploiement de l'expérimentation poursuivait deux objectifs :

- «partager» : une instance de suivi a été missionnée pour apporter un regard évaluatif sur l'expérimentation et son éventuel déploiement;
- «objectiver» : sur la base de données quantitatives et qualitatives, la démarche visait à mieux connaître les usages et besoins en matière de WiFi sur l'espace public et dans les transports en commun.

L'instance de suivi, espace de travail et de débat, était composée de citoyens-experts et d'associations en lien avec le numérique. Accompagnée par un groupement de prestataires (Planète Publique- Holomidalia- Alrig Conseil), elle s'est réunie à trois reprises et a été associée à toutes les étapes de la démarche d'évaluation pour :

- définir les questions évaluatives, co-construire les indicateurs et partager la méthode de collecte de données (novembre 2017);
- partager et échanger autour des premiers résultats issus de l'évaluation (février 2018);
- mettre à débat les résultats et produire des pistes de préconisations (mai 2018).

DES CLÉS DE LECTURE :

WiFi public : les réseaux de WiFi en général
Nantes WiFi Public : le service proposé par Nantes Métropole

L'ensemble des chiffres énoncés dans cette publication concerne la période d'évaluation, de juin 2017 à mars 2018.

6 QUESTIONNEMENTS ÉVALUATIFS ONT ÉTÉ PARTAGÉS AVEC L'INSTANCE :

1. Les conditions d'accès au service sont-elles en adéquation avec les besoins repérés sur le territoire ?
2. Les profils d'utilisateurs envisagés sont-ils en adéquation avec les usagers effectifs du service ?
3. Dans quelle mesure le service proposé s'articule-t-il avec le réseau privé ?
4. Dans quelle mesure le fonctionnement du service est-il satisfaisant ?
5. Dans quelle mesure les investissements consentis sont-ils justifiés au regard des usages constatés et/ou à venir ?
6. Dans quelle mesure les impacts sociaux-économiques sont-ils suffisamment positifs ?

UNE MÉTHODOLOGIE EN 6 VOILETS :

L'évaluation a consisté à croiser les points de vue en interrogeant l'ensemble des parties prenantes de l'expérimentation, usagers ou non du service et à objectiver les usages :

- 1** **Baromètre des pratiques numériques** des habitants de l'agglomération nantaise, édition 2017-2018, 1004 personnes interrogées.
- 2** **Mesure des rayonnements électromagnétiques avant/après** la mise en service du WiFi sur les 7 sites-test.
- 3** **Analyse statistique du service Nantes WiFi Public :** 1 219 832 connexions aux bornes.
- 4** **3 vagues d'enquêtes et d'observation sur les 7 sites-test :** 3 139 individus observés et 421 personnes interrogées sur l'espace public.
- 5** **3 tables rondes auprès de publics spécifiques :** 9 personnes rencontrées au restaurant social Pierre Landais, focus group avec 6 adhérents de l'ORPAN, un chat online avec 7 jeunes.
- 6** **15 entretiens individuels et/ou collectifs** avec les élus et directions de Nantes Métropole, les partenaires privés, les parties prenantes de l'expérimentation.

Analyse

DÉPLOYER UNE OFFRE DE WIFI ADAPTÉE AUX BESOINS ET AUX USAGES DE L'ESPACE PUBLIC

L'accueil réservé à l'expérimentation s'avère très positif. Les conditions d'accès et le fonctionnement de Nantes WiFi Public sont satisfaisants. Au fil de l'expérimentation, les usages semblent s'être installés et le service monte en puissance. Les lieux d'implantations expérimentés sont jugés pertinents. Toutefois, plusieurs axes de progrès sont identifiés : le service reste encore peu connu des habitants, les réseaux de WiFi publics pâtissent de certains a priori auxquels il faut répondre et de nouveaux lieux d'implantation ont été proposés.

Une expérimentation bien accueillie

L'initiative de Nantes Métropole est bien accueillie pour deux raisons :

- permettre le libre accès au numérique pour tous et réduire la fracture numérique et, se faisant, accompagner certaines populations qui n'ont pas forcément les moyens de souscrire des abonnements 3G ou 4G;
- conforter l'attractivité de la ville et son positionnement numérique. Dans cet esprit, la possibilité donnée aux touristes étrangers de se connecter au WiFi public est un « plus ». Autrement exprimé à l'occasion d'un focus group avec des adhérents de l'ORPAN¹ : « Nantes qui se vante d'être une ville connectée, l'image qu'elle veut vendre au reste du monde ça passe par là. Quand on est à Nantes où que l'on soit, où que l'on aille on est connecté ».

Un service qui gagnerait à être plus connu

Bien qu'encouragé, la connaissance du service Nantes WiFi Public est faible. Seuls 22%² des sondés sur les 7 sites-test ont déclaré en connaître l'existence avec toutes ses caractéristiques (gratuit, sans publicité, accessible à tous sans authentification ni mot de passe). À l'inverse, 43% des enquêtés n'en n'avaient jamais entendu parler. Cette connaissance du service varie fortement selon l'âge et l'origine géographique des individus.³

¹ ORPAN : Office des Retraités et des Personnes Agées de Nantes

² L'ensemble des chiffres présentés ci-après est issu de l'étude des besoins et des usages d'un service de WiFi public, Cabinet d'études TMO Régions, Avril 2018.

³ Un niveau de connaissance du service Nantes WiFi public mitigé, évalué à 57 % et très disparate selon l'âge et l'origine des individus : 78 % chez les 15-24 ans contre 17 % chez les 60 ans et plus. 68 % chez les Nantais et 65 % chez les métropolitains contre 45 % chez les « 44 Hors Métropole » et 27 % chez les « Hors 44 ». Cabinet d'études TMO Régions/Études des besoins et des usages d'un service de WiFi public - Résultats des enquêtes sur les 7 sites-test, avril 2018.

Analyse

93 %

des enquêtés sur les 7 sites-test **considèrent que le service Nantes WiFi Public est une «excellente idée»**

97 %

s'accordent sur le fait qu'il **«permet l'accès à Internet pour tous»**

43 %

des enquêtés sur les 7 sites-test **n'ont jamais entendu parler du service Nantes WiFi Public**

Source : Cabinet d'études TMO- Régions, Etude des besoins et des usages d'un service de WiFi public- Résultats des enquêtes sur les 7 sites-tests, avril 2018



La faible communication du service se retrouve également dans le fait que près de 28 % des personnes connaissant son existence, l'ont découvert « par hasard ». À titre comparatif, près de 29 % connaissant l'existence du service l'ont découvert via la campagne d'affichage. On soulignera toutefois une augmentation de la connaissance du service via une communication affichée au fil de l'expérimentation (seuls 29 % mentionnaient l'affichage lors des deux premières vagues d'enquêtes réalisées en août et octobre 2017 contre 56 % lors de la dernière vague d'enquêtes de février 2018).

Les réseaux de WiFi public jugés lents et moins sécurisés

L'utilisation du téléphone sur le domaine public est habituelle ; sur les 3 138 personnes observées, 35 % utilisaient un appareil (dans 96 % des cas, un téléphone). Sur la seule base des utilisateurs enquêtés, 53 % étaient connectés à Internet, dont 39 % via le WiFi public de Nantes Métropole, soit 21 % de la population enquêtée³.

La propension à utiliser son forfait reste donc élevée. Cet usage est en cohérence avec le baromètre des pratiques numériques de l'agglomération nantaise : pour plus de la moitié des utilisateurs du WiFi public (61 %) la connexion est occasionnelle ou exceptionnelle.

«Personnellement, je ne m'en servirai pas tous les jours. En revanche, c'est utile pour dépanner en cas de panne de 4G, ou si on fait attention à sa batterie»

Un jeune

³ Ce chiffre est cohérent avec les données du Baromètre des pratiques numériques des habitants de l'agglomération nantaise, édition 2017-2018, TMO Régions : 16% des habitants déclaraient se connecter au WiFi public lorsqu'ils sont en extérieur.

Elle renvoie pour partie à la relative confidentialité du service de Nantes Métropole, mais aussi à certains a priori liés aux réseaux de WiFi public :

- la lenteur du débit et les déconnexions (« ça rame », « la 4G ça pulse plus » un jeune) ;
- la connexion contraignante (« C'est vrai que la création d'un compte ce n'est pas l'idéal, trop contraignant » un jeune) ;
- la moindre sécurisation des données (« Les WiFi publics sont tous très vulnérables » un jeune).

Sur ce dernier point, le baromètre des pratiques numériques a permis de mesurer le phénomène avec 68 % des habitants internautes considérant que « le WiFi public peut avoir une incidence sur la sécurité des données personnelles » et 15 % des enquêtés qui déclarent ne pas utiliser les WiFi publics pour cette raison⁴.

La gratuité et l'absence d'authentification plébiscitées

La gratuité, caractéristique centrale du service, est perçue comme la plus-value principale, notamment pour les publics ne disposant pas de forfait 4G et les personnes en situation de précarité.

L'absence de mot de passe est un vrai confort et facilite l'accès au service. 71 % des connexions comptabilisées par les bornes étaient en réalité des connexions automatiques, sans émission ou réception de data.

⁴ Cabinet d'études TMO Régions – Baromètre 2018 des pratiques numériques des habitants de l'agglomération nantaise, mars 2018.

Cette caractéristique du service est très appréciée même si elle peut parfois être génératrice de craintes (les personnes enquêtées soulignent spontanément la vulnérabilité inhérente aux WiFi publics), celles-ci étant néanmoins largement réduites par la signature de Nantes Métropole vécue comme une caution, notamment chez les plus âgés.

«De se dire que c'est la Ville de Nantes qui est derrière, c'est rassurant, c'est sécurisant»

Un retraité

À ce sujet, les acteurs interrogés considèrent que la collectivité doit assumer le coût du service en respectant ces principes actuels.

Les caractéristiques de connexions tendent à invalider l'idée d'un débit instable et peu performant :

- en moyenne, chaque utilisateur s'est connecté 3 heures sur la période étudiée (juin 2017 à mars 2018) ;
- près de 50 % des connexions sont d'une durée supérieure à 10 minutes ;
- les volumes de téléchargement sont, toujours en moyenne, de 29,7 Méga-octet.

Par ailleurs, seuls 7 % des utilisateurs enquêtés se sont déclarés insatisfaits de la qualité de la connexion, les coupures et déconnexions étant dans ce cas les principales raisons d'insatisfaction.

Au fil de l'expérimentation, le service fidélise son public et monte en puissance

Une fois présenté, le service bénéficie d'une bonne attractivité : 34 % des sondés pensent que leur comportement évoluera vers une plus grande utilisation du service (plus fréquente ou sur plus de sites).

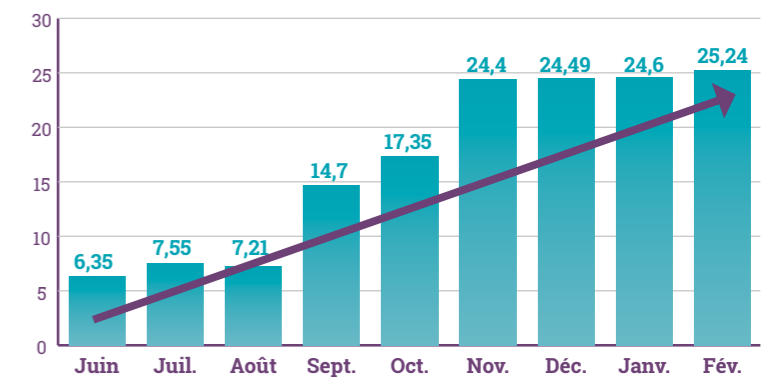
Cette projection se retrouve dans les données de connexions où l'on constate une réelle capacité de fidélisation du service. On recense 89 555 appareils uniques à s'être connectés au service Nantes WiFi Public, entre juin et mars 2018. Parmi l'ensemble des appareils uniques connectés au service Nantes WiFi Public, 70 % se sont connectés à plusieurs reprises.

Parmi l'ensemble des appareils uniques connectés au service Nantes WiFi Public, **70 % se sont connectés à plusieurs reprises**

Source : Cabinet d'études TMO- Régions- Étude des besoins et des usages d'un service de WiFi public- Résultats des analyses de connexions aux bornes sur les 7 sites-tests, avril 2018

Sur l'ensemble de la période étudiée, on comptabilise en moyenne 13.6 connexions par appareil unique. Ce chiffre moyen masque cependant une forte évolution des comportements, avec des moyennes de reconnexions qui ont considérablement augmenté entre juin 2017 et février 2018 (voir graphique à suivre).

NOMBRE MOYEN DE RECONNEXIONS PAR MOIS TOUS SITES CONFONDUS.



Source : Cabinet d'études TMO Région- Etudes des besoins et des usages d'un service de WiFi public- Résultats des analyses de connexions aux bornes sur les 7 sites-test, avril 2018

Après un pic de connexion en septembre (retour des étudiants, reprise du travail), on observe une grande stabilité des connexions (125 000 par mois en moyenne) – preuve que l'usage ne s'essouffle pas. Enfin, le WiFi public continue de conquérir de nouveaux utilisateurs avec environ 1 500 nouveaux appareils captés par mois.

Les mails et les réseaux sociaux aux premiers rangs des usages

92 % des personnes interrogées, lors de l'enquête sur site déclarent utiliser internet sur l'espace public pour des motifs privés.

À l'exception des publics en situation de précarité qui, pour certains, utiliseraient le service pour des raisons administratives (dossier CAF, mise à jour des droits...), les métropolitains consultent les horaires de magasins, bus, mails, réseaux sociaux ou de manière ludique de la vidéo et des jeux. Avec respectivement 62 % et 61 % de motifs de connexions à internet sur l'espace public, l'envoi de mails et les réseaux sociaux s'imposent aux premiers rangs des usages.

L'analyse des profils d'utilisateurs témoigne quant à elle de caractéristiques spécifiques selon le mode de connexion (forfait personnel ou professionnel / WiFi public de Nantes Métropole).



Analyse



À ce titre, les utilisateurs du WiFi public de Nantes Métropole interrogés sur site sont :

- nettement plus jeunes (61 % de 15-24 ans contre 37 % chez les utilisateurs de forfait);
- corollairement, moins actifs (53 % d'étudiants contre 28 % chez les utilisateurs de forfait);
- moins de catégories socio-professionnelles élevées (4 % contre 18 % chez les utilisateurs de forfait).

Nantes WiFi public pourrait répondre aux besoins spécifiques de certaines populations. Le service répond aux besoins des jeunes qui sont des utilisateurs actifs du service. Les personnes en situation de précarité représentent des utilisateurs potentiels et expriment un besoin. Enfin, si l'on se réfère aux statistiques de connexions, l'Esplanade des Nefs et la Navette Aéroport sont les 2 sites expérimentaux avec le taux

«Quand je vais à l'étranger je n'ai pas forcément le forfait qui va bien alors pour ceux qui viennent chez nous c'est pareil»

Un jeune

d'utilisateurs uniques le plus élevé (respectivement 24 % et 18 % des utilisateurs uniques – Enquête TMO). Il semblerait que le service ait du sens pour les touristes étrangers, ces 2 lieux étant les plus susceptibles de les concerner.

UN SERVICE QUI PEUT FAVORISER LE LIEN SOCIAL ET LA VIE AU QUOTIDIEN



Les effets sur les relations sociales semblent positifs, notamment pour les publics ne disposant pas d'abonnement haut débit illimité. D'après le public en situation de précarité, ce service contribue à renforcer la qualité des interactions sociales :

«Ça peut faire du bien de discuter ne serait-ce qu'avec des gens qu'on peut pas voir sur Nantes parce qu'ils sont loin. Ça crée des liens et même ça en reconstruit parce qu'il peut y avoir des problèmes familiaux»

Il peut également faciliter la vie au quotidien, se connecter à Internet permettant :

- d'occuper son temps libre :
«Quand on est dehors, on a rien à faire, ça fait passer le temps... Jouer, regarder une vidéo»
- de se tenir informé de l'actualité :
«Se tenir informé de ce qui se passe. Avec des appli d'information»
- de gérer à distance sa situation administrative (démarches des caisses allocations familiales, suivi du revenu de solidarité active...).

Toutefois, si les personnes en situation de précarité se projettent facilement dans les usages, ces derniers identifient un frein majeur : l'utilisation d'un téléphone sur l'espace public peut être «dangereuse» (vol, agression) :

«Y en a tellement qui se font piquer leur téléphone, parce qu'il y en a qui sont à l'affût de ça, après c'est prendre un risque, ou alors être dans un endroit camouflé pour pas que les autres puisse le piquer»

Ces réserves expliquent leur demande d'accéder au WiFi public dans les lieux fermés (CAF, Pôle emploi, bibliothèques, centres commerciaux...). De plus, posséder un téléphone portable et chargé sont deux conditions problématiques à l'utilisation de WiFi sur l'espace public. Les personnes interrogées dans le cadre de l'évaluation expriment alors deux attentes : faciliter l'équipement à moindre coût et mettre à disposition des bornes de rechargement.

À noter, aucune incidence repérée en matière de tranquillité publique liée au service Nantes WiFi Public sur les sites tests, pendant la période d'évaluation.

Des sites jugés pertinents et des attentes exprimées pour l'avenir

En l'état, les sites retenus apparaissent pertinents, notamment ceux caractérisés par d'importants flux : Busway, Commerce et le pôle multimodal d'Haluchère - Batignolles. L'analyse des données de connexions montre d'ailleurs que ces sites sont les plus contributifs : à eux trois, ils représentent 71 % des connexions du service.

Pour autant, ce critère de «flux» n'apparaît pas suffisant pour expliquer les usages et besoins en matière de WiFi sur l'espace public et deux sites peuvent être cités en exemple :

Rosa Parks est le site où le volume d'appareils uniques à s'être connecté est le plus modeste (923 soit «seulement» 5 % du total des connexions au service). Il semble cependant avoir trouvé un vrai public. C'est sur ce site que l'on observe le plus fort taux de reconnexion : 49 connexions par appareil en moyenne, contre 13 à l'échelon des 7 sites. Et là encore, le chiffre moyen masque la montée en puissance des usages. En d'autres termes, l'accès au WiFi public semble répondre à un réel besoin sur Rosa Parks, avec des utilisateurs fidélisés, s'y connectant activement.

L'Esplanade des Nefs offre un profil «inverse» : c'est la borne où le nombre d'appareils uniques est le plus élevé (21 269 soient 25 % des appareils uniques recensés). Mais c'est aussi le site qui associe le plus faible taux de reconnexion (5 en moyenne). Ces caractéristiques apparaissent cohérentes avec un profil de site touristique, drainant une population externe qui, par définition, se renouvelle en permanence expliquant, de fait, le grand nombre d'appareils uniques et la faible «fidélisation».

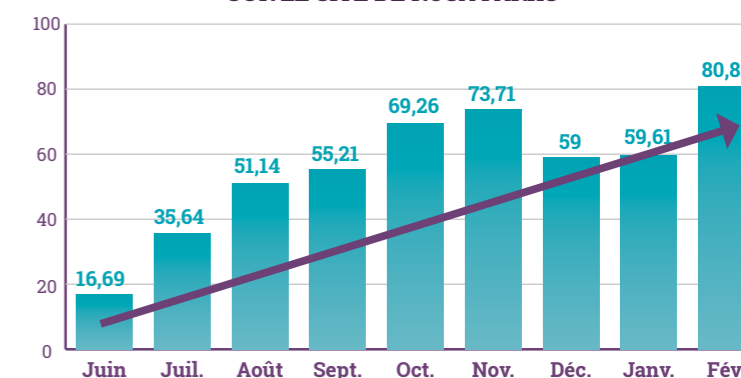
Ces deux exemples montrent qu'à chaque site s'associent des besoins spécifiques, auxquels le service semble répondre.

Pour autant, d'autres implantations sont attendues et deux types de lieux ont été évoqués :

- les lieux «du temps à occuper» : arrêts de bus, transports en commun⁵, le CHU, Impôts, CAF, gare, gare routière;
- les lieux «du temps libre» : les musées et les équipements sportifs ont spontanément été cités avec la possibilité de se connecter sur une application, permettant d'enrichir la visite ou de partager l'expérience vécue sur les réseaux sociaux.

Plus globalement, c'est l'idée de ville augmentée qui est sous-entendue et c'est en ce sens, que le service WiFi public de Nantes Métropole pourrait offrir des fonctionnalités additionnelles à celle de l'offre privée. Si 80 % des enquêtés sur les 7 sites-test pensent que le service devrait être développé dans plus de sites, les différentes personnes interrogées ne semblent pas souhaiter une généralisation du service à l'ensemble du territoire métropolitain. Pour autant, des priorités ne sont toutefois pas clairement exprimées pour l'avenir.

NOMBRE MOYEN DE RECONNEXIONS PAR MOIS SUR LE SITE DE ROSA PARKS



Source : Cabinet d'études TMO Région - Etudes des besoins et des usages d'un service de WiFi public - Résultats des analyses de connexions aux bornes sur les 7 sites-test, avril 2018

«Je pense que c'est intéressant notamment pour le tourisme»

Un jeune

Nantes WiFi Public, un service pour tous

Les citoyens-usagers souhaitent faire de «Nantes WiFi Public» un service à la fois :

- «accessible au plus grand nombre» (dans les transports et les espaces de flux importants);
- «pour tous» en portant une attention aux personnes en situation de précarité dans une logique de réduction de la fracture numérique;
- favorisant l'attractivité touristique et le rayonnement du territoire.

⁵ 47 % des utilisateurs ou potentiels utilisateurs du WiFi public citent les transports en commun comme lieu de développement du WiFi public. Cabinet d'études TMO Régions – Baromètre 2018 des pratiques numériques des habitants de l'agglomération nantaise, mars 2018.

Préconisations

Ce qui va changer

Les résultats de l'évaluation ont été mis à débat avec à l'instance de suivi missionnée pour apporter un regard évaluatif sur l'expérimentation lors de sa dernière séance le 30 mai 2018.

Le bilan de l'évaluation participative permet de conclure que le service a trouvé son public et qu'il existe une réelle attente de WiFi public et gratuit de l'espace public. Aussi, pour tester de nouveaux usages, deux nouveaux sites métropolitains ont été équipés du service en juin 2018 : la place du 8 mai à Rezé et la place de l'Église à Bouguenais.

Aujourd'hui, Nantes Métropole s'engage autour de 3 axes :

1 | Garantir le sens donné par les habitants au service Nantes WiFi Public

- proposer une connexion internet accessible au plus grand nombre (notamment dans les espaces publics avec des flux importants, dans les transports en commun) ;
- réduire la fracture numérique, avec une attention aux publics en situation de précarité ;
- développer l'attractivité touristique du territoire.

2 | Conserver les conditions d'accès au service Nantes WiFi Public

- la gratuité ;
- l'absence de création de compte pour s'authentifier ;
- la « signature » de Nantes Métropole, garante d'un service public.

3 | Poursuivre la réflexion sur les sites à équiper

- pérenniser le service sur les sites-tests en 2019 ;
- engager un travail à partir de 2019 pour se donner la capacité de déployer dans d'autres sites de l'espace public ;
- conduire à partir de 2019 une réflexion avec les communes volontaires de Nantes Métropole pour partager des critères et modalités d'équipement ;
- pour cela, la collectivité a mené une 1^{re} étape fin 2018 en lançant un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) nécessaire pour sortir du cadre de l'expérimentation et qui a permis de s'assurer qu'aucun opérateur privé ne souhaitait déployer son propre service sur le territoire ;
- par ailleurs, Nantes Métropole réfléchit actuellement à une stratégie territoriale de la donnée publique, et en particulier à l'élaboration d'une charte métropolitaine de la donnée.

Pôle Dialogue citoyen, évaluation et prospective

Nantes Métropole
2 cours du Champ de Mars
44923 Nantes Cedex 9
www.nantes.fr > lescahiers

LES CAHIERS DE L'ÉVALUATION des politiques publiques ont pour objet de répondre aux engagements de transparence et de publicisation des résultats d'une démarche d'évaluation qui associe les citoyens et la société civile. Les cahiers participent ainsi de l'animation du débat public sur des questions qui croisent les politiques publiques locales et sujets de société que la Ville et la Métropole souhaitent partager avec les acteurs locaux et nationaux. Les cahiers s'inscrivent dans l'engagement à développer une pratique de l'évaluation qui s'appuie sur les principes de la Charte de la Société Française de l'Évaluation des politiques publiques.

Directeur de publication : Pascal Bolo
Co-directrices de la publication :
Francine Fenet, Sandra Rataud
Rédaction : Pascale Wakeford
(Cabinet TMO Régions), Benoît Simon
(Cabinet Planète Publique), Mathieu
Perrichet (journaliste) et Camille Cozette
(chargée de mission, Nantes Métropole)

Ont participé à ce numéro :
Claire Sacheaud, Nathalie Hopp
Coordination : Christine Alaimi
Mise en page : Duplijet
Impression : Imprimerie des Hauts
de Vilaine
Diffusion : 500 exemplaires



Le WiFi (contraction de l'anglais «Wireless Fidelity») est un réseau de technologie permettant un accès à internet et la mise en réseau sans fil vers des terminaux et périphérie informatique.

Nantes WiFi Public

La collectivité s'est engagée à «permettre l'accès pour tous à internet. Multiplier les points d'accès au numérique : maisons de quartiers, espace numérique dans les écoles, WiFi dans les pôles d'échanges et les transports collectifs...». Cette expérimentation de WiFi public participe à la politique numérique globale de la collectivité et contribue, avec d'autres actions, aux objectifs de :

- faciliter la vie des habitants,
- réduire la fracture numérique,
- rendre le territoire plus attractif,
- développer une métropole intelligente, où le numérique est mis au service du citoyen.

Aussi le service a été conçu en fonction de ces objectifs avec comme caractéristiques principales d'être gratuit, sans publicité, accessible sans authentification (ni login ni mot de passe) et sur tous types de terminaux (smartphone, tablette, ordinateur portable).



LANCÉE DÈS JUIN 2017,
L'ÉVALUATION DE L'EXPERIMENTATION
A CONCERNÉ 7 SITES

- 1 Le pôle multimodal d'échanges d'Haluchère-Batignolles
- 2 Le jardin des plantes
- 3 La place Rosa Parks
- 4 La place du Commerce
- 5 L'esplanade des Nefs
- 6 Busway
- 7 Navette aéroport



ZOOM

QUELS IMPACTS SUR LA SANTÉ ?

L'acceptabilité sociale du service, au départ pensée comme un enjeu fort de l'expérimentation, ne semble pas se confirmer à cette étape du projet. Cette question n'a quasiment pas émergé au cours de l'évaluation, et lorsqu'elle l'a été, la nocivité du service a été relativisée.

L'enquête sur sites confirme cette perception : si 40% des sondés estiment que le WiFi public peut représenter un risque pour la santé et l'environnement, seuls 11% en sont vraiment persuadés (les 29% restant étant sur une position « molle » de type « plutôt »). Enfin, cette question n'a pas animé les échanges de l'instance citoyenne.

Pour objectiver l'impact sur la santé, des mesures des rayonnements électromagnétiques avant/après sur chaque site-test ont été réalisées entre février et octobre 2017. Opérées par un bureau de contrôle indépendant accrédité COFRAC (comité d'accréditation français) et missionné par l'Agence Nationale des Fréquences, ces mesures publiques sont consultables sur le site de l'ANFR : www.cartoradio.fr. Pour les transports en commun, un protocole de mesure spécifique a été mis en œuvre.

L'impact de la mise en place du WiFi public sur le rayonnement des ondes électromagnétiques paraît négligeable. Les résultats de ces mesures montrent :

- des émissions respectueuses et très en dessous des seuils réglementaires
- des rayonnements qui diminuent dans le busway quand le WiFi est activé.

Si **40% des sondés** estiment que le WiFi public **peut représenter un risque pour la santé et l'environnement**, seuls **11%** en sont vraiment persuadés

Source : Cabinet d'études TMO- Régions, Etude des besoins et des usages d'un service de WiFi public, Résultats des enquêtes sur les 7 sites-test de l'expérimentation, avril 2018

ZOOM

LA SÉCURITÉ DES RÉSEAUX DE WIFI PUBLIC ET L'USAGE DES DONNÉES PERSONNELLES

Les conditions de mise en œuvre et de déploiement du service ont été des enjeux forts de l'évaluation. Ils ont émergé tant au travers des enquêtes qu'à l'occasion des séances de travail avec l'instance citoyenne.

Plusieurs questions sont à prendre en compte pour la suite de l'expérimentation :

- La sécurité des données personnelles : selon le baromètre des pratiques numériques des habitants de l'agglomération nantaise, 7 internautes sur 10 se méfient des réseaux de WiFi public. Les jeunes particulièrement considèrent les réseaux de WiFi public comme un système intrinsèquement insécure
- L'usage qui est fait des données collectées (par un tiers, question des conditions générales d'utilisation du service...)
- La vulnérabilité des réseaux de WiFi publics et le rôle de la collectivité pour informer des risques d'internet au sens large (pédagogie sur les usages du numérique). A ce sujet, l'ensemble des personnes interrogées soulignent que la mise en avant du service doit s'accompagner de la signature de Nantes Métropole perçue comme un facteur de confiance et par le rappel des garanties de sécurité des données.

« Il faut une signalétique avec un logo " Ici point WiFi Nantes Métropole ". Il faut que ce soit écrit Nantes Métropole absolument. Et que c'est sécurisé »

Un retraité

- La neutralité du net (principe qui consacre un droit pour les utilisateurs d'accéder à un internet neutre et ouvert à tous les utilisateurs). À ce sujet, Nantes Métropole informe dans les conditions générales d'utilisation qu'elle a mis en place un dispositif de filtrage limitant l'accès à certains contenus illicites (contenus pédo-pornographiques et apologues du terrorisme, filtrage peer to peer et certains protocoles bloqués).

7 internautes sur 10

se méfient du réseau « ouvert » de WiFi public en **terme de protection des données personnelles**

Source : Cabinet d'études TMO- Régions, Baromètre des pratiques numériques des habitants de l'agglomération nantaise, édition 2017-2018, mars 2018