

REPUBLIQUE FRANCAISE  
Centre d'Etudes et d'Expérimentation des Systèmes d'Information

A. C. S. I. A.  
3, Rue Saint-Saëns  
75015 PARIS  
☎ 579.25.50

Services de Vidéotex pour  
le grand public

II. Etude des besoins

N° /SPU/79  
Février 1979

Diffusion restreinte  
Exemplaire destiné à

Programme 6 - Service d'information  
pour le grand public  
6.1. - Projet Vélizy

## Table des matières

• <u>Avant - Propos</u>	1
• <u>PRINCIPES ET PROBLEMES COMMUNS AUX DIFFERENTS SECTEURS</u>	4
- Orientation générale des services du réseau	4
- Nature et portée des informations à traiter	6
- Mode de participation des pouvoirs publics aux différents projets envisageables et responsabilité de l'information	8
- Utilisations du média autres que la fourniture d'information	14
• <u>ETUDE PAR SECTEUR</u>	
- Consommation de services	17
- Formation emploi travail	33
- Consommation de biens	41
- Cadre et actes de la vie courante	47
- Actes de la vie administrative et civique	52
- Loisirs et activités extra - professionnelles	60
- Santé - Social	68
- Prestations spécifiques au média	77

### Autres Tomes

- I. L'offre potentielle d'information en provenance du secteur public
- III. Etude socio-économique de la zone de Vélizy
- IV . Expériences étrangères

*Cette étude a été réalisée sous la direction de M. Salmona par M. Assabgui, consultant, avec l'aide et la collaboration de Mme I. Darmon. Elle s'est appuyée sur les travaux du groupe d'experts "informatique et vie quotidienne" animé par M. Salmona. La participation de M. Assabgui aux réunions de travail relatives à l'étude de l'offre (voir tome I) a en outre permis d'enrichir cette étude qui devrait, en contre partie, faire apparaître de nouveaux types de services.*

*Elle a pour objet le recensement a priori des informations en provenance du secteur public (nécessitant sa participation) susceptibles de répondre aux besoins du grand public.*

Il nous paraît indispensable de répondre dès l'abord à la question de l'opportunité d'une étude globale "des besoins" en matière de réseaux de communication Grand Public.

La communication est un échange d'informations au sein d'un tissu relationnel constitué par les media courants.

L'apparition d'un nouveau media modifie le tissu relationnel existant et peut, dans certains secteurs, rapidement infléchir sinon modifier complètement les modes d'échanges existants.

Selon son orientation de base, l'utilisation du nouveau media, dans un secteur donné, sera ressentie comme complémentaire ou concurrente de l'utilisation des autres media dans ce secteur.

Des résistances peuvent s'organiser qui en freinent l'usage. Des aménagements peuvent se concevoir qui désarment par avance conflits et réticences.

L'histoire de l'audio-visuel, schématisée à l'extrême peut se ramener à une recherche de structures commerciales ou institutionnelles d'utilisation de nouveaux media, constamment en retard sur les possibilités de la technologie correspondante.

Les aléas de la diffusion des nouveaux outils de l'audiovisuel sont là pour prouver qu'il suffit, dans le domaine des nouveaux media, de quelques blocages, eux-mêmes suscités par des maladroites dans les orientations de départ, pour retarder de plusieurs mois, voire de plusieurs années la pénétration du media concerné.\*

L'étude des besoins est évidemment à conduire en fonction des possibilités et des spécificités du media concerné.

L'énoncé d'une orientation générale pour l'utilisation du media, secteur par secteur, est indispensable. L'actuelle étude s'est donnée pour première mission d'y répondre. Des orientations communes, ce faisant, se sont dégagées. Elles se situent au niveau de l'ensemble du système. Nous les avons faites figurer dans un paragraphe introductif.

\* Citons en, ici, un exemple :

L'ouverture explosive du marché du magnétoscope en France fin 1978 est probablement due au fait que ses constructeurs, oubliant leurs querelles relatives aux problèmes des normes, eux-mêmes liés aux aspects éditoriaux du media, ont orienté leur action vers l'enregistrement différé des programmes des chaînes de télévision nationales.

.../...

Pour chacun des secteurs, des "pièges" à éviter au niveau politique aussi bien qu'au niveau technique ont été autant que possible repérés. Servir ce second objectif de l'étude a permis de satisfaire aux deux préoccupations suivantes : filtrer les projets a priori envisageables et y attacher des priorités afin de rester constamment au niveau des réalisations réellement possibles dans des délais et avec des moyens "raisonnables".

Le dernier objectif de la présente étude des besoins est de regrouper les projets envisageables selon une typologie permettant aux responsables de l'opération d'en avoir une vue d'ensemble.

Les actions à entreprendre, définissant les besoins de chacun des secteurs, sont classés au sein de ceux-ci par familles d'actions posant des problèmes de même nature, mais dans le même temps et d'abord, correspondant à une même problématique d'accès pour l'utilisateur : le système de description des besoins de l'actuelle étude constitue, de ce fait, un squelette de "sommaire du système" à mettre en place, ou, si l'on préfère, l'ébauche d'une table des matières imaginaire d'un système théorique global.

Le présent rapport recense donc les actions correspondant à des besoins, et envisageables à priori, sous réserve des problèmes mentionnés. Il ne préjuge pas des montages réels, des initiatives et des engagements futurs des partenaires ainsi que des moyens financiers qu'ils accepteront en définitive de consacrer au projet.

## I - PRINCIPES ET PROBLEMES COMMUNS AUX DIFFERENTS SECTEURS

Un certain nombre de principes généraux se sont dégagés des analyses propres à chacun des secteurs traités. Des problèmes communs aux secteurs sont dans le même temps apparus.

Le présent chapitre traite des principes et problèmes communs aux secteurs en les regroupant sous quatre volets :

- l'orientation générale des services du réseau qui seront mis en place par l'Administration ou avec sa participation active
- la nature et la portée des informations à traiter
- mode de participation des pouvoirs publics aux différents projets envisageables et responsabilité de l'information
- les utilisations futures du réseau par delà les systèmes d'information simples envisagés.

### 1 - ORIENTATION GENERALE DES SERVICES DU RESEAU

Des préoccupations relatives à la politique d'utilisation des possibilités du media ont été formulées de manière explicite et fondamentale dans les secteurs "sensibles" à la diffusion de l'information auprès du grand public (santé-social notamment). Ces préoccupations sont toutefois communes à un grand nombre de secteurs et donnent lieu à une définition d'orientation générale en ce qui concerne le positionnement du media et son intégration dans les structures sociales.

Il conviendra, tout d'abord, que le système à mettre en place prolonge les réseaux humains existants sans tenter systématiquement de s'y substituer complètement. Fort heureusement d'ailleurs, les difficultés techniques que poseraient les tentatives de saisie exhaustive de l'information, dans bon nombre de secteurs se conjugent avec les craintes de "déshumanisation par l'informatique" de ces secteurs et désarment par avance les utopies de "l'automatisme totale".

Utilisé pour "aiguiller", après un premier "débroussaillage" du problème posé, et non pour résoudre complètement le problème en question, le réseau risquera moins d'apparaître comme un facteur de désagrégation des structures sociales, aux "censeurs systématiques" de l'informatisation de la société.

.../...

En corollaire du premier principe posé, il apparaît, indispensable de privilégier, parmi les démarches envisageables, celles correspondant à des évolutions progressives des organisations et procédures existantes, de préférence à celles qui correspondraient à des mutations brutales de ces organisations et procédures. Cette question n'est toutefois pas simple et il est impossible d'y répondre de manière absolument générale. Dans un certain nombre de cas elle pourrait en effet se poser à contrario dans les termes suivants : Ne conviendrait-il pas que les pouvoirs publics profitent de l'apparition du nouveau media pour réorienter la circulation de l'information dans le sens d'un souci du service public, quitte à ce que cette réorientation modifie complètement l'organisation des échanges d'information existante ? Citons ici l'exemple du logement. Deux schémas y sont à priori envisageables (voir la fiche correspondante).

Dans le premier, le particulier passe par les agences immobilières pour communiquer son offre à travers le média. Dans le second schéma, le particulier a la possibilité de communiquer son offre directement à l'Association Départementale d'Information sur le Logement (ADIL).

Le second schéma correspond sans conteste au meilleur service pour le public et va dans le sens de "l'assainissement" du système actuel d'information relative à l'offre de logement.

L'adoption d'un tel schéma poserait toutefois un important problème politique dans la mesure où il correspondrait à une amputation fondamentale des prérogatives actuelles des agents immobiliers en même temps qu'à la création d'un service de petites annonces concurrent de celui de la presse.

L'adoption du premier schéma correspond à l'adaptation de l'utilisation du media aux structures actuelles qu'il ne remet pas en question de manière importante.

Dans quelle mesure l'adoption de ce schéma "traditionnaliste" hypothèque-t-elle l'adoption dans l'avenir du second schéma décrit ? Le premier schéma étant seul envisageable à très court terme et le second certainement souhaitable à moyen et long terme avec quelle stratégie, et en s'armant de quelles précautions dès le départ, faut-il planifier les actions dans ce secteur à court, moyen et long terme ? Telle est la question posée ici et que l'on retrouve en fait dans la plupart des secteurs.

.../...

.../...

## 2 - NATURE ET PORTEE DES INFORMATIONS A TRAITER

La première question d'ensemble qui se pose du point de vue de la portée de l'information a trait à son niveau de détail. Dans tous les secteurs, les aspects relatifs aux "adresses utiles" ainsi "qu'aux droits, obligations et démarches" posent le problème de la hiérarchisation des ensembles d'information selon leur niveau de détail.

Il est possible de distinguer de ce point de vue trois types de données : les adresses simples, les adresses assorties d'informations descriptives ou utilitaires et enfin le niveau de l'aiguillage. Les adresses assorties d'informations descriptives ou utilitaires permettent de réaliser des sélections. Remarquons déjà que les fichiers d'adresses simples sont souvent enrichis de quelques informations soit descriptives soit catégorielles : la frontière entre les deux premiers niveaux ne correspondra en pratique souvent qu'à une distinction dans le niveau de finesse relative des fichiers considérés.

Il est, par contre, important de marquer la distinction à établir entre le niveau de "l'utilitaire structuré" \* et le niveau "de l'aiguillage" \*\*. Il y correspond, en effet, deux niveaux de systèmes dont la méthodologie de création diffèrera du tout au tout : dans un cas, il s'agira de créer un fichier ; dans l'autre cas, il s'agira de concevoir un système d'aiguillage aboutissant, le cas échéant à des fichiers.

Le niveau de "l'utilitaire structuré" correspond à une procédure d'interrogation du système avec une sélection à posteriori des adresses à retenir en définitive.

Le niveau de l'aiguillage correspond à un filtrage à priori. Dans le premier cas, en réponse à une question donnée, seront généralement fournies des séries d'adresses parmi lesquelles l'utilisateur aura à effectuer un choix après défilement d'une partie d'entre elles. Dans le second cas, l'information de base pourra être présentée dans le réseau ;

\* "Les hôpitaux de l'Assistance Publique de Paris à votre service" par exemple.

\*\* "Le guide de l'allocataire - guide des allocations familiales CAF - RP " par exemple.

.../...

Sinon, l'utilisateur sera aiguillé vers une ou quelques adresses au terme d'un cheminement "guidé" et "optimisé" dans "un arbre de décision".

La seconde question relative au contenu et à la portée de l'information concerne sa portée géographique (question liée par certains aspects à la précédente). Certaines informations sont essentiellement de niveau national, communes à toutes les régions : ce sont les informations relatives à la réglementation : les aiguillages traitant des droits, obligations et démarches en particulier.

Il existe toutefois des informations de niveau régional ou local, mais qui présentent un intérêt national : ces informations peuvent être traitées à un niveau centralisé ou décentralisé (voir les fichiers d'hôtels par exemple, dans la fiche TOURISME). Dans le cas d'un traitement décentralisé, il conviendra que dès le départ, soient examinés et pris en compte les problèmes de codification des identifiants afin d'éviter un foisonnement à moyen et long terme de fichiers se recoupant de manière incohérente et incontrôlée (voir la fiche SANTE - SOCIAL pour les établissements sanitaires et sociaux par exemple).

L'analyse des procédures d'implantation de systèmes décentralisés ne devra pas non plus omettre les possibilités de mise en commun, d'un site à l'autre des méthodes et logiciels qui seront à créer dans le cadre des premières réalisations. Citons ici en exemple les logiciels d'extraction (et de mise en forme en vue de leur introduction sur le réseau) d'informations régionales à partir d'un fichier national.

Les observations que nous venons d'énoncer en ce qui concerne le contenu des informations à traiter tant du point de vue de leur niveau de détail que de celui de leur portée géographique précisent quelque peu en quoi devront consister les efforts de coordination technique des réalisations à l'intérieur d'un secteur donné.

Les aiguillages et les fichiers d'adresses devront y participer d'une conception commune ; la délimitation de la portée géographique des réalisations devra tenir compte des futures extensions des réseaux par delà le premier site pilote.

.../...

.../...

Dans les analyses qui suivent, nous n'avons pas distingué les ensembles d'information à rendre accessible à travers le réseau téléphonique (TITAN) de ceux à constituer sur le réseau Hertzien (ANTIOPE). Cette analyse pourra être entreprise en parallèle avec la réalisation des montages.

La distinction entre le traitement de l'information à un niveau local et son traitement à un niveau régional ou national n'a pas non plus été établie, si ce n'est dans les cas où elle est fondamentale et intrinsèque à la définition même des services envisagés.

La distinction entre le traitement de l'information à un niveau local et son traitement à un niveau national conduit à considérer les problèmes relatifs aux montages et parmi ceux-ci, plus particulièrement les problèmes liés à la responsabilité de l'administration dans le cadre des projets auxquels elle participera.

### 3 - MODE DE PARTICIPATION DES POUVOIRS PUBLICS AUX DIFFERENTS PROJETS ENVISAGEABLES ET RESPONSABILITE DE L'INFORMATION

Sur ce point, comme en ce qui concerne les aspects traités dans les paragraphes qui précèdent, des schémas communs aux différents secteurs se sont dégagés au fur et à mesure de leur analyse. Rappelons qu'il n'est pas traité, dans le cadre de la présente étude, des montages financiers non plus que des modalités d'associations des différents partenaires cités. Les schémas dont il s'agit sont des schémas fonctionnels et opérationnels ; nous n'y évoquons que les aspects relatifs aux modes d'intervention de l'administration et à sa responsabilité du point de vue de l'information diffusée sur le réseau.

Les schémas recensés correspondent aux quatre types de montage suivants :

#### a ) Projets autonomes avec un maître d'oeuvre unique :

Ce maître d'oeuvre pourra être selon le cas, le Ministère de Tutelle lui-même (traitement de l'information sur les handicapés au sein du Secrétariat d'Etat à l'Action Sanitaire et Sociale par exemple), un service extérieur d'un ministère (offres d'emploi de l'ANPE) ou une association d'utilité publique (offres d'emploi de l'APEC, gérées de manière paritaire par le CNPF et les organisation syndicales).

.../...

.../...

La caractéristique essentielle des projets de ce type est qu'ils constituent un tout autonome dont les responsables décideront ou non de son adhésion au réseau, responsables à qui il appartiendra, le cas échéant, de résoudre les problèmes financiers organisationnels et techniques posés à tous les niveaux de la réalisation envisagée.

Dans ce schéma, le maître d'oeuvre est évidemment seul responsable de l'information diffusée. S'agissant de l'administration, sa responsabilité sera ici, encore plus que dans les autres schémas, engagée.

Les problèmes d'organisation des mises à jour devront toujours tenir compte de l'exigence qui en découle de validation très rigoureuse de l'information.

b ) Traitement non exclusif de certains fichiers :

Dans certains cas, l'administration pourra ne traiter qu'un sous-ensemble des fichiers à diffuser, correspondant à une seule catégorie d'entités (les autres catégories étant traitées par des fournisseurs du privé). Dans d'autres cas, les fichiers de l'administration pourront correspondre à un service public parallèle ("concurrent") de services semblables d'organisations privées.

Citons en exemple de cette dernière situation, le traitement des offres de logement dans le cas où l'on envisagerait que les annonces puissent être communiquées par les particuliers, aux ADILS, sans transiter par les agences immobilières (concurrence par rapport à la presse).

Dans le cadre des schémas évoqués ici, les questions qui se posent sont relatives à la justification du service en tant que service public, et à sa complémentarité avec les autres systèmes en place : la justification du service reposera-t-elle sur une fourniture d'informations assurées "neutres" sinon complètement fiables en provenance de l'Administration elle-même ? sur une fourniture d'informations issues de sources éparses, mais fiables parce que validées en amont de leur saisie et de leur introduction sur le réseau ? sur la fourniture de services complémentaires (conseils, etc...) intégrés au système d'exploitation du réseau ? sur le détail ou la portée des fichiers de l'Administration ?

.../...

.../...

Il devra être répondu à ces questions chaque fois qu'il sera envisagé une action "éditoriale" de l'Administration en concurrence avec les actions probables d'autres fournisseurs des mêmes informations (guides des hôtels et restaurants, etc...). La complémentarité éventuelle des fichiers de l'Administration et des fichiers d'organisations privées pose, à un premier niveau, le problème des renvois entre des pages d'information issues de fournisseurs différents, et à un second niveau, le problème de la cohérence globale de l'accès.

La possibilité de renvois entre des pages issues de fournisseurs différents pose un problème délicat qu'il est difficile de délimiter à priori.

Dans le cadre du système anglais PRESTEL par exemple, il est convenu qu'il soit traité au cas par cas, à l'amiable, en attendant d'être pris en compte dans le cadre "d'un code déontologique général d'utilisation du réseau".

L'administration aura certainement à aborder ce problème dans un certain nombre de secteurs où ses fichiers devront comporter des renvois de type "voir aussi..." mentionnant des fichiers et informations en provenance du privé.

Posé dans sa généralité, ce problème des renvois devient celui de la coordination de l'ensemble des fichiers d'un secteur, voire de plusieurs secteurs, si ce n'est de l'ensemble des secteurs traités.

Où s'arrêter dans les "pontages", au niveau des accès entre fichiers sinon entre secteurs? Y-a-t'il lieu d'aborder dès le lancement du projet la question de la coordination des indexations et des accès? (Cette question ne concerne pas les liaisons fondamentales à prévoir dès le départ entre des fichiers fonctionnellement complémentaires tels que ceux des carrières et professions et ceux des filières, organismes et programmes de formation, par exemple).

Il semble évident qu'une approche théorique tendant à l'exhaustivité de la couverture d'un système d'indexation à priori, serait non seulement impossible à réussir, mais également dangereuse par certains glissements auxquels elle pourrait conduire (monopole de l'accès). Il paraît non moins évident toutefois que l'on risquerait d'aboutir, à terme, à une situation anarchique et incontrôlée en l'absence de toute articulation d'ensemble.

.../...

.../...

La conception de l'annuaire initial du réseau, sur papier, et celle de l'aiguillage à l'intérieur du fonds d'information disponible, à partir de la connexion initiale, devront converger et, à terme, aboutir à la constitution à la fois pragmatique et réfléchie d'un système cohérent d'accès.

c ) Actions "de distribution" de l'Administration :

Dans un grand nombre de cas, il s'est avéré que le Service public à prévoir pourrait consister à offrir la possibilité d'utiliser le système, à des fournisseurs d'informations constitués eux-mêmes en réseaux au sein d'associations, de clubs, etc...

Citons en exemple de ces cas là, les réseaux d'hébergement complémentaire (maisons familiales, etc...). Les groupements en questions pourraient ne pas avoir, seuls, les moyens ou la dynamique leur permettant de mettre sur pied un projet de diffusion de leur information à travers le système.

Le service public qui consisterait à offrir à ces groupements un cadre organisé et standard d'adhésion au réseau se doublerait de celui provenant de leur rapprochement (ou même leur fusion, dans certains cas).

Il semble que ce concept \*, proche de celui de l'association éditeur - distributeur du monde de l'édition traditionnelle, puisse s'appliquer à un grand nombre de secteurs sans problèmes organisationnels majeurs. (Les montages financiers restant à étudier par ailleurs projet par projet).

Il pourrait même permettre à des populations de particuliers de participer à certains montages dans le cadre desquels ils pourraient fournir des informations sur le réseau, à condition qu'ils soient regroupés en associations jouant le rôle de l'éditeur traditionnel, assurant la responsabilité de la sélection et de la production de l'information.

\* Dans les fiches sectorielles, nous avons utilisé le terme de "coédition" en lieu et place de "distribution", laissant la porte ouverte à une participation, au contrôle et à l'organisation de l'information par l'Administration, dans le cadre des montages financiers et organisationnels à étudier ultérieurement.

.../...

Le schéma que nous venons d'évoquer permettrait aux Pouvoirs Publics d'éviter que l'exploitation de certaines informations ne soit monopolisée à terme par des intérêts exclusifs, financiers ou commerciaux.

A la "démocratisation" que nous venons d'évoquer du point de vue de la possibilité d'être présent sur le réseau comme fournisseur correspondrait une certaine démocratisation du service à l'utilisateur. Signalons, au passage, une limite de cette dernière, que nous avons rencontrée dans quelques thèmes : l'information sur les droits et démarches devrait être particulièrement utile aux catégories sociales défavorisées, généralement ignorantes des possibilités de protection sociale ou de recours divers que leur offre la réglementation. Or ces catégories risquent de ne recourir aux services du réseau qu'avec un certain retard et une certaine inertie : du fait, au départ, que les intéressés ne disposeront pas de l'équipement de connexion et du fait du coût éventuel d'interrogation du système pour les informations évoquées, même s'il est réduit.

d ) Participation de l'Administration à des actions concertées :

Dans bon nombre de cas, l'Administration devra n'intervenir qu'indirectement, laissant à des associations regroupant les professionnels et les usagers des secteurs concernés une grande part des initiatives et la responsabilité aussi bien des négociations sur le terrain que de la gestion ultérieure des systèmes mis en place.

En exemple de cette situation, nous citerons les montages envisageables pour le secteur "CONSOMMATION DE BIENS", pour plusieurs des thèmes du secteur "CONSOMMATION DE SERVICES" (ADIL dans les montages envisagés en ce qui concerne le logement, notamment), etc...

Dans le cadre des schémas décrits, il appartiendra à l'Administration :

- de préciser les structures de concertation et de conduite des réalisations à mettre en place

.../...

.../...

- de préciser en particulier sa propre participation aux projets
- de suivre, sinon d'assurer, la réalisation des études d'intérêt général à conduire en amont des réalisations, ainsi que la mise en place des dispositifs de coordination et de contrôle des réalisations elles-mêmes
- d'énoncer et de veiller à l'application de la réglementation de base relative à l'utilisation du média à l'intérieur du secteur considéré.
- d'assurer par les aides adéquates et en particulier financières la promotion des projets qu'elle juge prioritaires du point de vue de la fourniture d'un service public cohérent.

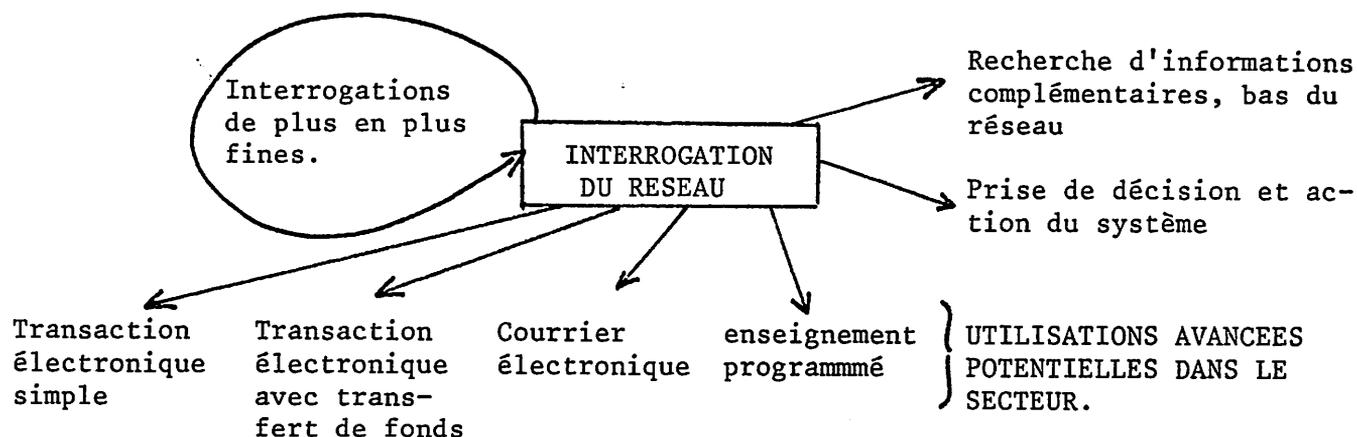
#### 1.4. Utilisations du media pour d'autres utilisations que la fourniture d'informations

Outre la diffusion d'informations, le réseau peut être utilisé pour l'enseignement programmé, pour la transmission de textes (courrier électronique), pour la réalisation de transactions et d'actes administratifs, et pour le transfert électronique de fonds.

Nous n'avons pas traité de ces applications dans le cadre de notre étude d'une part parce qu'elles nous paraissent poser des problèmes techniques, organisationnels et politiques (pour les deux dernières), rendant leur lancement inenvisageable à court terme, et d'autre part parce que leur analyse ne peut être valablement abordée au niveau d'une étude d'ensemble. Traiter des "applications avancées" du réseau ne sera possible à un niveau concret et réaliste, qu'au cas par cas après la levée d'un grand nombre d'options préliminaires.

Une manière d'aborder l'analyse des créneaux d'utilisation des techniques citées ci-dessus, consisterait pour chacune des fiches d'analyse des secteurs à se poser la question des usages possibles de l'information appelée.

La question ayant été affichée sur l'écran et la réponse de même, dans quel contexte et à quels fins, les informations fournies seront-elles exploitées par l'utilisateur.



Une telle analyse assortie d'un recensement des problèmes de différentes natures posés et des options à lever, permettrait certainement de progresser sur le sujet. Elle dépassait le cadre de la présente étude.

L'enseignement programmé dans le sens complet du terme nécessiterait la connexion à des serveurs particuliers. Dans le cadre du système général d'accès aux pages, remarquons toutefois qu'avec le "niveau de l'aiguillage" l'on a déjà quelque peu abordé les problèmes "d'apprentissage (à la pratique de procédures, de démarches, d'acquisition d'information)(1).

Il est probable que des systèmes très développés d'aiguillage se mettront en place et pourront rendre des services importants d'apprentissage dès les premières étapes d'utilisation du média (code de la route par exemple), les systèmes spécialisés d'enseignement programmé n'étant connectés au réseau qu'à moyen et long terme.

(1) le terme "d'apprentissage" nous paraît mieux s'adapter, même à terme, aux possibilités du terme que celui "d'enseignement programmé".

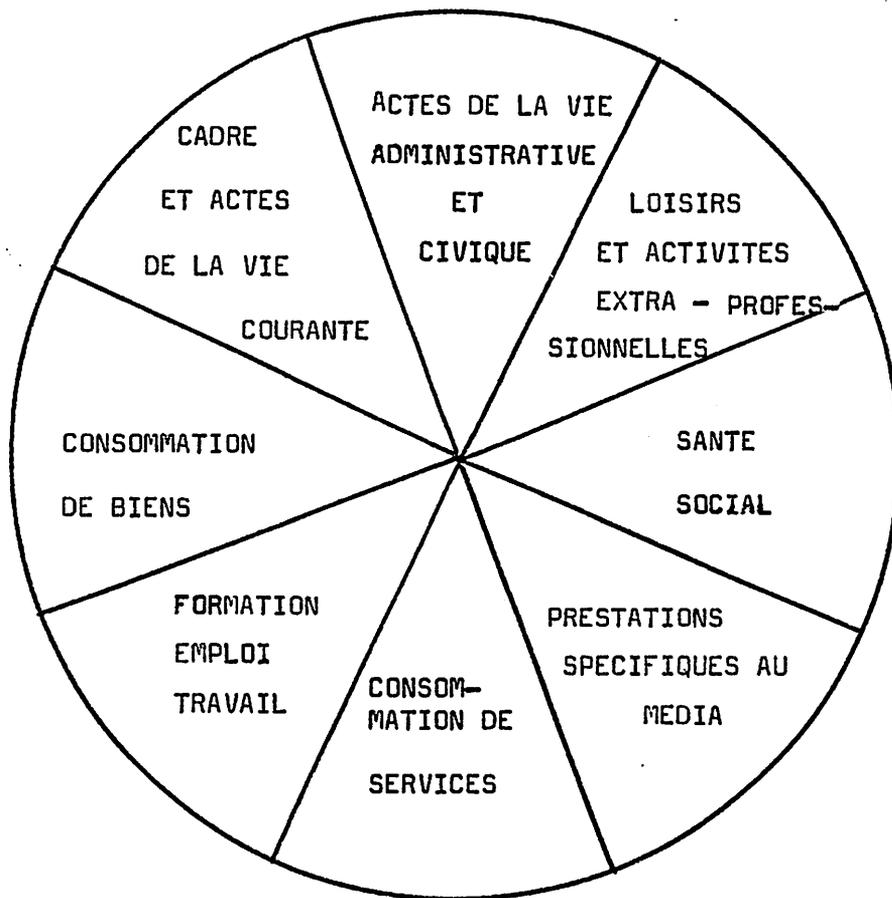
Les systèmes de réservation de places à travers le réseau, posent pour la plupart des problèmes organisationnels importants ainsi que des problèmes politiques majeurs, par rapport aux professions, en assurant à l'heure actuelle l'exploitation (cf fiches Tourisme, Transports Collectifs, en particulier).

La plupart des applications de courrier électronique à travers le média, envisageables à priori, se heurtent à des problèmes d'organisation interne des services destinataires (pour peu qu'on les examine de près).

Il est probable que les premières applications de courrier électronique à voir le jour seront du type "souscription à..." et prolongeront dans certains cas des réalisations relatives à des transactions simples (du type "sondages").

L'utilisation du réseau pour le transfert de fonds, enfin, est exclue à court et moyen terme. Nous ne l'avons envisagée, ni évoquée à aucun niveau de l'analyse des secteurs.

SECTORISATION RETENUE



CONSOMMATION DE SERVICES

TOURISME

LOGEMENT

EQUIPEMENTS ET SERVICES COLLECTIFS

ASSURANCE

BANQUES ET FINANCES

TRANSPORTS COLLECTIFS

TRANSPORTS INDIVIDUELS

SERVICES ET CONSOMMABLES DIVERS

## TOURISME

Voir aussi : loisirs et activités extra-professionnelles,  
transports - équipements collectifs.

### OBJECTIFS

- : Aider aux choix et à la préparation des voyages à l'étranger et déplacements en France.
- . Assurer une promotion des ressources touristiques nationales, régionales et locales.

### SERVICES RENDUS

- : Conditions pratiques des voyages par pays (papiers, vaccins, monnaie locale, etc... du type "informations pratiques du guide bleu")
  - . Programmes de voyages organisés
  - . Information relative à l'hôtellerie et à la restauration en France, du type "guide Michelin"
  - . Informations sur les ressources locales et régionales du type "guide vert de Michelin" (le guide bleu étant trop dense) avec en sus, les possibilités de loisirs locales du type "Syndicat d'initiative" (piscine municipale, etc...)
  - . L'offre réelle de services hôteliers et de restauration pourra, à terme, être traitée dans l'esprit des systèmes nord-américains d'affichage dans certains aéroports, de l'offre disponible (en temps réel).

### CLIENTS

- : N.B. : La réservation pourra être envisagée dans une phase ultérieure.

public général.

### PARTENAIRES

- : Secrétariat d'Etat au Tourisme, Ministère de l'équipement, collectivités locales, organisateurs de voyages, chaînes d'hôtels, fédérations de restauration et d'hôtellerie, éditeurs de guides de voyage, réseaux d'hébergement complémentaires, Comités d'entreprises des très grandes entreprises.

### PROBLEMES

- : - Le traitement de l'information pratique par pays pose le problème de son organisation et de son financement. Trois scénarios sont envisageables :

- 1 - Le traitement complet par le Secrétariat d'Etat au tourisme (information obtenue indirectement ; motivation peut être peu importante)
- 2 - Un montage du Secrétariat d'Etat au tourisme consistant à faire remplir des pages normalisées (selon un modèle commun) aux services des offices de tourisme nationaux et des ambassades, avec un renvoi à des pages détaillées gérées en propre par les offices et ambassades intéressés
- 3 - Un montage consistant pour le Ministère à promouvoir (le cas échéant comme "co-éditeur") l'alimentation de ce volet du système par un éditeur privé de guides de voyage.

.../...

.../...

- Le traitement des programmes de voyages organisés (type = catalogue du Club méditerranée) sera pris en compte par les organisateurs des voyages en question. Un renvoi à leurs pages propres pourra être envisagé à partir d'une organisation commune par pays (cohérence des mises à jour alors à organiser).  
Une telle organisation permettrait en plus : un lien simple avec le volet "Description générale par pays", ainsi qu'une adjonction éventuelle par les pouvoirs publics d'indications relatives aux voyages faisant l'objet d'accords bilatéraux, de bourses, de concours (avec peut-être un affichage provenant également de fondations culturelles, sportives, etc..., nationales ou internationales, subventionnant les voyages des jeunes).
- En ce qui concerne le niveau local et le niveau national, des ensembles particuliers pourront être fournis, en collaboration avec les collectivités locales ou le Ministère de l'équipement (Direction des ports et voies navigables pour les ports de plaisance ; pistes et remontées des stations de ski, équipements collectifs locaux, etc...).  
Une partie descriptive (type "guide bleu", mais en plus condensé) pourra s'ajouter aux informations utilitaires fournies : sites à visiter, particularités (parcs naturels, vues exceptionnelles, monuments historiques majeurs, etc...).
- Il peut être envisagé de compléter la description de l'offre hôtelière en termes de capacité d'accueil - les pouvoirs publics gèrent déjà des fichiers d'hôtels et d'hébergements complémentaires - en laissant des éditeurs privés (MICHELIN par exemple) gérer leur propre fichier sur le réseau.
- L'offre "réelle" (chambres encore disponibles) pose des problèmes d'organisation et de coût de mise à jour. Deux problèmes de "portée" s'y ajoutent :  
  
l'un relatif à l'offre émanant des petits établissements. Ces derniers sont moins armés que les grandes chaînes hôtelières pour participer à une action sur le réseau et c'est néanmoins à eux qu'un système "Grand Public" pourrait rendre le plus de services

.../...

.../...

Le second problème de portée est celui de la portée géographique du système. Son interrogation, de manière utile, présuppose la possibilité d'y accéder à distance et présuppose, aussi, la couverture d'une aire géographique suffisante.

Un problème technique se posera, enfin, en ce qui concerne la mise à jour de l'offre pour les chaînes importantes : leur système de réservation étant automatisé, il serait probablement nécessaire de prévoir une connexion du réseau Grand Public à leur propre système informatique.

L'ensemble de ces problèmes conduit à s'orienter pour le traitement de l'offre (si ce traitement est effectivement envisagé) vers le traitement de l'offre à moyen terme (séjour d'une semaine et davantage, avec réservation à l'avance), à l'exclusion de l'offre en temps réel pour les séjours très courts.

Le traitement automatisé, sur le réseau, de la réservation, pose des problèmes politiques, techniques et organisationnels nécessitant son étude de manière spécifique et approfondie.

On peut, d'ores et déjà, prévoir toutefois que, quel que soit l'horizon auquel ce traitement serait envisagé, il passerait obligatoirement (pendant probablement plusieurs années) par une phase au cours de laquelle le média permettrait d'échanger des messages (avec des intermédiaires humains) entre le demandeur et le fournisseur sans aucune possibilité de conclusion automatique de la réservation.

## LOGEMENT

**OBJECTIFS** : Aide pour la recherche et le financement du logement ainsi que son amélioration par le particulier. Cette aide constituera un service public nouveau sans substitution fondamentale aux fonctions et structures existantes.

**SERVICES RENDUS** :

- Guide des droits et démarches
- L'offre
- Le média apporte la possibilité d'une consultation à domicile d'informations jusque là dispersées.

**CLIENTS** : général.

**PARTENAIRES** : Dir. de la Construction, ADIL ; les agences immobilières, les Promoteurs immobiliers ( peut être l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat).

**PROBLEMES** :

- Pas de problème pour le guide des droits et démarches
- Problèmes politiques, techniques et ergonomiques pour le traitement de l'offre. Ces problèmes n'empêchent pas le lancement d'une opération à court terme, mais astreignent à une certaine prudence dans la définition des projets et leur financement.

LOGEMENT  
DROITS ET DEMARCHES

**OBJECTIFS** : Fournir une information pédagogique permettant un aiguillage préliminaire avant le contact éventuel avec le "généraliste" des "Centres d'information sur l'habitat" (ADIL et ANIL).

**SÉRVICES RENDUS** : . Information du type "guide des droits et démarches avec probablement une double entrée : par nature de problème (financier, administratif...) et par cas ( "j'améliore", "je construis", etc...)

**CLIENTS** : général.

**PARTENAIRES** : Direction de la Construction

**PROBLEMES** : Pas de problème important.  
Financement par la Direction de la Construction

## LOGEMENT - CONTENU

L'OFFRE : à étudier - atteindrait vraisemblablement plusieurs milliers de pages

### GUIDE ET DROITS ET DEMARCHES

Environ 500 pages d'écran, classées sous une vingtaine de "thèmes" (en plus d'un index horizontal, "interthème d'une cinquantaine de pages, par exemple).

- Acquisition - amélioration - formalités - financement, en particulier, pour un habitat rural, un habitat ancien (ANAH)
- Aides financières au logement = PAP (Prêt d'Accession à la Propriété), APL (Aide Personnalisée au Logement), ACAP (Aide à la Constitution de l'apport personnel)
- Relations avec l'administration, avec une agence ou un promoteur immobilier, entre locataire et propriétaire (droits et obligations).

NIVEAU GENERAL = Aiguillage avec analyse préliminaire du cas avant renvoi sur un réseau humain (adresse).

## LOGEMENT - L'OFFRE

**OBJECTIFS** : Permettre aux particuliers d'accéder par le système à un fichier commun aux agences immobilières, géré par l'ANIL (et les ADIL), ainsi qu'aux promoteurs immobiliers.

**SERVICES RENDUS** : Information sur les logements disponibles

- Le neuf = complet - obtenu auprès des promoteurs immobiliers
- L'ancien (et la location du neuf) = aussi complet que possible (en fonction de ce que voudront bien communiquer les agences).

**CLIENTS** : général.

**PARTENAIRES** : Direction de la Construction et ADIL ; les agences immobilières à un second degré (elles passeront par les ADIL).

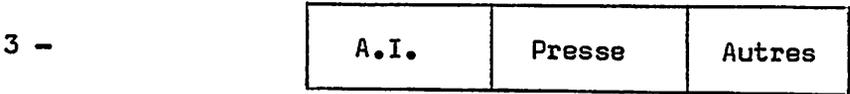
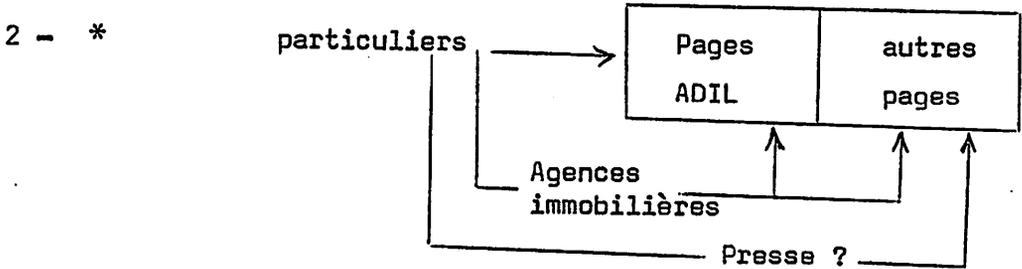
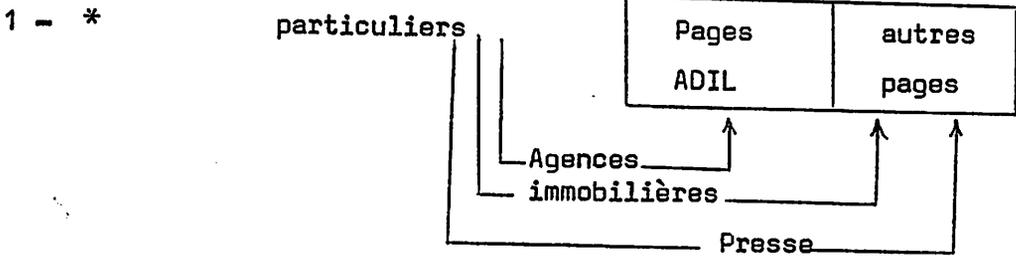
**PROBLEMES** : Financement à étudier.

Voir feuille jointe.

LOGEMENT - L'OFFRE  
Problèmes posés

1 - Problème d'ensemble :

3 schémas sont, à priori, envisageables :



\* ne figurent pas explicitement dans les schémas ci-dessus, les promoteurs immobiliers.

Le schéma 3 - = aucune intervention opérationnelle.

Le schéma 2 - = problème politique vis à vis de la presse : si la qualité du service (gratuité en sus) est bonne, les particuliers ne recourront plus à la petite annonce.

Le schéma 1 - = est le seul, actuellement, envisageable sans problèmes politiques importants.

.../...

.../...

2 - Problème d'obtention de l'information :

Les agences risquent de conserver, par devers elles, les annonces les plus intéressantes (pas de problème pour les programmes des promoteurs).

3 - Problème technique :

Pour permettre une sélection multicritères, un outil informatique impliquant l'utilisation d'un serveur particulier (CETE, par exemple) doit être envisagée.

4 - Problème du service rendu :

- En partie, en relation avec (3) : par rapport à un réseau ADIL téléphonique simple, la qualité du service rendu, ainsi que le coût du système (point de vue de l'ergonomie de l'ANIL) devront être suivis durant une phase expérimentale de 2 à 3 ans.

- Préserver le rôle de conseil humain de l'ANIL locale.

## EQUIPEMENTS ET SERVICES COLLECTIFS

Voir aussi dans les fiches SANTE - SOCIAL, les équipements Sanitaires et Sociaux, la fiche "AUTRES CONSOMMABLES" (E.D.F., etc...) du Secteur CONSOMMATION DE BIENS, la fiche FORMATION, les fiches LOISIRS ET ACTIVITES EXTRA PROFESSIONNELLES, les autres fiches du secteur CONSOMMATION DE SERVICES, la fiche TOURISME.

**OBJECTIFS** : Rendre mieux accessible les équipements et services collectifs en renseignant le public sur leur existence, leurs possibilités et les procédures pour y recourir.

**SERVICES RENDUS** :

- Informations sur les centres de documentation et les bibliothèques (du type = "guide des Centres d'information et de documentation de l'Administration française")
- Informations sur les maisons de la culture et les Centres d'activité culturelle
- Salles communes et locaux de réunion = description générale des caractéristiques et des conditions de mise à disposition

**CLIENTS** : général, clubs et associations diverses

**PARTENAIRES** :  
Ministère de la Culture  
Collectivités locales  
Ministère de l'équipement

**PROBLEMES** : Une partie importante de l'information relative à ce secteur est traitée dans d'autres fiches. Bien organiser le système d'accès à l'information semble être le seul problème à résoudre (il est de nature technique). Les coûts de création et de mise à jour ne sont pas importants.

La motivation des autorités municipales à bien le traiter peut constituer un bon moteur pour le montage.

## ASSURANCES

### OBJECTIFS

: Information générale sur les droits, obligations et démarches en matière d'assurance, ou utilitaire sur les compagnies et organismes d'assurance.

### SERVICES RENDUS

- . Les assurances obligatoires
- . Les régimes d'assurances et les risques couverts correspondants
- . Les démarches et formalités (adhésions -remboursements)
- . Listes des compagnies et autres assureurs (avec la nature des assurances traitées).

### CLIENTS

: L'assuré potentiel ou actuel

### PARTENAIRES

: Ministère des Finances (Direction des Assurances).

### PROBLEMES

: Pas de problèmes particuliers en ce qui concerne la liste des assureurs et leur classification (montage à étudier).

L'information détaillée (taux d'adhésion, recouvrement, etc...) sera gérée sur le réseau par l'assureur et à son initiative.

Quelques actions allant dans le sens d'une meilleure cohérence des informations détaillées, fournies par l'assureur, et de celles citées ci-dessus, seront peut-être à envisager.

## BANQUES ET FINANCES

### OBJECTIFS

- Mieux faire connaître au public les possibilités (et les limites) des services qui lui sont accessibles dans le cadre du système bancaire, ainsi que ses responsabilités dans chaque cas.
- Fournir une information de caractère utilitaire sur le change, la bourse ou des annonces d'intérêt général.

### SERVICES RENDUS

- Description des "Services offerts" sous l'aspect des avantages, des inconvénients, de la réglementation et des procédures incluant la description d'un certain nombre de dispositions (propres à des populations particulières) (prêts aux fonctionnaires, etc...)
- Informations promotionnelles relatives à des emprunts d'Etat, à des dispositions communes
- Les cours du change et de la bourse.

### CLIENTS

: général.

### PARTENAIRES

: Ministère des finances.

### PROBLEMES

- Pas de problème de principe en ce qui concerne les informations citées ci-dessus
- Les annonces et appels de fonds propres à chacune des banques seront traités par celles-ci
- Les indices boursiers, ainsi que le suivi des évolutions, etc ... pourront être le cas échéant traités par des éditeurs particuliers (banques, D A F S A, par exemple)
- Un problème technique de cohérence des informations disponibles sur le réseau se posera du fait de la multiplicité des liens de la présente fiche et d'un grand nombre d'autres fiches = CONSOMMATION DE BIENS DURABLES, LOGEMENT, etc...

## TRANSPORTS COLLECTIFS

. Voir aussi Consommation de Services

**OBJECTIFS** : Informer en vue de faciliter l'accès aux transports collectifs - aussi bien publics que privés.

**SERVICES RENDUS** : Fournir une information à caractère utilitaire :

- . Information générale sur les services et l'organisation de chaque mode de transport
- . Horaires
- . Itinéraires importants
- . Conditions d'accès - prix - formalités.

N.B. : Les horaires pourvus des informations en temps réel (retards, trains complets, etc...) sont envisageables à terme. Les problèmes de réservation : de place sont à étudier de manière approfondie pour le moyen et le long terme.

**CLIENTS** général.

**PARTENAIRES** :

- . Régies et compagnies de transport; en particulier les compagnies nationales et la S.N.C.F.
- . Aéroports
- . Le Ministère des transports (pour le volet "Information générale").
- . La municipalité locale (pour le volet "Itinéraires importants").

**PROBLEMES** :

- . Problème technique des volumes à gérer (les grandes masses de données étant à l'heure actuelle déjà déigitalisées dans le cadre des systèmes de réservation existants).

- . Problème politique difficile en ce qui concerne les projets de réservation (par rapport aux agences). Rien n'est possible de ce point de vue avant que l'actuel projet de commutation à partir des agences de voyage vers les réseaux de réservation divers ne soit complètement opérationnel, rodé et intégré à la vie des agences.

## TRANSPORTS INDIVIDUELS

Voir aussi : Actes de la vie quotidienne, Consommation de biens durables

### OBJECTIFS

: Informer le public afin de l'aider à faire le meilleur usage possible de son véhicule du point de vue de son intérêt personnel aussi bien que du point de vue de l'intérêt collectif.

### SERVICES RENDUS

- Informations sur la conduite (code de la route, stationnement), recommandations (ceinture de sécurité, signal de détresse, nombre de personnes maximal, feux brouillard), les pollutions usuelles (bruit, vapeurs, etc...), les tests et contrôles, obligatoires et conseillés  
(l'information sur les véhicules est traitée dans la fiche relative aux biens durables)
- Les informations administratives relatives à l'acquisition, l'immatriculation, la location d'un véhicule et des assurances correspondantes (à un niveau pédagogique général; le détail étant exposé et géré par les compagnies d'assurance elles-mêmes).
- Les itinéraires.

### CLIENTS

Général.

### PARTENAIRES

- :  
• Délégation à la sécurité routière  
• Gendarmerie nationale.

### PROBLEMES

: Le traitement, sur le système, des informations citées ci-dessus ne pose pas de problème important.

En ce qui concerne l'information sur les garagistes et dépanneurs, il semble qu'il n'y ait pas d'action à envisager à priori pour les pouvoirs publics ; l'initiative appartenant en l'occurrence à des associations du type "automobile club".

En ce qui concerne, enfin, les véhicules, leurs caractéristiques comparées, leurs performances, voir la fiche "CONSOMMATION DE BIENS DURABLES".

## SERVICES ET CONSOMMABLES DIVERS

Plusieurs des thèmes ci-dessous sont communs à la fiche "BIENS ET CONSOMMABLES A REGLEMENTATION PARTICULIERE" du secteur "CONSOMMATION DE BIENS".

**OBJECTIFS** :

- Aider à mieux connaître les Services Publics et parapublics existants ainsi que la manière d'y recourir
- Aider à l'aiguillage, face à des besoins donnés, vers des catégories de prestataires de services du privé.

**SERVICES RENDUS** :

- Téléphone : services offerts, accès aux services (abonnement, transfert, etc...) indicatifs, tarifs, renseignements
- Postes : services existants et tarifs
- E.D.F. - G.D.F. : services existants et tarifs
- Télévision : redevances (voir les programmes par ailleurs)
- Guide des services et des prestations (avec renvoi aux têtes de chapitre des pages jaunes).

**CLIENTS** : L'utilisateur potentiel ou actuel

**PARTENAIRES** : Organismes fournisseurs (cités ci-dessus), INC.

**PROBLEMES** : Problème technique de conception du guide avec en particulier celui du niveau de l'accès : dans certains cas, l'aiguillage vers une catégorie de fournisseur renverra à des listes très importantes (artisans;plombiers, etc...) dans d'autres cas vers des listes très sélectives (enlèvement d'objets et d'ordures, etc...).

FORMATION - EMPLOI - TRAVAIL

FORMATION - EMPLOI - TRAVAIL

FORMATION

CARRIERES ET PROFESSIONS

CARRIERES ET FORMATIONS PARTICULIERES

L'OFFRE D'EMPLOIS

LE TRAVAIL

## FORMATION - EMPLOI - TRAVAIL

### OBJECTIFS

- Aide à l'orientation scolaire et universitaire
- Aides à l'orientation en matière de formation professionnelle, de formation permanente et en matière d'emploi
- Aides à la recherche d'un emploi
- Aide à une meilleure connaissance par le public, des problèmes liés au monde du travail (dans l'optique d'une meilleure : insertion du travailleur dans son environnement organisationnel, règlementaire et social).

### SERVICES RENDUS

- Information utilitaire sur les carrières et professions, sur la formation
- Aiguillage et orientation scolaire, universitaire et professionnelle
- L'offre courante d'emplois
- Le monde du travail

### CLIENTS

- Le futur travailleur
- Le chercheur d'emploi
- Le travailleur et le chômeur

### PARTENAIRES

- Ministère de l'Education, Ministère du Travail et de la Participation (délégation à l'emploi), collectivités locales, ONISEP, OFRATOME, ANPE, APEC, AFPA, CIDJ, Chambres de Commerce (filiales particulières pour les carrières militaires, coopération, etc..)(liste non limitative)

### PROBLEMES

- Problèmes d'organisation (et de volume) pour les informations utilitaires et pédagogiques
- Problèmes de montage pour le traitement de l'offre (à étudier de manière approfondie avec les principaux partenaires : ANPE, APEC, La Presse, etc...).

## FORMATION

**OBJECTIFS** : Faciliter l'accès à l'information relative à la formation scolaire, universitaire, professionnelle, ainsi qu'à la formation continue.

**SERVICES RENDUS** :

- Information sur les "filières générales" d'enseignement et de formation (en liaison avec les fiches CARRIERES et PROFESSIONS et Filières particulières)
- Fichiers d'organismes de formation avec les conditions d'inscription et en liaison avec les "programmes" d'une part, les "filières" d'autre part
- Fichiers de programmes de formation
- Information sur les conditions d'accès à des aides à l'enseignement scolaire et universitaire (bourse diverses) ou à la formation supérieure, professionnelle, continue (apprentissage, contrat emploi-formation, stages de formation professionnelle, FPA, congés formation, formation des chômeurs, formation des non salariés, formation des anciens combattants).

**CLIENTS** : Ensemble des candidats à la formation.

**PARTENAIRES** : Collectivités locales, Ministère de l'Education, ONISEP, OFRATAME.

**PROBLEMES** :

- Coordination des différents fichiers
- Volume

N.B. : Les conditions d'inscription et les programmes de formation très détaillés, propres à telle école ou tel organisme seront mis par ceux-ci sur le réseau de leur propre initiative parallèlement au montage général.

## CARRIERES ET PROFESSIONS

**OBJECTIFS** : . Aider à l'orientation et aux choix au niveau scolaire, universitaire, professionnel.

**SERVICES RENDUS** : . Information descriptive de type encyclopédique (du type "Fiches métiers" des CIDJ par exemple)  
. Aiguillages (à partir des diplômes, des aptitudes, des souhaits)  
. Lien des deux ensembles avec le volet "formation" et le volet "carrières particulières".

**CLIENTS** : Le candidat potentiel à telle ou telle carrière

**PARTENAIRES** : OFRATEME, ONISEP, CIDJ.

**PROBLEMES** : Problèmes techniques de conception du système (arborescences et liens entre fichiers à définir dans l'esprit de ceux à l'étude dans PRESTEL).

## CARRIERES OU FORMATIONS PARTICULIERES

### OBJECTIFS

- Mieux faire connaître certaines possibilités de formation, certaines carrières et professions
- Mieux faire connaître les filières pour y accéder

### SERVICES RENDUS

- Pour un certain nombre de carrières et de professions, fournir une information complète allant de la description de la formation à celle des débouchés, voire de l'offre réelle (les carrières militaires et celles de la police, les carrières de la navigation aérienne, etc...)
- Fournir une information relative à certaines possibilités (de formation particulière (handicapés ; équipements et programmes audiovisuels, etc...)).

### CLIENTS

- Le "candidat" potentiel
- Le "candidat" décidé et à qui manque l'information pratique relative aux filières et procédures à suivre.

### PARTENAIRES

• ONISEP, CIDJ, CNTE, réseaux particuliers (écoles ou fédérations professionnelles ou Ministère de tutelle)

### PROBLEMES

• de montage, les réseaux particuliers étant nombreux et divers ; formule de co-édition entre les réseaux particuliers et l'ONISEP ou les CIDJ par exemple à promouvoir

## L'OFFRE D'EMPLOIS

### OBJECTIFS

: Faciliter la mise en relation de l'offre et de la demande d'emploi.  
Le réseau est appelé à apporter une aide très importante de ce point de vue dans la mesure où il réunira des ensembles d'annonces actuellement très dispersées.

### SERVICES RENDUS

- Coordination des offres fournies par les différents annonceurs
- Coordination des demandes

### CLIENTS

: Le demandeur (et l'offreur) d'emploi

### PARTENAIRES

: Ministère du Travail et de la Participation, ANPE, APEC, Chambres de Commerce, associations diverses,...

### PROBLEMES

: Un certain nombre de fichiers existent actuellement : ceux de l'ANPE et celui de l'APEC notamment .

Leur mise à jour étant d'ores et déjà assurée, les seuls problèmes qu'ils posent sont des problèmes techniques et organisationnels de conversion de support et d'adaptation des méthodes d'exploitation. Le fichier de l'APEC, par exemple, est, actuellement, exploité en "libre service", sur micro-fiches. Son organisation en vue de son interrogation sur le réseau ne devrait pas différer de son organisation sur microfiches.

.../...

.../...

Les fichiers du type ANPE ou APEC (d'organismes ayant une mission spécifique en matière d'information sur l'offre et la demande d'emploi) pourront être mis sur le réseau selon des modalités propres à leur détenteur.

A un second niveau se trouvent les annonces transitant actuellement par la presse (générale ou spécialisée).

Dans la mesure où il est exclu d'offrir un cadre d'annonces nouveau aux particuliers, qui serait spécifique du média, il ne devrait pas se poser, à ce niveau, de problème de concurrence avec la presse.

Le seul problème, à priori, restant à résoudre est un problème organisationnel de normalisation des formats et des procédures si tant est qu'on décide de procéder à une telle normalisation (intérêt incontestable pour l'utilisateur. Faisabilité et opportunités globales à étudier complètement).

Au troisième niveau, en ce qui concerne, enfin, les réseaux épars d'annonces d'offres et de demandes (émanant d'associations diverses, d'écoles, de groupements professionnels, etc...) des problèmes de montage et d'organisation s'ajoutent aux problèmes techniques de mise à jour et de saisie.

La coordination des actions de ces annonceurs est certainement souhaitable. Les modalités méritent d'être étudiées très soigneusement (une action de l'ANPE en tant que co-éditeur des annonces actuellement gérées de manière très dispersée serait, par exemple, peut être envisageable).

## LE TRAVAIL

**OBJECTIFS** : Aide, par une meilleure circulation de l'information appropriée, à l'insertion et à la protection du travailleur dans son environnement professionnel

**SERVICES RENDUS** : . Informations sur l'ORGANISATION du travail; en général = principaux régimes, grands chapitres de la réglementation et aspects communs à l'ensemble des conventions collectives

. Informations sur LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET SA REMUNERATION : aspects pratiques des volets précédents traités dans l'esprit des guides du type : "votre bulletin de salaire", "vos vacances", "votre embauche", "votre licenciement", etc...

. Informations sur LA PROTECTION DU TRAVAIL, guide avec renvois, notamment, pour les thèmes : chômage, licenciement économique, aide à la mobilité géographique, aide aux jeunes à la recherche d'un premier emploi, droits des femmes au travail, travailleurs étrangers, conflits du travail, avec les fiches "PROTECTION SOCIALE, AIDE JURIDIQUE GENERALE, FORMATION"

. Information sur la VIE SOCIALE ET SYNDICALE DE L'ENTREPRISE. Information très générale avec renvois à des adresses.

**CLIENTS** : L'ensemble des travailleurs.

**PARTENAIRES** : . Ministère du Travail, Fédérations syndicales nationales.

**PROBLEMES** : Eviter pour le thème "vie sociale et syndicale" les problèmes possibles de montage en se contentant d'une information très générale avec des renvois aux adresses qui seraient communiquées par les Fédérations nationales.

CONSOMMATION DE BIENS

CONSOMMATION DE BIENS

BIENS NON STANDARD DE CONSOMMATION COURANTE

BIENS STANDARD DE CONSOMMATION COURANTE

BIENS DURABLES

BIENS ET CONSOMMABLES A REGLEMENTATION PARTICULIERE

## CONSOMMATION DE BIENS

- OBJECTIFS** :
- Aide à la rationalisation des choix du consommateur au niveau (selon le cas) de la connaissance des produits, de la sélection des produits et de la sélection de leurs fournisseurs
  - Pour les aspects liés à la protection du consommateur, voir la fiche "AIDE JURIDIQUE GENERALE".

- SÉRVICES RENDUS** :
- Information sur les prix, qualité, aires et points de vente des biens de consommation courante "standard" et "non standard" (voir les fiches correspondantes) ainsi que sur les biens durables.
  - Information sur les biens et consommables à réglementation particulière, les produits et les prix conventionnés.

**CLIENTS** : Le consommateur.

**PARTENAIRES** : Direction de la Concurrence et de la Consommation INC, Associations de Consommateurs.

- PROBLEMES** :
- Problèmes techniques de frontières (de classification des produits dans les groupes "standard", "non-standard" et durables)
  - Montage à prévoir permettant aux pouvoirs publics de suivre et promouvoir, le niveau opérationnel étant du ressort des associations de consommateurs.
  - Problèmes à résoudre relatifs à l'attitude des distributeurs et des producteurs.

BIENS NON STANDARD  
DE CONSOMMATION COURANTE

(produits alimentaires non manufacturés)

OBJECTIFS

: Aide au consommateur pour la sélection de types de produits par aires de ventes (le légume du jour sur tel marché, etc...).

SERVICES RENDUS

: . Fourchettes de prix par types de produits en attirant l'attention sur les prix hors moyenne saisonnière  
. Aires de ventes au sein desquelles un type de produit est diffusé.

CLIENTS

: L'acheteur non complètement décidé sur l'objet de son achat (panier de la ménagère en particulier).

PARTENAIRES

: Direction Départementale de la Concurrence et de la Consommation, INC, Associations de Consommateurs, commerçants.

PROBLEMES

: Données quotidiennes - nécessité de disposer d'équipes volantes de récolte de l'information.

**BIENS STANDARD  
DE CONSOMMATION COURANTE**

(produits manufacturés alimentaires et non alimentaires)

**OBJECTIFS** : Aide au consommateur pour la sélection d'un produit, d'une marque, d'un point de vente.

**SERVICES RENDUS** :  
• Fourchettes par produits et prix par marque sur les points de vente de la localité  
• Comparaison des marques.

Mise en oeuvre : Pour les commerçants volontaires et ayant signé un engagement à cet égard, seraient fournis les prix par marque et par point de vente (pour toutes les marques de chacun des produits, disponibles sur le point de vente). Seraient également fournies les références bibliographiques des tests du produit (assorties de résultats des tests pour certains produits).

**CLIENTS** : L'acheteur à la recherche du meilleur produit et du fournisseur le moins cher.

**PARTENAIRES** : Direction Départementale de la Concurrence et de la Consommation, INC, Associations de Consommateurs, commerçants, producteurs.

**PROBLEMES** : Problème de la définition de la liste des produits.  
Problème de l'attitude des commerçants.

## BIENS DURABLES

(électro-ménager, etc...)

<b>OBJECTIFS</b>	:	Aide à la sélection du produit, de la marque, du modèle.
<b>SERVICES RENDUS</b>	:	<p>1° <u>Information nationale</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Aide au choix du produit et des options (aide à la décision des consommateurs)</li></ul> <p>2° <u>Information locale</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Prix et autres conditions (service après vente, garantie par marque) (avec les options)</li><li>. Points de vente : concessionnaires et agents, distributeurs et agents exclusifs</li><li>. Références bibliographiques ou résultats des tests de produits ;</li><li>. Le marché de l'occasion.</li></ul>
<b>CLIENTS</b>	:	Le consommateur à la recherche d'une optimisation de sa décision
<b>PARTENAIRES</b>	:	Direction de la Concurrence et de la Consommation, INC, associations de consommateurs, distributeurs, producteurs
<b>PROBLEMES</b>	:	- Problèmes de mise à jour de l'information (sources, moyens)

**BIENS ET CONSOMMABLES A  
REGLEMENTATION PARTICULIERE**

Voir aussi les fiches CONSOMMATION DE SERVICES

**OBJECTIFS** : Faire connaître au consommateur les aspects pratiques de la réglementation attachée à tels types de produits ou de fournitures.

**SERVICES RENDUS** : . Pour chaque produit, type ou de produits ou de fourniture, informer sur :

- l'objet règlementé (produits conventionnés ou à prix conventionnés)
- les prix réglementaires
- la réglementation par rapport à l'utilisateur
- les procédures correspondantes (fascicules relatifs aux dispositions concernant l'acquisition de tel ou tel type de bien ; pour certains, aiguillages préliminaires avec renvoi à une adresse).

**CLIENTS** : général.

**PARTENAIRES** : Direction de la concurrence et de la Consommation, INC, Associations de consommateurs, fédérations professionnelles ou services publics (E.D.F., par exemple).  
Voir les fiches CONSOMMATION DE SERVICES.

**PROBLEMES** : - Problèmes techniques de création et de volume des informations : obligation probable d'exhaustivité de l'information pour un secteur donné ; Définition de la portée du système (ira-t-on jusqu'à la description des morceaux conventionnés en boucherie ? etc...).

ACTES ET CADRE DE LA VIE COURANTE

ACTES ET CADRE DE LA VIE COURANTE

INFORMATIONS DE CONSOMMATION COURANTE

STRUCTURES DE PAGES EDITORIALES

CADRE DE VIE

ACTES ET CADRE DE  
LA VIE COURANTE

Ce secteur se distingue du secteur ACTES DE LA VIE ADMINISTRATIVE ET CIVIQUE par le fait que l'information qui y est rattachée est relative à des actes facultatifs et d'une fréquence très aléatoire.

**OBJECTIFS** : L'accès au réseau pourra devenir systématique, correspondre à des "habitudes" et réflexes quotidiens du public (météo, magazines).

**SÉRVICES RENDUS** :

- Informations de "consommation courante" (météo, état des routes, etc...)
- Informations sur le cadre de vie
- Informations de nature éditoriale (horizontale par rapport à d'autres secteurs)
- Informations relatives aux relations du public avec sa banque et son assurance.
- Informations relatives à l'exercice du culte.

**CLIENTS** : général.

**PARTENAIRES** : Ministère de l'environnement et du Cadre de vie, METEOROLOGIE NATIONALE, GENDARMERIE NATIONALE, Editeurs de Presse et de livres, Agences de Presse et de radio-télévision.

**PROBLEMES** : Multiples liens avec les autres secteurs : à délimiter et organiser tant au niveau des montages qu'au niveau technique.

INFORMATIONS DE  
CONSOMMATION COURANTE

OBJECTIFS

: Transmission de l'information, le plus rapidement possible, sous la forme la plus efficace.

SERVICES RENDUS

- : . Météo (en liaison avec l'information relative aux états des routes, itinéraires de circulation)  
. Avis divers : objets et animaux par des personnes à contacter, etc... (voir la fiche relative aux utilisations spécifiques autres du média)  
. Flashs d'actualité  
. Revues de presse

CLIENTS

: général

PARTENAIRES

: Météorologie nationale, gendarmerie nationale, agences de presse et éditeurs de presse (et de radio-télévision).

PROBLEMES

: Un montage à étudier de manière détaillée en ce qui concerne les flashs d'actualité et les revues de presse (promouvoir un système commun correspondant à une structure fédérative ou unique ou complètement libre ? etc...)

## STRUCTURES DE PAGES EDITORIALES

**OBJECTIFS** : Ces pages constitueront des ensembles homogènes et autonomes (horizontaux le cas échéant par rapport aux autres secteurs). L'utilisateur s'y réfèrera comme à un tout, un peu de la même manière qu'il parcourt aujourd'hui son journal habituel.

**SERVICES RENDUS** : . Encyclopédies diverses et bibliographies sectorielles  
. Pages éditoriales proprement dites : Informations du type "magazine" = Mixage d'informations sur l'actualité politique, d'avis et d'annonces de sélection de programmes  
. Monographies à caractère utilitaire (du type "guide du... ") (voir aussi les monographies citées dans les autres secteurs).

**CLIENTS** : Les habitués de telle ou telle édition

**PARTENAIRES** : Editeurs de presse et de livres

**PROBLEMES** : Problème possible de profusion des "éditions particulières" et d'incohérence, à terme, du contenu des sous-ensembles correspondants du réseau. Il semble nécessaire d'étudier la question sous l'angle du choix entre un libéralisme absolument total et un libéralisme quelque peu orienté (en vue d'aider au filtrage qui se fera naturellement par le jeu des systèmes de facturation particuliers et de la loi de marché qui en découlera).

## CADRE DE VIE

Voir aussi les fiches LOISIRS ET ACTIVITES EXTRA-PROFESSIONNELLES, TOURISME, AIDE JURIDIQUE GENERALE

**OBJECTIFS** : Fournir une information relative à la réglementation, aux usages et à la protection concernant l'environnement, le cadre de vie.

**SERVICES RENDUS** :

- "Que faire en cas de..." = nuisances et pollution (bruit, air, eau, paysage)
- Règlements et recommandations relatives à des activités telles que la chasse, la pêche, le camping, etc...
- Règlements et recommandations relatives à la sécurité.

**CLIENTS** : général

**PARTENAIRES** : Ministère de l'environnement et du Cadre de Vie, Gendarmerie Nationale.

**PROBLEMES** : Pas de problèmes particuliers (sinon au niveau technique = liens multiples à prévoir avec plusieurs autres secteurs).

ACTES DE LA VIE ADMINISTRATIVE ET CIVIQUE

ACTES DE LA VIE ADMINISTRATIVE ET CIVIQUE

AIDE JURIDIQUE GENERALE

INFORMATION SUR LES INSTITUTIONS

ACTES DIVERS DE LA VIE ADMINISTRATIVE ET CIVIQUE

SERVICE NATIONAL

FISCALITE

VOTE

ACTES DE LA VIE  
ADMINISTRATIVE ET CIVIQUE

**OBJECTIFS** : Aide du public en tant que citoyen, consommateur, administré, par l'information relative à ses droits, ses obligations, ses possibilités de recours et d'obtention d'une aide juridique

**SERVICES RENDUS** : Comment choisir ?  
Comment faire ?

A ces deux questions, il sera répondu au niveau de l'étude des principales dispositions et des principaux cas, puis l'aiguillage sur une adresse utile. S'y ajoute une description des institutions et des procédures d'obtention d'une aide juridique adéquate dans un certain nombre de cas.

**CLIENTS** : Le citoyen, le consommateur, l'administré.

**PARTENAIRES** : L'administration dans son ensemble avec un rôle particulier pour la Documentation Française.

**PROBLEMES** : L'information de base quand elle est fournie engage l'administration. Elle devra être remise à jour sous le contrôle du service qui en a la responsabilité.

Du point de vue du service rendu, il conviendra pour qu'il soit effectif et ressenti comme tel, que "la couverture thématique" soit la plus large possible, que dans tous les cas, le système puisse "répondre" ne fut-ce qu'en renvoyant à une adresse simple ou à un guide général (hors système).

## AIDE JURIDIQUE GENERALE

**OBJECTIFS** : Aider le citoyen, le consommateur, l'administré à mieux défendre ses droits par le recours aux dispositions prévues par la loi pour sa protection.

**SERVICES RENDUS** :

- . Indiquer les recours et les voies pour y faire appel dans un certain nombre de cas.
- . Donner les procédures , obtention d'une aide juridique dans les cas prévus par les textes.

Pour les deux points cités : niveaux du guide pédagogique renvoyant à une adresse utile avec, pour certains groupes d'adresses, l'indication de la procédure ("Ecrire au médiateur en vous adressant à votre député").

**CLIENTS** : général

**PARTENAIRES** :

- . Doc. Française
- . Direction de la Concurrence et de la Consommation
- . Ministère de la Justice
- . Médiateur.

**PROBLEMES** : Problème technique de couverture par le système de la "Totalité" (autant que possible) des cas et dispositions à prévoir. Un seuil de couverture minimale existe. Il est indispensable de l'atteindre d'emblée dès le lancement de ce volet du système.



**ACTES DIVERS DE LA VIE  
ADMINISTRATIVE ET CIVIQUE**

- "Comment faire pour"... Etat civil, donation, partages, testament, adoption, mariage, hypothèques
  - "Comment faire lorsque"... décès, pompes funèbres, successions.
  - Comment se réunir (groupements non professionnels) : des associations, amicales, leur nature, leurs principes de constitution, etc...
- OBJECTIFS** : • Renseigner le citoyen et l'administré sur ses droits, démarches et obligations dans les diverses situations de la vie familiale et sociale.  
(voir autres fiches pour le Service national, le vote, etc...).

**SERVICES RENDUS** : • Au niveau guide et aiguillage pourra s'ajouter un niveau d'adresses utilitaires.

N.B. : à terme, enregistrement centralisé de demandes d'indications et de formulaires détaillés.

**CLIENTS** : général

**PARTENAIRES** : Documentation Française

**PROBLEMES** : Voir problèmes généraux de ce secteur (fiche "ACTES DE LA VIE ADMINISTRATIVE ET CIVIQUE").

Aller plus loin dans le sens de l'interaction du système nécessitera des études préalables importantes au cas par cas.

## SERVICE NATIONAL

- Recensement, Incorporation, sursis, cas particuliers
- Choix et options
- Contentieux

### OBJECTIFS

: Guide des obligations, des droits et possibilités et des démarches de l'appelé potentiel.

### SERVICES RENDUS

- Information analytique pour le recensement, l'incorporation, le sursis (conditions, formalités, certificats et les cas particuliers -soutiens de famille, etc...)
- Information descriptive avec un renvoi d'adresse pour le choix et options (coopération, etc...)
- Renvoi à des guides et adresses simples pour les cas de contentieux.

### CLIENTS

: l'appelé potentiel

### PARTENAIRES

- Service national (D.N.)
- Coopération technique et Militaire.

### PROBLEMES

: Mêmes observations que pour les autres fiches de ce secteur.

## FISCALITE

- Impôts sur le revenu, impôts locaux
- Redevances particulières
- Abattements fiscaux divers (assurances, SICAV, amélioration de l'habitat etc...)
- Douanes

**OBJECTIFS** :

- Permettre à l'administré de mieux connaître ( et plus aisément) sa situation fiscale dans différents cas de figure.
- Lui permettre de connaître toutes les options offertes à son choix.

**SERVICES RENDUS** :

- Guide fiscal général
- Analyse des cas d'abattement fiscal
- Douanes (française).  
Voire pour certains pays, réglementation régissant les relations douanières de ces pays avec la France, du points de vue de l'utilisateur.

**CLIENTS** : général

**PARTENAIRES** :

- D G I
- Douanes
- (Documentation Française ?)

**PROBLEMES** :  
Mêmes observations que pour les autres fiches de ce secteur.

## VOTE

- Elections présidentielles, législatives, municipales, cantonales (voir aussi description des Institutions).

**OBJECTIFS** : Faciliter au citoyen l'accès à l'information qui lui est utile dans l'exercice de ses devoirs d'électeurs.

**SERVICES RENDUS** :

- Information générale sur chacune des élections
- Informations sur les modalités d'inscription et de vote (type SVP élection)
- Listes électorales et informations sur les candidats
- Résultats
- Sondages
- (Le vote à distance pose des problèmes d'une dimension rendant impossible son organisation à court ou moyen terme).

**CLIENTS** : général.

**PARTENAIRES** :

- Documentation Française
- Ministère de l'Intérieur (et Préfectures)
- Mairies
- Conseil constitutionnel (?)
- Partis politiques pour les informations sur les candidats (?)

**PROBLEMES** :

Une étude des incidences des possibilités du média sur les procédures en cours est indispensable pour le volet "listes électorales et information sur les candidats" ainsi que pour le volet "Résultats". Les possibilités "d'édition en temps réel" de flashes immédiatement avant et immédiatement après le vote (sinon durant le vote) posera certainement pour ces volets des problèmes non simples.

LOISIRS ET ACTIVITES EXTRA PROFESSIONNELLES

LOISIRS ET ACTIVITES EXTRA PROFESSIONNELLES

LES RESEAUX DE LOISIRS EXISTANTS

JEUX COLLECTIFS PUBLICS ET JEUX DE SOCIETE

SPECTACLES DIVERS

LE SPORT

ACTIVITES DOMESTIQUES

ACTIVITES SECONDAIRES SOCIO EDUCATIVES

**LOISIRS ET ACTIVITES  
EXTRA PROFESSIONNELLES**

Voir aussi : Tourisme, Formation, Carrières et Professions.

**OBJECTIFS** : . Faire connaître à l'amateur actif (ou potentiellement actif) les possibilités qui lui sont offertes (aider, par là, au passage de l'amateurisme "passif" à l'amateurisme "actif").  
. L'informer (pratique, pénétration, etc...) afin de l'aider dans certains cas à choisir puis à pratiquer.

**SERVICES RENDUS** : . Fournir aux "organiseurs de loisirs" à but non lucratif un cadre de diffusion de leur information propre  
. Fournir une information pédagogique sur certaines activités (avec les adresses utiles correspondantes)  
. Assurer la liaison avec l'information sur les programmes de loisirs lucratifs  
. La structuration de l'information pourra pour certains secteurs et certains aspect la rendre intéressante indépendamment de son intérêt pour l'adepte actif (en particulier pour le suivi des sports - voir cette fiche).

N.B. : tous les services autres que les Services d'information relèvent d'utiles actions nouvelles du média, spécifiques de ses possibilités(v.animation)

**CLIENTS** : général

**PARTENAIRES** : Collectivités locales, organisateurs de loisirs, associations non professionnelles, associations professionnelles (fabricants et diffuseurs des matériels concernés, par exemple).  
Le niveau local pourra être pris en charge par la municipalité locale pour la gestion d'une partie de l'information et, d'une manière générale,  
: la mise en place d'un système d'adhésion au réseau, ouvert aux organisateurs et fournisseurs de loisirs locaux.

**PROBLEMES**  
Voir fiches particulières.

Problèmes généraux : définition de procédures de mise en commun de l'information

Problème politique de concurrence avec la presse de type "magazines et programmes".

## LES RESEAUX DE LOISIRS EXISTANTS

- Colonies de vacances, maisons familiales, colonies maternelles, Groupes et associations de jeunesse, scouts,.....

### OBJECTIFS

- Faire mieux connaître les réseaux de loisirs
- Aider au choix du public
- Aider à l'optimisation (sans aller jusqu'au traitement de leur utilisation de l'offre, dès le départ)
- Offre des réseaux en métiers d'été (moniteurs de vacances).

### SERVICES RENDUS

- Description des réseaux et de leur caractéristique de leur offre (capacité théorique, équipements, etc...)
- ouvrir pour chacun des réseaux une rubrique d'annonce relative à l'offre (du type " Il nous reste encore 7 places à Villars-de-Lans")
- Ouvrir leur rubrique commune d'annonce d'offre d'emplois d'été.

### CLIENTS

- Membres existants ou potentiels des réseaux.

### PARTENAIRES

- les Associations (autant que possible à un niveau fédératif) qui gèrent ou animent les réseaux.
- Même observation que pour le sport au sujet de l'éventuelle intervention des pouvoirs publics.

### PROBLEMES

- Le financement de départ (incluant l'effort de récolte de l'information).

JEUX COLLECTIFS PUBLICS  
ET JEUX DE SOCIETE

. PMU, LOTO, LOTERIE NATIONALE, JEUX DE SOCIETE DIVERS

**OBJECTIFS** : . Pour le PMU, améliorer le fonctionnement du système (double point de vue du public d'une part et de la gestion du système d'autre part).  
. De manière générale, faciliter l'accès au jeu, donc, aider à sa promotion.

**SERVICES RENDUS** : . PMU : Programmes (ils engagent le PMU), pronostics, résultats, information rétrospective sur les courses et les chevaux.  
. LOTERIE NATIONALE ET LOTO : tirages à venir et résultats.  
. Jeux de Société : adresses des fédérations nationale, locales, activités des cercles, rencontres d'amateurs.

N.B. : voir possibilités propres du média.

**CLIENTS** : Parieurs et joueurs usuels

**PARTENAIRES** : PMU, Sociétés de courses (pour l'information rétrospective), Loto et Loterie Nationale, cercles et fédérations.

**PROBLEMES** : . Concurrence de la presse pour les pronostics du PMU  
. Peu de problèmes, par ailleurs, pour le volet des jeux collectifs  
. Pour le volet jeux de Société, mêmes problèmes d'organisation que pour la fiche "SPORTS" et la fiche "RESEAUX DE LOISIRS".

## SPECTACLES DIVERS

. Locaux, régionaux, nationaux, internationaux

(voir aussi Tourisme, sports).

**OBJECTIFS** : . Faciliter au public l'accès aux spectacles existants

. Lui fournir une information utilitaire, mais également de type "magazine" sur les vedettes, les salles, les manifestations : faire en sorte que la consultation du système constitue un "complément au spectacle lui-même pour qui s'y intéresse de près".

**SERVICES RENDUS** : . Programmes, horaires, prix des spectacles, concerts et expositions ; organisation annexe (logement prévu dans le cadre de festivals, par exemple).  
. Information "culturelle" (gratuite) et utilitaire (en vue du choix) sur les vedettes, le spectacle, les troupes, etc...

N.B. : réservation.

**CLIENTS** : général

**PARTENAIRES** : . lien de la culture pour les spectacles nationaux  
. cadre ouvert pour les autres.

**PROBLEMES** : Concurrence avec la presse spécialisée : collaboration peut être à installer avec elle.

## LE SPORT

Voir aussi : Divertissements, spectacles et programmes

**OBJECTIFS** :

- . Mieux faire connaître le monde du sport
- . Faciliter l'accès à la pratique du sport

**SERVICES RENDUS** :

- . Offrir à l'amateur non pratiquant une information du type "magazine", "encyclopédique" ou pratique (suivi local, nationale, international, programmes et résultats des compétitions, organisation de l'accès, vedettes, pénétration...)
- . Fournir à l'amateur pratiquant ou candidat à la pratique d'un sport, une information relative à :
  - l'apprentissage, la pratique normale du sport et sa pratique en compétition
  - lien à prévoir avec le fichier d'équipements collectifs (voir "EQUIPEMENTS ET SERVICES COLLECTIFS").

N.B. : Un système de réservation de places aurait là davantage de chances de voir le jour sans grands problèmes politiques, que dans le monde du spectacle et de la musique (?).

**CLIENTS** général

**PARTENAIRES** : Ministère de La Jeunesse et des Sports, les Fédérations, les Associations sportives.

Les pouvoirs publics pourraient jouer un rôle au niveau de la création d'un modèle commun de récolte et de fourniture de l'information ainsi qu'au niveau de la couverture thématique du système - au niveau du système d'accès enfin.

**PROBLEMES** :

Le financement au départ( incluant l'effort de récolte de l'information).

## ACTIVITES DOMESTIQUES

- . Bricolage (menuiserie, plomberie, etc...)
- . Activités d'intérieur : travaux d'aiguilles, jardinage, etc...)
- . Informations relatives aux animaux domestiques (élevage, etc...).

**OBJECTIFS** : . Mettre à la disposition du public, à un faible coût, l'information pratique nécessaire dans la vie de tous les jours

- . Pour les activités non traitées dans le détail dans "Loisirs et activités extraprofessionnelles", donner un renvoi aux principales adresses avec comme objectif la maîtrise de la cohérence de l'accès global.

**SERVICES RENDUS** : . Pour un certain nombre d'activités : fournir une information encyclopédique du type "le guide du parfait...".

- . Pour les autres, se contenter d'un aiguillage vers l'information contenue dans "les pages jaunes" (adresses de fournisseurs).

**CLIENTS** : la ménagère, "l'amateur du...." (préoccupation plus utilitaire que celle des fiches "loisirs et activités extra-professionnelles).

**PARTENAIRES** : . Editeurs d'encyclopédies pratiques ou de monographies (pour les pouvoirs publics = susciter - promouvoir seulement)

- . Pages jaunes

(montage du type "coédition envisageable, pour certaines activités, avec la Documentation Française de Beaubourg, etc...)

**PROBLEMES** : . pas d'action spécifique : pas de problème particulier à court terme, sauf si l'on envisage un système de coédition général, auquel cas le système d'accès serait à concevoir, la responsabilité de ce système à définir en même temps que l'ensemble des modalités du montage.

ACTIVITES SECONDAIRES  
SOCIO EDUCATIVES

Voir aussi : Formation

**OBJECTIFS** : . Fournir une information à la fois encyclopédique et pratique sur les activités non professionnelles (la guitare, etc...)  
. Définition d'un cadre d'accueil de l'information en provenance, soit des pouvoirs publics, soit d'associations, diverses.

**SERVICES RENDUS** : sur  
. l'objet de l'activité  
. sur l'état de sa "pénétration", ses célébrations, etc... (locales, nationales, internationales), ses vedettes (?)  
. son apprentissage et son exercice (local, national, international)

N.B. : voir activités du type "club" dans animation.

**CLIENTS** : "amateurs" d'une activité, réels ou potentiels, réguliers ou épisodiques.

**PARTENAIRES** : Pouvoirs publics, collectivités locales, associations non professionnelles, associations professionnelles (service ouvert d'adhésion au réseau).

**PROBLEMES** : Lancement du Service. Prévision et maîtrise des volumes, avec, en amont : problèmes relatifs à l'adhésion, à la déontologie, à la facturation.

SANTE - SOCIAL

SANTE - SOCIAL

INFORMATIONS UTILITAIRES SUR LE DISPOSITIF SANITAIRE ET SOCIAL

INFORMATIONS SUR LA PROTECTION SANITAIRE ET SOCIALE

INFORMATIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA SANTE ET AU DOMAINE SOCIAL

## SANTE - SOCIAL

**OBJECTIFS** : . Aide à l'accès aux services d'assistance sanitaire et sociale, par un prolongement des réseaux humains existants ou en cours de développement.

. Education sanitaire et sociale par une aide à la promotion d'une information à caractère pédagogique correspondant aux priorités des Pouvoirs publics de ce point de vue.

**SERVICES RENDUS** : . Informations utilitaires sur le dispositif sanitaire et social

- . Informations sur la protection sanitaire et sociale
- . Informations spécifiques relatives à la santé ou au domaine social.
- . systèmes transactionnels permettant des échanges de messages administratifs ou sanitaires (prise de rendez-vous...). De tels services, de par l'impact important qu'ils pourraient avoir sur les relations administration-utilisateurs, semblent socialement essentiels.

**CLIENTS** : général

**PARTENAIRES** : . Ministère de la Santé et de la Famille et organismes sous-tutelle.

**PROBLEMES** : Exception faite pour les systèmes transactionnels, les problèmes propres à chacune des familles d'information envisagées sont traitées dans les fiches qui suivent. De manière très succincte, il est possible de dire :

- a) que le domaine sanitaire recèle un grand nombre de problèmes liés à la responsabilité médicale ainsi qu'à l'organisation des professions médicales et paramédicales rendant difficile une action importante.
- b) que le domaine de la protection sociale est susceptible de faire l'objet quant à lui de traitements correspondant, tout à la fois à des services importants au public, à la mission des pouvoirs publics dans ce domaine, à leur volonté actuelle, enfin, d'agir sur le secteur social (dans le sens de la rationalisation des services existants et dans celui de leur amélioration dans le même temps).

.../...

.../...

c) que dans ce secteur plus que dans tout autre encore, il convient d'être attentif au risque que l'automatisation dans la fourniture de l'information soit perçue comme un facteur de "déshumanisation" de la société; de désagrégation du tissu social : les réseaux à mettre en place devront prolonger les réseaux humains, rendre ces derniers plus efficaces, mais en aucun cas ne tenter de s'y substituer fondamentalement.

d) que les systèmes transactionnels semblent irréalisables dans l'immédiat, malgré leur intérêt. Par conséquent, aucune fiche n'a été créée sur ce domaine.

INFORMATIONS UTILITAIRES SUR LE  
DISPOSITIF SANITAIRE ET SOCIAL

OBJECTIFS

: Faciliter l'accès aux aides et services disponibles dans le domaine de l'Action sociale, de la Sécurité Sociale et des Hôpitaux.

SERVICES RENDUS

- : . Répertoires simples (niveau régional ou national)
- . Répertoires structurés : pourvus d'informations utilitaires permettant d'accéder à des séries d'adresses répondant à quelques grands critères. L'information de niveau régional ou local serait beaucoup plus détaillée que dans les répertoires simples (heures d'ouvertures des guichets, de fonctionnement des services, etc...).

CLIENTS

: Personne "qui sait ce qu'il faut faire", mais à qui manque "l'adresse".

PARTENAIRES

: Ministère de la Santé (Direction de l'A.S., de la S.S., des H., DOMI, Direction des médicaments).

PROBLEMES

: - Pas de problèmes politiques en ce qui concerne les listes d'établissements hospitaliers : l'information existe, fournie par les établissements eux-mêmes, dans le cadre de deux enquêtes permanentes du Ministère (Etablissements publics, Etablissements privés), Problèmes techniques de délais de mise à jour (et, à un degré moindre, de fiabilité).

- Pour les organismes de Sécurité Sociale, les listes seront fournies au niveau de chacune des branches, l'adresse pouvant être assortie des horaires, sur le modèle des "permanences administratives de la CAF - RP" ("Guide de l'Allocataire CAF - RP).

- Pour les autres établissements, l'information existe au sein des DDASS (en attendant le fichier national FINESS en cours de constitution).

.../...

- Peu de problèmes techniques à court terme, au niveau d'actions locales ou régionales.

- A moyen et long terme, problème technique de l'articulation des fichiers partiels mis en place : obligation dès la conception de départ, tout en préservant le caractère pragmatique des premières constructions, de prévoir l'extension géographique ultérieure du système - Analyse relative à l'utilisation future de FINESS (Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux) et des outils automatiques de constitution de pages d'écran, à partir des fichiers informatisés détenus par le Ministère.

- En ce qui concerne, enfin, les listes nominatives de praticiens : elles posent des problèmes politiques délicats rendant leur mise sur le réseau inenvisageable pour l'instant. (Loi informatique et liberté). Les listes locales de médecins de garde sont toutefois disponibles.

INFORMATIONS SUR LA PROTECTION  
SANITAIRE ET SOCIALE

**OBJECTIFS** : Information du public sur ses droits, obligations et démarches vis-à-vis de l'action sociale, la Protection maternelle et infantile, la Sécurité Sociale, l'Hospitalisation publique et privée, les assurances et mutuelles et divers aspects relevant de l'hygiène collective.

**SERVICES RENDUS** : En ce qui concerne la Protection Sanitaire et Sociale, l'information se situera au niveau de l'aiguillage général. Dans quelques cas, seulement, l'information de base sera disponible sur le réseau. Dans les autres, une "analyse préliminaire du cas" (du type "guide de l'allocataire"... ) permettra d'optimiser le cheminement dans l'arborescence, cette dernière aboutissant à une information de type "adresse" (assortie ou non d'informations utilitaires) (voir la fiche INFORMATION SUR LE DISPOSITIF SANITAIRE ET SOCIAL).

Pour ce qui est de l'hygiène collective, l'information pourra figurer dans le réseau : vaccins internationaux, déclarations obligatoires, règles d'hygiène collectif, etc...

**CLIENTS** : général

**PARTENAIRES** : Ministère de la Santé et organismes sous-tutelle.

**PROBLEMES** :

Dans le domaine de l'action sociale : deux ensembles d'aides sont envisageables : l'aide aux handicapés et l'aide aux personnes âgées. Les autres formes d'aides sont accordées au cas par cas et sont trop personnalisées pour être traitées sur le réseau.

L'information sur les droits des handicapés pourra figurer complètement dans le système (structure et volume maîtrisables).

Pour les personnes âgées, un besoin important existe en ce qui concerne l'information relative à la liquidation des droits à la retraite. Ce volet pourra être traité au niveau d'un guide réalisant un aiguillage général et assorti des adresses utilitaires correspondantes.

.../...

.../...

Dans le domaine hospitalier : Le niveau "utilitaire structuré" pourra être particulièrement développé (au niveau de la description des services et peut-être de certaines catégories d'équipements). Une information sur les modalités pratiques d'hospitalisation (aspects administratifs, transport), pourra être fournie. Aucun aiguillage de caractère médical ne peut, toutefois, être envisagé (prérogative du corps médical pour l'orientation générale ; mission des SAMU pour les admissions d'urgence - voir la fiche "INFORMATIONS SANITAIRES").

Pour la Sécurité sociale : Une information générale devrait pouvoir être mise sans difficulté sur le réseau, au niveau de chacune des branches. Elle correspondrait à l'esprit des brochures et dépliants "SECURITE SOCIALE A VOTRE SERVICE" (CPCAM), "LE GUIDE DE L'ALLOCATAIRE" (CAF-RP), LES RETRAITES VIEILLESSE (CNAV-TS).

La complexité de la réglementation ne permet de ne traiter l'information qu'au niveau de l'aiguillage, avec un renvoi à une adresse.

Pour les assurances et mutuelles, une information d'ensemble succincte renverrait à des adresses simples ou structurées (adresses seules pour les Caisses de Retraite complémentaires).

INFORMATIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA  
SANTÉ ET AU DOMAINE SOCIAL

**OBJECTIFS** : Objectifs d'éducation sanitaire.

**SERVICES RENDUS** :  
• Diffusion de prescriptions générales (soins dentaires, vaccins antigrippaux, médicaments en général, etc...)  
• Exploitation du média dans le cadre de certaines campagnes sanitaires.

Diffusion de quelques guides particuliers regroupant selon une préoccupation particulière l'ensemble des informations intéressantes ("guide de la femme enceinte", par exemple).

**CLIENTS** : général.

**PARTENAIRES** : Ministère (D G S)

**PROBLEMES** : . Un grand nombre de systèmes d'information sont, à priori, envisageables, mais posent, en réalité, à y regarder de près, des problèmes rendant leur concrétisation, soit inopportune, soit soumise à la nécessité d'une analyse préalable très complète :

**URGENCES** : A exclure (Service d'appel du 15 en cours qui y répond : nécessité d'un contact humain ; Prérogatives du Corps Médical ; Responsabilité du médecin et du premier contact).

.../...

.../...

REGIMES PARTICULIERS : (Diabétiques, cardiaques, etc...). Etude préalable approfondie à conduire : problème technique de frontière avec le niveau thérapeutique. Problème politique important de responsabilité médicale.

INFORMATION SUR LES MEDICAMENTS : Elle passe, pour l'instant, par le médecin ( via le représentant médical) et est règlementée. Toute modification des circuits actuels poserait des problèmes importants à étudier de près au niveau du Corps médical, des Laboratoires pharmaceutiques et des orientations politiques du Ministère en matière d'information sur les médicaments.

GLOSSAIRES MEDICAUX : (des maladies : voir, ci-dessus, "Régimes particuliers").

PRESTATIONS SPECIFIQUES  
AU MEDIA

PRESTATIONS SPECIFIQUES  
AU MEDIA

OBJECTIFS

: Utiliser les possibilités spécifiques du média dans le cadre d'actions nouvelles d'animation sociale

SERVICES RENDUS

- :
- Jeux en réel
  - Animation nouvelle de groupes à structure traditionnelle : messages internes 1 à n, n à 1 et n à n
  - Animations nouvelles du type : "invitation à ...." (clubs d'existence fugitive)
  - Jeux en différé
  - Vente à la criée et "vente aux enchères"
  - Consultations internes à des associations, groupements, etc...
  - Sondages

CLIENTS

:

PARTENAIRES

:

PROBLEMES

:

Chacune des prestations citées devra faire l'objet d'une étude de faisabilité et d'opportunité ainsi que d'un montage particulier.