

# pour une Europe innovante



paroles d'élus

tome 4

“  
*Paroles d'élus* est une contribution concrète à l'objectif européen d'améliorer la cohésion territoriale pour un développement équilibré et harmonieux grâce à de meilleurs accès aux infrastructures et services essentiels, et à une meilleure coordination et coopération entre les régions.”



José Manuel Barroso,  
président de la Commission européenne

Les réseaux de communications sont le système nerveux de nos sociétés. Ce sont les leviers de la vie moderne, multipliant à l'infini les opportunités et la richesse des échanges entre les citoyens, élargissant le champ d'action des entreprises. Ils permettent aux autorités publiques d'améliorer le nombre et la qualité des services offerts, les rendant plus efficaces et plus proches des citoyens.

Ce n'est que récemment que les Technologies de l'information et de la communication (TIC) ont porté leurs fruits dans les communautés rurales, isolées ou les régions défavorisées qui étaient menacées par l'exode rural et la délocalisation des entreprises. Le fossé numérique existe pourtant encore dans certaines zones

rurales où les réseaux à haut débit sont moins accessibles que dans des zones urbaines. Il n'est donc pas surprenant que les pouvoirs publics y aient multiplié leurs efforts pour faciliter l'accès aux nouvelles TIC, exploitant leur potentiel pour améliorer la productivité, la cohésion sociale et le développement économique de ces territoires.

La compilation par France Télécom des initiatives innovantes des autorités locales dans *Paroles d'élus* est une contribution concrète et tangible à cet ambitieux travail.

Je salue tout particulièrement l'effort fait dans ce quatrième tome pour sélectionner une vingtaine de témoignages européens tirés des meilleurs projets pour la diffusion des bonnes

pratiques en matière d'innovation par les TIC et la construction de partenariats entre les acteurs locaux et régionaux en Europe.

Sa place est toute trouvée au sein de l'initiative de la Commission d'établir un portail européen du haut débit – [www.boadband-europe.eu](http://www.boadband-europe.eu) – qui vise à promouvoir le dialogue entre les acteurs locaux et l'industrie des TIC pour combler le fossé numérique. C'est aussi une contribution concrète à l'objectif européen d'améliorer la cohésion territoriale pour un développement équilibré et harmonieux grâce à de meilleurs accès aux infrastructures et services essentiels, et à une meilleure coordination et coopération entre les régions.

## **Préfaces**

J.M. Barroso, J. Péliissard, D. Nouaille, M. Destot, M. Malvy, B. Bourg-Broc, D. Lombard

**2**

## **Développement économique**

**20**

## **Gestion interne de la collectivité**

**50**

## **Santé et social**

**74**

## **Services au public**

**100**

## **Tourisme et culture**

**176**

## **Éducation**

**206**

## **Pour aller plus loin**

F. Durand-Tornare, O. Julienne, Y. Krattinger, A. Loechel, B. Retailleau, P. Subra, F. Thomas

**242**

# Plus de 100 initiatives en France...



## 22 Développement économique

- 24 Un ambassadeur économique en ligne Vichy
- 26 Wifi maillé, une première dans une ZAE Territoire de Belfort
- 28 Facilitateur de business CCI Val d'Oise-Yvelines
- 30 Le premier télécentre du Cantal CG Cantal
- 32 La vitrine multimédia de l'économie du territoire Nantes
- 34 Un portail pour l'emploi du territoire CA Troyes
- 36 Gertrude... et le réseau urbain devient fluide Bordeaux
- 38 Pour un stationnement intelligent Vence
- 40 Mon bus scolaire à l'heure numérique Pays de Sault
- RETOUR SUR
- 42 Paris La Cantine, Numerica-Montbéliard

## 52 Gestion interne de la collectivité

- 54 Multiplier les usages grâce à la ToIP Auch
- 56 La performance par la téléphonie sur IP Cholet
- 58 Allo, l'IP ! Rennes
- 60 IntraVal : le lien intercommunal Val de Vienne
- 62 Un SIG mutualisé pour une efficacité optimisée St-Nazaire
- 64 Une Boucle locale radio mutualisée Yerres
- 66 Le stationnement durable Le Havre
- 68 Sécurité au travail : une commune s'engage Saint-Avé
- 70 Libérez puces et fichiers ! Morteau
- 72 Mieux collaborer à distance Haute-Corse

## 76 Santé et social

- 78 Télémédecins de campagne Arzacq-Arraziguet
- 80 Pour le sang les SMS ont le don ! Martinique
- 82 Géolocalisation pour premiers soins Saône-et-Loire
- 84 Le guide social Martigues
- 86 La communication au service de la santé Saint-Blancard
- 88 Téléphone solidaire Eure
- 90 Vieillir dignement avec Columba Loir-et-Cher
- 92 Mon hôpital sous très haut débit Haute-Saône
- 94 Ange-gardien pour malades d'Alzheimer Vierzion
- 96 Vikman un réseau régional de télésanté Basse-Normandie
- RETOUR SUR
- 98 Guéret Saint-Vaury

## 102 Services au public

- 104 Saint-Cyr TV est en ligne Saint-Cyr-sur-Loire
- 106 L'e-débat alimente l'éolienne... Atrébatie
- 108 Une Web TV simple et efficace Créon
- 110 Saut (de puce) technologique Lomme
- 112 Marseille a la fibre ! Marseille
- 114 Le ticket dans le mobile Rennes Métropole
- 116 Les yeux dans les yeux Montagnes du Haut-Forez
- 118 Liberté, égalité, Wifi(nité)... Feilluns
- 120 Des points d'accueil pour citoyens en ligne La Possession
- 122 Et la lumière (numérique) fut... Morbihan
- 124 Maintenir le service public à la campagne Gourin

- 126 L'urbanisme en quelques clics Issy-les-Moulineaux
- 128 De l'ombre au haut débit Loir-et-Cher
- 130 Justice et proximité Sceaux
- 132 Le scénario de la ville en 3D Cannes
- 134 Websourd en ville Lorient
- 136 Chacun a son mot à dire ! Bras-sur-Meuse
- 138 Sésame municipal ouvre-toi ! Aulnoy-lez-Valenciennes
- 140 Un lieu des services publics Rouffach
- 142 Un PLU accessible simplement Franqueville Saint-Pierre
- 144 Prévenir l'inondation La Redorte
- 146 Ville tranquille sous vidéo Saint-Pierre de La Réunion
- 148 Alerte efficace aux crues La Châtre
- 150 La solution qui n'oublie personne Oise
- 152 Rénovation sous surveillance OPDHLM 92

- RETOUR SUR
- 154 Chambly, Saint-Junien, Kingersheim, Le Port, Cagnes

## 176 Tourisme et culture

- 178 Visites de territoires sonores en podcast Crozon
- 180 Dans les pas de Diderot Langres
- 182 Ma mairie sur « second life » Lannemezan
- 184 Quand la musique est bonne Toulouse
- 186 Des webcams au château Versailles
- 188 Le Wifi se joue des montagnes Mérens
- 190 Patrimoine culturel pour tous ! Arles
- 192 Livres en ligne Maxéville
- 194 Tout le patrimoine dans un musée en ligne Royan
- 196 Tout savoir en un clic Canéjan
- 198 Au musée l'interactivité fait rêver... Nord Pas-de-Calais

## 206 Éducation

- 208 Pour une communauté d'e-éducation Lure-Vançon-Durance
- 210 Des arobases pour la fraternité Grand Alès
- 212 Rendez-vous à l'i-café L'Isle-d'Abeau
- 214 Solidarité et nouvelles technologies Bezons
- 216 Jeune démocratie en blog Guérande
- 218 Apprendre autrement avec des podcasts Bras-Panon
- 220 En direct avec mon correspondant allemand Cenon
- 222 Démarches en ligne pour les familles Montlouis-sur-Loire
- 224 L'école n'a plus de secrets pour les parents Vervins
- 226 De la cyberbase à la cybergarderie Aubazine
- 228 Je joue tu tries... Pays Fouesnantais
- 230 Alerter les parents à bon escient La Grand'Combe
- 232 L'apprentissage mobile, c'est la classe ! Levallois
- RETOUR SUR
- 234 Élancourt, Ordina 13, Savoie

## 242 Pour aller plus loin

- 246 L'Ardèche accueille un Cent Saint-Julien en Saint-Alban

## Développement économique

- 46 Ouvrir son commerce en un clic Amsterdam / Pays-Bas
- 48 Une agence pour l'emploi à toute heure ! Podlachie / Pologne
- 50 Le haut débit pour désenclaver le territoire Zabla Wola et Osieck / Pologne

## Gestion interne de la collectivité

- 74 Objectif zéro papier Àgueda / Portugal

## Santé et social

- 100 Télégestion médicale à domicile Trikala / Grèce

## Services au public

- 164 De l'e-participation démocratique Ebreichsdorf / Autriche
- 166 "The wwworld belongs to everyone" Kortrijk / Belgique
- 168 Portes ouvertes sur la gestion communale Espoo / Finlande
- 170 L'e-démocratie au service de la Città Monopoli / Italie
- 172 Optimiser avec la géolocalisation Malopolska / Pologne
- 174 Le surf en Wifi Maurice

## Tourisme et culture

- 200 Devoir d'e-mémoire Varsovie / Pologne
- 202 Un portail pour le patrimoine culturel lituanien Lituanie
- 204 De la convivialité recréée grâce au multimédia Horny / Slovaquie

## Éducation

- 240 Antisèches pour étudiants malins Salamanca / Espagne

## Pour aller plus loin

- 248 Les TIC au secours de la désertification Soria / Espagne
- 250 Citilab, un territoire de la connaissance Cornellà / Espagne

# ...et ailleurs



# Préfaces

J. Péliissard, D. Nouaille, M. Destot, M. Malvy, B. Bourg-Broc, D. Lombard



“  
Le risque d’une modernisation à deux vitesses et d’un nouveau déséquilibre entre les territoires demeure élevé. C’est donc un chantier important de cette nouvelle mandature dans lequel l’Association des maires de France continuera à s’impliquer de tout son poids.”

Jacques Pélissard,  
maire de Lons-le-Saunier, député du Jura,  
président de l’Association des maires de France

Il est maintenant acquis que les technologies de l’information et de la communication représentent un élément structurant de l’action des collectivités locales. Elles apportent de nouvelles opportunités ou modalités de services dans de multiples domaines de compétences : éducation, santé, relations avec les usagers, développement économique... Cela se traduit par des déclinaisons multiples : e-administration, e-gouvernance, e-démocratie. Pour les territoires en difficulté, les technologies de l’information et de la communication apparaissent parfois comme un recours possible, susceptible d’ouvrir de nouvelles pistes de développement. Pour tous, elles constituent une réponse efficace à la demande sociale et culturelle croissante des citoyens, qui deviennent exigeants dans leurs relations administratives ou marchandes. Comme en témoigne cet ouvrage, de nombreuses communes se sont approprié ces technologies de l’information et de la communication et se sont enga-

gées dans des projets ambitieux, démontrant chaque jour davantage leur dynamisme et leur capacité à innover. Cela a été rendu possible grâce aux efforts conjugués de l’État, des collectivités locales et des opérateurs qui ont permis de rattraper le retard que la France avait pris en matière de développement numérique. La dimension européenne de ce nouvel opus permet d’ailleurs de le vérifier. Aujourd’hui, la demande continue d’augmentation des débits, l’accès au très haut débit et le développement de la mobilité constituent de nouveaux enjeux auxquels les collectivités vont être confrontées. Or il reste encore de nombreuses communes qui n’ont pas la capacité humaine, financière et matérielle d’y répondre. Le risque d’une modernisation à deux vitesses et d’un nouveau déséquilibre entre les territoires demeure élevé. C’est donc un chantier important de cette nouvelle mandature dans lequel l’Association des maires de France continuera à s’impliquer de tout son poids.



“  
Tout ce qui concourra à réduire ou optimiser les déplacements et la consommation de fluides nous permettra de faire un pas un avant. Dématérialisation, géolocalisation, matériels « communicants » et bâtiments « intelligents » constituent pour la sphère publique une clef précieuse, pleine de potentialités, dans la course qui s’ouvre aux économies de carbone et de moyens.”

Daniel Nouaille,  
vice-président de l’Assemblée des communautés de France,  
en charge des technologies de l’information et de la communication

Deux contraintes majeures pèsent sur les équipes intercommunales entrées en fonction au printemps dernier : une exigence de maîtrise de la dépense publique et l’intégration progressive de process liés au développement durable du fait de la prochaine traduction législative des conclusions du Grenelle de l’environnement. Efficience administrative et rigueur budgétaire d’un côté, investissements écologiques et lourdes mises aux normes de l’autre, telles sont désormais les données de l’équation complexe à résoudre pour tout projet public ! C’est une certitude, les réseaux, les solutions matérielles et logicielles développés à marche forcée par les opérateurs, les collectivités et les industriels au cours du précédent mandat nous seront de la plus grande utilité pour contribuer à relever ce défi. Tout ce qui concourra à réduire ou optimiser les déplacements et la consommation de fluides nous permettra de faire un pas un avant. Dématérialisation, géolocalisation, matériels “communicants” et bâtiments

“intelligents” constituent pour la sphère publique une clef précieuse, pleine de potentialités, dans la course qui s’ouvre aux économies de carbone et de moyens. Cet ouvrage, quatrième concrétisation d’un partenariat initié par France Télécom Orange avec les représentants du monde local, nous présente une nouvelle fois une vision large et actualisée du domaine des possibles que nous offrent les technologies de l’information et de la communication. Je tiens à saluer ici son ouverture aux expérimentations et initiatives de nos voisins européens, car face à ce qu’il faut bien appréhender comme un changement radical de modèle économique, comparable à ce que fut la révolution industrielle, l’échange d’expériences, l’appel tous azimuts à l’intelligence collective s’imposent d’évidence.



“ Comment gérer la transition entre « le papier » et le numérique ? Comment gagner la confiance des citoyens face aux menaces que représentent certaines technologies pour la vie privée ? Comment faire en sorte de ne laisser personne à l'écart de la révolution technologique ? ”

**Michel Destot,**  
maire de Grenoble, député de l'Isère,  
président de l'Association des maires des grandes villes de France

Les technologies de l'information et de la communication sont une chance pour les grandes métropoles que l'Association des maires des grandes villes de France représente. Une chance pour répondre aux enjeux du XXI<sup>e</sup> siècle : concilier services publics et développement durable, répondre aux besoins de mobilité des citoyens, moderniser notre système éducatif, valoriser et faire vivre un patrimoine... Une chance également pour rénover en profondeur la relation entre les élus et les citoyens et pour moderniser le fonctionnement interne de nos administrations.

Partout en Europe, si les élus partagent les mêmes attentes, ils se posent les mêmes questions : face à la diversité des solutions, quelles sont les technologies les plus prometteuses ? Comment gérer la transition entre “le papier” et le numérique ? Comment gagner la confiance des citoyens face aux menaces que représentent certaines technologies pour

la vie privée ? Comment faire en sorte de ne laisser personne à l'écart de la révolution technologique ?

Il était donc naturel que pour sa quatrième édition, dans un contexte où la France exerce la présidence de l'Union européenne, l'ouvrage *Paroles d'élus* retienne une approche européenne. À bien des égards, cet ouvrage, proposé par France Télécom Orange, prolonge et complète les réflexions menées par l'Association des maires des grandes villes de France sur la dématérialisation des procédures administratives, l'utilisation des systèmes d'information géographique, le recours aux cartes à puce dans les services publics, la mobilité ou encore l'arrivée du très haut débit. Grâce à cet ouvrage, les élus trouveront des expériences intéressantes et, je l'espère, pourront nouer des contacts avec d'autres collectivités, génératrices de projets européens fédérateurs et innovants.



“ Dans un contexte de concentration des moyens et des équipements, les maires de petites villes ne déposent pas les armes. Ils savent s'appuyer sur ces outils novateurs pour développer des activités d'intérêt général, au plus près des besoins des usagers, et bien souvent à moindre coût pour la collectivité. ”

**Martin Malvy,**  
ancien ministre, président du conseil régional Midi-Pyrénées,  
président de l'Association des petites villes de France

Est-il besoin de le rappeler, les technologies de l'information et de la communication sont un levier d'action territoriale désormais incontournable. De longue date, les élus des petites villes ont su l'intégrer. Ils se sont emparés des TIC pour optimiser et diversifier leurs politiques locales.

Aujourd'hui, dans un contexte de concentration des moyens et des équipements, les maires de petites villes ne rendent pas les armes. Ils savent s'appuyer sur ces outils novateurs pour développer des activités d'intérêt général, au plus près des besoins des usagers, et bien souvent à moindre coût pour la collectivité, grâce notamment aux solutions conçues par France Télécom Orange. Face aux risques d'enclavement des territoires et d'inégalités entre les populations, les décideurs locaux répondent ainsi par l'interposition du lien technologique. Et donc, par le maintien du lien social et le développement de nouvelles solidarités.

Il est heureux de constater que nos homologues européens, maires de communes à dimension humaine et aux moyens modestes, ont su développer le même rapport aux TIC. Ce quatrième volume de *Paroles d'élus* en offre la démonstration. Face à des problématiques souvent proches des nôtres, nos voisins ont mis en œuvre des solutions similaires. Voilà qui corrobore la thèse de la pertinence de ces outils !

À travers la lecture de ce recueil de bonnes pratiques, je souhaite que chacun puisse apprécier la capacité des élus de petites villes à aménager la gestion de leurs collectivités en fonction des défis et mutations de notre siècle. Je forme également le vœu que les expériences présentées dans ces pages surprennent, interpellent, et peut-être, séduisent. Que chacun se sente libre de s'inspirer de ces initiatives, de les reproduire ou encore de les adapter aux besoins de son territoire.





**Bruno Bourg-Broc,**  
maire de Châlons-en-Champagne,  
président de la Fédération des maires des villes moyennes

“Faciliter la vie quotidienne, améliorer l'efficacité des services publics, renforcer l'attractivité des territoires... les TIC ne sont pas un remède miracle mais apportent des solutions concrètes et incontestables.”

Face au double objectif qui s'impose aux collectivités de qualité de services et de maîtrise des dépenses, les TIC sont des facteurs d'innovation, de simplification des démarches, d'amélioration du service rendu aux usagers et de réduction des délais. Facteurs de modernisation de l'administration territoriale, ces technologies sont un outil de mobilisation interne qui conduit les agents à construire de nouvelles relations avec les usagers plus que jamais placés au centre des services publics. Mais l'erreur serait de considérer ces technologies comme une fin en soi, car c'est le développement d'usages qui constitue un levier pour nos territoires, dès lors que ces usages facilitent la vie de nos concitoyens et qu'ils améliorent l'attractivité de nos territoires.

À travers l'ouvrage *Paroles d'élus*, auquel la FMM s'associe pour la deuxième fois aux côtés de France Télécom Orange, le lecteur prend la mesure de l'apport des TIC pour les collectivités locales dans la conception et la mise en

œuvre de leurs politiques publiques et actions sectorielles. Mais l'apport des TIC ne s'arrête pas là, elles régénèrent la démocratie locale. Elles permettent à la fois de mieux répondre aux exigences croissantes des citoyens, de renouveler les relations citoyens-élus en favorisant de nouvelles formes d'interactivité et de proximité, et en facilitant la participation des habitants à la vie locale. L'utilisation des TIC par nos collectivités n'est pas en rupture avec les procédures traditionnelles d'information et de concertation, elles ne s'y substituent pas non plus, mais elles les complètent et les prolongent.

Faciliter la vie quotidienne, améliorer l'efficacité des services publics, renforcer l'attractivité des territoires... les TIC ne sont pas un remède miracle mais apportent des solutions concrètes et incontestables. Personne ne saurait remettre en cause les dynamiques engagées par les élus qui, conscients des avantages du numérique, savent aussi combien il est important de préserver proximité et lien social.



**Didier Lombard,**  
président directeur général  
de France Télécom Orange

“Il n'y a plus aujourd'hui de Français, d'Allemands, d'Espagnols, d'Anglais même, quoi qu'on en dise ; il n'y a que des Européens” constatait Jean-Jacques Rousseau, dès 1771. Avec ce tome 4 de nos *Paroles d'élus*, nous faisons écho au philosophe des Lumières. Plus que dans les tomes précédents, nous sortons de nos frontières pour aller à la rencontre d'innovations, de services et d'usages sur tous les territoires européens. Nous donnons à ces paroles d'élus une autre dimension. La présidence de l'Union européenne par la France, tout comme la progression des activités du Groupe à l'international – sous sa marque Orange – qui représentent aujourd'hui 50 % de nos activités, nous incitent à le faire. Ce nouvel ouvrage nous montre bien que – des rives de la Méditerranée à celles de la Baltique, des landes de l'extrême Ouest balayées par les vents marins aux côtes de la mer Noire – des réseaux, des services et des initiatives multiples se développent un peu partout sur notre continent commun pour le plus grand bénéfice des citoyens de l'Union. Une nouvelle fois cet ouvrage confirme que les TIC favorisent de nouveaux services dans des domaines aussi importants que la santé, l'éducation, la démocratie locale, l'attractivité

des territoires, la dématérialisation des procédures administratives ou la simplification de la relation aux services publics. Une nouvelle fois, il témoigne de la rencontre entre l'innovation et les exigences croissantes des citoyens. Ces réalisations, qu'elles se situent dans notre pays ou qu'elles prennent appui sur les productions de nos voisins et de nos amis européens, illustrent toutes les mutations de notre secteur, caractérisées notamment par la convergence des réseaux et des services. Nos concitoyens ne sont plus à l'extrémité de réseaux leur permettant d'échanger de l'information avec un seul interlocuteur. Ils sont désormais, en permanence, connectés à des millions de réseaux. Ils sont au cœur et le cœur des réseaux. Et si nous devons plus que jamais assurer la capacité de nos réseaux à transmettre les flux avec la meilleure qualité de service, ils n'ont de sens et ne prennent toute leur dimension que parce qu'ils véhiculent des contenus et permettent de nouveaux services, portés par des usages toujours plus innovants. Les contenus, les services et les réseaux se nourrissent les uns les autres. À l'échelle européenne, comme partout ailleurs sur notre planète, c'est une nouvelle sociabilité qui se dessine, qui n'est pas sans rappeler celle de la communauté, du village. Ce livre l'expose clairement : nous vivons une formidable transformation sociétale. Il est de notre responsabilité sociale d'entreprise responsable de l'accompagner, voire de la stimuler, et de permettre à toutes et à tous d'en bénéficier. Puissent toutes les réalisations évoquées dans ce tome 4 rendre notre quotidien, celui de nos aînés, de nos enfants et de nos petits-enfants, meilleur !

“ Un peu partout en Europe, les élus savent à quel point les technologies de l’information et de la communication jouent un rôle de lien essentiel. Au fil des pages, vous verrez comment elles permettent, sinon de rompre totalement l’isolement, du moins de donner de nouvelles réponses à des situations d’enclavement.”



**Bruno Janet,**  
conseiller spécial du président de France Télécom Orange  
directeur des relations avec les collectivités locales

Il y a un peu plus d’un an, Bruxelles récompensait la région Auvergne pour le déploiement du Point Visio Public (PVP), en lui décernant le 1<sup>er</sup> prix des *Broadband Awards* 2007. Cette distinction, suivie de bien d’autres depuis, est particulièrement significative. Pour les plus hautes autorités européennes, il s’agissait de récompenser et d’encourager l’initiative d’une collectivité territoriale qui s’était engagée – aux côtés de France Télécom Orange – dans la

voie du développement des usages du haut débit, en facilitant pour les habitants des zones parfois difficiles à atteindre, l’accès aux services – public ou privé – tout en permettant de substantielles économies d’énergies et de temps. Or consacrer une telle réalisation valorise ce qui va bien au-delà de la technologie. Si le Point Visio Public est une innovation technologique, c’est aussi une véritable innovation sociale et sociétale. Le PVP est, de fait, la rencontre entre les besoins d’une collectivité, la décision politique d’un exécutif régional et l’offre de notre Groupe. Cette innovation est particulièrement caractéristique de la convergence d’intérêts entre plusieurs parties prenantes : les pouvoirs publics (nationaux, régionaux ou départementaux), les citoyens en attente de services susceptibles de leur simplifier le quotidien, des fournisseurs de services (sans qui rien n’est possible) et un opérateur privé. Et c’est bien cette convergence entre les technologies, les besoins des citoyens en France, comme dans d’autres pays de la Communauté, et la décision politique qui est au cœur de ce 4<sup>e</sup> tome de nos *Paroles d’élus* ouvert, cette année, aux réalisations de nos voisins européens. Le premier volume de notre collection, qui déjà faisait place à des expériences menées sur le territoire de l’Union, a été publié à l’automne 2005. Trois ans, à vrai dire, c’est peu dans l’histoire d’un pays ou à l’échelle d’un continent. Mais, en trois ans, nous avons vécu des mutations considérables. Les infrastruc-

ture qui étaient encore, quand paraissait notre premier tome, au cœur de bien des débats, ne font plus question que pour les dernières zones d’ombres. Elles sont là, elles existent, partout. En France, la totalité des centraux téléphoniques est équipée. Plus de 98 % de la population peut avoir accès à des offres haut débit. Aujourd’hui, tout Français qui souhaite avoir accès au haut débit peut-être équipé. Oui, le 100 % est aujourd’hui à notre portée, grâce notamment aux solutions offertes par France Télécom Orange qui propose, pour les groupements d’habitations trop éloignées des centraux, des NRA “zones d’ombres” (NRA ZO) et, pour les habitations isolées, une offre satellite. Désormais, la France est l’un des premiers pays au monde où tous ceux qui le désirent peuvent avoir accès au haut débit. Nous ne sommes plus à l’aube de l’ère de l’information. Nous sommes entrés de plain-pied dans la société de la connaissance. Et si dans cette société nouvelle, les techniques et les réseaux sont essentiels, ils n’ont de sens que par leur utilité sociale.

La convergence entre réseaux, services et contenus en est le signe le plus évident. Certes, ce sont bien les travaux des chercheurs et les innovations technologiques qui sont à l’origine du déploiement du haut et bientôt très haut débit, mais ce sont les usages et les bénéfices que pourront en attendre tous nos concitoyens, en France comme dans tous les autres pays de l’Union, qui sont au cœur

des préoccupations de tous. Désormais, les technologies de l’information et de la communication – et ce livre l’illustre bien – se déploient à tous les niveaux de l’activité économique et de l’interaction sociale. Elles sont au cœur même de la société de la connaissance. Elles guident et stimulent des usages jusque-là inédits. Partout, dans notre pays comme chez nos voisins, nos territoires sont confrontés à de nouveaux défis : développement durable, questions environnementales, vieillissement de la population et problèmes de santé liés à cette nouvelle donne démographique, déploiement de services au public, compétitivité et attractivité des territoires, éducation, tranquillité des citoyens...

Autant de questions auxquelles les technologies de l’information et de la communication peuvent apporter, sinon des réponses intégrales, du moins des éléments de facilitation et de simplification. Ce qu’une nouvelle fois nous montre parfaitement ce tome 4 de *Paroles d’élus*, c’est que le service rendu au citoyen, rural comme urbain, au même titre que le réseau, et souvent bien plus encore, est un élément moteur de l’aménagement d’un territoire. Un peu partout en Europe, les élus savent à quel point les technologies de l’information et de la communication jouent un rôle de lien essentiel. Au fil des pages, vous verrez comment elles permettent, sinon de rompre totalement l’isolement, du moins de donner de nouvelles réponses à des situations d’encla-

vement. On y voit aussi, à partir d'exemples vivants et de récits passionnants, comment il a été possible d'offrir à des malades tous les bénéfices de l'hospitalisation à domicile, comment ces technologies ont permis à des personnes âgées d'éviter de rejoindre des établissements spécialisés pour continuer à vivre dans des lieux où bien souvent elles sont nées et ont passé toute leur vie. On y apprend comment dans de nombreux pays européens ces technologies permettent à certains de nos concitoyens à la recherche d'un travail de consulter en ligne des offres d'emploi.

Et surtout – les illustrations sont abondantes – ce nouveau volume éclaire sur bien des points l'apport des technologies de l'information et de la communication à une meilleure diffusion des savoirs et de la connaissance pour tous. Elles sont, de plus en plus, de fantastiques outils de développement des contenus et du savoir qui vont nous aider à préserver, développer et diffuser notre capital culturel, à améliorer notre système d'apprentissage et d'éducation et à renforcer la créativité de notre société... Les exemples sont multiples. Un peu partout fleurissent des initiatives nouvelles. Elles concernent tous les sujets qui peuvent intéresser les collectivités locales. Qu'il s'agisse d'e-administration, de nouvelles formes du débat public et de ce qu'on appelle l'e-démocratie... Partout, les politiques publiques ont intégré les technologies de l'information et de la communication pour réagir de façon dynamique et adaptée

aux besoins des populations. Mais ce qui caractérise sans doute avec le plus de vigueur ce rôle nouveau dévolu aux technologies de l'information et de la communication tient à leur présence sur tous les territoires.

Ce ne sont plus les citoyens qui se rapprochent des services, mais les services qui se rapprochent des citoyens, inaugurant ainsi de nouvelles proximités. À la distance physique se substitue la proximité virtuelle. Une nouvelle géographie se dessine. Un nouveau rapport à l'espace et au temps se met en place. Nous ne nous déplaçons, ne nous soignons, ne nous nourrissons plus comme au XIX<sup>e</sup> siècle ; pourquoi faudrait-il que l'accès aux services publics ne bénéficie pas également des mêmes évolutions ? Dans un monde où le réchauffement climatique menace, nous ne pouvons plus penser l'aménagement des territoires comme le faisaient nos pères et nos grands-pères. Le développement durable est une préoccupation de chaque jour. Il se traduit par des mesures visant à favoriser un logement moins gourmand en énergie et mieux intégré dans son environnement, à réguler les flux de circulation, à préserver une qualité de vie... Des experts ont démontré que le secteur des technologies de l'information et de la communication est indéniablement un acteur majeur dans la réponse au changement climatique. Il pourrait favoriser une réduction des émissions et des économies d'énergie se chiffrant en milliards d'euros.

Grand voyageur et grand européen, Stendhal dans ses *Mémoires d'un touriste* en 1838 s'arrêtant à Beaucaire constate que "dans toutes les rues, sur le pré, sur la rive du Rhône la foule est continue... des colporteurs s'égosillent à crier le sommaire des dépêches télégraphiques arrivant d'Espagne..." Pendant des siècles, l'information était lente et les échanges rares. Les colporteurs ne s'égosillent plus à crier le sommaire des dépêches télégraphiques ; dans notre village numérique mondial nous sommes au cœur de l'information. La société de la connaissance est à nos portes. Elle repousse les frontières entre les individus, les cultures, les nationalités... La société que nous voyons ainsi émerger est portée par une aspiration croissante à l'action collective, à la mise en commun. L'action collective – au cœur des politiques publiques – est désormais grandement facilitée par des technologies qui permettent aujourd'hui de réaliser des projets qu'il eût été impossible, il y a encore quelques années, de mener à bien. Avec les réalisations décrites dans ce volume, nous sommes bien au cœur de la convergence. Convergence des technologies numériques, à l'évidence, mais également convergence entre les citoyens et les élus, entre les réseaux, les services, les contenus et les usages. En tant que pionniers de la convergence entre les services de communication, nous avons la conviction que la technologie devrait toujours être utilisée pour simplifier la vie. Orange peut répondre à cette

“ Avec les réalisations décrites dans ce volume, nous sommes bien au cœur de la convergence. En tant que pionniers de la convergence entre les services de communication, nous avons la conviction que la technologie devrait toujours être utilisée pour simplifier la vie.”

aspiration, prenant ainsi une part active à ce que nous pouvons aujourd'hui et pourrons demain réaliser ensemble.

À l'ère numérique, audace, dynamisme et croissance se conjugent ; nombre de politiques publiques peuvent désormais trouver des solutions nouvelles et l'économie numérique recèle également un formidable potentiel de croissance. C'est un enjeu majeur pour notre pays et pour l'Europe.

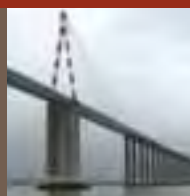
Plus que jamais nous pouvons affirmer qu'ensemble nous irons plus loin...



# Développement économique

France, Pays-Bas, Pologne

Plus que jamais l'attractivité et la compétitivité sont au cœur de l'actualité des territoires. Plus que jamais le haut débit joue un rôle essentiel dans le maintien et le développement d'une activité économique durable. Il favorise à la fois la promotion des patrimoines locaux, l'essor d'un commerce électronique sans frontières et ouvert sur le monde, ainsi que l'émergence de réseaux d'entreprises. Parallèlement, la diffusion croissante des outils de télétravail et des modèles d'organisation collaborative renforce l'attrait de chaque entité géographique.



# Un ambassadeur économique en ligne



## ■ Projet

Lancé par l'agence de développement économique de Vichy Val d'Allier, le site [www.vichy-economie.com](http://www.vichy-economie.com) a été conçu comme un véritable outil de développement économique interactif. Les porteurs de projet peuvent y déposer en ligne leur programme de création d'activité, de transfert ou de développement en vue d'une demande de locaux ou de financements. Le site fournit également de nombreuses informations sur les zones d'activités, les locaux et les terrains. L'annuaire en ligne du développement économique propose des liens vers les entreprises et autres organismes de l'agglomération. Les informations clés sont présentées en français et en anglais.

FRANCE

Communauté  
d'agglomération de Vichy  
Val d'Allier (Allier)  
77 228 habitants



Deuxième aire urbaine après celle de Clermont-Ferrand, sur 23 communes d'Auvergne.  
Contact Courriel : [vvadeveloppement@vichy-economie.com](mailto:vvadeveloppement@vichy-economie.com)  
► [www.vichy-economie.com](http://www.vichy-economie.com)



■ Le site [www.vichy-economie.com](http://www.vichy-economie.com) propose des contenus précis et actualisés, ainsi que les principaux outils de l'agence de développement économique de la communauté d'agglomération. La réussite est au rendez-vous avec 25 à 30 % de visites supplémentaires chaque année.

## ■ Enjeux

Le portail du développement économique, ambassadeur du bassin d'emploi, diffuse en ligne un maximum d'informations détenues par la collectivité et son agence de développement. Il offre une lecture globale du territoire sans se déplacer. Très simple d'utilisation, le site identifie l'ensemble des intervenants susceptibles d'aider une entreprise locale ou un porteur de projet, mais aussi la population, les étudiants et les élus. Il constitue le relais des autres partenaires institutionnels. Portail bilingue, il favorise la promotion du territoire.

## ■ Mise en œuvre

Avant même l'arrivée d'Internet, l'agence de développement avait créé en 1995 un réseau coopératif rassemblant 150 partenaires économiques locaux. Le projet du site Internet a été lui aussi conduit par l'agence de développement. Elle a d'abord cherché à comprendre l'ensemble des mécanismes, des freins, des difficultés et des opportunités auxquels peuvent être confrontées les entreprises. À partir de ce travail, l'agence a développé en interne le site et les bases de données, ce qui constitue le seul coût du projet.

## ■ Bilan et perspectives

La fréquentation du site progresse avec 42 000 visiteurs en 2006, 65 000 en 2007, 27 000 entre janvier et avril 2008. Il recueille environ une quinzaine de projets par an. Ce succès repose sur des contenus précis et actualisés. À l'avenir, le site devrait devenir un authentique média contenant des vidéos en ligne et offrant la parole aux élus et aux entrepreneurs. Enfin, la vente d'espaces financera les évolutions du site et une partie de la version papier de l'annuaire afin d'éviter la fracture numérique auprès de certains utilisateurs.

**Améliorer sans cesse le service à la population et aux entrepreneurs, faciliter la connaissance et la lecture de notre territoire, créer un espace spécifique à la connaissance économique de notre bassin d'emploi, voilà les objectifs du projet.”**

René Bardet, maire de Cusset, vice-président de la communauté d'agglomération de Vichy Val d'Allier, délégué au développement économique



# Wifi maillé, une première dans une ZAE

Territoire de Belfort

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE



FRANCE

**Sempat et conseil général  
du Territoire de Belfort**  
137 000 habitants



À la jonction du plateau  
de la Haute-Saône  
et de la plaine d'Alsace.

Contact Amélie Rousseille  
Courriel :  
amelie.rousseille@sempat.fr  
Tél. : 03 84 26 39 60  
► www.technhom.com  
► www.sempat.fr ► www.cg90.fr

## ■ Projet

En faisant le choix d'un réseau "Wifi maillé outdoor", ou "Wifi Mesh", le Techn'Hom, un parc urbain d'activités industrielles de Belfort, se dote d'une infrastructure qui contribue directement à sa compétitivité et à son attractivité. Première en France, cette expérimentation est destinée à étendre la couverture informatique du centre, en proposant un accès multiservice hautement sécurisé aux utilisateurs nomades. Salariés, chercheurs, étudiants ou simples visiteurs pourront se connecter sans câble ni prise Internet haut débit, sauvegarder leurs données, accéder à leur intranet ou à leur messagerie (par ordinateur portable, PDA Wifi, téléphone), avec le même confort qu'au bureau.



**L'ambition de la Sempat est d'offrir à des sociétés à la pointe de l'innovation, un site d'excellence, avec une offre de services innovante et ambitieuse. Un portail intranet réunit l'essentiel de cette offre sur une plateforme de services accessible d'un simple clic. L'efficacité des entreprises s'en trouve décuplée."**

Christian Proust, président-directeur général de la Sempat,  
conseiller général du Territoire de Belfort



## ■ Enjeux

Créée en 1988 sous l'impulsion du conseil général, la Société patrimoniale du Territoire de Belfort (Sempat), soucieuse de s'acquitter de son rôle d'outil de développement économique auprès des collectivités locales, a choisi France Télécom Orange pour travailler sur le déploiement de services et d'infrastructures haut débit sans fil sur le site industriel du Techn'Hom.

## ■ Mise en œuvre

La technologie du réseau sans fil "Wifi maillé outdoor" repose sur un maillage de spots plus large, de sorte que les équipements sans fil puissent se connecter d'une façon dynamique et instantanée, formant une structure en forme de filet ("Mesh"). L'Orange Lab de Belfort a participé à sa mise en place notamment au niveau de l'ingénierie et de l'optimisation radio du réseau, de la définition du plan de fréquences et de la configuration des bornes. Pour accéder au portail dédié Techn'Hom, l'utilisateur nomade s'identifie avec un login et le mot de passe Wifi, envoyé par SMS.

## ■ Bilan et perspectives

Le taux d'éligibilité au haut débit sur le Territoire de Belfort (99 %) est supérieur au taux national. Un bilan très positif, grâce à près de 9 300 kilomètres de fibre optique déployés par France Télécom Orange et confirmé par le déploiement de ce réseau Internet Wifi maillé sur le Techn'Hom. L'efficacité de ses entreprises s'en trouvera décuplée, grâce à tout un ensemble d'applications : collaboration inter-entreprises ; mise en place de nouveaux services (sauvegarde en ligne) ; suppression de la contrainte de temps ; mutualisation de matériels à très haute performance pour les PME, etc.



**■ Le Wifi maillé vient en renfort du réseau filaire en offrant aux entreprises une connexion Internet sécurisée et fiable à destination de leurs visiteurs nomades (clients, prestataires). Ce réseau est aussi adapté à une communication M2M dans la gestion du site (gestion des bornes de stationnement, vidéosurveillance, etc.).**

# Facilitateur de business



## ■ Projet

Chaque année, plus de 10 000 créateurs-repreneurs d'entreprise, à Versailles (Yvelines) comme à Pontoise (Val-d'Oise), sont accueillis, formés ou conseillés par les experts de la Chambre de commerce et d'industrie Versailles Yvelines/Val-d'Oise (CCIV). Une CCI qui mobilise ses équipes pour apporter plus de 30 000 réponses par téléphone aux questions de 70 000 chefs d'entreprise. Face à la menace d'engorgement de ses services, cet organisme consulaire a fait le choix d'une solution décentralisée de services, synonyme de déplacements réduits pour ses interlocuteurs, grâce à l'installation de Points Visio Public (PVP) dans les antennes départementales.

## FRANCE

### CCIV Yvelines/Val-d'Oise

Yvelines : 1 370 443 habitants  
Val d'Oise : 1 105 464 habitants



Territoires très étendus, avec des pôles économiques distincts et éloignés des services centraux de la CCI Versailles Yvelines/Val-d'Oise.

Contact Marielle Prioux  
Tél. : 01 30 84 78 07  
Courriel : mprioux@versailles.cci.fr  
► www.versailles.cci.fr



■ Les PVP de Versailles, Pontoise, Rambouillet et Mantes, aident les créateurs-repreneurs d'entreprises à rencontrer les conseillers de la chambre de commerce sans déplacements compliqués. Simples à utiliser, conviviaux, ils favorisent aussi l'échange en temps réel de documents.

## ■ Enjeux

C'est lors d'un séminaire organisé aux Jardins de l'innovation de France Télécom Orange que les responsables de la CCIV ont découvert le Point Visio Public. Une rencontre débouchant sur la mise en œuvre de cette solution dans deux sites de la CCIV (Versailles et Pontoise) et dans deux collectivités : la nouvelle Maison de l'emploi Centre et Sud Yvelines (Rambouillet) et "Yvelines Développement", l'agence de développement de la communauté d'agglomération de Mantes-en-Yvelines. Avec une volonté : répondre aux préoccupations des créateurs-repreneurs-chefs d'entreprise.

## ■ Mise en œuvre

En mars 2008, la CCIV lançait une expérimentation sur neuf mois du PVP. Avec deux types de services disponibles auprès des trois bornes expertes et des deux bornes utilisateurs installées dans les villes : un entretien sans rendez-vous (aux heures ouvrables, pour des réponses courantes) et un entretien sur rendez-vous (pour des questions réclamant un service d'expertise). À ce jour, une quinzaine de conseillers sont impliqués pour offrir toute la palette de conseils (création, reprise, formation, formalités, financement, information d'ordre économique, etc.).

## ■ Bilan et perspectives

Deux mois après cette ouverture, plus d'une soixantaine d'entretiens ont été réalisés – sans rendez-vous – pour un gain appréciable de temps et d'efficacité. Les utilisateurs affirment avoir "beaucoup apprécié de ne pas avoir à se déplacer", et se déclarent "très satisfaits des réponses des conseillers de la CCIV". Demain, la CCIV souhaite étoffer son offre de rendez-vous, avec d'autres experts (experts-comptables, avocats, représentants de l'ANPE, de l'Assedic, etc.). Dans le même temps, d'autres collectivités du territoire ont manifesté leur intérêt pour ce type de partenariat.

**Conjuguer proximité, efficacité et innovation afin d'aider les chefs d'entreprise et les créateurs-repreneurs, voilà la volonté de la CCIV. La mise en place des PVP répond à ce triple défi. Ce projet confirme la relation de proximité que nous avons avec les entreprises des Yvelines et du Val-d'Oise."**

Jean-François Bernardin,  
président de la CCI de Versailles Yvelines/Val-d'Oise



# Le premier télécentre du Cantal

Pays-de-Murat

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

## ■ Projet

Implanté dans la maison des services de Murat, le premier télécentre lancé par le conseil général du Cantal propose quatre bureaux privatifs équipés d'ordinateurs, d'imprimantes, de connexion Internet et de lignes téléphoniques à louer à la journée, à la semaine ou au mois. Ce lieu s'adresse aux télétravailleurs salariés ou indépendants, habitant à proximité qui souhaitent rompre l'isolement, mais aussi aux nomades occasionnels. Tous ont également accès à des salles de réunion, à la visioconférence et à un secrétariat. La collectivité offre aussi une formation gratuite au télétravail et un accompagnement, comme par exemple, l'aide à la recherche d'un logement.

FRANCE

**Conseil général du Cantal et communauté de communes du Pays-de-Murat**  
C.C. : 6799 habitants



Dans le parc des volcans d'Auvergne, entre Aurillac et Saint-Flour, à proximité de grands axes de communication.

Contact Fabien Miedzianowski, conseil général ; Corinne Ibarra, directrice de la maison de services  
Courriel : [fmiedzianowski@cgc15.fr](mailto:fmiedzianowski@cgc15.fr)  
▶ [paysdemurat.fr](http://paysdemurat.fr)  
▶ [telecentres.fr](http://telecentres.fr) ▶ [cantal.fr](http://cantal.fr)



Face à la question prépondérante du télétravail, les territoires ruraux disposent d'un cadre de vie idéal. L'originalité du projet du conseil général du Cantal est de proposer un véritable réseau de télécentres avec chacun ses spécificités."



Vincent Descoeur,  
président du conseil général du Cantal

## ■ Enjeux

En progression constante, le télétravail concerne 7 % des salariés français, contre 25 % dans certains pays européens. Après avoir créé, en 2005, la maison des services pour simplifier les démarches des administrés, la communauté de communes du Pays-de-Murat propose des outils adaptés aux télétravailleurs déjà installés : le télécentre, qui peut en outre attirer de nouveaux actifs et répondre à la demande d'entreprises nationales. Cet équipement innovant favorise également l'insertion des personnes handicapées et contribue au développement économique du territoire.

## ■ Mise en œuvre

Le projet est né de la dynamique impulsée par le conseil général d'accompagner l'implantation de sept télécentres dans le Cantal. Le conseil général a pris en charge la totalité de l'équipement du télécentre, ainsi que la prospection auprès des grands groupes nationaux en collaboration étroite avec le réseau national des télécentres ([www.telecentres.fr](http://www.telecentres.fr)). Une aide de l'État (20 000 €) a pris en charge les travaux d'aménagement, tandis que le Fonds social européen soutient l'action expérimentale de formation au télétravail.

## ■ Bilan et perspectives

Le télécentre accueille aujourd'hui trente télétravailleurs. La formation a réuni douze candidats aux parcours et profils variés (demandeur d'emploi, secrétaire, comptable, traducteur ou dessinateur). Le télétravail contribue à la préservation de l'environnement, à la qualité de vie des salariés et donc à la productivité de l'entreprise. C'est le déploiement du haut débit dans le Cantal soutenu par le conseil général et mis en œuvre par France Télécom Orange, qui a rendu possible la création de ce télécentre et dynamise aujourd'hui la politique d'accueil d'actifs du Cantal.

■ Exploitant les avantages du déploiement du haut débit, les télécentres en milieu rural favorisent le désenclavement et l'aménagement des territoires. Ce dispositif original, élément du plan CyberCantal, séduit et contribue ainsi au maintien de la population et au développement économique.





# La vitrine multimédia de l'économie du territoire

CCO de Nantes

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

## ■ Projet

À l'occasion de l'inauguration en septembre 2008 d'une vitrine interactive sur 1 200 m<sup>2</sup>, consacrée à la mise en valeur des entreprises et des collectivités implantées dans la région, le Centre de communication de l'Ouest (CCO) expérimente, en avant-première, une solution innovante de cartes de visite électroniques pour présenter ses adhérents : les visiteurs intéressés par une entreprise ou une institution présente peuvent recevoir sur leur téléphone mobile ses coordonnées. Une autre façon de contribuer au rayonnement de la région auquel se consacre, depuis 1983, ce centre de ressources à la disposition des entreprises, des collectivités, des associations, des médias et du grand public.

FRANCE

**Centre de communication de l'Ouest (CCO) (Loire-Atlantique)**



Le centre rayonne depuis Nantes sur les régions des Pays de la Loire, Bretagne et Poitou-Charentes.

Contact  
Tél. : 02 40 20 23 23  
► [www.cco-nantes.org](http://www.cco-nantes.org)



**“ Au travers du nouveau Centre de communication de l'Ouest, nous avons totalement repensé la façon de promouvoir une région avec une volonté d'offrir un accès libre et simplifié à l'information sous un format vivant et moderne. ”**

Philippe Audic,  
président du Centre de communication de l'Ouest



## ■ Enjeux

Lieu incontournable de la promotion des entreprises de la région, le CCO constitue à la fois la vitrine de l'économie régionale, un centre de conférences et un réseau d'affaires unique en France. Il illustre la capacité de tous les acteurs d'un territoire, de toutes tendances politiques, à s'unir dans une logique de partenariat pour faire découvrir en un seul et même lieu le dynamisme de la région. Fort de ses atouts multimédia, le CCO offre aujourd'hui une image innovante notamment avec cette expérimentation des cartes de visite électroniques.

## ■ Mise en œuvre

Les nouveaux espaces multimédia, dont l'architecture a été repensée, ont été réalisés grâce au soutien de Nantes Métropole, du conseil général de Loire-Atlantique et de la région des Pays de la Loire (1,5 million d'€). Les cartes de visites électroniques sont le fruit d'un partenariat (pour un budget de 2.500 €) entre Orange et le CCO. Il s'agit d'un système de tags qui livre au visiteur, à sa demande, directement sur son téléphone portable (compatible) toutes les coordonnées de l'entreprise, grâce à l'utilisation d'un flash code (code-barres à deux dimensions).

## ■ Bilan et perspectives

Depuis 25 ans, le CCO assure la promotion de l'économie régionale, l'organisation de rencontres et l'animation de réseaux avec son club d'affaires ou le réseau "les mille de l'Ouest". Le centre compte 900 adhérents (entreprises et personnes indépendantes) pour un volume d'affaires d'un million d'euros. Il accueille chaque année 50 000 visiteurs. Le projet de vitrine multimédia reflète à la fois l'image innovante du CCO et le dynamisme de la région. À l'avenir, un site Internet proposera en ligne les nouveaux outils de valorisation de la région.

■ Plateforme multimédia, le CCO propose des informations sur les acteurs qui font vivre la région. Il vise à rapprocher les univers de l'entreprise, des collectivités locales, des institutions et des citoyens. Il valorise aussi grâce aux technologies actuelles, comme ce système de flash code, la vitalité de la région.



# Un portail pour l'emploi du territoire

CA de Troyes

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE



## ■ Projet

Le portail de l'emploi du Grand Troyes a pour ambition de faciliter l'accès au travail pour tous les demandeurs d'emploi et d'accompagner les créateurs d'activité et les entreprises qui recrutent sur le territoire. Quant aux jeunes, aux salariés ou aux personnes handicapées, ils trouveront sur ce portail des informations utiles à leur projet professionnel. Le site est facile d'utilisation : l'internaute y est guidé en fonction de sa situation. D'un simple clic, il peut accéder aux pages ciblées des sites partenaires (mission locale, ANPE, Assedic ou direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle).



FRANCE

**Communauté de l'agglomération troyenne (Aube)**

125 051 habitants



Territoire de 11 communes marqué par une industrie forte et un taux de chômage supérieur à la moyenne nationale.

Contact Alain Roussel, chargé de mission Emploi  
Courriel : alain.roussel@agglo-troyes.fr  
► www.emploi-grandtroyes.fr



**La création du portail de l'emploi du Grand Troyes est l'illustration que la mobilisation et la collaboration des acteurs locaux permettent de mettre en œuvre des projets innovants en faveur de l'emploi."**



Gérard Menuel, vice-président délégué à l'économie, à l'emploi et aux NTIC de la communauté de l'agglomération troyenne

## ■ Enjeux

En matière d'emploi, la communauté de l'agglomération troyenne se positionne comme animateur du territoire. Après avoir structuré un réseau d'accueil des demandeurs d'emploi, la collectivité renforce la démarche de partenariat et propose un outil innovant avec le portail de l'emploi. Celui-ci tend à mieux faire comprendre les dispositifs d'aide à l'emploi et à multiplier les contacts entre les interlocuteurs. Il devrait, en outre, apporter des réponses aux besoins des entreprises locales. L'agglomération souhaite ainsi contribuer au développement de l'emploi et à la création d'activité

## ■ Mise en œuvre

Inauguré le 18 octobre 2007, le portail de l'emploi est le fruit d'un partenariat entre la communauté de l'agglomération troyenne, l'État, l'ANPE, l'Assedic et la mission locale de Troyes. Le cahier des charges élaboré par le comité de pilotage prévoit la réalisation du portail, ainsi que sa maintenance évolutive sur une durée de deux ans. Le coût de 12 000 € a été financé par l'État à hauteur de 4 500 €, l'Assedic pour 3 000 €, le Fonds social européen pour 2 250 € et l'agglomération pour 2 250 €.

## ■ Bilan et perspectives

Il est délicat de mesurer l'impact d'un tel outil directement sur l'emploi ou la création d'activité. D'ores et déjà, la fréquentation du portail ne cesse de croître avec une moyenne de 1 100 connexions par mois. Ce qui confirme la pertinence de l'outil pour les utilisateurs et les partenaires locaux. Afin de s'adapter aux besoins des différents publics, le portail a été conçu comme un outil évolutif et le comité de pilotage continue à valider les modifications proposées par les utilisateurs. Le site se doit de rester opérationnel au fil du temps.

**■ La création d'un site Internet consacré à l'emploi favorise l'accès rapide à une information territorialisée. Le partenariat entre les acteurs locaux a créé les conditions favorables au retour à l'emploi et à la création d'activité : deux enjeux majeurs pour le bassin d'emploi de Troyes.**



# Gertrude... et le réseau urbain devient fluide

Bordeaux

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE



## ■ Projet

Inventé en 1973, le système "Gertrude" (Gestion électronique de régulation du trafic routier urbain défiant les embouteillages) assure une circulation fluide pour tous. Il garantit la vitesse et la régularité des transports en commun et informe les usagers des temps de parcours sur Internet ou par téléphone. Devenu Gestion électronique de régulation en temps réel pour l'urbanisme, les déplacements et l'environnement, le dispositif est diffusé depuis 1981 par la société d'économie mixte Gertrude. Il équipe aujourd'hui quatorze collectivités françaises et sept métropoles dans le monde.

FRANCE

**Communauté urbaine de Bordeaux et SAEM Gertrude (Gironde)**

660 000 habitants



4<sup>e</sup> communauté urbaine par sa population, rassemblant 27 communes à 40 kilomètres de l'océan et 200 kilomètres des Pyrénées.

Contact Tél. : 05 56 99 30 20  
► www.gertrude.fr



## ■ Enjeux

En 1973, Bordeaux était connu pour ses feux rouges et... ses embouteillages. La communauté urbaine cherchait une solution : ce sera Gertrude. La démarche de mise au point de ce système s'inscrit dans une stratégie de partage équitable de l'espace urbain et de multimodalité : un dispositif de gestion des priorités pour véhicules collectifs, surtout de secours, de régularité des transports en commun et de lutte contre les embouteillages. Avec un service associé, Information Trafic (diffusion en temps réel par Internet, sur téléphone fixe ou mobile), pour faire gagner du temps à tous.

## ■ Mise en œuvre

En 2008, plus de 600 carrefours de la communauté urbaine fonctionnent de façon centralisée. Le dispositif repose sur un réseau d'acteurs locaux, mission tramway, pompiers, préfecture... À la pointe de la haute technologie, utilisant des transmissions laser, radio, satellite, fibre optique ou GPS, il est développé sur les fonds propres de la SAEM Gertrude. La communauté urbaine de Bordeaux peut se targuer d'être à l'initiative d'une innovation qui s'exporte partout dans le monde. Le dispositif s'adapte en effet à chaque collectivité en accompagnement de ses choix politiques.

## ■ Bilan et perspectives

Après plus de trente ans d'expérience, Gertrude affiche des résultats très satisfaisants en améliorant de 24 à 28 % les temps de déplacement. Il contribue à diminuer la pollution, réduit l'accidentologie et assure une meilleure rentabilité des transports en commun. La SAEM Gertrude, c'est 45 emplois en 2008. Cette réussite repose sur des solutions efficaces et évolutives. L'objectif est d'offrir un produit toujours plus adapté aux besoins des villes. À l'avenir, les informations devraient être transmises par voie hertzienne, plutôt que par réseaux souterrains ou câbles de fibre optique.

**Société d'économie mixte de la communauté urbaine de Bordeaux, Gertrude SAEM est au service des collectivités dans le domaine de la gestion dynamique des déplacements urbains tous modes confondus."**



Michel Sainte-Marie, maire de Mérignac, député de la Gironde



# Pour un stationnement intelligent

Vence

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE



## ■ Projet

Le bon vieux disque de stationnement “zone bleue” a du souci à se faire : au cœur des Alpes-Maritimes, la petite ville de Vence a imaginé un système de stationnement limité, gratuit et “intelligent”. Ce dispositif permet aux services municipaux de suivre à distance le temps d’occupation d’une douzaine de places de parking du centre-ville commerçant. Un système lumineux judicieux (bleus pour les places libres réservées aux handicapés, verts pour tous et qui passe au rouge au bout de vingt minutes) incrusté dans la chaussée, le tout relié à un PC central, avec alerte SMS pour informer les agents municipaux de la situation en temps réel.

FRANCE

Commune de Vence  
(Alpes-Maritimes)  
18 000 habitants



Capitale du “Moyen Pays Provençal”, située à quelques encablures de la Grande Bleue, entre Nice et Antibes.

Contact Guy Rodriguez  
Tél. : 04 93 58 58 30  
Courriel :  
directeur@sem-vence.com  
▶ www.vence.fr



La volonté de la commune de voir le centre-ville constituer un pôle d’attractivité économique et sociale nécessite de se pencher sur l’organisation du stationnement. L’expertise de la SEM de Vence a permis d’atteindre nos objectifs avec la mise en place d’un système de « stationnement minute » gratuit sur voirie, aux fins de redynamisation du commerce.”



Christian Iacono, maire de Vence

## ■ Enjeux

Éternel casse-tête municipal, le stationnement en zone commerçante a peut-être trouvé une solution grâce à ce système innovant d’occupation de parking géré à distance. Profitant d’un vaste programme de réhabilitation de son centre-ville et répondant aux demandes des commerçants, la municipalité a créé douze places de stationnement gratuit limité d’un genre nouveau, gérées à distance. Ou comment être assuré de toujours trouver une place de stationnement – gratuite pour vingt minutes (1 h 30 sur les deux places handicapées) – à proximité de son commerce habituel.

## ■ Mise en œuvre

Face aux demandes des commerçants venceois, la municipalité lançait une consultation destinée à aménager une gestion dynamique du stationnement, avec sous chacune des douze places une boucle de détection magnétique. Depuis, l’automate programmable reçoit en temps réel les informations sur l’occupation de chaque place et envoi des alarmes : à 2 minutes avant la fin de la durée autorisée (ou 10 minutes pour les places handicapées), la signalisation verte ou bleue clignote, puis s’éteint ; le rouge s’allume pendant 2 minutes et clignote après activation de l’alarme vers le PC de surveillance ou vers un GSM.

## ■ Bilan et perspectives

Conçue et mise en œuvre par la SEM de la ville de Vence, financée par la municipalité (investissement : 33 598 €), cette gestion a porté ses fruits : les 29 places payantes d’hier, limitées à deux heures (taux de paiement : environ 12 %), ont laissé place à douze emplacements, occupés en moyenne neuf à dix fois par jour. Un succès dû également aux contraintes : dès le signal au rouge, les agents interviennent aux yeux et à la satisfaction de tous. À noter que chaque occupation enregistrée produit donc d’utiles tableaux de fréquentation place par place, heure par heure.

■ À Vence, la nécessaire adaptation du service public aux besoins des usagers du centre-ville s’est traduite par la mise en place d’un principe de “stationnement minute” efficace, dynamique et salué unanimement par les habitants, les commerçants et les touristes.



# Mon bus scolaire à l'heure numérique

Pays de Sault

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE



## ■ Projet

Alors que se multiplient partout dans l'Hexagone les mises en place d'Espaces numériques de travail (ENT), le collège de Sault dans le Vaucluse explore cette piste à sa façon, cherchant à innover dans le domaine des transports scolaires. Les TIC permettent de faciliter la communication avec les familles de collégiens en cas de situations particulières – accident, retard, conditions climatiques extrêmes, incivilités, etc. Au-delà, l'outil doit servir à prévenir les parents de façon plus proactive sur les événements de la vie scolaire (date de renouvellement des inscriptions, date de rentrée).

FRANCE

**Conseil général du Vaucluse,  
communauté de communes  
du Pays de Sault**

Environ 2 300 habitants



Située à l'est du Vaucluse,  
non loin du plateau d'Albion,  
capitale de la lavande  
et du lavandin sur un plateau élevé  
entouré de montagnes.

Contact Evelyne Bassuel,  
conseil général du Vaucluse  
Tél. : 04 90 16 11 66  
Courriel : evelyne.bassuel@cg84.fr

■ Passée la période de la "guerre froide" qui mettait en vedette le plateau d'Albion voisin et ses ogives nucléaires, le Pays de Sault fait de nouveau parler de lui comme territoire de la lavande et du lavandin. Pour le plus grand plaisir des nombreux touristes qui visitent cette partie du Vaucluse.

## ■ Enjeux

Partout en France, le transport scolaire fait partie de la prise en charge de l'enfant ou de l'adolescent scolarisé par la collectivité locale et l'Éducation nationale. Une mission qui réclame de communiquer régulièrement avec les parents, au fil des jours et des problèmes rencontrés. L'arrivée des TIC dans la vie quotidienne des élèves apporte au transport scolaire plus d'imédiateté et de réactivité pour prévenir les parents en cas de problèmes – accident, retard, conditions climatiques extrêmes, incivilités, etc. – et les informer des dates de renouvellement des inscriptions et de rentrée scolaire.



## ■ Mise en œuvre

À l'initiative du conseil général du Vaucluse et de l'Éducation nationale, le collège de Sault sert de base d'expérimentation dans la mise en place d'un Espace numérique de travail. Un ENT qui inclut le transport scolaire – et sa gestion optimisée à l'aide d'un outil interactif, Contact Everyone d'Orange – comme étant une partie intégrale de la prise en charge de l'enfant par la collectivité locale et le ministère. Cet outil développé par Orange permet la multidiffusion instantanée de messages (SMS, messages vocaux, fax...) : le collège peut ainsi informer les parents à tout moment.

## ■ Bilan et perspectives

Depuis la rentrée scolaire 2007-2008, 148 élèves sont quotidiennement transportés, dont la majorité (91) vers le collège du Pays de Sault. Mais les conditions météorologiques particulièrement clémentes de l'hiver 2007-2008 ont limité l'utilisation de l'outil Contact Everyone : l'unique occasion qui s'est présentée durant cette période a permis d'atteindre l'objectif visé, à savoir faciliter la communication avec les familles. Budget total annuel pour le conseil général du Vaucluse : 2 000 €, couvrant l'abonnement au service et un forfait de communication.

**Conduire cette innovation, c'est rassurer les familles et dépasser les contraintes topographiques et techniques. C'est un vecteur de mobilisation au service de la sécurité des collégiens et d'égalité des chances en Vaucluse."**



Claude Haut, président du conseil général,  
sénateur du Vaucluse



Région Ile-de-France

**STÉPHANE DISTINGUIN,**  
président de Silicon Sentier

**“La Cantine est un projet collectif, ouvert, qui prône et favorise « l’open innovation » !”**

**DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE**

La Cantine par Silicon Sentier, c’est le premier “coworking space” parisien de 200 m<sup>2</sup> consacré à tous les acteurs de la vie numérique (entreprises, étudiants, chercheurs, artistes, etc.) à Paris et en région Ile-de-France. Avec trois espaces modulables : le café associatif ; le “coworking space” avec une dizaine de bureaux à partager, à louer à la journée ou à la semaine ; et deux espaces de réunion à la disposition des professionnels, des indépendants et des associatifs.

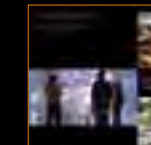
Quotidiennement La Cantine accueille des ateliers techniques à destination des communautés de développeurs ; des événements communautaires pour les entreprises du web, du mobile et de l’open source ; des sessions de réflexion sur les technologies nouvelles (mondes virtuels, identité numérique, apports sociaux des nouvelles technologies, etc.) ; et des débats de sensibilisation à la culture numérique ouverts à tous.

Il faut souligner que La Cantine est un projet collectif qui prône et favorise “l’open innovation” : notre plus grand enrichissement se trouve dans les rencontres et les partenariats réalisés pour animer le lieu. Rien n’aurait été possible sans eux. La Cantine a accueilli de nombreux événements (soixante en 2007,



**Les décideurs publics viennent à La Cantine pour concevoir de nouvelles formes d’actions publiques.**

trois cents sur le premier semestre 2008) qui ont rassemblé les principaux acteurs français de l’open source et du web 2.0. Par ailleurs La Cantine est devenue un lieu de consultation pour les décideurs publics souhaitant concevoir et mettre en œuvre de nouvelles formes d’actions publiques liées aux acteurs nationaux du numérique. Seul lieu à Paris ouvert à tous les acteurs de la vie numérique, il crée des synergies et facilite l’hybridation des pratiques et savoirs numériques. Ce succès, je l’explique par un besoin latent toujours pas comblé jusque-là : l’ouverture d’un lieu de rencontre, de partage et de travail liés aux technologies numériques. Ensuite toutes les bonnes fées se sont réunies au-dessus du berceau : Orange, la région, la ville, la Fondation Internet nouvelle génération (Fing), etc. La situation géographique de La Cantine, au cœur de Paris, à proximité de la Bourse et des grands boulevards, a fait le reste, avec la forte légitimité régionale de l’association Silicon Sentier.



Initiative portée par le conseil régional d’Ile-de-France, p. 26, édition 2007, tome III de Paroles d’élus.  
“Une pépinière pour l’innovation”

Montbéliard  
**FABRICE MORLET,**  
président de Virtuel City

**“La société d’économie mixte Numerica nous a offert une structure d’implantation adaptée à nos activités tout en favorisant les synergies.”**

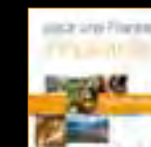
**DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE**  
Virtuel City est une société privée spécialisée dans la numérisation des villes en 3D. Nous produisons des données cartographiques 3D spectaculaires en haute définition. Il est ainsi possible de visualiser le bâti des villes au plus près de la réalité. Notre entreprise est le fruit de dix ans de recherche et de développement. Nous sommes aujourd’hui implantés au sein du pôle multimédia Numerica à Montbéliard, où nous bénéficions de locaux adaptés aux NTIC et d’une liaison avec les laboratoires de recherche sur nos sujets de 3D urbaines. De plus, Numerica propose des cycles de formations professionnelles 3D préparant aux compétences requises par notre métier.

La structure solide de Numerica est sans conteste un atout pour les sociétés qui y travaillent : nous profitons de moyens techniques performants et innovants. Ainsi, la production de villes en 3D demande des calculs nombreux et complexes sur des données volumineuses. Grâce aux serveurs de Numerica, nous réduisons considérablement les temps de calcul et donc de production pour notre entreprise. D’où une meilleure compétitivité sur le marché !

Les décideurs locaux ont démontré leur volonté de soutenir notre secteur d’activité.



**Pôle d’excellence de Franche-Comté, Numerica favorise l’émergence de projets à forte valeur ajoutée.**



Initiative portée par la communauté d’agglomération de Montbéliard, p. 18, édition 2006, tome II de Paroles d’élus.  
“Numerica, un défi pour l’avenir”

Parmi les actions de soutien aux entreprises implantées sur le site, Numerica propose un accompagnement dans la conquête de nouveaux marchés et une communication nationale et internationale.

Les technologies des cartes 3D urbaines, le géopositionnement et les outils de mobilité (GPS, portables, PDA) trouvent de multiples synergies. Or les acteurs de ces secteurs sont présents sur le site de Numerica. Nous pouvons ainsi entrer en contact avec d’autres sociétés et créer de véritables projets collaboratifs. Notre ambition est d’associer Virtuel City avec un grand nombre de PME possédant des savoir-faire complémentaires afin de créer une offre 3D étendue et performante. Nous pourrions alors nous positionner sur les appels d’offres nationaux et internationaux.

# Ouvrir son commerce en un clic !



## PAYS-BAS

### Commune d'Amsterdam

740 000 habitants  
(1,5 million avec la périphérie)



Au centre-ouest des Pays-Bas, près du littoral, à forte densité de population (4 777 habitants au kilomètre carré).

Contact Maurice Van Erven & Niels Popma  
Tél. : 003 120 5522181  
Courriels :  
merven@bda.amsterdam.nl ;  
npopma@bda.amsterdam.nl

#### ■ Projet

Universelle, la bureaucratie ? Tout entrepreneur hollandais souhaitant ouvrir un café, un hôtel ou un restaurant dans l'un des quatorze arrondissements de la commune d'Amsterdam doit obtenir auprès de... 18 agences gouvernementales les documents réglementaires ad hoc (permis pour servir de l'alcool, licence pour la sécurité des locaux, etc.) ! Un parcours du combattant qui a donné l'idée à la municipalité de centraliser ces informations sur une seule plateforme Internet. Histoire d'éviter que le système D et une trop grande tolérance de l'administration ne deviennent la règle : beaucoup de ces patrons ouvrent sans avoir toutes les autorisations.



Notre programme « HoReCa1 » est un exemple du principe de bonne gouvernance, qu'on peut résumer ainsi : mobiliser le gouvernement autour des problèmes au lieu d'organiser les problèmes autour du gouvernement. Sans trop se tromper, on peut prédire un formidable avenir pour cette méthode...

Lodewijk Asscher, adjoint au maire d'Amsterdam, chargé des finances, des affaires économiques et de l'éducation



#### ■ Enjeux

L'histoire kafkaïenne de Tamar, jeune entrepreneur hollandais d'origine turque, contraint de fermer sa sandwicherie peu après son ouverture – médiatisée intentionnellement par la ville – pour cause d'endettement, a sans doute contribué à faire bouger les choses : les deux ans d'attente pour l'obtention de tous les papiers avaient épuisé sa trésorerie ! Désormais, grâce à Internet et à la volonté de l'UPRE (Urban Program for Regulation and Administrative Enforcement), en quelques clics, les sept licences et permis nécessaires à la constitution d'un dossier sont émis.

#### ■ Mise en œuvre

Le projet "HoReCa1" a vu le jour en 2006 avec pour objectif de résoudre les problèmes générés par les lourdes procédures administratives. Un projet qui s'est inscrit dans une démarche de nouvelle gouvernance de la commune d'Amsterdam. Outre la plateforme Internet, les entrepreneurs en herbe disposent d'une hotline, baptisée "Antwoord" (réponse), et d'un guichet dans chaque arrondissement consacré à leurs démarches. Afin d'alléger les coûts d'un tel dispositif, le département des affaires économiques d'Amsterdam a apporté son soutien financier au projet.

#### ■ Bilan et perspectives

Aujourd'hui, les résultats obtenus sont sans appel : les coûts administratifs pour les entrepreneurs en herbe ont baissé de 700 €, et de 1,5 millions d'euros pour le gouvernement... Les temps d'attente sont passés de quelques mois à quelques semaines. Depuis son expérimentation couronnée de succès, de nombreuses agences ont rejoint le projet. À terme, les techniques utilisées pour développer "HoReCa1" pourraient être étendues à d'autres domaines, comme les demandes de subventions, les marchés publics, les permis de construire...

■ En septembre 2007, le programme "HoReCa1" de la ville d'Amsterdam gagnait le concours européen e-Government, catégorie "Meilleur service public pour se développer et travailler".





# Une agence pour l'emploi à toute heure !

Podlachie / Pologne

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE



## POLOGNE

**Agence pour l'emploi et  
voïvodie de Podlachie**  
1 224 000 habitants



Voïvodie (région) agricole  
de 20 187 kilomètres carrés  
et regroupant 118 communes.

Contact Agence pour l'emploi  
de la voïvodie  
Tél. : 085 74 97 200  
Courriel : sekretariat@wup.  
wrotapodlasia.pl  
▶ www.up.podlasie.pl

### ■ Projet

Le "système 7/24", initié par l'agence pour l'emploi de la région de Podlachie, est un système de télécommunications intégré à l'agence et à ses 14 implantations mis en place pour que chaque chômeur puisse aisément consulter le site Internet, recevoir des courriels ou joindre gratuitement le service par téléphone. Il a alors accès à des informations préenregistrées ou peut directement entrer en contact avec un consultant. L'outil se compose d'un service client téléphonique, d'une base de données et d'un site Internet, réunissant toutes les informations relatives au marché de l'emploi de Podlachie. Quant aux employeurs, via un numéro payant, ils peuvent déposer des offres d'emploi, de formation ou télécharger un CV.



■ Avec un service client en ligne de l'emploi, par téléphone, Internet ou courriel, les services polonais de l'emploi se donnent une nouvelle image d'institution publique réagissant de manière dynamique et adéquate aux besoins sociaux.

### ■ Enjeux

Pour faire face à un chômage structurel, la Podlachie souhaite améliorer l'accès au service de l'emploi aux chômeurs et aux employeurs. Un service client en ligne avec site Internet intégré répond à ce besoin. Dès son enregistrement à l'une des 14 agences pour l'emploi, le demandeur reçoit une carte d'identification pour joindre la ligne gratuite d'information. Outre les économies de temps et d'argent, le dispositif fournit une meilleure information sur les offres et les formations. Il s'agit d'un premier pas vers l'e-administration, inscrite dans la stratégie de la voïvodie d'ici à 2010.

### ■ Mise en œuvre

Dès 2005, le projet était lancé autour de l'équipe 7/24. Après une quinzaine d'appels d'offre, TP SA, filiale du groupe France Télécom Orange, a été chargé de concevoir, de construire et de mettre en place le système. Il a fallu créer le site Internet, la base de données, unifier les procédures et les formulaires employés par les agences pour l'emploi, ainsi que former les consultants. Le système 7/24 a été mis en service en novembre 2007 grâce au cofinancement du Fonds social européen et de l'État polonais.

### ■ Bilan et perspectives

Sur les sept premiers mois d'utilisation, le site a reçu 150 000 visites, plus de 4 000 chômeurs et personnes à la recherche d'un emploi et 250 employeurs se sont enregistrés. En outre, 850 CV ont été collectés. Les utilisateurs sont satisfaits : 92 % des personnes interrogées estiment que le site répond à leur attente. À l'avenir, les informations pourront être envoyées par SMS et un moteur de recherche des personnes sans emploi sera mis à disposition des employeurs. Le projet devrait être élargi au niveau national sous le nom de Ligne Verte 7/24.



**Votre agence pour l'emploi disponible jour et nuit ? Sans file d'attente ? C'est possible ! Les agences pour l'emploi de Podlachie proposent dans le cadre du système 7/24, une ligne d'information téléphonique intégrée au site Internet. Nous éveillons les administrations et les chômeurs !"**

Janina Mironowicz, directrice de l'agence pour l'emploi de la voïvodie de Białystok



# Le haut débit pour désenclaver le territoire



## POLOGNE

**Commune d'Osieck  
(district d'Otwock)  
Commune de Zabia Wola  
(district de Grodzisk)**

3 500 habitants / 6 400 habitants



Au cœur de la voïvodie de Mazovie, en Pologne centrale, deux petites villes qui ont entrepris leur marche vers la société de l'information.

Contact Tél. : 025 685 7026  
/ 046 857 8181  
Courriel : gminaosieck@wp.pl/  
urzad@zabiawola.pl ;  
▶ www.osieck.pl  
▶ www.zabiawola.pl

### ■ Projet

En Pologne, au cœur de la Mazovie (Pologne centrale), deux communautés de communes sont en train de vivre leur révolution numérique : tandis que les 12 localités de la commune d'Osieck disposeront bientôt du haut débit (grâce à un partenariat avec l'opérateur télécom national, TP SA, filiale du groupe France Télécom Orange), non loin de là, à Zabia Wola, l'ADSL doit améliorer l'infrastructure téléinformatique du territoire et augmenter ainsi la compétitivité économique et sociale de la commune. Deux projets distincts pour un même objectif : doter ces territoires des nouvelles technologies numériques indispensables à leur développement.



**“Les populations réduites des communes rurales ne doivent pas rester privées de la possibilité de se joindre à la construction de la société de l'information à cause de leur localisation géographique.”**

Wladyslaw-Marek Lasocki, maire d'Osieck

**“Grâce à la réalisation de ce projet, notre commune peut être concurrentielle au niveau de sa recherche de nouveaux investisseurs, et les habitants disposent des moyens nécessaires pour développer le savoir-faire du XXI<sup>e</sup> siècle.”**

Halina Wawruch, maire de Zabia Wola



### ■ Enjeux

Sur le territoire de la commune d'Osieck, l'idée de départ est d'œuvrer contre l'exclusion sociale des habitants par la mise en place progressive d'une véritable société de l'information. Avec au bout du compte l'amélioration des conditions de vie des citoyens grâce au développement économique promu par cette nouvelle situation. Si l'objectif socio-économique est le même pour le projet numérique porté par la commune de Zabia Wola, la dimension appropriation et partage des usages potentiels liés à Internet par les habitants est tout aussi conséquente.

### ■ Mise en œuvre

À Osieck, le partenariat de la commune avec l'opérateur télécom national est né en 2006 du besoin de surmonter le retard pris côté infrastructures. Très vite, des kiosques PIAP d'accès à Internet sont installés et une formation est dispensée aux habitants et aux élèves. À cette époque, la commune de Zabia Wola entamait une démarche identique avec le même opérateur, qui a débouché rapidement vers de nombreux usages : ateliers Internet dans les écoles, services d'e-santé, d'e-éducation, d'e-administration, accès en libre-service Internet, téléphonie sur Internet, etc.

### ■ Bilan et perspectives

Aujourd'hui, à Osieck, ce sont plus de 1 000 clients qui sont désormais raccordés à un réseau de télécommunications, à la grande satisfaction des habitants et des élus de la voïvodie, sans oublier les investisseurs souhaitant s'installer dans la commune. Même satisfecit à Zabia Wola : hormis la difficulté rencontrée concernant un terrain privé, la première satisfaction des usagers a été de constater la diminution du clivage existant entre commune rurale et terrains urbanisés des villes alentour. Des premiers fruits nés du numérique, synonymes d'un grand progrès socio-économique.

**■ Progressivement, l'ensemble de la Pologne se met à l'heure de la société de l'information et profite de ses multiples bénéfices comme à Osieck avec la création d'un réseau haut débit câblé en partenariat avec TP ou à Zabia Wola avec l'extension de l'accès à Internet grâce à l'ADSL.**

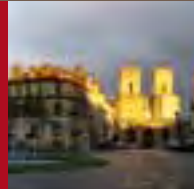




# Gestion interne de la collectivité

France, Portugal

Informar, communiquer, partager, coordonner, archiver et fournir l'information... Autant de fonctions essentielles désormais fédérées par un même réseau. En optimisant la gestion interne des collectivités locales, le haut débit améliore la qualité et la fluidité des échanges. La dématérialisation des documents, désormais bien engagée, et les nouveaux usages qui en découlent, participent à une simplification des procédures administratives – au bénéfice des acteurs de la collectivité comme des citoyens – et à la promotion du travail collaboratif.



# Multiplier les usages grâce à la ToIP



GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ

## ■ Projet

Perle de la Gascogne, réputée pour son patrimoine architectural, culturel et gastronomique, Auch vient d'écrire une nouvelle page de son histoire en se dotant d'un réseau métropolitain en fibre optique (32 sites reliés) associé à un réseau privé virtuel sur ADSL, qui favorisera la mutualisation des ressources numériques et des services généraux de la ville en faveur des administrés. Un saut technologique réalisé grâce aux solutions de France Télécom Orange, et aux aménagements opérés par le service informatique de la collectivité. Ainsi, outre la téléphonie sur IP pour la mairie, chaque école est "fibrée", et chaque famille dispose d'un compte électronique pour gérer les activités liées aux enfants.

FRANCE

**Commune d'Auch (Gers)**  
24 000 habitants



Un patrimoine architectural de qualité où l'Histoire a laissé son empreinte au détour de nombreux monuments et quartiers anciens.

Contact Francis Bellotto  
Tél. : 02 62 61 65 61  
Courriel : francis.bellotto@mairie-auch.fr  
▶ www.mairie-auch.fr



**Auch est aujourd'hui désenclavée « numériquement », à égalité de chances avec les autres métropoles régionales. Ce réseau haut débit permettra d'améliorer les services à la population et facilitera le développement économique."**



Franck Montaugé, maire d'Auch

## ■ Enjeux

Les enjeux d'un aménagement numérique municipal sont nombreux, résumés par différents axes de mutualisation des ressources : partage d'un accès Internet unique, téléphonie IP en interne, partage d'une messagerie intégrée, centralisation des ressources informatiques des écoles, partage de salles sécurisées d'exploitation informatique, système d'information pour la gestion des activités liées à l'enfance, création d'une zone sécurisée d'hébergement de serveurs Web. L'ensemble vise à doter la collectivité d'une infrastructure numérique performante et génératrice d'économies d'échelle.

## ■ Mise en œuvre

Lancé en juillet 2007, le projet de réseau métropolitain aurois sera complètement opérationnel en juillet 2009. Deux années nécessaires pour une évolution massive et simultanée de son réseau informatique, de sa téléphonie et de sa messagerie vers l'IP. La dynamique créée par le périmètre ambitieux du projet a attiré les meilleurs partenaires (Orange, Cisco, Citrix, Microsoft, Dell, etc.), la mise en œuvre des nouveaux usages s'accompagnant systématiquement de la formation des agents.

## ■ Bilan et perspectives

Actuellement, le réseau métropolitain d'Auch est à mi-parcours de son déploiement. Le changement important de plusieurs pans technologiques mené en parallèle rend délicates la gestion technique du projet et la tenue du planning. À terme, le développement des services aux administrés sera poursuivi (pour une réelle e-administration) avec un réseau Wifi maillé déployé sur l'ensemble de la ville (Wifi-Mesh), un réseau de vidéosurveillance IP pour le trafic routier et la sécurisation des bâtiments.



**■ Le Gers cultive l'excellence et l'art de vivre avec simplicité et naturel. L'arrivée des nouvelles technologies, la ToIP en particulier, ne devrait rien changer à cette façon d'être, si ce n'est l'impérieuse nécessité d'avoir toujours un pied dans son époque. Histoire de ne pas perdre son attractivité...**

# La performance par la téléphonie sur IP

Cholet

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



FRANCE

Commune de Cholet  
(Maine-et-Loire)  
56 320 habitants



Au cœur de la région des Pays de la Loire, une ville entrepreneuriale où vitalité économique rime avec qualité de vie.

Contact Pierre Coutand  
Tél. : 02 41 49 25 48  
Courriel : pcoutand@ville-cholet.fr  
► www.ville-cholet.fr

## ■ Projet

“Cholet, une ville à taille humaine dotée des meilleurs équipements...” : cette excellence affichée de leur cité, les élus choletais l’ont mise en pratique dans leur propre mairie en remplaçant des installations télécoms vieillissantes. Résultat ? L’implantation d’une plateforme téléphonique performante, reposant sur la technologie IP (Internet Protocol), pour une meilleure qualité d’accueil de l’ensemble des administrés. L’occasion d’une réflexion commune sur l’organisation des flux de communication au sein de la municipalité, afin que le nouveau système réponde totalement aux besoins de chaque agent et de chaque élu.

■ Célèbre autrefois pour ses mouchoirs, Cholet est aujourd’hui résolument tournée vers la modernité et toutes ses technologies, qui lui confèrent dynamisme et qualité de vie.

## ■ Enjeux

La refonte totale de la plateforme téléphonique de l’hôtel de ville de Cholet – avec passage à la technologie de téléphonie sur IP – répondait à un double objectif, à la fois externe et interne : bénéficier de services avancés (telle la messagerie unifiée) ainsi que d’une amélioration sensible de l’accueil des administrés via des serveurs vocaux interactifs et des routages pour obtenir plus rapidement son correspondant. En interne, elle favorise une meilleure organisation des flux au sein de la mairie. Un bon moyen de redonner toute sa place à “l’outil téléphonique” en l’intégrant au système d’informations.



## ■ Mise en œuvre

Après une phase d’études, menée avec l’aide d’une assistance à maîtrise d’ouvrage (décembre 2007 à mai 2008), le nouveau dispositif téléphonique devrait être opérationnel en janvier 2009. Concrètement, tous les postes téléphoniques existants seront remplacés et un nouveau plan de numérotation sera mis en place, parallèlement aux serveurs vocaux et à la messagerie unifiée (téléphone et courriel). Le nouveau dispositif a été financé sur fonds propres, à hauteur de 600 000 €.

## ■ Bilan et perspectives

Le déploiement du nouveau système est en cours d’achèvement et la mise en service sera effective en janvier 2009. Les bénéfices escomptés sont nombreux, notamment la réappropriation de l’outil téléphonique par l’ensemble des agents et élus choletais, ainsi que l’instauration d’une image de modernité pour l’hôtel de ville et ses occupants, liée au choix d’une solution technologique innovante pour l’accueil et la communication entre services.

**“Ce projet participe à la dynamique impulsée par les élus de la ville de Cholet : améliorer au quotidien la qualité de leurs relations avec l’ensemble des administrés. Il témoigne également d’une volonté constante de mettre en œuvre les technologies les plus innovantes, traduction de la volonté municipale.”**

François Debreuil, conseiller municipal de Cholet, en charge des nouvelles technologies de l’information



# Allo, l'IP !

Rennes

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



FRANCE

Commune de Rennes  
(Ille-et-Vilaine)  
205 437 habitants



Capitale bretonne avec une forte tradition de recherche dans le domaine des télécommunications (pôle de compétitivité Images et Réseaux).

Contact Pascale Eon-Jourdrouin  
Tél. : 02 23 62 17 00  
Courriel : peonjourdrouin@ville-rennes.fr

## ■ Projet

Le projet de téléphonie sur IP (ToIP) de la ville de Rennes est destiné à remplacer le standard téléphonique de l'administration municipale par une solution innovante, ouverte et évolutive : les services proposés par les serveurs vocaux interactifs, par les fax en réseau et, plus tard, par la messagerie unifiée, sont en mesure de répondre aux nouveaux besoins, en fournissant de surcroît d'utiles statistiques sur les consommations. Près de 2 100 téléphones numériques utilisent déjà un câblage commun à l'informatique et à la téléphonie. Ce projet, qui s'appuie sur un réseau fibre optique, doit fournir un service homogène et performant à plus de 1 600 utilisateurs répartis sur trente sites de la ville et du Centre communal d'action sociale.



**L'administration municipale rennaise, implantée dans un territoire reconnu depuis les années 70 dans les télécommunications, a fait le choix en 2005 d'évoluer vers une solution téléphonique ToIP sur ses sites afin d'améliorer son efficacité tout en conservant la qualité de son accueil."**

Éliane Leclerc, conseillère municipale de Rennes, déléguée aux nouvelles technologies et à l'e-administration



## ■ Enjeux

Combinés aux serveurs vocaux interactifs, les nouveaux terminaux haut de gamme améliorent la qualité de l'accueil téléphonique. Tout comme les fax, utilisés en réseau, favorisent les économies de papier. Ainsi, c'est toute l'efficacité de l'administration municipale qui est stimulée par les différentes solutions techniques mises en place et ouvertes à de futures évolutions. La démarche s'inscrit dans une stratégie de longue date de la ville de Rennes, décidée à accompagner le développement de services innovants. Tout comme elle s'engage, via le pôle Images et Réseaux notamment.

## ■ Mise en œuvre

Dès 2003, une réflexion était lancée pour faire face à l'obsolescence de l'équipement de téléphonie en place. C'est le bureau d'études Media2B qui a été retenu pour assister la ville de Rennes. Après un appel d'offres pour les marchés de fourniture, mise en œuvre et maintenance de la solution de ToIP, France Télécom Orange a été retenu en février 2005 comme intégrateur. Parallèlement, la ville a complètement rénové les locaux du standard. Financé sur fonds propres, le budget du projet s'élève globalement à 753 000 €, avec un poste maintenance de 117 000 € sur cinq ans.

## ■ Bilan et perspectives

Malgré quelques retards de déploiement, les utilisateurs sont satisfaits par le système et son ergonomie, ainsi que par ses facilités comme, par exemple, l'appel par le nom, la fonction mains-libres, la messagerie vocale ou l'annuaire. Autre avantage, la mutualisation des réseaux a diminué le nombre de câbles dans les bureaux. Étant donné la configuration du réseau local, le système autorise facilement une extension sur de nouveaux sites. Il est également prévu d'augmenter le périmètre de mobilité sur un site.



**■ Interface essentielle entre la collectivité et les administrés, le standard téléphonique doit non seulement s'ouvrir à la qualité des nouvelles fonctionnalités attendues par les usagers, mais doit également pouvoir évoluer. C'est l'enjeu du projet de ToIP (téléphonie sur IP) mené par la ville de Rennes.**

# Intraval : le lien intercommunal

Val-de-Vienne

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



FRANCE

Communauté de communes  
du Val-de-Vienne  
(Haute-Vienne)  
17 032 habitants



Territoire semi-rural regroupant  
dix communes au sud-ouest  
de Limoges.

Contact Céline Farges-Tanty  
Tél : 05 55 70 02 69  
Courriel : c-tanty@cc-valdevienne.fr  
www.valdevienne.fr

## ■ Projet

L'intranet du Val-de-Vienne, baptisé Intraval, relie les dix communes du territoire et la communauté de communes. Au quotidien, cet outil facilite la circulation de l'information et réduit l'envoi de courriers papiers. Il donne également à toutes les communes l'accès au cadastre numérisé en ligne. Tous les usagers peuvent renseigner l'intranet, mais Intraval s'enrichit également grâce à un système de flux des informations sur les collectivités territoriales issues du portail Localtis. Enfin, il offre toutes les fonctions collaboratives d'un intranet (agenda, messagerie, ainsi que gestion des ressources, salles, équipements informatiques).

■ L'intranet constitue un outil collaboratif efficace puisqu'il facilite la coopération entre les services territoriaux éloignés. Il offre ainsi une unité à la jeune communauté de communes du Val-de-Vienne.

## ■ Enjeux

En tant qu'intranet, Intraval est au service des fonctionnaires et des élus. Dotés de cet outil d'organisation interne, les services territoriaux dispersés sur le territoire sont plus efficaces. Le réseau crée une communauté d'usage tout en réduisant le sentiment d'isolement. Il favorise la coordination des actions, ainsi que la communication entre les communes et les partenaires. La région inscrit la lutte contre la fracture numérique comme une priorité dans ses compétences d'aménagement du territoire.



## ■ Mise en œuvre

Fin 2003, la collectivité s'équipe d'une première version de l'intranet afin de créer une synergie sur le territoire. La mise en place du système d'information géographique (SIG) en ligne directement accessible pour les communes depuis l'intranet a été le catalyseur du projet de passage de l'Intraval 1 vers l'Intraval 2. Opérationnel depuis l'automne 2006, le projet a été financé par les fonds propres de la communauté de communes. Il représente un investissement de 7 420 € pour un coût de fonctionnement annuel de 2 232 €.

## ■ Bilan et perspectives

Les utilisateurs d'Intraval apprécient tout particulièrement le webmail, la messagerie synchrone (ou "chat privé") et le carnet d'adresses. La greffe du module SIG étant récente, aucune statistique de fréquentation n'est encore disponible. La collectivité souhaite fondre l'intranet et l'Internet en une politique "One-Net". Actuellement, l'intranet s'est déjà développé en un extranet accessible aux partenaires, comme l'office de tourisme ou les crèches.

**L'Intraval est un outil moderne facilitant la réalisation du travail en équipe et la concrétisation de projets de territoire communs."**



Daniel Nouaille, maire d'Aix-sur-Vienne, président de la communauté de communes Val-de-Vienne, vice-président du conseil régional Limousin

# Un SIG mutualisé pour une efficacité optimisée



## ■ Projet

En 1983, alors qu'Internet était encore dans les limbes, la ville de Saint-Nazaire se dotait d'un SIG (Système d'informations géographiques) pour gérer son patrimoine. Vingt ans plus tard, c'est au tour de la Communauté d'agglomération de la région nazairienne et de l'estuaire (Carene) formée autour de la grande cité portuaire, de développer un outil interactif pour ses services internes. Résultat : un outil d'aide à la mise en place des PLU (Plans locaux d'urbanisme), un plan de ville interactif, un intranet communautaire du cadastre, une cartographie thématique... Et un SIG étendu, vecteur de cohérence organisationnelle et territoriale entre services communaux et communautaires.

## FRANCE Communauté d'agglomération Carene (Loire-Atlantique)

115 000 habitants



Dix collectivités partageant une communauté de destin, en mutualisant idées, initiatives, ressources...

Contact Christophe Lebot,  
responsable SIG communautaire  
Tél. : 02 51 16 48 56  
Courriel : lebotc@agglo-carene.fr  
▶ www.agglo-carene.fr



**“Outil transversal et incontournable, le SIG est au service des compétences de la Carene et des communes. Il facilite l'aide à la décision pour la gestion, l'aménagement et le développement de notre territoire.”**



Olivier Richard, adjoint au maire de Saint-Nazaire,  
1<sup>er</sup> vice-président de la Carene

## ■ Enjeux

À l'orée du XXI<sup>e</sup> siècle, alors que la communauté d'agglomération de la région nazairienne et de l'estuaire voit le jour, les élus décident de développer un SIG à l'échelle communautaire s'appuyant sur l'expérience de la ville de Saint-Nazaire. L'enjeu est de taille : se doter d'un outil moderne d'aide à la décision politique qui mette en commun des données géographiques liées aux compétences des différents acteurs et partenaires communautaires. Pour une gestion du patrimoine plus efficiente, et une meilleure connaissance du territoire et de ses composantes.

## ■ Mise en œuvre

La conduite du projet SIG (GéoConcept et Oracle Spatial) s'est appuyée sur la base de compétences (géographes, topographes, géomaticiens) constituant aujourd'hui une équipe mutualisée de la collectivité. Avec des partenaires comme France Télécom Orange, IGN, EDF, GDF... Concrètement, le SIG communautaire recouvre plusieurs domaines : gestion technique des réseaux d'eau et d'assainissement, aide à la mise en place des PLU, accès à un plan de ville interactif (avec indication, pour le grand public, des arrêtés pour travaux), accès au cadastre, cartographie thématique, etc.

## ■ Bilan et perspectives

Les services municipaux utilisent aujourd'hui l'outil SIG pour la gestion de leurs propres compétences (autorisation du droit des sols, patrimoine foncier, dénomination des voies, éclairage public, etc.). Chaque commune de la Carene avance à son rythme pour s'approprier l'outil. À terme, la Carene pourrait disposer d'une nouvelle photo aérienne du territoire, éventuellement mise en ligne, et d'une application totalement novatrice pour le pilotage de sa politique de l'habitat.

■ Pour bon nombre de territoires, les SIG des années 80 ont montré leurs limites face au développement économique et aux nouvelles responsabilités des agglomérations. À l'image de la Carene, leur mise à niveau passe aujourd'hui par une mutualisation des savoir-faire appuyée sur les nouvelles technologies.





# Une Boucle locale radio mutualisée

Yerres

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



## ■ Projet

Conjonction de coordination municipale version nouvelles technologies : à Yerres, dans l'Essonne, la Boucle locale radio (BLR) déployée pour la vidéotranquillité de la ville sert aussi à moderniser le réseau informatique et télécoms de la mairie. Le fruit de la conjonction d'un projet concernant la vie quotidienne des citoyens – l'installation d'un système de vidéotranquillité réclamant un dispositif spécifique de transmission – et d'un projet d'amélioration de la gestion interne de la collectivité. Objectif : donner les moyens aux équipes municipales de disposer de capacités suffisantes pour le développement du travail collaboratif et la dématérialisation des échanges.

FRANCE

Commune d'Yerres  
(Essonne)

27 744 habitants



Située sur un vaste territoire en zone urbaine et non câblée avec des services municipaux dispersés. Ce qui, au fil du temps, a renforcé le besoin de liaisons informatiques et téléphoniques efficaces.

Contact Gérard Lambert  
Tél. : 01 69 49 77 30  
Courriel : glambert@yerres.fr



## ■ Enjeux

Ayant développé un réseau IP hertzien (Boucle locale radio) comme support à la vidéotranquillité municipale, les élus ont choisi – pour des raisons économiques – d'exploiter aussi ce réseau pour le dispositif d'échanges internes de données numériques. Après avoir installé un cœur de réseau en fibre optique et mutualisé les antennes de vidéo-protection, les communications voix et données internes ne pèsent plus dans le budget de la collectivité... et toutes les données échangées entre services municipaux sont protégées, entièrement sécurisées.

## ■ Mise en œuvre

L'opportunité n'a pas échappé aux élus, qui ont décidé d'étendre le réseau informatique de la ville. Une nouveauté au plan technique pour le prestataire chargé de déployer la vidéotranquillité municipale, qui a rencontré quelques difficultés de mise en place du dispositif Wimax 5,4 gigas. Débuté en 2006, le déploiement du réseau IP hertzien est toujours en cours. Le projet de vidéotranquillité municipale a coûté 700 000 € (avec un coût unitaire caméra/antenne réduit, de l'ordre de 4 000 €), soit dix fois moins qu'un dispositif classique à base de fibre optique.

■ Au cœur du réseau en fibre optique d'Yerres, trois bâtiments : l'hôtel de ville, le centre éducatif et culturel, le pôle technique. Trois sites clés reliés aux autres services (pôle social, mairie-annexe, service culturel) via le réseau d'échange hertzien installé pour la vidéosurveillance.

## ■ Bilan et perspectives

En plus de la vidéotranquillité, la Boucle locale radio assure aussi l'extension du réseau informatique et de l'intranet municipal. Le tout avec un gain réel côté vitesse de transmission (2 secondes pour la connexion contre 5 minutes auparavant). À terme, les écoles et tous les bâtiments communaux seront également mis en réseau, et une gestion technique centralisée est envisagée (installation de capteurs pour détecter les pannes ou évaluer les consommations, etc.). Principal enseignement à retenir : trouver des solutions en anticipant sur les besoins de la collectivité.

**La Boucle locale radio répondait à deux préoccupations de la municipalité : la protection des habitants via un système de vidéosurveillance efficace, et la mise en place de communications fluides entre les services.”**



Claude Hélène, conseiller municipal d'Yerres, délégué chargé des nouvelles technologies



# Le stationnement durable

Le Havre

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



## ■ Projet

Pour optimiser le stationnement dans le centre-ville, la municipalité a choisi une solution de parcmètres autosurveillés. Grâce à une connexion GSM, les horodateurs peuvent être gérés à distance. Les services municipaux sont avertis en temps réel en cas de dégradation, ce qui assure une maintenance plus efficace. Les horodateurs transmettent également les informations de fonctionnement, en particulier les recettes du jour. Le dispositif optimise les temps de stationnement des véhicules et désengorge le centre-ville qui est désormais plus accessible à tous les Havrais et aux visiteurs de la ville. Pour seulement 1 euro la demi-journée.

FRANCE

Commune du Havre  
(Seine-Maritime)  
186 000 habitants



Ville portuaire et touristique de Normandie à forte densité de population.

Contact  
Courriel : [mairie@ville-lehavre.fr](mailto:mairie@ville-lehavre.fr)  
► [www.ville-lehavre.fr](http://www.ville-lehavre.fr)



“ Je suis avec intérêt tous les projets qui contribuent à faire de la ville du Havre une référence en matière de développement durable car ce sont les projets d’aujourd’hui qui assureront la qualité de vie de demain pour les générations futures.”



Antoine Rufenacht, maire du Havre

## ■ Enjeux

Avec la gestion à distance des horodateurs, la collectivité réduit les frais de maintenance en limitant les interventions aux besoins réels. Non seulement elle fait des économies de fonctionnement, mais elle augmente ses recettes puisque les équipements sont mieux entretenus avec moins d’horodateurs en panne. En outre, l’accès au centre-ville et au patrimoine est facilité pour les visiteurs. D’ailleurs, le projet s’inscrit dans la démarche visant à faire de la ville du Havre, déjà classée au patrimoine de l’UNESCO, une station balnéaire et entièrement tournée vers le développement durable.

## ■ Mise en œuvre

Lancé en janvier 2006, le projet est né après des démonstrations des produits machine to machine (MtoM) et un exposé de leurs possibilités par la R&D de France Télécom Orange et les Orange Labs. Le coût du projet s’élève à 150 000 €.

## ■ Bilan et perspectives

Le bilan est positif. Le système de maintenance à distance, rendu possible grâce à la technologie GSM, pourrait être élargi à l’éclairage public : les lampadaires seraient ainsi équipés de cartes GSM qui transmettraient les informations comme le besoin de remplacer les ampoules et les éventuelles dégradations. Il s’agit à plus long terme de faire du Havre une “ville durable” qui optimise la maintenance de ses équipements et leur efficacité.



■ La ville du Havre peut se targuer d’une belle réussite : grâce aux horodateurs autosurveillés, elle a fait des économies de fonctionnement et augmenté les recettes de son parc de stationnement. La maintenance des parcmètres à distance s’inscrit en outre dans une démarche de développement durable.

# Sécurité au travail : une commune s'engage



Saint-Avé

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ

## ■ Projet

Grâce au logiciel "Gederisques", développé en interne, la commune élabore elle-même son document unique d'évaluation des risques professionnels. Cet outil recense l'ensemble des risques en matières de santé et de sécurité du personnel dans la collectivité. Avec un double objectif : prévenir les accidents du travail et rechercher un mieux-être dans l'environnement professionnel. S'appuyant sur l'implication de chaque agent, la démarche consiste à identifier les risques des postes de travail et à les classer suivant des critères objectifs. Il sera ensuite plus simple de définir un plan d'action pour éviter ou limiter les risques et améliorer les conditions de travail.

FRANCE

Commune de Saint-Avé  
(Morbihan)

10 333 habitants



Sur les hauteurs du golfe du Morbihan, deuxième ville de la communauté d'agglomération du Pays de Vannes.

Contact Christian Frey, responsable informatique  
Tél. : 02 97 60 68 77  
Courriel : christianfrey@saint-ave.fr



**Nous avons souhaité améliorer la sécurité, la qualité de l'environnement professionnel et le bien-être des agents dans la collectivité. Le logiciel « Gederisques » répond à ces enjeux de façon souple et évolutive.»**



Hervé Pellois, maire de Saint-Avé, conseiller général du Morbihan

## ■ Enjeux

La gestion des risques professionnels par les collectivités est une obligation légale mais peu de mairies l'appliquent réellement. La ville de Saint-Avé s'y est engagée. Sur le plan éthique, il s'agit de préserver la santé et l'intégrité physique des personnels. Mais la commune crée aussi une dynamique par l'exemplarité de ses actions internes en matière de sécurité au travail et se positionne comme un acteur à part entière dans le champ de la santé publique. D'autre part, en prévenant les accidents du travail, la ville lutte contre l'absentéisme qui en résulte et réalise des économies !

## ■ Mise en œuvre

Le projet de conception d'un logiciel spécifique a démarré en septembre 2007 et doit aboutir fin 2009. La première version du logiciel a été déployée dès novembre 2007. Le groupe de pilotage chargé du projet compte notamment une élue, le directeur général des services, un médecin du travail, des représentants du personnel et le responsable informatique. L'investissement se résume à un ordinateur d'une valeur de 800 € ainsi qu'à la mobilisation des agents dans la procédure d'évaluation des risques professionnels (60 000 € induits).

## ■ Bilan et perspectives

L'objectif du projet est en partie atteint puisque l'enregistrement des données, le calcul automatisé des risques et la génération du document unique sont déjà possibles. Au-delà de ses avantages de prévention des risques professionnels, le projet se révèle être un levier de management des agents. Il faudra cependant attendre ses effets sur la santé et la sécurité au travail. À moyen terme, la commune souhaite achever le développement du logiciel et l'améliorer en termes d'ergonomie et de fonctionnalité.



**■ L'évaluation des risques professionnels est une obligation légale à la charge de tout employeur. Saint-Avé, site pilote du département du Morbihan, a créé son propre outil logiciel adapté aux postes des agents communaux. À la clé, la prévention des accidents du travail et la baisse de l'absentéisme.**

# Libérez puces et fichiers !

Morteau

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



## ■ Projet

Les logiciels libres constituent la solution alternative choisie par la municipalité de Morteau pour répondre à tous ses besoins informatiques. Il s'agit de fournir des instruments performants aux agents de la collectivité, au public, aux écoles et aux élus tout en minimisant leur impact financier. C'est ainsi que les internautes peuvent désormais consulter le catalogue de la bibliothèque en ligne ou regarder des vidéos sur la télévision locale. De nouveaux outils bureautiques ont aussi été mis en place pour les agents communaux et une messagerie Linux a été installée dans les écoles. Une installation qui aurait été impossible avec des logiciels du commerce en raison du coût dissuasif des licences.

FRANCE

## Commune de Morteau (Doubs)

6 799 habitants



Centre-bourg situé dans une zone montagneuse de Franche-Comté, avec une économie tournée vers les microtechniques et l'industrie agroalimentaire.

### Contact

Tél : 03 81 68 56 76  
Courriel : patrice@morteau.org  
▶ www.morteau.org

**Contenter les nouveaux besoins informatiques en minimisant leur impact financier tout en conservant des garanties de liberté, d'indépendance et de pérennité se traduit par la mise en place d'une solution logicielle alternative : les logiciels libres."**



Annie Genevard, maire de Morteau



## ■ Enjeux

Alors que la majorité des utilisateurs bureautiques ne se servent que des fonctions basiques de leurs logiciels, la collectivité a préféré la solution économique des logiciels libres plutôt qu'un investissement dans des outils performants mais coûteux et surdimensionnés. La ville de Morteau peut ainsi proposer de nouveaux services à un moindre coût. La commune a amélioré son image en termes de compétence, de savoir-faire, mais aussi d'innovation. Elle peut en outre se prévaloir des garanties de liberté, d'indépendance et de pérennité à travers l'utilisation de standards informatiques.

## ■ Mise en œuvre

Au début 2007, la collectivité engageait une étude interne pour tester différentes solutions de logiciels. Il s'agissait de compléter les nombreux logiciels dits "propriétaires" (protégés par un copyright, généralement payants et interdits à la copie) que la commune continue à utiliser. Comme les logiciels libres choisis peuvent être utilisés gratuitement, aucun financement n'a été nécessaire, le coût du projet se chiffrant principalement en heures de travail du service informatique.

## ■ Bilan et perspectives

Après avoir compris qu'un logiciel gratuit n'est pas plus compliqué ni moins performant qu'un produit payant, les utilisateurs sont satisfaits. Le catalogue en ligne de la bibliothèque enregistre des demandes d'ouvrages de l'autre bout de la France. Les élus et les élèves de CM2 ont reçu un "bureau portable", c'est-à-dire une clé USB comportant leurs documents dessus, utilisables sur n'importe quel ordinateur. À l'avenir, la commune souhaite créer le réflexe : les outils libres peuvent suffire à satisfaire un besoin informatique.

**■ Pourquoi acheter des outils coûteux dont on n'utilise qu'une partie ? C'est à partir de cette question que la commune de Morteau a engagé une réflexion sur les logiciels libres. Ils complètent les solutions informatiques existantes des agents, des élus et des écoles. Gratuitement.**



# Mieux collaborer à distance

Haute-Corse

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



## ■ Projet

Améliorer les relations entre les unités déconcentrées, tel est l'objectif du système de visioconférence haut de gamme mis en place par le conseil général de la Haute-Corse. La solution proposée par France Télécom Orange combine deux écrans en symbiose, l'un pour la visioconférence et l'autre pour le partage de documents. Les agents répartis sur différents points du territoire se rencontrent ainsi virtuellement et évitent de fastidieux déplacements. L'information circule plus rapidement et offre une plus grande efficacité. Déjà mise en œuvre au sein de la collectivité, la visioconférence est désormais accessible aux agents de tous les services.

FRANCE

**Conseil général  
de la Haute-Corse**  
148 000 habitants



Territoire essentiellement rural de faible densité de population avec des activités liées au tourisme et aux services.

Contact  
Courriel : [fddeperetti@cg2b.fr](mailto:fddeperetti@cg2b.fr)  
► [www.cg2b.fr](http://www.cg2b.fr)



**C'est un objectif louable que de contribuer à améliorer les conditions de travail des personnels. Le matériel haute définition dont le conseil général s'est doté contribue à améliorer les conditions de travail des personnels, facilitant les relations et les échanges entre les agents de la collectivité."**

Paul Giacobbi, président du conseil général, député de la Haute-Corse



## ■ Enjeux

En évitant les déplacements des agents des services départementaux, le système de visioconférence réduit considérablement les coûts financiers et humains. Le projet participe au développement et à la multiplication des échanges ainsi qu'à la rationalisation de la communication. Il en résulte des échanges optimisés et qui gagnent en pertinence, donc en réactivité dans les décisions. Outil de communication, la visioconférence favorise le développement personnel et professionnel. L'échange, l'entraide et la collaboration sont les mots-clés de cette technologie.

## ■ Mise en œuvre

Lancé fin 2007, le projet est opérationnel depuis mai 2008. En collaboration avec la direction générale des services et le responsable du service organisation et méthodes, la cellule infrastructures de communication du département s'est orientée vers une solution haut de gamme afin d'offrir une qualité de transmission à la mesure de l'outil. Le projet représente un investissement de 180 000 € entièrement financé sur fonds propres.

## ■ Bilan et perspectives

Avec une qualité d'image remarquable, le dispositif est à la hauteur des objectifs fixés. Il constitue pour les services un réel progrès dans les moyens d'échanger et de partager avec leurs collaborateurs. Ce projet s'inscrit en outre dans un souci continu de vigilance et de réduction des frais de gestion. Le département considère le service innovant de la visioconférence comme un complément à la téléphonie mobile. Il est déjà envisagé d'élargir son utilisation à d'autres publics, acteurs externes à la collectivité.

**■ Le développement des technologies change la donne pour la collectivité et les divers métiers qui la composent. Les mises en relation des individus par visioconférence favorisent la capitalisation des échanges et des savoirs. Le département améliore ainsi son efficacité et réalise des économies.**



# Objectif zéro papier

Águeda / Portugal

GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



PORTUGAL

Commune d'Águeda  
50 000 habitants



Dans une zone de montagne, sur un territoire aux caractéristiques urbaines, au centre du Portugal à 20 kilomètres de la mer et 70 kilomètres au sud de Porto.

Contact Tél. : +351 234610071  
Courriel : marlene.marques@cm-agueda.pt  
► www.cm-agueda.pt

## ■ Projet

En mettant en place un système informatique performant de circulation des documents, baptisé Vircircuits, la municipalité d'Águeda a précisé le parcours administratif interne des différentes procédures, en désignant le responsable de chaque tâche et le temps dont il dispose pour l'accomplir. Aujourd'hui, ces procédures sont devenues "transparentes" et tout citoyen peut suivre l'évolution de sa demande auprès de la mairie par une simple recherche sur Internet. Ce nouveau service en ligne permet de délivrer les documents dans les délais prévus et crée des archives documentaires numérisées.

■ Pour offrir une réponse fiable et rapide aux administrés, la mairie d'Águeda a d'abord identifié avec précision les circuits administratifs d'une demande en mairie. En rationalisant le fonctionnement des services municipaux, ce projet a aussi réduit les coûts de fonctionnement !

## ■ Enjeux

Águeda souhaitait améliorer l'efficacité de ses services : elle voulait diminuer les délais de réponse aux administrés en réduisant ses coûts de fonctionnement. Aujourd'hui, tous les services sont certifiés qualité ISO 9001. Les nouvelles procédures sont plus fiables et la mairie répond dans des délais optimisés. Reconnue commune modèle au Portugal, Águeda a été sollicitée pour un projet national de simplification administrative. Elle a reçu le 1<sup>er</sup> prix du programme de bonnes pratiques de l'administration locale par le cabinet Deloitte et le Economic Daily News.



## ■ Mise en œuvre

Après une première informatisation des services municipaux d'Águeda commencée dès 1995, le projet Vircircuits a été lancé en décembre 2006. Il s'appuie essentiellement sur un développement interne et un partenariat avec une entreprise spécialisée dans les applications informatiques. La ville a pris en charge 25 % des dépenses, mais les coûts – financés dans le cadre du programme européen de projet de ville numérique – ne sont pas significatifs : la commune a surtout tiré le meilleur profit du matériel dont elle disposait déjà.

## ■ Bilan et perspectives

La municipalité est pleinement satisfaite du projet Vircircuits et les utilisateurs ont accueilli très favorablement ces nouvelles procédures. La réussite du dispositif repose sur une volonté politique forte et l'objectif de servir au mieux les citoyens. À Águeda, on considère que la modernisation de l'administration est un processus continu et qu'il ne sera jamais terminé ! L'objectif de la ville ? Que plus aucun document papier ne circule d'ici à la fin 2008 pour devenir une municipalité 100 % numérique.

**Donner une réponse sûre, plus transparente et plus proche du citoyen, dans des délais de plus en plus courts a été et demeure le principal objectif de tout le processus de modernisation de l'administration."**



Gil Nadais, président de la municipalité d'Águeda



# Santé et social

France, Grèce

L'autonomie, la sécurité des personnes dépendantes ou fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap sont des questions au cœur des préoccupations des collectivités locales. L'augmentation de l'espérance de vie conduit à une augmentation de la demande de soins. Les technologies de l'information et de la communication sont susceptibles d'apporter les solutions permettant de mieux gérer, comprendre et résoudre ces questions essentielles. Les innovations portées par ces technologies nouvelles permettent de développer de nombreux services à la personne ou aux professionnels de la santé et du social. Au fil des jours, de nouvelles relations se tissent autour d'une nouvelle sociabilité.



# Télémédecins de campagne

Arzacq-Arraziguet

SANTÉ ET SOCIAL



## ■ Projet

Le réel atout des technologies innovantes et des services de télémédecine est de fournir à un territoire rural le bénéfice d'installations dernier cri et les compétences ad hoc pour maintenir sur place les citoyens les plus fragiles, au premier rang desquels les personnes âgées. Le dispositif de téléconsultations mis en œuvre par la communauté de communes d'Arzacq-Arraziguet répond clairement à cet objectif, reliant ainsi en réseau les différentes maisons de retraite et maisons médicales du canton. Une démonstration efficace de ce que pourrait être la couverture sanitaire de la France demain grâce au développement des nouvelles technologies.

FRANCE

**Communauté de communes  
d'Arzacq-Arraziguet  
(Pyrénées-Atlantiques)**  
5 473 habitants



En limite des Landes, au nord-est du Béarn, sur un territoire de 23 communes rurales et agricoles, à faible densité de population (29 habitants au km<sup>2</sup>).

Contact Bernard Dupont  
Tél. : 06 82 65 13 05  
Courriel : communaute-arzacq@wanadoo.fr

■ La télémédecine au chevet de la ruralité : téléconsultations entre médecins et patients, télé-expertise, meilleure qualité de service sanitaire à la personne, meilleur suivi à distance des résidents des maisons de retraite... Un défi relevé sur la communauté d'Arzacq-Arraziguet.

## ■ Enjeux

Ce projet de télémédecine doit permettre aux habitants d'Arzacq-Arraziguet de consulter à distance des spécialistes médicaux et aux personnels des organismes de service à la personne (maisons de retraite) de suivre des formations à distance. Il doit surtout limiter les déplacements des personnes âgées devant consulter. Cette initiative s'inscrit dans une politique de développement de la qualité des services à la personne. Elle intervient en pleine mutation de ce canton béarnais, qui veut s'adapter au vieillissement de la population et à la forte pression urbanistique.



## ■ Mise en œuvre

Initié en 2005 par le docteur Bordenave, médecin à Arzacq, en lien avec le professeur Larreng du centre hospitalier de Toulouse, ce projet – mis en service fin 2008 – répond à une forte attente de l'association "l'Arribet" qui gère les quatre maisons de retraite du canton. Il a été soutenu par l'État dans le cadre du dispositif Pôle d'excellence rural (PER) et sa mise en œuvre a été impulsée par la signature d'une convention avec France Télécom Orange. Budget global du dispositif de télémédecine : 96 000 € HT en investissement et 1 200 € de fonctionnement annuel.

## ■ Bilan et perspectives

Ce projet de télémédecine en territoire rural est tout juste opérationnel. Avant son lancement, une étude de faisabilité du projet avait été menée par le Dr Bordenave avec le soutien de l'ensemble des élus du canton. À moyen terme, le développement de nouvelles applications devrait permettre d'élargir la cible des utilisateurs (crèches, scolaires, emploi et formation).

**Un territoire rural excentré peut compenser son handicap par une utilisation intensive des multiples applications. France Télécom Orange a compris que ces objectifs ambitieux ne peuvent être atteints par les seuls effets de la technologie. Il faut aussi promouvoir des partenariats forts et équilibrés avec les collectivités."**



Bernard Dupont, président de la communauté de communes d'Arzacq-Arraziguet



# Pour le sang, les SMS ont le don !

Martinique

SANTÉ ET SOCIAL



## ■ Projet

La demande en produits sanguins ne cesse d'augmenter partout en France, y compris dans les départements et territoires d'outre-mer. Depuis 1993, l'île de la Martinique n'assure plus son autosuffisance en dons de sang et se trouve désormais tributaire d'un approvisionnement à partir de la métropole. Or l'insularité et l'éloignement constituent autant de contraintes fortes pour ces ressources extérieures, avec des délais d'acheminement incompressibles. Atteindre l'autosuffisance en dons de sang – en invitant systématiquement via SMS les donateurs fidèles à participer aux collectes – doit aider à redonner une place primordiale aux groupes sanguins collectés en local.

FRANCE

Établissement français  
du sang (Martinique)  
400 000 habitants



Perle des Caraïbes au carrefour  
des influences caribéennes,  
européennes et américaines.

Contact Pascale Richard,  
Tél. : 05 96 75 79 00  
Courriel :  
pascale.richard@efs.sante.fr  
► www.dondusang.net



## ■ Enjeux

En Martinique, les donateurs de sang (environ 10 000 personnes chaque année) forment un public jeune : 30 % ont moins de 25 ans et 60 % moins de 50 ans. D'où l'idée de les fidéliser en systématisant les invitations aux collectes par SMS, en se dotant d'outils de réponse en temps réel à un besoin spécifique (par exemple appels d'urgence pour les donateurs universels), tout en gardant le lien avec les donateurs par des messages personnalisés durant l'année (anniversaires, vœux, journée mondiale du don, etc.). Avec possibilité d'une gestion optimale en cas d'urgence.

## ■ Mise en œuvre

Souhaitée de longue date par l'Établissement français du sang (EFS) de Martinique, une première plateforme Contact Everyone de France Télécom Orange était mise en œuvre en 2007, puis une deuxième phase d'essais était lancée en mars 2008. En quelques clics, à partir d'une interface web, l'EFS peut gérer ses listes de diffusion (jusqu'à 50 000 donateurs en simultané), personnaliser ses messages, valider l'envoi de SMS. Compte tenu des retombées positives et de l'impact très fort de ces opérations auprès des jeunes, l'EFS Martinique a signé un partenariat avec l'opérateur.

■ En Martinique, la générosité et la fidélité des donateurs de sang, stimulés par la réception de SMS – grâce à la mise en place de la solution Contact Everyone – sont essentielles pour maintenir les réserves sanguines et faire face à tous les aléas, y compris climatiques et telluriques.

## ■ Bilan et perspectives

Même s'il est trop tôt pour tirer des conclusions de l'envoi de SMS aux donateurs fidélisés de Martinique, le début d'année 2008 a vu le retour à l'autosuffisance totale en dons de sang, après quinze ans de dépendance extérieure. À souligner, l'impact particulièrement fort de la campagne étudiante du printemps 2008, avec des résultats multipliés par trois par rapport à 2007. Faciliter la communication entre équipes locales de l'EFS et donateurs Martiniquais apporte plus de réactivité à la collecte, ce qui devrait permettre de pérenniser l'autosuffisance.

**Le SMS s'est imposé à l'Établissement français du sang comme un outil majeur du lien avec les donateurs, facilitant leur engagement citoyen au service des Martiniquais et contribuant à l'autosuffisance en produits sanguins."**



Docteur Pascale Richard, directeur de l'EFS Martinique



# Géolocalisation pour premiers soins

Saône-et-Loire

SANTÉ ET SOCIAL



FRANCE

Conseil général et SDIS  
(Saône-et-Loire)



Un périmètre de quarante communes centré sur Mâcon et couvrant principalement le secteur rural de Louhans.

Contact

Commandant Didier Eisenbarth  
Courriel : [deisenbarth@sdis71.fr](mailto:deisenbarth@sdis71.fr)  
► [www.pompiers71.com/lesdis/projet-service.html](http://www.pompiers71.com/lesdis/projet-service.html)

## ■ Projet

Le SDIS 71 expérimente sur le territoire de Louhans, en coordination avec le SAMU, une solution innovante de géolocalisation des médecins et infirmiers libéraux. Sur les lieux d'un accident, lorsqu'une personne en détresse contacte le SAMU ou le 18, les services de secours géolocalisent les intervenants les plus proches : le médecin ou l'infirmier, qui reçoivent sur leur téléphone mobile data un courriel indiquant l'adresse de l'intervention et la description de l'accident. Par un simple clic, un guidage GPS peut être déclenché jusqu'au lieu du sinistre afin d'assurer les premiers soins d'urgence. La victime se trouve ainsi au cœur d'un dispositif coordonné, très attendu en zone rurale.



**L'expérimentation de géolocalisation des médecins et infirmiers libéraux grâce aux nouvelles technologies Orange, menée sur le territoire de Louhans par les sapeurs-pompiers et financée par le conseil général de Saône-et-Loire, améliore sensiblement la sécurité sanitaire de nos concitoyens."**



Rémi Chaintron, maire de Louhans-Châteaurenaud, vice-président du conseil général de Saône-et-Loire

## ■ Enjeux

L'expérimentation du dispositif, soutenue par le conseil général, a pour ambition d'améliorer l'intervention médicale d'urgence en milieu rural. Elle apporte en effet une réponse graduée avec le médecin, l'infirmier, puis les secouristes. Elle optimise l'acheminement des secours en zone rurale au meilleur coût, en évitant certaines interventions très onéreuses du SAMU. Le projet assure en outre une meilleure coordination sur le terrain entre pompiers, SAMU et libéraux. Il garantit une équité départementale face aux situations d'urgence, y compris pour les zones les plus éloignées des hôpitaux.

## ■ Mise en œuvre

L'expérimentation repose sur un partenariat entre le SDIS 71, le conseil général, le SAMU et France Télécom Orange. Ce projet est totalement opérationnel depuis septembre 2007 avec la remise de 20 malles aux intervenants, comprenant un téléphone mobile data avec abonnement voix et une option de géolocalisation Orange. En pratique, il faut non seulement obtenir un accord signé des personnels médicaux et de secours, mais aussi valider juridiquement l'emploi ponctuel de médecins libéraux n'appartenant pas au SDIS.

## ■ Bilan et perspectives

Le SDIS 71, premier en France à expérimenter ce dispositif de géolocalisation, est actuellement équipé de vingt téléphones mobiles SPV, opérationnels dans des interventions sur 1/5<sup>e</sup> du territoire de Saône-et-Loire, soit 40 communes. L'expérimentation est satisfaisante puisqu'elle offre une plus grande efficacité des premiers secours. Sa généralisation est envisagée d'ici deux ans sur l'ensemble du département de Saône-et-Loire. À plus long terme, elle pourrait être déployée sur les 100 SDIS implantés en France.



**■ Grâce aux TIC, et notamment à la géolocalisation, le SDIS 71 est capable d'apporter une réponse médicale optimisée aux situations d'urgence : il peut fournir le meilleur des secouristes sur tout le territoire, y compris dans les zones les plus isolées.**

# Le guide social

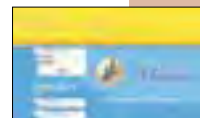
Martigues

SANTÉ ET SOCIAL



## ■ Projet

Afin d'améliorer l'accueil dans les services publics et de faciliter le travail des associations, la ville de Martigues a créé un guide social en ligne. Cet outil complet recense les procédures locales en matières d'action sociale, d'accompagnement socio-éducatif et d'accès aux droits. Destiné à la fois aux professionnels de l'accueil et aux usagers professionnels, il propose des informations sur divers thèmes (logement, retraite, emploi ou fiscalité). Il est complété par un répertoire téléphonique, un glossaire et un index des mots-clés. Accessible sur l'intranet de la ville et sur un site Internet avec un code d'accès réservé aux partenaires, le guide facilite les démarches.



FRANCE

Commune de Martigues  
(Bouches-du-Rhône)

46 700 habitants



4<sup>e</sup> ville des Bouches-du-Rhône,  
point de passage obligé entre  
Marseille et le complexe  
industriolo-portuaire Fos-Lavéra.

Contact Tél. : 04 42 44 31 62  
Courriel :  
helene.panaia@ville-martigues.fr  
► www.guide-social.com

■ Le guide social en ligne offre un état des lieux des dispositifs existants et une meilleure lisibilité des modalités d'accueil. Outil original pour les professionnels de l'accueil social, il évite les démarches inutiles indiquant quelles pièces sont nécessaires auprès de tel intervenant.

## ■ Enjeux

Le guide social, baptisé Guide d'informations et d'orientation à l'usage des professionnels de l'accueil social, améliore l'accueil et l'orientation des publics en apportant des réponses précises à leurs demandes et en rendant leurs démarches plus efficaces. L'outil centralise les informations, ce qui simplifie le travail des agents et des partenaires. Le guide social en ligne offre une plus grande interactivité et une diffusion rapide d'informations réactualisées en temps réel. Il apporte une solution de proximité aux usagers dans un contexte de politiques sociales de plus en plus complexes.



## ■ Mise en œuvre

Dès 1999, la ville a lancé le projet de création d'un guide social en version papier. Il compte aujourd'hui 350 partenaires. Après la mise en ligne du guide sur l'intranet de la ville en 2004, le site [www.guide-social.com](http://www.guide-social.com) a été ouvert en avril 2005. Pour répondre aux besoins des professionnels de l'accueil, l'outil est construit avec eux et par eux. Chaque rubrique représente un travail de documentation et d'élaboration qui dure environ trois mois. La version électronique a nécessité un investissement de 16 800 €, pour un coût de fonctionnement annuel de 3 000 €.

## ■ Bilan et perspectives

Depuis janvier 2006, 437 codes d'accès sécurisés ont été délivrés et les internautes ont effectué en moyenne 3 600 visites par an. Il s'agit d'une bonne audience considérant le public très spécialisé auquel le guide en ligne est destiné. La version 2008 s'articule aussi avec le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), ce qui assure des contenus fiables mis à jour en temps réel. À l'avenir, le site devrait fournir les indicateurs sociaux du territoire, notamment des tableaux de bord, et proposer un forum de discussion ouvert au public.

**De par le travail en réseau qui le "sous-tend", le guide social contribue à la coordination de l'action sociale locale dont le maire est le garant. De par la mutualisation des moyens, il participe à une meilleure construction et cohésion du projet social du territoire."**



Françoise Eynaud, adjointe au maire de Martigues, chargé des affaires sociales et de la solidarité

# La communication au service de la santé




## ■ Projet

Établissement innovant de 85 lits, le Centre de rééducation fonctionnelle (CRF) accueille des équipes multidisciplinaires qui prennent en charge des patients cérébro-lésés en phase d'éveil ou en état végétatif chronique. Le CRF a souhaité améliorer la communication entre les équipes soignantes, les patients et leur famille. Grâce à des terminaux installés au lit des patients, le personnel a accès au dossier informatisé, notamment à l'imagerie médicale. Les patients disposent de la télévision, du téléphone, de jeux interactifs et d'Internet. La vidéosurveillance et la géolocalisation assurent en outre la sécurité des patients et des soignants.

FRANCE

**Centre de rééducation fonctionnelle de Saint-Blancard (Gers)**  
260 habitants



Structure hyperspécialisée située dans une commune fortement rurale du Gers, comptant 17 habitants au kilomètre carré.

Contact Docteur Lange  
Tél. : 05 62 66 19 19  
Courriel : crfgers@crf-st-blancard.com  
► www.crf-st-blancard.com



## ■ Enjeux

Pour devenir un pôle d'expertise régional et national, le CRF mise sur la communication entre les professionnels, les patients et leur famille. L'établissement a fait le choix des nouvelles technologies et d'une infrastructure réseau adaptée. Le multimédia améliore les soins rendus aux patients en favorisant la consultation des documents médicaux et le suivi avec le réseau de soin extérieur (Samu, hôpitaux). Cet équipement technologique préfigure l'hôpital du futur : il offre un confort aux patients et au personnel soignant. La communication au sein de l'établissement s'en trouve améliorée.

## ■ Mise en œuvre

Lancé en 2005, le projet a nécessité la mise en place, en septembre 2006, d'un réseau (IPBX) de voix sur IP (VoIP) qui assure au sein de l'établissement l'acheminement des appels, les liaisons informatiques filaires et via Wifi. Fin 2007, le centre de rééducation fonctionnelle a signé le contrat de mise à disposition d'une centaine de terminaux multimédias. L'investissement de 640 000 € est financé à la fois sur fonds propres et par des partenaires. Le projet a en outre demandé un accompagnement des soignants et des patients pour appréhender ces nouveaux outils technologiques.

■ Le centre de rééducation fonctionnelle s'est équipé de technologies de communication : les informations circulent mieux et la relation au patient, à sa famille est également améliorée. Le centre a su s'adapter aux besoins du malade en gardant son humanité.

## ■ Bilan et perspectives

Depuis la mise en place des terminaux multimédias, la communication s'est améliorée. Après une période d'adaptation à l'utilisation du terminal, l'ensemble des patients, quelle que soit leur pathologie, adhèrent au système et le plébiscitent. Pour réussir un tel projet, il est nécessaire de bien définir un cahier des charges et de coordonner les partenariats. Le centre de rééducation souhaite désormais utiliser l'ensemble du concept afin d'améliorer la communication des patients les moins communicants.

**« Ce système offre de nouvelles techniques thérapeutiques et d'évaluation, et facilite la communication entre soignants ; et entre les soignants et les patients. Les nouvelles technologies compensent certaines contraintes et humanisent la relation. »**



Docteur Bernard Lange, directeur du CRF



# Téléphone solidaire



## ■ Projet

“Il faut faire quelque chose pour rompre l’isolement des personnes seules et fragiles du département...” : le vieillissement de la population, spécialement dans les territoires à dominante rurale, est l’une des questions de société propres à notre époque. Au-delà des aides matérielles, les élus s’interrogent – comme ici Jean Louis Destans, président du conseil général de l’Eure – sur les moyens à mettre en œuvre pour rapprocher concrètement les habitants d’un même département et resserrer les liens de proximité et de solidarité. D’où cette idée de mise à disposition gratuite d’un téléphone “adapté”...

FRANCE

**Conseil général de l'Eure**  
565 500 habitants



Territoire apprécié pour sa qualité de vie et son dynamisme économique (7<sup>e</sup> département industriel), à mi-chemin de la côte normande et de l’Ile-de-France.

Contact Tél. : 02 32 31 50 50  
Courriel : bernard.foucaud@cg27.fr, francis.perna@cg27.fr  
► www.cg27.fr



**L’Eure se veut un département solidaire. À cet égard, nous consacrons près de 42 % de notre budget à l’action sociale. Le maintien du lien avec nos aînés est l’une de mes priorités. Je suis particulièrement fier de cette opération qui est une première à l’échelle d’un département.”**



Jean Louis Destans,  
président du conseil général de l’Eure

## ■ Enjeux

Après avoir assuré “l’égalité numérique” du département par le haut débit, le conseil général de l’Eure a voulu accomplir un geste de solidarité fort en direction des plus fragiles – personnes âgées seules, à mobilité réduite, handicapées. Pour favoriser leur maintien à domicile, le conseil général propose une solution rassurante, simple et efficace : un téléphone “adapté” (un seul bouton appelle jusqu’à six personnes). Ce téléphone concerne potentiellement 3 500 personnes, souffrant d’isolement ou de handicap (visuel, auditif, locomoteur, etc.), titulaires de l’APA et classées GIR 3 ou 4.

## ■ Mise en œuvre

Ergonomique, le combiné téléphonique dispose d’une écoute et d’une sonnerie amplifiées, de touches de grande taille et de touches d’appels d’urgence ; il est relié à un bracelet d’appel automatique à distance. En cas d’urgence, la touche d’appel envoie un message préenregistré au premier numéro programmé avant de mettre l’appelant en communication mains libres. Si le premier numéro ne répond pas, l’appel est automatiquement orienté vers le deuxième numéro programmé puis vers le troisième... jusqu’à obtenir une réponse.

## ■ Bilan et perspectives

Difficile aujourd’hui de dresser un bilan de l’opération mise en place en mai 2008, même si en l’espace d’un mois, 500 installations ont été réalisées avec un très fort taux de satisfaction des utilisateurs et de leur entourage. Les services médico-sociaux du conseil général ont été en première ligne, avec France Télécom Orange, pour informer les bénéficiaires potentiels que cette offre du département était gratuite. Coût du projet : 315 000 € d’investissement, et 245 000 € pour les services. À terme, les services d’assistance et d’écoute à distance seront enrichis.

■ Au-delà des bénéficiaires directs de ce service téléphonique d’assistance d’un genre nouveau, c’est toute la famille et les amis de ces personnes fragiles qui se trouvent ainsi rassurés. Et les témoignages les plus enthousiastes émanent des enfants des bénéficiaires...



# Vieillir dignement avec Columba

Loir-et-Cher

SANTÉ ET SOCIAL



## ■ Projet

Le constat est le même partout en France : la population vieillit. En 2005, le Loir-et-Cher comptait 26,2 % d'habitants de plus de 60 ans, et 10,4 % de plus de 75 ans. Le nombre de personnes atteintes de pathologies de type Alzheimer ne cesse d'augmenter. Le conseil général de Loir-et-Cher a donc décidé d'expérimenter un bracelet de géolocalisation et de téléalarme, baptisé "Columba". Un dispositif qui vient en aide aux familles des malades, sujets aux fugues ou aux errances, et les accompagne dans la prise en charge de leurs proches victimes de troubles de la mémoire. Un bracelet pour les rassurer sur leur maintien possible à domicile.



FRANCE

Conseil général  
de Loir-et-Cher  
321 883 habitants



L'inscription de la Loire au patrimoine mondial de l'humanité par l'Unesco a confirmé la vocation touristique du Loir-et-Cher. Une terre dotée d'un florilège exceptionnel de monuments historiques.

Contact Tél. : 02 54 58 41 41  
► www.le-loir-et-cher.fr

■ À l'ombre des magnifiques châteaux de la Loire, il fait bon vivre à condition, une fois âgé, de pouvoir se maintenir à domicile. Dans le département du Loir-et-Cher, un dispositif de géolocalisation et de téléalarme développé par France Télécom Orange, a été retenu.

## ■ Enjeux

Outre les bénéfices d'un tel dispositif – rassurer les familles, limiter les conséquences des errances, retarder l'entrée en institution – le bracelet Columba proposé par France Télécom Orange satisfait le souhait des personnes âgées de rester le plus longtemps possible à leur domicile. Au-delà, cet outil répond à une stratégie territoriale : impulser une dynamique économique locale autour du maintien à domicile en favorisant le développement des services à la personne. Une démarche qui s'inscrit dans le nouveau schéma gérontologique départemental 2008-2012.



## ■ Mise en œuvre

Pour le financement, une enveloppe de 55 000 € a été votée par le conseil général de Loir-et-Cher destinée à la phase expérimentale (36 mois) du projet, l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) devant prendre ensuite le relais pour chaque malade. Programmé en juin 2008, le lancement du projet Columba répond à la volonté du président du conseil général, Maurice Leroy, d'orienter l'action du département du Loir-et-Cher vers des projets innovants et diversifiés de maintien à domicile, en mettant à disposition des citoyens des solutions par le biais des nouvelles technologies.

## ■ Bilan et perspectives

S'il est aujourd'hui trop tôt pour en dresser un bilan, l'expérimentation traduit la volonté du conseil général, qui, dès juillet 2004, s'était engagé en faveur des nouvelles technologies et du haut débit avec la signature de la charte "Département Innovant". Cet engagement se poursuit en 2008 dans le cadre d'un partenariat avec l'association "Alzheimer 41" pour la mise à disposition des bracelets et le suivi des prestations. Le conseil général va par ailleurs adapter l'équipement départemental à l'accueil des personnes les plus dépendantes.

**Je me réjouis que notre conseil général s'engage dans la mise à disposition de ces bracelets GPS auprès des familles du Loir-et-Cher dont l'un des proches est touché par la maladie d'Alzheimer. Nous expérimentons un projet concret qui va sécuriser les personnes malades comme leur entourage !**



Maurice Leroy, président du conseil général, député de Loir-et-Cher

# Mon hôpital, sous très haut débit

Vesoul, Lure, Luxeuil-les-Bains

SANTÉ ET SOCIAL




## ■ Projet

Le Centre hospitalier intercommunal (CHI) de Haute-Saône dessert 370 communes, soit un territoire de 150 000 personnes. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, ce CHI regroupe trois sites hospitaliers distants d'une trentaine de kilomètres environ : Vesoul, en charge de l'activité médecine, chirurgie et gynéco-obstétrique, Lure et Luxeuil-les-Bains, qui regroupent la médecine, les soins de suite et l'accueil pour les personnes âgées, ainsi que les urgences non vitales. Fin 2006, ces trois sites hospitaliers étaient connectés entre eux à très haut débit. Une innovation technologique indispensable à la modernisation des liaisons télécoms et informatiques.

FRANCE

**Centre hospitalier intercommunal (Haute-Saône)**



Trois sites du Centre hospitalier intercommunal de la Haute-Saône (Vesoul, Lure, Luxeuil-les-Bains) distants de 30 kilomètres et qui desservent 370 communes, soit 150 000 habitants.

Contact  
Courriel : [direction@chi70.fr](mailto:direction@chi70.fr)  
► [www.chi70.fr](http://www.chi70.fr)

■ De même que des routes, il faut des réseaux de communication puissants pour irriguer les territoires, garantir l'autonomie de leur réseau de santé et assurer leur attractivité. Ce réseau haut débit véhicule les flux téléphoniques et informatiques.

## ■ Enjeux

Pour le Centre hospitalier intercommunal de la Haute-Saône, le transfert de données entre services est un enjeu majeur : sa performance et sa capacité à répondre aux futures évolutions du monde hospitalier en dépendent. Chaque jour, l'hôpital réalise en effet des milliers d'échanges administratifs et d'images médicales entre sites, ce qui nécessite des besoins croissants en matières de débit et de services. Au-delà, en optant pour la ToIP (téléphonie via Internet) d'Orange, le CHI a anticipé ses besoins futurs, notamment la possibilité d'interconnecter des sites du CHI avec d'autres centres distants.



## ■ Mise en œuvre

Dès avril 2006, le CHI de la Haute-Saône et France Télécom Orange expérimentaient une interconnexion à 8 Mbit/s entre le site central de Vesoul et ceux distants de Lure et Luxeuil-les-Bains (auparavant reliés à 2 Mbit/s maximum). Après une phase de test, qui s'est déroulée de début juin à mi-septembre 2006, le CHI validait la solution Ethernet Link, soit quatre fois plus de débit à un coût pratiquement identique. Trois mois plus tard, la connexion très haut débit des trois sites hospitaliers du CHI de Haute-Saône était effective, constituant une première en France.

## ■ Bilan et perspectives

Outre la transmission de l'ensemble des données informatisées et la gestion des flux téléphoniques, le très haut débit apporte sa contribution à la mise en œuvre du Dossier patient informatisé, l'un des axes majeurs du projet d'établissement 2005-2010. À terme, ce réseau très haut débit permettra la montée en charge et l'accroissement du nombre des données dématérialisées afin d'aboutir, à plus long terme, au "zéro papier". À commencer, prochainement, par les comptes-rendus de passage aux urgences et les comptes-rendus de radiologie, consultables sur l'ensemble des sites.

**L'hôpital réalise quotidiennement des milliers d'échanges administratifs et d'images médicales entre Vesoul, Lure et Luxeuil. Avec quatre fois plus de débit à un coût identique, il bénéficie d'une vitesse de transfert améliorée. Le déploiement du haut et très haut débit est un enjeu majeur pour l'attractivité de Vesoul."**



Alain Joyandet, maire de Vesoul, secrétaire d'État à la Coopération et à la Francophonie

# Ange-gardien pour malades d'Alzheimer

Envisager / Vierzon



SANTÉ ET SOCIAL

## ■ Projet

Entre 800 000 et 1 million de personnes sont atteintes, en France, de la maladie d'Alzheimer. Et chaque année, 160 000 nouveaux cas viennent grossir les rangs de ces malades, âgés le plus souvent de 75 à 80 ans, qui perdent d'abord le souvenir des choses récentes avant de perdre pied avec le monde réel. Un état de dépendance que les nouvelles technologies, et spécialement le bracelet Columba d'Orange, tentent de prendre en charge avec les professionnels en gérontologie en quête de solutions adaptées, à l'instar de ce que l'association-réseau de professionnels de santé Envisager a mis en place en Pays Vierzonnois.



FRANCE  
**Association Envisager  
(Ensemble vierzonnois de  
soins et d'aide gérontologique)**



Entre Cher et Loir-et-Cher, sur un territoire qui regroupe cinq cantons semi-ruraux et hétérogènes, entre Vierzon l'industrielle et sa campagne berrichonne au sud et solognote au nord.

Contact Sébastien Retord,  
président de l'association Envisager  
Tél. : 02 48 52 34 14  
Courriel : sretord@ch-vierzon.fr



**Accompagner les malades désorientés, notamment par la maladie d'Alzheimer, aider et rassurer les familles, faciliter le travail des équipes médicales : le bracelet Columba répond à un vrai besoin."**

Nicolas Sansu, maire de Vierzon,  
vice-président du conseil général du Cher, président du conseil d'administration du centre hospitalier de Vierzon



## ■ Enjeux

L'expérimentation du bracelet Columba doit éviter l'entrée en maison de retraite de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (ou de troubles apparentés), en sécurisant leurs déplacements lors d'épisodes d'errance. Le bracelet-téléphone anti-fugue est capable de détecter automatiquement toute sortie d'une zone délimitée par avance. Avec un sentiment de sécurité chez les aidants du bénéficiaire, rassurés de savoir où il se trouve. Une action associative menée en phase notamment avec le conseil général du Cher qui souhaite mettre en place un centre local d'information et de coordination.

## ■ Mise en œuvre

En juin 2008, l'association Envisager a distribué une trentaine de bracelets Columba pour les expérimenter sur une période d'une année, à compter du second semestre 2008. De la prescription du bracelet – qui constitue l'originalité et l'apport majeur de ce projet – jusqu'à son suivi quotidien, les professionnels mobilisés sont les responsables des secteurs d'aide à domicile, les médecins référents et ceux du centre hospitalier de Vierzon. Cette opération, portée par les adhérents du réseau Envisager (tous professionnels de la gérontologie), donnera lieu à des grilles d'analyse.

## ■ Bilan et perspectives

L'expérimentation, lancée au printemps 2008, fera l'objet d'un bilan au printemps 2009. Pour l'heure, elle repose sur la volonté d'hommes et de femmes de terrain de travailler ensemble pour le bien-être des personnes âgées. Et sur la présence de partenaires de poids, dont le conseil général du Cher, prêts à supporter une partie de l'investissement et à prendre en charge les abonnements à la centrale d'appels. Un certain manque de coordination entre les collectivités territoriales concernées et le cloisonnement administratif et juridique restent les principaux obstacles à surmonter.



**■ Les bracelets Columba, développés par Orange, en collaboration avec Medidep et la société canadienne Medical Intelligence) sont expérimentés autour de Vierzon : c'est un outil d'aide au maintien à domicile des malades d'Alzheimer adopté par de plus en plus de familles et de professionnels de santé.**



# Vikman, un réseau régional de télésanté

Basse-Normandie

SANTÉ ET SOCIAL



## ■ Projet

En haut débit et en toute sécurité, le réseau Vikman Santé relie une vingtaine d'établissements hospitaliers de la région Basse-Normandie. Il s'appuie sur le réseau régional à haut débit pour l'enseignement et la recherche "Vikman". Vikman Santé favorise l'égal accès aux soins des patients sur tout le territoire. En outre, les professionnels de santé peuvent transférer des informations (dossier médical, images, résultats d'analyses, messagerie), développer les réseaux de soins et organiser des réunions à distance par visioconférence. Enfin, la télé-expertise ou le télédiagnostic encouragent également l'accès à des professionnels référents.

FRANCE

**Conseil régional  
Basse-Normandie**  
1 443 000 habitants



Entre littoral et campagnes actives,  
la région se veut un lien  
de Paris à Londres.

Contact  
► [www.cr-basse-normandie.fr](http://www.cr-basse-normandie.fr)

■ Le 10 janvier 2008 Vikman Santé met en réseau les acteurs de santé afin d'améliorer la continuité des soins et d'inverser la tendance en matière de démographie médicale. Il utilise la haute technologie pour transférer des informations médicales volumineuses en urgence et en sécurité.

## ■ Enjeux

Dans le cadre de sa politique d'aménagement numérique du territoire, la région Basse-Normandie souhaite garantir l'équité dans l'accès aux services. Le développement des nouvelles technologies joue un rôle essentiel dans la qualité et la continuité des soins. Le réseau Vikman Santé facilite les échanges d'informations entre les établissements de santé publics et privés et les cabinets de radiologie libérale (tout en assurant le secret médical). Le haut débit répond aux besoins de l'imagerie médicale qui représente de gros volumes d'informations à échanger parfois en urgence.



## ■ Mise en œuvre

Le réseau Vikman Enseignement et Recherche existe depuis 1991. Forte de cette expérience, la région assure la maîtrise d'ouvrage du réseau Vikman Santé. L'Agence régionale de l'hospitalisation (ARH) coordonne le projet et France Télécom Orange se charge du transport des données et des services associés. Un partenariat a aussi été conclu avec vingt établissements de santé. Quant au financement, il est estimé à 1,5 million d'euros sur trois ans. Il est assuré par la région Basse-Normandie à 40 %, l'ARH à 40 % et les établissements de santé à 20 %.

## ■ Bilan et perspectives

Grâce à Vikman Santé, les SAMU 14 et 50 (Calvados et Manche) sont interconnectés dans le cadre de la régulation libérale de nuit dans la Manche. Les transferts d'images sont déjà possibles vers le CHU de Caen dans le cadre de la télé-expertise en neurochirurgie, et à terme vers les autres services du CHU et d'autres établissements de la région. Autre innovation : la mise en place d'un système régional des urgences intégrant les SAMU, les SMUR et les autres structures d'urgences. Le réseau devient ainsi le support privilégié du développement de la télémédecine.

**La région aménage numériquement son territoire. Dans ce cadre, la télésanté est une action prioritaire pour la qualité et la continuité des soins. Vikman Santé va structurer les communications à haut débit des établissements hospitaliers."**



Pierre Mouraret, conseiller régional Basse-Normandie, président de la commission Aménagement du Territoire, Transports, Ports et Communications

**LAURENT CAZIER,**  
directeur de l'informatique et  
des systèmes de communication  
du conseil général de la Creuse

**“La domotique  
au service du  
maintien à domicile  
ouvre également  
des perspectives  
économiques.”**

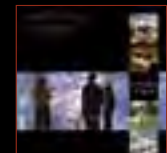
Lancée par la communauté de communes de Guéret Saint-Vaury, l'expérimentation de packs domotiques dans une dizaine de foyers creusois s'inscrit dans une démarche plus large. Le projet porte sur le maintien à domicile des personnes, mais aussi de manière plus transversale sur de nouvelles formations et un accompagnement des entreprises de la domotique dans la région, au sein du Pôle d'excellence rurale (PER) "Domotique et santé". Il a motivé la mise en place de cycles de formation initiale et continue, avec notamment la nouvelle licence professionnelle "domotique et autonomie des personnes" dès la rentrée 2009. Les partenariats public-privé vont donner naissance à un centre de ressources domotiques, qui inclura un incubateur d'entreprises. De nombreuses créations d'entreprises et d'emplois sont à la clé. Ce succès s'explique par une forte mobilisation de tous les acteurs, qu'il s'agisse des collectivités locales, des industriels ou des associations. Le déploiement du haut débit sur le territoire et la capacité des élus à se projeter dans l'avenir ont également contribué à la réussite du projet, de sorte que la démarche vise non seulement les services aux citoyens et notamment l'aide au maintien



**Le projet autour de la domotique concerne aussi la naissance d'un secteur de l'économie sur le territoire.**

à domicile, mais également le développement d'un territoire et la naissance d'un secteur de l'économie.

Les packs domotiques expérimentés au domicile des personnes sont conçus pour adapter l'habitation privée aux nouveaux besoins de vie. Ainsi, un chemin lumineux doté de détecteurs de mouvement s'éclaire automatiquement lorsque la personne se lève la nuit. Un système d'électrovannes coupe les circuits de gaz ou d'eau en cas de fuite. Des dispositifs innovants favorisent la coordination des actions des intervenants au domicile et des familles. Un ordinateur muni d'une webcam et le bracelet de téléassistance favorisent les contacts entre la personne isolée et sa famille. Enfin, le stylo communicant peut être utilisé par tous les intervenants du maintien à domicile, de l'auxiliaire de vie au médecin en passant par l'infirmière afin de transmettre les informations importantes en toute confidentialité. L'évaluation du projet a commencé dès avril 2008. En établissement d'accueil, la domotique révèle également des perspectives intéressantes.



Initiative portée par la communauté de communes de Guéret-Saint-Vaury, p. 82, édition 2007, tome III de Paroles d'élus. "Pack domotique en Creuse"

# Télégestion médicale à domicile

Trikala / Grèce



SANTÉ ET SOCIAL

## ■ Projet

À l'instar des autres pays européens, la Grèce connaît un vieillissement important de sa population. Cette augmentation, ainsi que le développement des maladies chroniques, monopolisent d'importantes ressources sociales, humaines et financières. Le système de télémonitoring mis en place par la collectivité de Trikala favorise une gestion plus efficace de ces ressources. À Trikala, les habitants qui bénéficient de ce service apprécient de pouvoir être suivis en dehors du milieu hospitalier par des médecins spécialistes.

## GRÈCE

### Commune de Trikala (Thessalie)

350 000 habitants



Située au centre de la Grèce, dans la région de Thessalie, majoritairement entourée de montagnes (paysages très appréciés des touristes), et de plaines.

Contact Tél. : + 30 24310 22899  
Courriel : stasiou@e-trikala.gr  
georgedaf@yahoo.gr  
► www.e-trikala.gr

■ Grâce à un dispositif léger sur des malades éloignés à problèmes cardiovasculaires, pulmonaires ou d'hypertension, certaines données sont enregistrées, puis transférées grâce au réseau GPRS au service de télémonitoring de l'hôpital de Trikala pour analyse.

## ■ Enjeux

Le service de télémonitoring permet de suivre à distance des patients atteints de troubles cardiovasculaires, pulmonaires ou souffrant d'hypertension, de diabète ou d'asthme. Grâce à ce dispositif, ils sont suivis efficacement même s'ils habitent en zone montagneuse. Les maladies chroniques représentent près de 70 % des dépenses maladies ; le télémonitoring réduit ces coûts en optimisant la médecine préventive. Pour la municipalité de Trikala, l'enjeu est aussi de réussir à développer l'utilisation des nouvelles technologies dans la vie quotidienne de ses citoyens.



## ■ Mise en œuvre

Mis à disposition depuis l'automne 2006, l'équipement comprend des téléélectrocardiographes et moniteurs de pression sanguine et de taux de glucose sans fil (Bluetooth). Les informations sont envoyées via PSTN ou GPRS. Des spécialistes en technologies de l'information suivent cette expérimentation aux côtés des médecins, des psychologues, en collaboration avec la faculté de médecine et une société spécialisée (Vidavo). Cette initiative a nécessité un investissement de 85 000 € (avec l'aide d'un fonds européen), auxquels s'ajoutent 5 000 € de coûts de fonctionnement.

## ■ Bilan et perspectives

Prendre en charge les maladies chroniques via un système de télésanté s'est révélé efficace. Le nombre de jours en hospitalisation et de réadmissions à l'hôpital a baissé. Cette technique est prometteuse, pour limiter les dépenses de santé d'une part, mais aussi pour améliorer la qualité de vie et de diagnostic. La participation de l'université de médecine aura été un atout majeur, en particulier dans sa recherche de références internationales similaires. L'un des défis à relever a été la formation du personnel médical et celle des patients âgés. Les utilisateurs ont exprimé leur satisfaction.

**Les municipalités se doivent de subvenir aux besoins des citoyens, et les technologies d'aujourd'hui peuvent faciliter les contacts pour se faire suivre par des médecins. Le système d'e-santé mis en place à Trikala garantit le bon suivi de tous les patients : aux villes de se donner les moyens d'offrir ce service à tous leurs habitants à des coûts acceptables."**



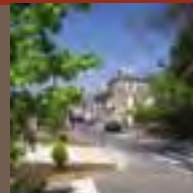
Michael K. Tamiolos, maire de Trikala



# Services au public

Autriche, Belgique, Finlande, France, Italie, Pologne

Les technologies de l'information et de la communication sont partie intégrante des moyens privilégiés pour améliorer les services rendus au public. Les outils, comme les usages du haut débit, jouent en faveur de l'évolution des pratiques et de la simplification des rapports quotidiens entre collectivités et administrés. Une simplification de la relation citoyen-collectivité qui favorise une diffusion plus interactive de l'information, une plus grande implication de chacun dans le processus collectif de décision. Partout, les technologies de l'information et de la communication apportent leur pierre au développement de la démocratie locale et favorisent ainsi l'avènement d'une démocratie de proximité plus participative.



# Saint-Cyr TV est en ligne

Saint-Cyr-sur-Loire

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Lancée à la rentrée 2008, Saint-Cyr TV propose des magazines et des interviews vidéo produits par la ville et diffusés sur son site Internet. La commune diffuse depuis 2000 dans les accueils et salles d'attente des services municipaux et depuis 2007 un magazine vidéo sur Internet. Le nouveau projet intitulé "15 minutes avec..." présente des interviews de personnalités marquantes de la vie locale, mais aussi nationale ou internationale venues à Saint-Cyr à l'invitation de la municipalité. Il peut s'agir de personnalités politiques, diplomates, sportifs, artistes ou acteurs économiques. Grâce à Internet et au média vidéo, Saint-Cyr TV se veut encore plus attractive et vivante.

FRANCE

Commune de  
**Saint-Cyr-sur-Loire**  
(Indre-et-Loire)  
16 421 habitants



Troisième ville d'Indre-et-Loire  
incluse dans la communauté  
d'agglomération Tour(s)plus  
(14 communes).

Contact Jean-Yves Couteau,  
Tél. : 02 47 42 80 02  
Courriel :  
info@saint-cyr-sur-loire.com  
► www.saint-cyr-sur-loire.com

■ La ville reçoit de nombreuses personnalités de tous horizons. Afin de conserver une trace de ces rencontres, des interviews sont réalisées et mises en ligne sur le site [www.saint-cyr-sur-loire.com](http://www.saint-cyr-sur-loire.com).

## ■ Enjeux

Le projet a été l'occasion à la fois de rénover le site Internet et de donner une nouvelle image de marque à la ville. Saint-Cyr-sur-Loire est en effet précurseur dans l'utilisation de ce type de média dans la région. En complément des autres supports de communication municipaux, les internautes ont désormais accès à tout moment, grâce à Internet, aux interviews et peuvent ainsi plus facilement s'approprier ce nouveau média. Pour la ville, il s'agit d'afficher son ambition culturelle. Avec Saint-Cyr TV, elle propose un lieu de réflexion et de débats sur des sujets locaux et nationaux.



## ■ Mise en œuvre

Alors que des magazines vidéo sont en ligne depuis début 2007, Saint-Cyr TV a été lancée mi-juillet 2008 sur fonds propres de la collectivité. Les interviews vidéos nécessitent l'intervention d'un partenaire pour les reportages (ABBC vidéo reportage) et d'un autre pour la maintenance du site de la ville (Click-on). Les choix éditoriaux sont arrêtés par l'élu en charge de la communication qui décide des trois ou quatre sujets traités (5 minutes). Le journaliste est ensuite chargé de réaliser les interviews et de procéder à leur montage.

## ■ Bilan et perspectives

Le projet confirme l'image d'une ville innovante. Il met en avant les témoignages d'élus et valorise des réalisations de la commune afin de faciliter la communication auprès des citoyens. S'appuyant sur Internet, la ville, résolument dynamique, propose un support de communication novateur en complémentarité avec le bulletin d'information municipale.

**Saint-Cyr TV est née ! La communication est un outil culturel et une ambition forte pour l'équipe municipale. Le débat, l'échange sont les gages de toute démocratie et d'une vraie richesse intellectuelle. C'est aussi le motif de la création de cette rubrique que nous lançons aujourd'hui."**



Jean-Yves Couteau, premier adjoint au maire de Saint-Cyr-sur-Loire, chargé de la culture, de la communication et des parcs et jardins

# L'e-débat alimente l'éolienne...

Atrébatie

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Source nouvelle d'énergie "propre" mais non dénuée d'inconvénients (impacts visuel et sonore), l'implantation de champs d'éoliennes sur un territoire est source de débat. En pleine réflexion sur un tel projet d'aménagement, la communauté de communes de l'Atrébatie a organisé fin 2005-début 2006 un débat public via Internet, afin d'associer étroitement les citoyens à l'instruction du dossier, puis à la prise de décision des élus. Une discussion communautaire d'importance à l'heure du réchauffement climatique, du renchérissement de l'énergie et de la fin annoncée de "l'or noir".

FRANCE

**Communauté de communes de l'Atrébatie (Pas-de-Calais)**  
12 230 habitants



27 communes en Pays d'Artois réunies en communauté rurale périurbaine, à proximité d'Arras.

Contact Hervé Deleersnyder  
Tél. : 03 21 59 34 59  
Courriel : hdeleersnyder@cc-atrebatie.fr  
► www.cc.atrebatie.fr  
► www.debat-atrebatie.org



## ■ Enjeux

Alors que le vent de la colère antiéolienne soufflait déjà sur la communauté de communes – la réflexion étant à peine engagée – les élus ont décidé de désamorcer la crise en prenant deux initiatives : préparer entre élus une réflexion avec des experts, choisis démocratiquement, et organiser une consultation originale des citoyens afin de les associer aux décisions du futur "schéma éolien". Autrement dit réduire la distance élus/citoyens et intégrer les préoccupations des habitants des villages concernés en faisant appel aux nouvelles technologies.

## ■ Mise en œuvre

"Au moment où nous vivons une crise de l'énergie, estimez-vous que le territoire de l'Atrébatie puisse apporter sa contribution avec l'énergie éolienne ?" : autour de ce thème, un e-débat aux échanges projetés sur grand écran a été organisé à partir d'un site Internet en novembre 2005, avec quatre experts, dix animateurs et dix opérateurs de saisie. Un processus où la place centrale a été accordée à la parole citoyenne. Les cinq enjeux les plus populaires ont été débattus lors d'ateliers dont les comptes-rendus, synthèses et réponses ont été rendus publics jusqu'en mai 2006.

■ Comment faire en sorte que les citoyens apportent leurs contributions en amont de la décision politique ? Telle est la question à laquelle a tenté de répondre la communauté de communes de l'Atrébatie via un e-débat consacré à l'avenir de l'éolien sur son territoire.

## ■ Bilan et perspectives

À voir l'impressionnante consultation du site Internet, on imagine que le débat aurait pu se prolonger lors de plusieurs réunions publiques. Elle révèle aussi tout l'intérêt d'un tel site, outil de liaison et d'échange. À travers cette démarche (budget : 12 000 €, dont 5 000 € financés par la Région, 5 000 € par le fonds européen FEDER et 2 000 € par la CC de l'Atrébatie) s'exprimait la volonté de changer la pratique de la démocratie locale. Beaucoup d'élus ont ainsi reconsidéré leurs liens avec les citoyens, acceptant d'être transparents en jouant le jeu de l'information numérique.



**Le temps des réseaux, des interconnexions, des capacités d'interpellation directe est une chance pour le monde rural d'offrir une valeur ajoutée à notre société en quête d'un projet juste et riche de valeurs.**



**La mise en ligne de ces contenus et des étapes de la décision est un atout fécond pour plus de démocratie."**

Pierre Guillemant, président de la communauté de communes de l'Atrébatie

# Une Web TV simple et efficace

Créon

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

La simplicité d'un média grand public comme YouTube au service d'une municipalité ! Les élus de Créon souhaitent faire profiter les habitants d'une télé locale. France Télécom Orange a proposé à cette collectivité d'être à la pointe de l'innovation, en étant la première à adopter la solution Simply Webcast. Avec ce nouveau service de Web TV, simple par sa gestion et à l'hébergement économique, habitants et touristes auront accès, dès l'automne 2008, à un contenu audio et vidéo local (diapositives, vidéo, audio) par un canal de communication sur le Web.

FRANCE

**Commune de Créon  
(Gironde)**

2 856 habitants



Au cœur de l'Entre-deux-Mers,  
à forte activité viticole,  
touristique et commerciale.

Contact Tél. : 05 57 34 54 57  
► [www.mairie-creon.fr](http://www.mairie-creon.fr)



## ■ Enjeux

Consciente des limites imposées à une petite collectivité, la municipalité de Créon souhaitait néanmoins proposer un outil multimédia innovant en s'appuyant sur les nouvelles technologies pour que les habitants mais aussi les internautes de passage puissent disposer par un canal de communication sur le web de contenus attractifs, grâce au son et à l'image, sur la vie et les animations locales. Avec pour ambition de faire témoigner les citoyens en leur proposant un média simple, économique, facile à mettre en place et qu'ils puissent vite s'approprier. Bref, de favoriser la citoyenneté.

■ Avec Simply Webcast d'Orange, la ville de Créon peut gérer en toute autonomie la création et la diffusion de contenus audiovisuels enrichis. Grâce à ce nouveau canal, elle renouvelle la communication de la ville et améliore les échanges avec les citoyens.

Grâce à ce type d'engagement, la ville de Créon pourra poursuivre sa dynamique de développement de la citoyenneté. Une télévision locale est non seulement un outil de proximité mais aussi un vecteur d'engagement durable au service des citoyens."



Jean-Marie Darmian,  
maire de Créon, conseiller général de Gironde

## ■ Mise en œuvre

Une fois le logiciel Simply Webcast téléchargé, l'utilisateur crée facilement des contenus multimédias et les publie en un clic : le contenu est converti et envoyé sur la plateforme d'hébergement. En retour, l'utilisateur reçoit (par courriel directement dans le logiciel), l'adresse URL sécurisée (https) à laquelle le contenu est consultable. Un lien peut être indiqué sur le site web afin de le partager avec un large public, ou envoyé par courriel à un public plus restreint. L'abonnement au service est de 120 € par mois, avec entre 110 et 200 € par mois d'hébergement selon le volume d'images.

## ■ Bilan et perspectives

La mairie souhaite que les associations rejoignent ce projet en cours de lancement : elle leur propose de produire le contenu de la web TV locale. La mairie espère que ce service de webcast va très vite améliorer la notoriété de son site et mettre en valeur le dynamisme de Créon. De plus, la convention entre la municipalité et France Télécom Orange ne porte pas que sur Simply Webcast. Elle s'ouvre à de nouveaux services utiles et pratiques à mettre en œuvre dans la vie quotidienne des citoyens grâce aux technologies de l'information et de la communication.



# Saut (de puce) technologique



Lomme

SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Et si la puce (électronique) était le meilleur ami de Lomme ? Pour s'en convaincre, il n'y a qu'à constater les services qu'elle rend à cette commune associée de Lille Métropole : depuis avril 2008 – loin de la plaisanterie – les familles lommoises peuvent recharger à distance et sans contact leur carte "Lomme Puce" qui gère l'accès et les activités de leurs enfants dans chaque école et centre de loisirs du territoire. Un progrès de taille qui aide désormais les parents à concilier emploi du temps professionnel et vie de famille, et à suivre au plus près l'état de leur compte monétique ouvert avec la municipalité.

FRANCE

**Commune de Lomme (Nord)**  
28 433 habitants



À la périphérie de Lille, dans la vallée de la Deûle, associée à la capitale nordiste depuis l'an 2000, membre de Lille Métropole.

Contact Christophe Kerrinckx,  
Yannick Muszalski  
Tél. : 03 20 22 76 22 ;  
03 20 08 43 73  
Courriel :  
ckerrinckx@mairie-lomme.fr ;  
ymuszalski@mairie-lomme.fr

■ À Lomme, comme dans n'importe quelle ville de France, il est toujours difficile pour des parents de trouver le temps pour se déplacer en mairie dans les bons créneaux horaires. D'où le recours à une carte à puce et au télépaiement, outils du citoyen d'aujourd'hui.

## ■ Enjeux

Déjà dotée depuis quelques années d'un système de carte à puce à même de l'aider à mieux gérer son service Enfance, la ville de Lomme a décidé en 2006 de pousser plus loin cette logique technologique. Résultat : la mise en ligne d'une fonctionnalité de télépaiement et de suivi en temps réel de son compte monétique ouvert avec la municipalité. Deux mois après sa mise en service, près d'une centaine de télépaiements étaient effectués avec succès sur le site "Lomme Puce".



## ■ Mise en œuvre

Chaque école et lieu de rassemblement pour les centres de loisirs est équipé d'une borne (sans contact) : le matin, l'enfant (ou le parent) passe sa carte et choisit les activités auxquelles il participera. Les données envoyées au serveur sont rassemblées ensuite pour facturation. Depuis avril 2008, chaque famille peut se créer un compte en ligne en se connectant sur [www.lommepuce.fr](http://www.lommepuce.fr), puis le recharger de façon sécurisée par télépaiement. Le projet (coût : 9 000 € d'investissement et 420 € de fonctionnement par mois) a été entièrement financé par la ville.

## ■ Bilan et perspectives

Pour l'heure, en l'absence d'une étude de satisfaction, seuls des courriels (d'utilisateurs satisfaits) parviennent aux services municipaux en écho à l'ouverture de cette nouvelle fonctionnalité. À terme, les familles auront accès à une gestion approfondie de leur compte monétique, pour préinscrire/inscrire en ligne les enfants aux activités mises en place par la collectivité ou visionner en temps réel si leur(s) enfant(s) a bien pointé le matin, etc. L'objectif à moyen terme restant une réduction du coût de gestion globale de "Lomme Puce".

**Outre l'aspect novateur à l'époque du lancement de la carte, cette dernière a permis de responsabiliser enfants et parents quant à la participation aux activités municipales, de réduire les coûts de gestion.**

**Et depuis peu d'effectuer les paiements sur le portail citoyen de la ville."**



Didier Delmotte, adjoint au maire de Lomme, délégué à la solidarité, politique de la ville, action économique pour l'emploi, accès au logement et finances



# Marseille a la fibre !

Marseille

SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Marseille, la cité phocéenne, ne sera pas privée de dessert(e) optique ! Bien au contraire, la capitale des Bouches-du-Rhône vient de prendre un tour d'avance dans la course à l'innovation et à l'image dynamique en se dotant depuis l'été 2007 de la technologie FTTH (Fiber To The Home) dans plusieurs de ses quartiers. À la clé pour ses habitants : des usages multimédias nouveaux tels que la TV haut débit, la téléphonie sur IP haute qualité ou bien encore les échanges/partages de photos et les vidéos autoproduites. De quoi renforcer l'attractivité du territoire phocéen, tant chéri par sa population et les visiteurs de passage.

FRANCE

**Commune de Marseille (Bouches-du-Rhône)**  
980 791 habitants



3<sup>e</sup> agglomération et plus ancienne de France, qui joue sa carte de cité euro-méditerranéenne, en surfant sur l'économie de la connaissance, le tertiaire supérieur et l'innovation.

Contact Olivier Gineste  
Courriel :  
ogineste@mairie-marseille.fr  
▶ www.marseille.fr  
▶ avoirlafibre.com

■ Quelle métropole peut afficher une telle statistique en matière d'attractivité territoriale : 73 % des nouveaux arrivants ont moins de 40 ans. Marseille se transforme et change d'échelle... La preuve : la cité phocéenne a déployé la fibre, le futur des réseaux.

## ■ Enjeux

Après le TGV, le tramway et les grands équipements culturels et commerciaux, la ville de Marseille vient de franchir une nouvelle étape dans la course à l'innovation. La technologie FTTH irrigue tout naturellement "Euroméditerranée", son projet de métropole du futur. Elle répond aux besoins en très haut débit de la population phocéenne, avide de nouveaux usages "au pied de l'immeuble", à même d'incarner la société de l'information et les services multimédias. Le sénateur-maire ne s'y est pas trompé en faisant de Marseille l'une des premières capitales régionales "fibrées".



## ■ Mise en œuvre

L'expérimentation grandeur nature de la technologie FTTH portée par France Télécom Orange a raccordé son premier client en juin 2007. Depuis la fibre optique a été amenée au pied de nombreux immeubles marseillais. Dans dix des quartiers sud de la ville (La Capelette, Menpenti, Haut Perrier, Le Rouet, Prado, La Plage, St-Anne, La Rouvière, Bonneveine et Valmante), chaque abonné au service "La fibre" dispose d'un débit largement suffisant pour satisfaire ses nouveaux besoins multimédia domestiques.

## ■ Bilan et perspectives

Aujourd'hui, le déploiement de la fibre optique à Marseille se poursuit conformément aux objectifs initiaux. Les premiers retours sont particulièrement satisfaisants. Les rares difficultés rencontrées tiennent aux délais d'obtention des autorisations fournies par les assemblées générales de copropriétaires. À terme, c'est tout le territoire de Marseille qui devrait être couvert par cette technologie.

**Avec le projet Euroméditerranée, Marseille souhaite s'affirmer comme métropole du futur ouverte sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le déploiement de la fibre optique jusque chez le particulier est un des axes de développement de cette politique d'aménagement de la ville."**



Jean-Claude Gaudin, maire de Marseille, sénateur des Bouches-du-Rhône

# Le ticket dans le mobile

Rennes Métropole

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Pendant deux mois (d'octobre à décembre 2007), 37 usagers des transports publics rennais ont expérimenté un service de billettique sur mobile. Grâce à la technologie sans contact ou NFC (Near Field Communication), ils pouvaient recharger leur carte de transport intégré à leur mobile, valider le paiement à la montée, obtenir des informations sur les horaires des trains ou le trafic. Il leur suffisait pour cela d'approcher leur mobile, fourni par Orange Labs, d'un lecteur ou d'une borne prévus à cet effet. L'expérimentation menée par Orange, la SNCF et Kéolis (bus) visait à vérifier la faisabilité technique des nouveaux services afin d'encourager le transport multimodal.

FRANCE

**Rennes Métropole et conseil régional de Bretagne**  
365 000 habitants



37 communes réparties sur 61 000 hectares.

Contact Vincent Tournedouet  
Courriel : v.tournedouet@agglo-rennesmetropole.fr  
► www.rennes-metropole.fr



Sous le pilotage des exploitants Keolis et SNCF, et avec le partenariat d'Orange, une expérimentation a permis de tester fin 2007 la réaction des clients face au service de transport sur téléphone NFC.



**Le bilan s'est avéré positif et une nouvelle expérimentation est prévue pour tester un autre support : la clé USB NFC."**

Guy Jouhier, vice-président de Rennes Métropole aux transports et aux infrastructures

## ■ Enjeux

La billettique sur mobile simplifie l'achat de titres de transport depuis son mobile où et quand on veut. De quoi freiner le phénomène de la fraude passive. Facile d'utilisation, le dispositif offre des informations sur les horaires ou le plan des réseaux et améliore aussi l'accès aux transports en commun. En couplant par exemple location de vélo, parkings de transit et transports en commun, il favorise l'intermodalité. Et donne une image innovante du transport public.

## ■ Mise en œuvre

Derrière la formule NFC, on trouve une technologie du mobile sans contact appelée à devenir familière. Elle s'intègre sur une nouvelle génération de téléphones portables capables d'interagir avec leur environnement grâce à cette technologie. Il suffit de les approcher d'un lecteur doté d'une puce RFID, comme ici à Rennes, pour déclencher une action : validation d'un ticket de transport, paiement d'un achat, mais aussi accès à une page d'information sur une borne publique par lecture de l'étiquette interactive NFC qui y aura été apposée.

## ■ Bilan et perspectives

Le bilan s'est avéré positif en termes d'ergonomie d'usage. Les utilisateurs ont apprécié les fonctions téléphone et transport simultanées. D'un geste simple et rapide, les services sur mobile ont un aspect pratique, familier et malin. Toutefois, des questions sont apparues quant au coût de ces services pour l'utilisateur et à l'utilisation du seul outil téléphone pour de plus en plus de fonctions de la vie quotidienne, notamment en cas de perte, de résiliation d'abonnement ou d'impayé.

■ Lors d'une expérimentation fin 2007, 37 usagers rennais ont emprunté le TER, le bus ou le métro avec le mobile comme unique support pour tous les titres de transport. En améliorant l'accès au service, le transport public devrait gagner des parts de marché et favoriser l'intermodalité.



# Les yeux dans les yeux

Montagnes du Haut-Foréz

SERVICES AU PUBLIC



FRANCE

Communauté de communes  
des Montagnes  
du Haut-Foréz (Loire)  
3 700 habitants



Situé à l'ouest du département  
de la Loire, un territoire rural  
de 12 communes à équidistance  
de Clermont-Ferrand  
et Saint-Étienne.

Contact David Commeat  
Tél. : 04 77 24 96 28.

## ■ Projet

À Noirétable, au cœur des Monts-du-Foréz, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008, des Points Visio Public (PVP) reliés à la CPAM, à l'ANPE et à la CAF, ont vu le jour au sein de la Maison des services de la communauté de communes. Un projet initié afin d'optimiser l'offre actuelle de services (démarches administratives à distance, diffusion/réception de documents, extension des plages horaires d'entretien avec des conseillers spécialisés) et mieux répondre aux attentes des habitants de ce territoire en pleine expansion rurale. De quoi faciliter l'accès de tous aux services publics, à l'emploi, à la formation et à la création d'activités.

■ Dans son rapport prospectif "Quelle France rurale pour 2020 ?", la DIACT positionne les montagnes du Haut-Foréz comme "territoire en transition" et "campagnes en recherche d'équilibre"... De quoi justifier l'implantation de PVP et offrir ainsi un service de proximité prometteur.

## ■ Enjeux

Territoire en transition, les montagnes du Haut-Foréz abritent un large spectre d'activités économiques : élevage, plasturgie, broderie, bois, tourisme. Une vitalité qui a incité la communauté de communes à ouvrir une Maison des services à Noirétable, destinée à maintenir une proximité des services publics et à soutenir la création d'emplois. Ce lieu a été doté de PVP (un téléguichet multipartenarial pour la CPAM et l'ANPE, une borne guichet automatique pour la CAF), nouvelles technologies utiles au maintien d'une présence des services publics, développées par Orange.



## ■ Mise en œuvre

En octobre 2006, un groupe de travail réunissant les différents acteurs du territoire décidait de concevoir de nouvelles modalités d'intervention des services publics, autour des technologies de l'information. Peu à peu, le projet multipartenarial a pris forme avec l'installation de PVP utilisés par les services publics présents (CPAM, CAF, ANPE, Assedic, conseil général, etc.). Sur place, une animatrice a été formée, afin de guider et renseigner les futurs utilisateurs de ces outils interactifs. Coût total du projet : 56 000 € pris en charge par les principaux acteurs.

## ■ Bilan et perspectives

Les premiers services publics à distance sont entrés en fonction à Noirétable mi-2008 avec succès (30 visites hebdomadaires en moyenne pour la CPAM, 100 mensuelles pour l'ANPE). Déjà utilisés ailleurs en France, les PVP remplissent leurs missions en limitant les déplacements et en rendant un véritable service de proximité aux citoyens. Conçu comme évolutif, le projet développé à Noirétable – soutenu par l'Établissement public local d'enseignement et de formation professionnels agricoles de Roanne Chervé – sera ouvert, à l'avenir, à d'autres partenaires.

**Pour des populations rurales relativement isolées, les bornes de visioconférence amènent les services «à la maison». C'est une fabuleuse opportunité pour rendre accessibles à tous des opérations qui nécessitaient auparavant des déplacements difficiles et coûteux.**



Étienne Bied Charreton, président de la communauté de communes des Montagnes du Haut-Foréz

# Liberté, égalité, Wifi(nité)...

Feilluns



SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Lorsque certaines technologies montrent leurs limites, d'autres, souvent, peuvent prendre le relais : grâce au Pack Surf Wifi adapté à l'usage des faisceaux hertziens, le moindre territoire peut aujourd'hui être numériquement désenclavé et accorder à tous ses habitants l'accès à Internet haut débit. À l'image du village de Feilluns, dans les Pyrénées-Orientales, où une quinzaine de foyers a adopté cette technologie pour naviguer confortablement sur la Toile. Feilluns est l'une des cinquante communes ayant bénéficié de cette initiative volontariste du conseil général, financeur du déploiement dans sa totalité.

FRANCE

**Commune de Feilluns  
(Pyrénées-Orientales)**  
60 habitants



Petit village  
des Pyrénées-Orientales,  
situé à 50 kilomètres  
de Perpignan au nord-ouest,  
dans la région du Fenouillèdes.

Contact  
Tél. : 04 68 97 71 77



**L'aménagement numérique de notre département est une priorité. À ce titre, j'ai souhaité être le premier signataire de la charte Département Innovant.**

**Mais pas question d'en rester là : en finançant le déploiement des Pack Surf Wifi, nous avons développé l'équité d'accès à Internet haut débit."**



Christian Bourquin, président  
du conseil général des Pyrénées-Orientales

## ■ Enjeux

Préserver l'équité d'accès à la technologie Internet haut débit, à tout prix. Quand on a été l'un des tout premiers départements à signer la Charte Département Innovant de France Télécom Orange, il y a une logique certaine à tout mettre en œuvre pour que cette déclaration ne reste pas lettre morte. Le président du conseil général des Pyrénées-Orientales a décidé que le complément de couverture des communes inaccessibles par la technologie ADSL classique, serait un objectif prioritaire : 13000 € en moyenne seront accordés par site concerné, pour l'équipement et la mise en service.

## ■ Mise en œuvre

Dans le prolongement du partenariat "département innovant", signé en 2004, les premiers sites Pack Surf Wifi ont été mis en service en juin 2006. Aujourd'hui, ce sont potentiellement 500 clients des Pyrénées-Orientales qui bénéficient de ce service grâce au déploiement de cette technologie alternative. La forte implication du conseil général, en particulier, de son président, Christian Bourquin, et de son vice-président, Alain Boyer, qui a scrupuleusement expliqué sur le terrain le choix de cette technologie, ont été d'indéniables facteurs de succès.

## ■ Bilan et perspectives

Outre les élus, initiateurs de la démarche, les utilisateurs de ces communes (artisans, professions libérales, télétravailleurs, propriétaires de gîtes, éleveurs, etc.) se montrent particulièrement satisfaits du résultat obtenu. Les difficultés rencontrées – les premiers sites déployés l'ont été sous technologie Pack Surf Wifi Satellitaire, non opérante – ont permis d'affiner des choix techniques devenus entre-temps pérennes. Résultat : d'autres communes se déclarent aujourd'hui intéressées, et sont même prêtes à participer financièrement à ce complément de couverture Internet haut débit.

■ Ce projet, unique en France et qui privilégie le Pack Surf Wifi comme outil contribuant au développement d'usages d'Internet pour les acteurs du tissu économique, n'aurait jamais pu voir le jour dans la petite localité de Feilluns, très faiblement peuplée (60 habitants), sans une forte implication du conseil général.



# Des points d'accueil pour citoyens en ligne

La Possession

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Dans le cadre de son projet Ville Numérique, La Possession a ouvert huit points d'accueil au public répartis sur l'ensemble de son vaste territoire et équipés chacun de deux postes de travail. L'administré peut y effectuer ses démarches en ligne. Il y trouve également des informations administratives locales sur le site service-public local ou des renseignements plus généraux sur le site service-public.fr. L'utilisateur peut utiliser les postes de travail en libre-service ou avec l'accompagnement des agents sur place. Le dispositif s'adresse aux personnes n'ayant pas de connexion Internet à domicile ou en demande d'informations sur les démarches en ligne.

FRANCE

**Commune de La Possession,  
(La Réunion)**  
27 000 habitants



Au nord-ouest de l'île de La Réunion, entre zones denses du littoral et zones moins peuplées en altitude, membre de la communauté d'agglomération Territoire de la côte ouest (TCO).

Contact Christophe Rey,  
directeur général adjoint  
Tél. : 02 62 22 20 02  
Courriel : rey@ville-lapossession.fr  
► www.ville-lapossession.fr



**“ Avec mon équipe, nous avons pris la résolution d'accompagner la population dans les usages d'Internet, ce qui s'inscrit de plus dans une démarche de développement durable sur un territoire aussi vaste et diversifié que celui de La Possession. ”**



Roland Robert, maire de La Possession

## ■ Enjeux

Le projet s'inscrit dans une démarche plus large d'usage des TIC pour améliorer les services rendus au public. Après le déploiement d'une carte de vie quotidienne en 2004, la ville a proposé d'autres usages avec un portail citoyen et un intranet territorial, etc. Les points d'accueil du public facilitent les démarches administratives à distance, et contribuent à réduire les déplacements dans une commune très étendue. Ils complètent le dispositif à destination des personnes les plus éloignées des TIC afin de lutter activement contre la fracture numérique.

## ■ Mise en œuvre

Les ordinateurs des points d'accueil du public sont équipés de logiciels libres de droits, de périphériques de numérisation, d'impression et de visiophonie. Lorsque la connexion haut débit est impossible, comme c'est le cas pour le site de Mafate situé en altitude, l'ordinateur installé est portable et équipé de la technologie GPRS-Edge 3G pour une connexion mobile. Le projet, opérationnel depuis mars 2008 (pour un budget de 33 000 €) après la formation de 21 agents territoriaux fin 2007, est cofinancé par l'Europe, la région, la commune et la communauté d'agglomération.

## ■ Bilan et perspectives

Un premier bilan révèle une réduction du nombre de déplacements vers le centre administratif principal. Les usagers sont satisfaits. Après une formation intensive, les agents d'accueil du public ont vu leur métier évoluer de manière positive. Dans les prochains mois, les premiers télé-services devraient être accessibles en ligne, avec par exemple l'inscription à certains services municipaux. À l'avenir, la collectivité souhaite mettre en place un guichet unique de proximité associant mondes réel et virtuel.

■ Les premiers utilisateurs des points d'accueil du public à La Possession ont apprécié le service grâce à l'accompagnement sur place. Séduits par le caractère novateur voire ludique des TIC, les administrés devraient de plus en plus effectuer leurs démarches en ligne !




# Et la lumière (numérique) fut...

## ■ Projet

Dernière étape terrestre avant les îles morbihannaises (Belle-Île, Houat, Hoëdic, etc.), la presqu'île de Quiberon bénéficie désormais du haut débit. Une sortie de zone d'ombre rendue possible grâce à la mise en œuvre d'une solution France Télécom Orange, baptisée NRA ZO, à base de fibre optique, et à la volonté du conseil général du Morbihan d'explorer toutes les pistes pour résorber les zones d'ombre ADSL (environ 1 % du territoire) en privilégiant l'utilisation de la fibre optique et la montée en débit. Une démarche menée sur le terrain avec les collectivités locales, au premier rang desquelles la commune de St-Pierre-de-Quiberon.

FRANCE

**Conseil général du Morbihan**  
Environ 688 400 habitants



Outre la pêche, le mareyage et autres cultures marines (huîtres), le Morbihan (261 communes) reçoit chaque année la visite de près de trois millions de touristes.

Contact  
► [www.morbihan.fr](http://www.morbihan.fr)

■ Patrie des télécoms depuis toujours, la Bretagne se devait de se doter rapidement des moyens de se connecter partout au haut débit. La solution NRA ZO d'accès au haut débit déployée au cœur du village morbihannais de Penthièvre est une première étape... victorieuse !

## ■ Enjeux

En privilégiant la solution NRA ZO – mini-central créé au plus près des abonnés de la zone d'ombre (ZO) –, le signal produit est meilleur, et la connexion haut débit performante. Un enjeu de taille et une véritable vitrine technologique grandeur nature : la réussite de ce projet-pilote, parmi d'autres, rend possible la généralisation d'une telle solution auprès de l'ensemble des acteurs du haut débit : opérateurs, collectivités... Et aussi la possibilité pour tous ses habitants de bénéficier des plus du numérique comme la réception d'un fichier de 24 photos numériques en 13 secondes !



## ■ Mise en œuvre

Opérationnelle début décembre 2007, la solution NRA ZO a rendu éligible au haut débit les lignes du village de Penthièvre dans la presqu'île de Quiberon jusqu'alors trop éloignées du central téléphonique pour jouir de l'ADSL. Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un programme pilote national d'une vingtaine de NRA ZO dans lequel la collectivité territoriale prend en charge l'investissement pour la construction des locaux, des infrastructures de collecte et pour la dérivation de la boucle locale. Les équipements télécoms (DSLAM) restent à la charge de l'opérateur.

## ■ Bilan et perspectives

Ce programme est une première nationale : grâce à la solution NRA ZO, la principale zone d'ombre du département a été totalement résorbée, soit 248 lignes téléphoniques rendues accessibles à l'ADSL. D'ores et déjà les habitants se déclarent satisfaits : Wifi et TV numérique (pour les clients des hôtels notamment), pérennité des emplois, lien maintenu avec sa classe (pour les scolaires), etc. À terme, c'est l'accès au très haut débit pour tous que souhaite promouvoir le département du Morbihan afin de répondre aux attentes de tous les habitants, notamment des plus jeunes.

**La fibre optique possède toutes les caractéristiques pour être qualifiée de « support du futur ». Elle va nous permettre de réduire le nombre de foyers non éligibles à l'ADSL, d'augmenter le débit pour les foyers déjà éligibles et ainsi faciliter l'arrivée de services innovants dans le Morbihan."**



Joseph-François Kergueris, sénateur du Morbihan, président du conseil général

# Maintenir le service public à la campagne

Gourin

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Pour répondre aux attentes des usagers, la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) du Morbihan a installé un Point Visio Public (PVP) dans la mairie de Gourin. La CPAM propose un accès à ce guichet virtuel du lundi au vendredi de 14 heures à 17 heures. L'utilisateur peut y consulter le site Internet de l'organisme ou choisir de parler à un conseiller. Il est alors directement mis en relation avec la plateforme de services de Lorient pour, à distance, effectuer ses démarches. L'entretien en face à face a lieu en direct. Il est possible de partager simultanément des documents grâce à une imprimante et à un scanner intégrés au Point Visio Public.

FRANCE

**Commune de Gourin  
(Morbihan)**

4 200 habitants



Zone rurale au carrefour  
du Finistère, des Côtes-d'Armor  
et du Morbihan.

**Contact**  
Tél. : 02 97 23 40 37  
Courriel :  
monsieurlemaire@villedegourin.fr

■ Grâce à un Point Visio Public accessible dans leur mairie, les habitants de Gourin peuvent s'entretenir avec un conseiller de la CPAM, obtenir sans se déplacer une attestation, des renseignements sur la carte européenne ou sur la Couverture maladie universelle.

## ■ Enjeux

Lorsque la CPAM a fermé sa permanence à Gourin pour des raisons économiques, la municipalité a accepté l'alternative du Point Visio Public. Elle souhaitait continuer d'offrir les conseils personnalisés en milieu rural, une stratégie considérée comme essentielle pour les communes éloignées des grands pôles urbains. En réalité, le service est amélioré puisque l'amplitude horaire y a gagné, passant d'une permanence deux fois par mois à un visioguichet tous les après-midi. Un changement très bénéfique qui répond aussi à des enjeux de développement durable en évitant les déplacements.



## ■ Mise en œuvre

Présenté à Gourin en novembre 2007, le Point Visio Public est opérationnel depuis mars 2008. Son implantation repose sur un partenariat entre la CPAM, France Télécom Orange et la mairie de Gourin. Pour la collectivité, le coût se limite à un bureau mis à disposition et à une ligne à haut débit. Quant à la CPAM, elle s'appuie sur la technologie du PVP pour maintenir ses services dans les zones plus difficiles d'accès ou économiquement peu dynamiques. Il s'agit de la seconde borne du département après celle de Belle-Île-en-Mer.

## ■ Bilan et perspectives

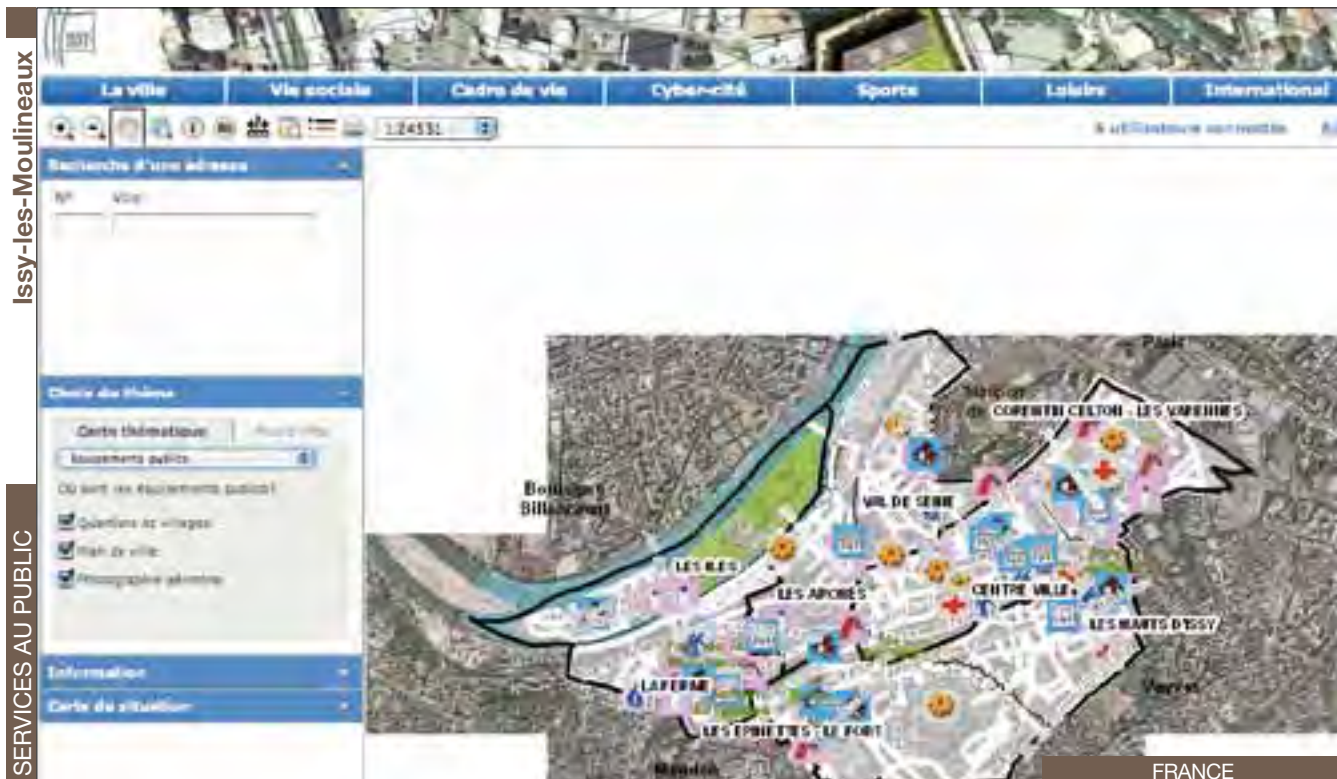
L'extension de la plage horaire du service de la CPAM a multiplié par deux le nombre des usagers : de 14 visites par mois à 15 par semaine ! Le Point Visio Public étant installé à la mairie, les agents municipaux peuvent accompagner les usagers, en particulier les personnes âgées. À la grande satisfaction des utilisateurs : désormais, la collectivité souhaite offrir de nouveaux services grâce à l'arrivée d'autres partenaires publics ou parapublics.

**D'une contrainte de fermeture de la permanence de la CPAM dans une commune rurale, trois partenaires (la CPAM, la mairie et France Télécom Orange) ont réussi à offrir un même service et à l'améliorer grâce aux plages horaires démultipliées."**



David Le Sollic, maire de Gourin

# L'urbanisme en quelques clics



Issy-les-Moulineaux

SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Depuis le portail cartographique de la ville d'Issy-les-Moulineaux, il est désormais possible de consulter, d'enregistrer et d'imprimer chez soi une note de renseignements d'urbanisme. Ce document précise, pour une parcelle, la nature des dispositions d'urbanisme applicables au terrain, les servitudes d'utilité publique et les droits de préemption éventuels ainsi que l'existence d'emplacements réservés pour les équipements publics. Jusqu'à présent délivrée sous format papier, elle est accessible à toute personne intéressée par un bien, en particulier les acheteurs potentiels, les notaires, les agences immobilières et les géomètres.

FRANCE

**Commune d'Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine)**



Au sud-ouest de Paris, ville dynamique dont 40 % du territoire a été reconstruit en vingt ans.

**Contact**  
Tél. : 01 41 23 87 55  
Courriel : philippe.leturc@ville-issy.fr  
▶ www.issy.com



La Note de renseignements d'urbanisme (NRU) accessible en ligne s'inscrit pleinement dans la logique de modernisation de l'administration que la ville d'Issy-les-Moulineaux promeut depuis des années."



André Santini, maire d'Issy-les-Moulineaux, secrétaire d'État chargé de la Fonction publique

## ■ Enjeux

Chaque année, près de 1 500 ventes sont réalisées sur le territoire de la commune. Autant de notes de renseignements d'urbanisme rédigées et transmises par courrier. Désormais, les internautes bénéficient d'un service simple, rapide et efficace pour obtenir certains renseignements cadastraux. Et la mairie fait des économies liées à la dématérialisation en optant pour la délivrance des documents en ligne. Elle rend également un nouveau service à la population en toute efficacité. Plus globalement, ce projet s'inscrit dans la stratégie "objectif zéro papier" d'Issy-les-Moulineaux.

## ■ Mise en œuvre

Le service d'urbanisme a réalisé les premiers essais de Notes de renseignements d'urbanisme (NRU) dématérialisées en interne fin 2007. La première NRU était disponible sur le site de la ville en mars 2008. Le projet repose sur un lien entre le site Internet d'Issy et son système d'information géographique (SIG). La principale difficulté attendue tient à la mise à jour permanente des informations concernant les parcelles. Le coût du projet se limite à une personne mobilisée pendant la mise en place du système.

## ■ Bilan et perspectives

Le projet a rempli ses objectifs. L'accès au service devra cependant être amélioré : en effet, l'ensemble des demandeurs de notes de renseignements d'urbanisme souhaite un accès plus direct à ce service. Lorsque l'accès sera simplifié, le service devra encore supprimer l'attente liée au traitement des demandes des usagers. Et il faudra, bien sûr, limiter le nombre de demandes papier afin d'atteindre l'objectif du "zéro papier".



■ La ville a mis en place une procédure en ligne de renseignements d'urbanisme. Depuis le plan du site Internet, l'utilisateur sélectionne le bouton "RU" et clique sur la parcelle qui l'intéresse. Simple et efficace, ce nouveau service répond aux objectifs du "zéro papier" de la ville.



# De l'ombre au haut débit

Loir-et-Cher



SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Dans le cadre de sa politique d'aménagement du territoire, le conseil général de Loir-et-Cher a décidé dès l'été 2007 de compléter sa desserte haut débit par une solution filaire via la boucle locale cuivre de base de France Télécom Orange : une offre nommée "NRA Zone d'ombre" (NRA ZO). Ce choix vise à garantir un haut débit minimal sur l'ensemble du département, et à répondre aux légitimes attentes de ses citoyens dans leur utilisation quotidienne, privée ou professionnelle d'Internet.

FRANCE

Conseil général  
de Loir-et-Cher  
315 000 habitants



À taille humaine, rurale par évolution, recèle une multiplicité de territoires attractifs : le Perche, la Sologne, la vallée de la Loire...

Contact Tél. : 02 54 58 41 41  
► www.le-loir-et-cher.fr

■ "Internaute, allons voir si le haut débit..." : très bientôt, la terre qui a vu naître Pierre de Ronsard sera entièrement couverte par le maillage numérique qui lui faisait jusqu'à présent défaut. De quoi satisfaire tous les poètes-surfeurs du Loir-et-Cher.

## ■ Enjeux

Pour compléter sa couverture haut débit, et sortir de sa zone d'ombre numérique, le département du Loir-et-Cher va se doter de nouveaux Nœuds de raccordement des abonnés (NRA). Des installations accessibles aux 29 communes prioritaires et d'où tout fournisseur d'accès pourra proposer ses services aux nouveaux raccordés (particuliers, entreprises). Tous y gagneront en qualité de services et de réponses à leurs attentes ou à celles de leurs clients. L'issue d'une démarche entamée dès 2004, avec la convention "Département Innovant" signée avec France Télécom Orange.



## ■ Mise en œuvre

De 2004 à 2006, suite au partenariat "Département Innovant", le Loir-et-Cher se met sur la voie du numérique pour tous : 98,8% des lignes téléphoniques du territoire sont alors éligibles au haut débit... Reste 2 100 lignes, dont plus de 1 600 seront traitées grâce à la technologie XDSL, portant la couverture du territoire à 99,7 %. Fin 2007, un engagement de l'Assemblée départementale (1,6 million d'euros) ouvre la première phase de complément de couverture (1 046 lignes éligibles), grâce aux "NRA ZO".

## ■ Bilan et perspectives

On touche au but : mi-novembre 2008, les six premiers NRA ZO devraient être opérationnels pour 14 des 29 communes visées. Aujourd'hui, le bilan de l'opération est impossible à établir faute de mise en œuvre complètement opérationnelle du dispositif "NRA Zone d'ombre" dans les communes concernées. Reste l'objectif prévu : tendre vers le 100 % de couverture haut débit sur l'ensemble du territoire du Loir-et-Cher d'ici à fin 2009. Et satisfaire les attentes des 1,2% de la population non desservie par l'ADSL.

Depuis 2004, le conseil général s'est investi avec enthousiasme dans les projets susceptibles d'accélérer le développement du Loir-et-Cher. L'accès à l'Internet haut débit pour tous s'inscrit dans cette volonté."



Maurice Leroy, président du conseil général, député de Loir-et-Cher



# Justice et proximité



## ■ Projet

La ville de Sceaux expérimente un Point Visio Public (PVP) pour assurer un accès de proximité avec les services de la justice. Installé dans l'hôtel de ville, ce PVP assure aux citoyens une relation directe avec le tribunal de grande instance de Nanterre. Sous la forme d'un bureau doté d'un écran, le PVP se présente comme un guichet d'accueil administratif virtuel utilisant un accès Internet. Très simple d'utilisation, la borne est installée dans une pièce isolée qui favorise les échanges confidentiels avec un adjoint au greffe. Les citoyens peuvent y poser des questions générales ou plus précises sur les procédures qui les concernent ou encore obtenir des formulaires judiciaires.

■ À l'hôtel de ville de Sceaux, les citoyens peuvent accéder aux services du tribunal de grande instance de Nanterre sans s'y déplacer. Grâce à un PVP, un agent du tribunal leur délivre des renseignements ou des formulaires en matière civile, pénale ou d'aide juridictionnelle.

## ■ Enjeux

Le Point Visio Public assure un gain de temps appréciable pour tous. Il contribue à l'amélioration concrète du service public de la justice qui devient plus accessible, plus efficace et plus rapide. La borne interactive participe à l'accueil centralisé récemment mis en place par la ville en vue de répondre à un maximum de demandes des administrés et de les orienter au mieux vers les interlocuteurs adéquats. En outre le projet s'inscrit dans la stratégie de développement durable de la ville en évitant les déplacements jusqu'au tribunal de grande instance.



## ■ Mise en œuvre

La convention d'expérimentation du PVP spécifique aux procédures judiciaires particulières a été signée le 3 décembre 2007 en présence notamment de Rachida Dati, Garde des Sceaux, ministre de la Justice, et de Didier Lombard, président-directeur général de France Télécom Orange. Sa mise en service est effective depuis mai 2008. Le projet résulte d'un partenariat entre le ministère de la Justice, France Télécom Orange et l'Association des maires de France, en collaboration étroite avec le greffe du tribunal de grande instance de Nanterre.

## ■ Bilan et perspectives

S'il est difficile de dresser un bilan en raison de la mise en service très récente du PVP, les premiers échos sont satisfaisants. En effet, les utilisateurs apprécient notamment le gain appréciable de temps et d'efficacité du service, tout comme de ne pas avoir à se déplacer à Nanterre. La simplicité d'utilisation du PVP est également mise en avant puisque le contact, à partir d'un simple écran, est direct.

FRANCE

**Commune de Sceaux (Hauts-de-Seine)**  
19 850 habitants



Territoire apprécié pour son activité commerciale, son pôle scolaire et universitaire, sa qualité de vie (plus de 50 % d'espaces verts).

Contact Tél. : 01 41 13 33 41  
Courriel : sceauxinfomairie@sceaux.fr  
► www.sceaux.fr



**La mise en place du Point Visio Public à Sceaux assure au plus grand nombre une meilleure accessibilité aux services judiciaires. Elle contribue à renforcer notre communication de proximité sur les questions de prévention dans le cadre du contrat local de sécurité.”**



Philippe Laurent, maire de Sceaux, conseiller général des Hauts-de-Seine

# Le scénario de la ville en 3D

Cannes




SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Une première européenne : en se dotant de "Cannes 3D", la municipalité dispose d'une maquette numérique de la ville capable de simuler notamment l'implantation de projets urbanistiques ou architecturaux. Voire de simuler des phénomènes physiques (bruit, inondation, séisme, etc.) afin de mieux y faire face. Une fois mis en place, cet outil hors pair d'aide à la décision municipale a été rendu pour partie accessible au grand public, via Internet, en donnant à tout internaute la possibilité de rechercher une adresse, de trouver un lieu à visiter. "Cannes 3D" ou comment concilier efficacité municipale et service virtuel d'information pour tous.

FRANCE

**Commune de Cannes  
(Alpes-Maritimes)**  
68 214 habitants



Station balnéaire qui triple son nombre d'habitants tout au long de l'année du fait de son attractivité.

Contact Yann-Vari Lecuyer,  
responsable du service  
informatique géographique  
Tél. : 04 97 06 42 10  
Courriel :  
yannvari.lecuyer@ville-cannes.fr  
▶ 3d.cannes.fr



Un excellent outil d'aide à la décision, une fantastique vitrine pour tous ceux qui veulent découvrir Cannes, et un investissement pérenne grâce à une mise à jour permanente."



Max Artuso, adjoint au maire de Cannes, délégué aux Finances, Budget, Informatique/NTIC et Relations financières

## ■ Enjeux

À l'origine, l'objectif de la municipalité était de disposer d'une maquette physique de la ville comme dispositif de communication. Mais au XXI<sup>e</sup> siècle, l'idée de doter Cannes d'une maquette numérique – outil d'aide à la décision municipale et formidable vitrine – s'est vite imposée : depuis que Bernard Brochand, député-maire, a validé le projet au cours du premier semestre 2004, agents municipaux, élus, citoyens ou simples internautes, travaillent ou se promènent librement et virtuellement dans "Cannes 3D", sans quitter leur fauteuil.

## ■ Mise en œuvre

Après un appel d'offres européen, lancé par la direction des Systèmes d'information et des télécommunications de la mairie, Thales Alenia Space a été désignée prestataire, le conseil général des Alpes-Maritimes participant au financement du projet (à hauteur de 10 % du budget de 442 000 €). Une fois conçue, la solution "Cannes 3D" a été installée sur cinq postes informatiques des services techniques. Outre une maquette de grande précision, les utilisateurs peuvent créer des films, réaliser des points de vue et des profils en long, créer des bâtiments temporaires, etc.

## ■ Bilan et perspectives

Quatre ans après le feu vert, le bilan est positif : chaque nouveau projet urbain ou architectural fait l'objet d'une modélisation en 3D, avant d'être validé ou de le modifier. Au-delà, l'outil est utilisé pour la présentation de projets en conseil municipal. Et pour faire vivre "Cannes 3D", un infographiste a été recruté. À terme, outre le travail de mise à jour perpétuel (indispensable sous peine de rendre l'outil vite obsolète), la ville souhaite multiplier les synergies entre la maquette 3D et le système d'information géographique cannois.

■ La ville de Cannes s'étend sur un territoire de 21 kilomètres carrés et ne compte pas moins de 22 000 bâtiments. Qui sait si, une fois modélisée en 3D pour mieux s'y balader, la cité qui accueille chaque année le Festival de Cannes n'inspirera pas un cinéaste en quête de scénario original...



# Websourd en ville

Lorient

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Les démarches administratives sont souvent compliquées pour les personnes souffrant de surdité, légère ou profonde. La mise en place par la ville de Lorient d'un dispositif spécifique de dialogue multimédia (via une webcam et un micro) entre la personne sourde ou malentendante et un agent municipal en charge des formalités administratives, a pour objectif de faciliter la relation citoyen-administration par le biais d'un médiateur-interprète en LSF (Langue des signes française) : un service de "visio-interprétation à distance", mêlant vecteurs technique et humain.

FRANCE

**Commune de Lorient  
(Morbihan)**

61 844 habitants



Troisième agglomération de Bretagne qui a connu une vague massive de développement des nouvelles technologies au cours des années 90.

Contact Ludivine Watier  
Tél. : 02 97 84 15 51  
Courriel : lwatier@mairie-lorient.fr

■ Les agents du bureau des formalités administratives ont été formés au dispositif Websourd. L'occasion pour certains d'entre eux de découvrir le monde de la surdité. Et de constater la simplicité d'utilisation de la visio-interprétation à distance.

## ■ Enjeux

Lorient s'est très tôt engagé en matière de handicap, signant dès 1988 la charte des villes pour l'intégration de leurs citoyens handicapés. En 1996, la commission extra-municipale chargée de la section sourds/malentendants/déficients de la parole, décidait de sous-titrer systématiquement ses comptes rendus et de les traduire en LSF. Dix ans plus tard, le projet d'une visio-interprétation à distance s'inscrit dans une dynamique municipale forte : plusieurs salles de réunion et de spectacles sont équipées de "boucles magnétiques", système d'aide à l'écoute pour les malentendants.



## ■ Mise en œuvre

Le service a été mis en œuvre pour la délivrance des cartes d'identité, des passeports, des attestations d'accueil et pour l'inscription sur les listes électorales. Le principe du dispositif de visio-interprétation à distance proposé par la société Websourd est simple : en présence du citoyen handicapé, l'agent municipal établit la communication avec l'interprète ; le citoyen formule sa demande en LSF devant la webcam, l'interprète la traduit alors au micro pour l'agent, qui répond par le même biais à l'interprète.

## ■ Bilan et perspectives

Si le dispositif municipal de visio-interprétation à distance en est encore au stade de l'expérimentation, il a d'ores et déjà permis à la ville de Lorient, outre de satisfaire cette catégorie de citoyens, de se mettre en adéquation avec les exigences de la loi du 11 février 2005 qui prône l'accessibilité comme condition primordiale d'exercice des actes de la vie quotidienne et de participation à la vie sociale.   terme, le dispositif pourrait être étendu à d'autres services, comme l'état civil, l'enfance, l'enseignement ou bien encore la culture.

**Le dispositif de visio-interprétation à distance s'inscrit dans une action solidaire et citoyenne pour développer les moyens d'une meilleure intégration et d'une plus grande autonomie des personnes sourdes communiquant grâce à la LSF. Première ville bretonne à s'être ainsi équipée, je souhaite que Lorient joue un rôle moteur."**



Dominique Cany, adjointe au maire de Lorient, déléguée aux Affaires sociales, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à l'Accessibilité



# Chacun a son mot à dire !



Bras-sur-Meuse


SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

La démocratie en ligne s'invite au conseil municipal. La commune de Bras-sur-Meuse utilise les moyens de communication interactifs de haute technologie pour offrir aux administrés la possibilité de s'exprimer directement. Désormais, les 734 habitants peuvent poser leurs questions avant ou en direct pendant le conseil municipal, et les élus s'engagent à les traiter en questions diverses à la fin de la séance. Une participation des citoyens à la vie de la cité qui renforce encore la démocratie. Au-delà de ces questions directes au conseil municipal, ils peuvent aussi participer à des forums, poser des questions ou répondre à des sondages en ligne. Toujours sans se déplacer.

FRANCE

**Commune de Bras-sur-Meuse (Meuse)**  
734 habitants



Village proche de Verdun au coeur des champs de bataille de la Première Guerre mondiale.

Contact Tél. : 06 75 70 97 95  
Courriel : j.didry@wanadoo.fr  
► www.bras-sur-meuse.fr

■ La démocratie en ligne repose sur une volonté politique des élus d'accepter la contradiction. En s'appuyant sur Internet, le projet facilite le débat et crée les conditions pour que l'e-démocratie joue pleinement son rôle dans le fonctionnement de la municipalité.

## ■ Enjeux

À Bras-sur-Meuse, l'implication des citoyens est exemplaire : à côté des 15 élus, 55 bénévoles participent aux commissions municipales ! Un exemple peut-être unique en France... Cette pratique de démocratie locale a été renforcée grâce à Internet qui fournit aux citoyens une réponse en ligne et les encourage à participer. La commune se positionne comme l'échelon de proximité par excellence. Soutenu par les élus, le projet s'inscrit dans une démarche d'e-démocratie. Les e-citoyens sont invités à s'exprimer grâce à des consultations, des sondages et un forum.



## ■ Mise en œuvre

Résultat de la réflexion et de la volonté des élus, ce système d'e-démocratie a été mis en service le 15 janvier 2008. Le maire a travaillé directement avec une agence de communication pour créer l'architecture du site. Outre la place publique virtuelle pour les citoyens, un espace du site est réservé aux élus. L'investissement s'élève à 8 000 € financés pour moitié par le programme européen Leader+, l'autre moitié en autofinancement. En fonctionnement, le site coûte 100 € HT par mois.

## ■ Bilan et perspectives

Le site enregistre une bonne fréquentation et une bonne participation des Brasiiliens aux forums et aux sondages. En trois mois, une famille sur deux à Bras-sur-Meuse est devenue e-citoyenne. L'objectif de la commune est d'atteindre 70 % d'inscrits à la fin de l'année 2008. Un travail dans la durée qui répond à une réelle volonté des élus de débattre avec leurs électeurs. Ainsi, les questions posées en direct au conseil municipal se multiplient. À l'avenir, la municipalité souhaite mettre en ligne des vidéos et créer une Web TV pour retransmettre notamment les conseils municipaux en direct.

**L'utilisation d'Internet, qui répond à l'évolution des comportements, peut permettre de renforcer la démocratie, mais avant tout, il faut une forte volonté des élus de débattre, d'écouter et d'accepter la contradiction."**

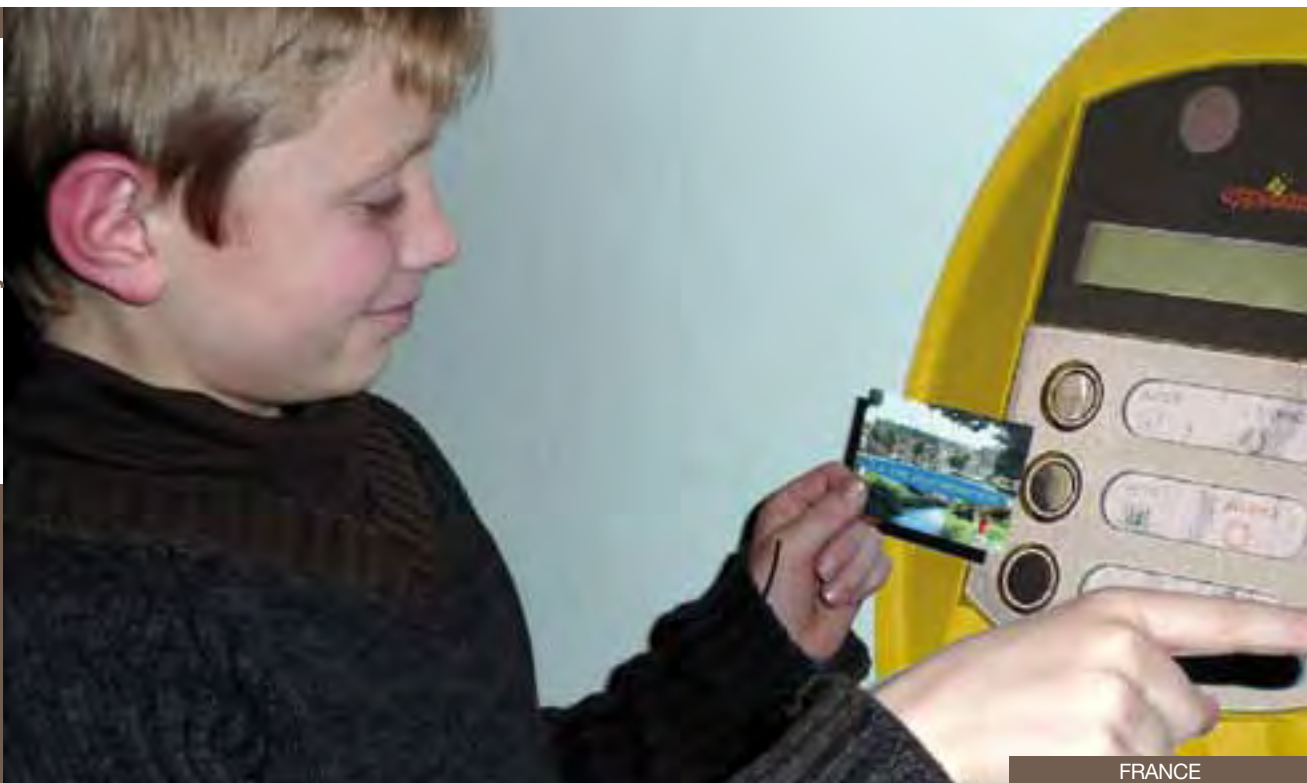


Julien Didry, maire de Bras-sur-Meuse

# Sésame municipal, ouvre-toi !

Aulnoy-lez-Valenciennes

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Comment améliorer la qualité des services municipaux rendus aux citoyens tout en facilitant le travail de gestion de l'administration ? À Aulnoy-lez-Valenciennes, la solution est venue des nouvelles technologies. Avec un sésame ! Une carte de vie quotidienne, baptisée "la Clé Aulnésienne", combinée à un système de bornes installées à l'entrée de chaque école et centre de loisirs de la commune. Une carte de pointage automatique de présence des enfants, pour une meilleure gestion et un paiement régulier de la restauration scolaire et de l'accueil périscolaire. Un service qui s'inscrit dans un contexte municipal déjà rompu aux téléprocédures et aux alertes SMS.

FRANCE

**Commune d'Aulnoy-lez-Valenciennes (Nord)**  
7 462 habitants



Mêlant atouts de la ville et charmes de la campagne, tire son nom des aulnes, qui recouvraient le territoire il y a des siècles.

Contact Tél. : 03 27 33 56 66  
Courriel : k.boutouil.aulnoy@orange.fr  
▶ www.aulnoylezvalenciennes.fr



## ■ Enjeux

Candidate au label "Ville Internet", la commune d'Aulnoy-lez-Valenciennes poursuit depuis quelques années sa marche en avant vers les technologies de la communication. Une démarche de progrès entamée avec l'appui de la CCI de Valenciennes et de l'Université du Mont-Houy, ayant abouti à la mise en place d'un pôle d'excellence, pour faire de la commune la "Porte d'entrée Sud du Valenciennois" et à l'ouverture de services innovants tels qu'un portail de téléprocédures, un service d'information SMS et une carte de vie quotidienne : la "Clé Aulnésienne".

■ Au vu des résultats prometteurs, la "Clé Aulnésienne" pourrait bien, dès demain, ouvrir d'autres portes pour faciliter la relation de proximité citoyens-administration, comme le paiement en ligne sécurisé, pour alimenter son "compte famille" via Internet.

Allier innovation technologique et simplification des relations aux usagers est un des grands objectifs que nous nous sommes fixés. Avec la "Clé Aulnésienne" notamment, c'est la possibilité d'accéder à un bouquet de services publics divers et d'effectuer bientôt tout type de démarche en ligne."



Laurent Depagne, maire d'Aulnoy-lez-Valenciennes, vice-président de la communauté d'agglomération Valenciennes-Métropole

## ■ Mise en œuvre

Lancée le 7 janvier 2008, jour de rentrée scolaire après Noël, la "Clé Aulnésienne" s'est façonnée autour d'un bouquet de services publics locaux facilement accessibles via une carte à puce. Objectif : privilégier un accès simplifié à des services administratifs, synonyme de gain de temps et de qualité de service, pour une meilleure relation entre citoyens et administration municipale. Après appel d'offres (pour confronter toutes les solutions techniques), la municipalité a investi près de 30 000 € dans le projet et les frais annexes de câblage réseau.

## ■ Bilan et perspectives

Grâce à la forte implication du personnel, convaincu de l'utilité d'un tel dispositif, les enfants ont adopté la "Clé Aulnésienne" et leurs parents trouvent ce système plus efficace et souple que l'ancien. 659 cartes ont été distribuées. Les paiements par "La clé" sont désormais plus nombreux que ceux par chèque. Côté gestion, l'amélioration est là : le contrôle des présences produit des statistiques sur la fréquentation des différentes activités, favorisant ainsi leur adaptation aux besoins réels ; pour la restauration scolaire, ce contrôle des enfants présents optimise le nombre de repas préparés.



# Un lieu, des services publics



Pays de Rouffach

SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Le premier Point Visio Public (PVP) du Grand Est a été aménagé dans la maison des services de la communauté de communes du Pays-de-Rouffach. Dans le cadre de cet équipement, les élus ont souhaité rapprocher et rendre accessibles au plus grand nombre les services publics. Le PVP crée à distance les conditions d'un rendez-vous personnalisé entre les services et leurs administrés. Le guichet virtuel relie ainsi les demandeurs d'emploi à l'ANPE de Guebwiller, les jeunes à la mission locale de Colmar et les assurés sociaux à leur Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). Tous ont aussi accès à la navigation Internet.

FRANCE

**Communauté de communes  
du Pays de Rouffach  
(Haut-Rhin)**

7 300 habitants



Composé de quatre communes dans le vignoble alsacien, pays conjuguant dynamisme économique avec patrimoine bâti et naturel remarquable.

Contact Catherine Kohser  
Tél. : 03 89 78 51 44  
Courriel : developpement@cc-paysderouffach.fr

■ En offrant la proximité des services publics, le PVP du Pays-de-Rouffach, aménagé dans la nouvelle maison des services, maintient le lien social entre les populations (jeunes, demandeurs d'emploi...) et évite de longs déplacements. C'est le premier PVP du Grand Est !

## ■ Enjeux

La maison des services regroupant plusieurs services publics et sociaux a été aménagée en 2007. L'objectif est non seulement de maintenir le lien social entre les administrés et les prestataires, mais aussi de remédier à la dispersion des services dans le centre bourg. Les élus ont souhaité aller plus loin en y installant un Point Visio Public. Cette plateforme unique de services constitue un véritable "lien des solidarités" et favorise le développement du territoire. De plus, il évite les déplacements et contribue donc au développement durable.



## ■ Mise en œuvre

Opérationnel depuis décembre 2007, le projet résulte d'un partenariat entre la communauté de communes du Pays-de-Rouffach, l'ANPE, la mission locale, la CPAM. L'investissement s'élève à 50 178 € pour les quatre bornes, financé à 80 % par le conseil général du Haut-Rhin et l'État. Le coût de fonctionnement est pris en charge par la collectivité et les trois partenaires (ANPE, mission locale et CPAM). Enfin, une formation a été dispensée aux agents de l'intercommunalité et des services qui assurent la permanence physique.

## ■ Bilan et perspectives

Il est encore trop tôt pour tirer un premier bilan, car l'utilisation du PVP est en cours d'appropriation par les prestataires et leurs administrés. À moyen terme, la communauté de communes du Pays-de-Rouffach souhaite intégrer de nouveaux services publics dans son réseau de PVP. L'objectif est de maintenir les services en milieu urbain pour favoriser l'attractivité du territoire et contribuer au développement durable en évitant les déplacements.

**Une innovation technique bien sûr, mais aussi une innovation sociale car le PVP contribue à l'aménagement du territoire et à son attractivité, au développement économique, à la cohésion sociale et au développement durable. Transversal et transgénérationnel, le PVP est un véritable « lien des solidarités ».**



Jean-Pierre Toucas, maire de Rouffach et président de la communauté de communes du Pays de Rouffach



# Un PLU accessible simplement

Franqueville Saint-Pierre

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Accessible à tous... À Franqueville Saint-Pierre, la municipalité a souhaité fournir à chaque citoyen un accès facilité au Plan local d'urbanisme (PLU). Chacun peut connaître ses droits à construire grâce à la mise en ligne de la cartographie du territoire et des différentes réglementations. Les documents d'urbanisme ont été segmentés pour rendre l'information plus accessible aux Franquevillais et à toute personne souhaitant réaliser un projet de construction sur la commune. Le site [www.franquevillesaintpierre.fr](http://www.franquevillesaintpierre.fr) propose aux internautes d'identifier et de sélectionner le règlement qui les intéresse. Chacun peut ainsi connaître l'architecture autorisée ou les servitudes d'un terrain.

FRANCE

**Commune de Franqueville Saint-Pierre (Seine-Maritime)**  
5700 habitants



Commune périurbaine de l'agglomération de Rouen qui connaît un accroissement continu de la population depuis le début des années 70.

**Contact**  
Tél. : 02 35 80 20 39  
Courriel : [urbanisme@franquevillesaintpierre.fr](mailto:urbanisme@franquevillesaintpierre.fr)  
► [www.franquevillesaintpierre.fr](http://www.franquevillesaintpierre.fr)

■ Le site Internet communal favorise l'accès aux informations nécessaires à toutes les demandes d'autorisations d'urbanisme (permis de construire, déclaration préalable...). En quelques clics, l'internaute obtient une réponse complète sur la faisabilité de son projet.

## ■ Enjeux

Face à une urbanisation galopante, Franqueville Saint-Pierre se doit, pour garantir l'harmonie du paysage, d'imposer des normes architecturales en adéquation avec l'environnement : le PLU vise à préserver l'image rurale de la commune. L'accès aux documents d'urbanisme a été favorisé pour faire comprendre la démarche aux habitants, actuels et futurs. Grâce à des codes couleur, l'internaute est guidé et trouve les premières réponses à ses interrogations. Plus tard, lorsqu'un contact est pris avec la collectivité, le service urbanisme peut optimiser l'efficacité de ses intervenants.



## ■ Mise en œuvre

Suite à la création du site Internet communal en août 2007 et à la révision du PLU, la municipalité a décidé de mettre en ligne une rubrique consacrée à l'urbanisme dès décembre 2007. L'ambition était de rendre l'information accessible au plus grand nombre malgré le caractère spécifique et complexe de cette rubrique. Les cartes du PLU ont été retravaillées et coloriées suivant les zones du territoire. Les fichiers informatiques ont été modifiés pour être facilement imprimables. La rubrique est très pédagogique, le code couleur attribué à chaque parcelle aidant à retrouver le règlement qui s'y rattache.

## ■ Bilan et perspectives

La rubrique "Urbanisme" du site enregistre une très bonne fréquentation. Elle intéresse les particuliers comme les professionnels, particulièrement les architectes. À l'avenir, cette rubrique doit se fonder dans une seule et même démarche : recherche des informations et téléchargement des formulaires de demandes d'autorisations d'urbanisme (permis de construire, déclaration préalable...). L'objectif principal reste une compréhension facilitée des questions d'urbanisme par les habitants. À plus long terme, il s'agit d'intéresser l'internaute à l'aménagement de sa commune.

**Le projet est né de la volonté d'offrir une information accessible à tous en matière d'urbanisme. Les TIC faisant désormais partie de notre vie, nous tenions à simplifier le quotidien des Franquevillais en apportant notre pierre à l'édifice."**



Catherine Hébert, responsable du service Urbanisme de Franqueville Saint-Pierre



# Prévenir l'inondation

La Redorte

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Petite commune du Minervois, La Redorte se singularise à plus d'un titre, notamment celui d'être traversée par de nombreux cours d'eau. Résultat : près de la moitié de ses foyers sont situés en zone inondable. Des populations exposées au risque d'inondation, d'un phénomène de crues rapides et torrentielles. D'où la nécessité de disposer d'outils d'alerte fiables et rapides. C'est tout l'intérêt de la solution proposée par Orange, à base d'envoi de SMS en cas de danger imminent. Ici, personne n'a oublié les meurtrières inondations audoises de 1999.

FRANCE

Commune de La Redorte  
(Aude)

1 200 habitants



Sur près de 1 350 hectares,  
en plein pays Minervois,  
terre de viticulture et de tourisme  
vert, sur le canton  
de Peyriac-Minervois.

Contact Pierre-Henri Ilhes, maire  
Tél. : 04 68 27 80 80  
Site : www.laredorte.com

■ Le facteur climatique joue un rôle croissant dans la vie des territoires. Se doter d'un outil simple à mettre en œuvre et fiable pour alerter à temps les populations exposées au risque d'inondation donne à la municipalité concernée une dimension nouvelle de partenaire.

## ■ Enjeux

Depuis les crues dramatiques de la fin du siècle dernier et les inondations régulières de la décennie passée, la commune de La Redorte cherchait à organiser efficacement l'alerte des citoyens les plus menacés par ce type d'événements climatiques. Très impliqué dès la phase de réflexion, le maire a pris directement en charge l'organisation du découpage des secteurs géographiques plus ou moins concernés par l'alerte. Avec un objectif en tête : disposer d'un outil fiable d'alerte des populations résidant sur des zones potentiellement inondables.



## ■ Mise en œuvre

Bon pédagogue et conférencier sur la prévention du risque inondation, et par ailleurs président du Syndicat mixte des milieux aquatiques et des rivières (SMMAR), le maire a incarné la volonté locale très forte d'aboutir à une solution rapidement opérationnelle. Depuis 2007, 250 des 530 foyers situés en zone inondable sont abonnés à Contact Everyone d'Orange, service qui permet d'alerter personnellement chacun dès la menace d'inondation de la zone annoncée par les services météo locaux.

## ■ Bilan et perspectives

Moins d'un an après la mise en œuvre du système d'alerte, la population de La Redorte a d'ores et déjà exprimé sa grande satisfaction. Au niveau strictement opérationnel, le maire a relié ce service au Plan communal de sauvegarde de la municipalité, dispositif comprenant par ailleurs un système d'aide à la décision en cas d'intempéries. À terme, d'autres communes audoises exposées à ce type de risque pourraient choisir de se doter du même outil, convaincues par l'approche pédagogique et constructive du maire sur cette problématique locale.

**Notre village est fortement exposé au risque d'inondations. Cet outil, souple et rapide, nous sert à alerter la population sous différentes formes : SMS, téléphone, courriel et fax. Lors de violents**



**orages, nous connaissons des phénomènes de crues rapides et torrentielles, d'où la nécessité de disposer d'un outil fiable.”**

Pierre-Henri Ilhes, maire de La Redorte



# Ville tranquille sous vidéo

Saint-Pierre de La Réunion

SERVICES AU PUBLIC




## ■ Projet

Tant par sa présence que par sa capacité d'intervention, le réseau de vidéo-tranquillité de Saint-Pierre de La Réunion constitue un moyen de dissuasion pour les perturbateurs en tout genre. Ici 10 caméras sont reliées à un centre municipal de surveillance et à la police nationale. Grâce aux liaisons haut débit les images sont transmises en temps réel, ce qui garantit la meilleure réactivité possible. Le dispositif vise à protéger les zones les plus sensibles en raison de leur forte activité ou de leur animation ainsi que les zones isolées de Saint-Pierre. Cette installation est conforme à la réglementation en matière de transmission, de visualisation et de stockage des images.

FRANCE

**Ville de Saint-Pierre de La Réunion**  
80 000 habitants



Station balnéaire de l'île de La Réunion appelée "la capitale du sud".

Contact Tél. : 02 62 35 78 00  
Courriel : [mairie@mairie-stpierre.fr](mailto:mairie@mairie-stpierre.fr)  
► [www.ville-saintpierre.fr](http://www.ville-saintpierre.fr)

■ Grâce à la présence de ses caméras, un réseau de vidéosurveillance joue un rôle de prévention. À Saint-Pierre, il assure aussi une meilleure réactivité des interventions municipales ou de la police nationale, profitant de la liaison en temps réel entre caméras et forces de l'ordre.

## ■ Enjeux

La vidéosurveillance contribue dans certains lieux sensibles à la tranquillité des citoyens, des visiteurs et des commerçants. La collectivité améliore ainsi la prévention sur son territoire. Il en résulte un sentiment de quiétude qui favorise les activités et le développement économique. Grâce à la liaison instantanée avec la police nationale, le dispositif assure une plus grande réactivité des forces de l'ordre. Il améliore notamment la gestion d'événements ponctuels rassemblant un public important, tels que concerts, spectacles ou foires.



## ■ Mise en œuvre

En 2001, Saint-Pierre installait sa première caméra sur le port. Suite au bilan positif de cette opération, la municipalité a souhaité étendre le dispositif à dix caméras reliées par SDSL au PC de la brigade municipale de surveillance équipé de deux écrans LCD et d'un disque de stockage extensible. Le marché a été lancé en 2006 et le déploiement du réseau est opérationnel depuis 2007. Le système modulable aujourd'hui en service utilise le réseau créé par Orange et le matériel d'Idea, société spécialisée en sécurité. Le projet a été financé sur les fonds propres de la ville.

## ■ Bilan et perspectives

La plupart des caméras sont installées sur des bâtiments privés, avec l'appui des propriétaires. Le ressenti des citoyens est positif tout comme l'impact sur la tranquillité des lieux concernés. En outre les commerces et les entreprises font des demandes d'installations supplémentaires auprès de la ville. Le réseau devrait être étendu suivant l'avancement des différents projets de rénovation urbaine des quartiers en centre ville.

**La sécurité des citoyens, visiteurs et touristes, ainsi que leur confort, demeurent des priorités municipales. C'est la raison pour laquelle la ville de Saint-Pierre s'est dotée de moyens adéquats en matière de vidéosurveillance. La ville tranquillisée avec les nouvelles technologies est garante de la qualité de vie saint-pierraise."**



Michel Fontaine, maire de Saint-Pierre de la Réunion

# Alerte efficace aux crues

La Châtre

SERVICES AU PUBLIC



## ■ Projet

Les caprices à répétition de la météo associés à un développement intense des zones urbaines ont pour conséquence de multiplier les risques d'inondations de certains quartiers résidentiels. Des zones inondables, connues ou oubliées, qui se rappellent au bon souvenir de leurs habitants dès les premiers gros orages. Comme dans une sous-préfecture de l'Indre, La Châtre. D'où l'impérieuse nécessité pour cette municipalité de rendre plus efficaces les services d'alerte aux crues. Et le recours à de nouvelles solutions – comme Contact Everyone d'Orange – adaptées au besoin d'information rapide des populations, grâce notamment au téléphone mobile.

FRANCE

Commune de La Châtre  
(Indre)

4 578 habitants



Située sur un coteau qui domine la Vallée Noire, dont les rues de la vieille ville sont régulièrement inondées par les crues de l'Indre.

Contact Delphine Raymond  
Tél. : 02 54 06 26 06  
Courriel : delphine.raymond@mairie-lachatre.fr

■ À La Châtre, l'impérieuse nécessité de préserver la population d'un quartier de la ville au charme historique, patrimonial et culturel – a incité la municipalité à lutter plus efficacement contre les aléas de la rivière Indre. Une grande victoire pour faire face aux caprices de la nature.

## ■ Enjeux

Ici, le danger des crues de l'Indre voisine (deux à trois par an) est combattu de longue date : depuis quelques années, des réflexions ont été menées pour l'amélioration du système d'information d'annonce de ces phénomènes. Un questionnaire avait été remis aux riverains par le passé afin de connaître leurs souhaits : conservation du système de passage du véhicule municipal avec haut-parleur ou mise en place d'un système d'appel téléphonique au domicile, l'enjeu pour la municipalité étant de renforcer ses moyens dans le cadre de la protection et de la sécurité de ses administrés.



## ■ Mise en œuvre

La solution Contact Everyone d'Orange a été opérationnelle fin 2006, après réception des coordonnées précises des riverains concernés par les crues (environ 115 foyers) et du choix du support de communication pour transmettre l'alerte (fixe, mobile, Internet). Différents messages ont été enregistrés pour suivre le phénomène de crue, du niveau 1 au niveau 6, avec la possibilité de créer et d'envoyer de nouveaux messages à tout moment. Sont également prévenus les élus, les services administratifs et techniques, ainsi que la police municipale. Pour un budget municipal de 150 € mensuel.

## ■ Bilan et perspectives

Relativement simple à mettre en œuvre (par une personne de l'équipe municipale), la procédure a été suivie de retombées positives, tranquillisant les habitants des zones à risques en apportant plus de prévision, à la satisfaction générale des riverains habitants de la vieille ville de La Châtre. Le service d'alerte a répondu aux attentes de l'équipe municipale, chaque riverain étant désormais informé précisément, en temps réel, du début de la montée des eaux à la décrue avérée.

**Les premières utilisations de Contact Everyone se sont révélées concluantes, à la fois pour les potentiels sinistrés, qui peuvent anticiper l'organisation matérielle inhérente à la crue, et pour l'équipe municipale, qui devient coordonnateur efficace et acteur privilégié dans la sécurité des administrés.**



Nicolas Forissier,  
maire de la Châtre, député de l'Indre

# La solution qui n'oublie personne

Oise

SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Être ou ne pas être éligible à la technologie ADSL, telle est la question que se posent encore 1,6 % des Français non encore raccordés aujourd'hui. En cas de réponse négative, il existe désormais la solution "anti-zone d'ombre" qui s'appelle NRA ZO (Nœud de raccordement abonnés en zone d'ombre), et apporte la "lumière" du haut débit à une soixantaine d'usagers vivant à proximité de Compiègne, loin de tout point d'accès à l'ADSL habituel. Avec cette expérimentation, le conseil général de l'Oise exerce pleinement sa mission d'aménagement numérique du territoire, contribuant ainsi à la diffusion au plus grand nombre du service universel haut débit.

FRANCE

**Conseil général de l'Oise**  
789 998 habitants



Département rural de 693 communes dont Beauvais, Chantilly, Senlis, Creil et Compiègne, boisé (400 km<sup>2</sup> de forêt, soit 25 % de la superficie), à proximité de l'Île-de-France.

Contact Henri Carlier  
Tél. : 03 44 06 61 62  
Courriel : herve.carlier@csg60.fr  
► www.oise.fr



L'Oise, qui a déjà atteint 99,2 % d'accès au haut débit, poursuit son engagement en faveur du haut débit pour tous : le NRA ZO est la solution adéquate de l'aménagement numérique durable de notre territoire."



Yves Rome, président du conseil général de l'Oise

## ■ Enjeux

Le déploiement de la solution NRA ZO sur le site de Braisne, non loin de Compiègne, s'inscrit dans la logique de développement numérique du territoire, après notamment l'établissement d'un réseau de fibre optique, long de plus de 750 kilomètres. Outre le développement de services très haut débit (via par exemple la mise en place du FTTH, apportant la fibre optique au pied des habitations), cette démarche vise à la généralisation d'un service universel haut débit d'au moins 512 Kbit/s. Enjeu final : accéder à des services triple play commercialisés par les opérateurs télécoms.

## ■ Mise en œuvre

Dès 2006, la mise en œuvre de solutions hertziennes aurait permis de traiter plusieurs zones d'ombre ADSL de taille importante, mais cela aurait induit un développement "à deux vitesses" des services haut débit sur le territoire départemental. Le conseil général a donc jugé opportune la solution NRA ZO, du fait de sa pérennité, de sa puissance et de sa capacité à être mise en œuvre sans modification des installations privatives des habitants et des entreprises. Le site de Braisne a été choisi pour sa ruralité et la représentativité technique de l'expérimentation, lancée à l'été 2007.

## ■ Bilan et perspectives

Cet équipement NRA ZO a nécessité un investissement de 166 000 € TTC du conseil général de l'Oise. À l'issue d'une période transitoire, l'exploitation technique et la maintenance du NRA ZO ont vocation à être confiées au délégataire du service public départemental. Deux mois après l'ouverture commerciale du NRA ZO, 42 clients (sur un potentiel de 65) avaient contractualisé un abonnement triple play auprès des opérateurs présents sur le site. À terme, le conseil général a prévu de créer 50 nouveaux NRA ZO d'ici trois ans.

■ Kilomètre carré après kilomètre carré, l'Oise est en train de gagner sa bataille du numérique, s'approchant peu à peu d'une couverture totale haut débit de son territoire départemental. La solution ? Le NRA ZO, tout simplement.



# Rénovation sous surveillance



FRANCE

## Office public départemental de l'habitat (Hauts-de-Seine)

Environ 100 000 personnes  
(32 000 logements sociaux)



Département qui compte 25 % de logements sociaux (moyenne Ile-de-France : 23 %).

Contact Hervé Bolze, OPDH-92  
tél. : 01 55 63 92 04  
Jean-Pierre Clémenceau, OPDH-92  
tél. : 01 47 57 31 77  
Courriels : herve.bolze@opdhlm92.fr / jp.clemenceau@opdhlm92.fr

### ■ Projet

Bâties dans les années 70, les tours "Nuage" de l'architecte Aillaud du quartier du Parc à Nanterre ont subi des dégradations et connu une montée de l'insécurité ; dans le cadre de leur rénovation, l'OPDHLM des Hauts-de-Seine (présent dans 31 communes sur 36) a décidé de les doter d'un système de vidéotranquillité, pour mieux assurer la sécurité et la tranquillité de ses locataires et diminuer le nombre d'incivilités et de dégradations. La qualité des relations entre les différents intervenants (préfecture, Office d'HLM...), ainsi que les moyens apportés par le conseil général dans le cadre de la rénovation du patrimoine social, ont été autant de facteurs de succès.

■ 60 % des 34 000 logements sociaux gérés par l'OPDH des Hauts-de-Seine sont occupés par des résidents aux revenus inférieurs aux plafonds de ressources. Ce dispositif de vidéosurveillance est destiné à assurer la tranquillité des locataires en diminuant le nombre d'agressions.

### ■ Enjeux

Le département des Hauts-de-Seine compte 170 000 logements sociaux, dont 20 % gérés par l'OPDH 92. On y recense un nombre important d'incidents chaque année. La recherche de la sécurité des personnes et des biens est une préoccupation majeure des acteurs du logement social et des élus : peu à peu, la solution de la vidéotranquillité a fait son chemin dans les esprits, à la demande de certaines populations (parents d'élèves). Avec un objectif prioritaire : que les résidents se sentent mieux, dans un environnement plus tranquille et des locaux plus avenants.



### ■ Mise en œuvre

Entre 2000 et 2003, vingt sites ont été équipés de systèmes de vidéotranquillité avec enregistrement local des vidéos. Depuis, les actes d'incivilité ont diminué par effet dissuasif. En 2003, la signature d'une convention de partenariat entre l'État et l'Office incite à une coordination des actions en matière de sécurité sur le domaine de l'OPDH92. En 2006, ces opérations de rénovation sont l'occasion d'installer près d'une centaine de caméras sur le domaine, en concertation avec les gardiens d'immeubles et les forces de police.

### ■ Bilan et perspectives

Aujourd'hui, il n'y a pas encore de résultats chiffrés (les caméras ont été installées récemment) mais une évolution de la situation encourageante : diminution des nuisances dans les halls d'immeubles, réouverture des parkings... Pour rendre le dispositif plus efficace, l'OPDH aimerait disposer de systèmes qui analysent les images en temps réel pour faciliter la tâche des personnels installés au pupitre de vidéotranquillité. À terme, c'est l'ensemble des résidences de l'Office qui pourraient être concernées par la vidéotranquillité – notamment à Boulogne-Billancourt, Colombes, etc.

**L'OPDH 92 peut, grâce au soutien constant du conseil général, intensifier son action en matière de construction de nouveaux logements. Et intégrer la nouvelle donne de l'habitat, qu'il s'agisse de recherche architecturale ou de prise en compte de comportements nouveaux. La vidéo-protection est un des moyens mis en œuvre pour en améliorer la tranquillité."**



Jean-Paul Dova, président de l'OPDHLM 92

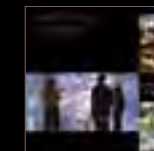
Chambly  
**CÉLINE BRETIN,**  
psychomotricienne,  
maman d'une petite fille de 3 ans,  
habitante de Chambly.

“La carte F@cily me  
simplifie la vie au  
quotidien.”

SERVICES AU PUBLIC  
À Chambly, la commune propose la carte F@cily pour accéder aux services municipaux et régler les prestations. Jeune maman, j'en ai profité dès l'ouverture de la crèche de ma fille en septembre 2005. Très pratique et simple d'utilisation, la carte F@cily m'a tout de suite convenu. En effet, je l'utilise à la fois pour entrer dans la structure, badger les horaires de présence de ma fille et effectuer le paiement. De plus, je peux recharger ma carte directement auprès de la directrice du multi-accueil. La carte est vraiment simple à utiliser : il suffit d'un bip pour indiquer l'heure d'arrivée ou de départ de la crèche. Tellement simple qu'un enfant peut le faire. La preuve, ma fille est très fière de badger elle-même et s'est rapidement approprié la carte. En plus, la carte utilise le même compte pour toute la famille quel que soit le nombre d'enfants et nous pouvons avoir plusieurs cartes sur le même compte. Mon mari et moi en possédons chacun une et grâce à son petit format nous l'avons toujours sur nous. Du coup, nous avons pris dès le départ de bons automatismes aux niveaux du paiement et du pointage. Autre avantage, je peux recharger mon compte quand je le souhaite et régler par carte bancaire, chèque ou espèces.

**Ma fille est très fière de badger elle-même  
et s'est rapidement approprié la carte F@cily.**

C'est très facile ! L'inconvénient est que nous devons encore nous déplacer pour consulter ou recharger notre compte. Aujourd'hui, il nous faut attendre les relevés de compte distribués régulièrement par la directrice de la crèche pour savoir où nous en sommes. À l'heure d'Internet, j'aimerais pouvoir consulter et gérer mon compte F@cily directement depuis n'importe quel ordinateur, ainsi que recharger la carte par paiement en ligne ! Parmi les utilisations possibles, nous pouvons cumuler les diverses prestations municipales avec le même compte. Pour l'instant, je ne l'ai testée que dans l'accès au multi-accueil. Mais je pense en faire très bon usage dès la rentrée scolaire de ma fille qui a aujourd'hui trois ans. Le système a fait ses preuves et j'espère qu'il me simplifiera la vie de la même façon pour les activités périscolaires !



Initiative portée par la commune de Chambly, p. 139, édition 2007, tome III de Paroles d'élus.  
“Carte F@cily pour simplifier la vie”

**ALAIN BERTAUT,**  
responsable de l'informatique  
à la mairie de Saint-Junien

“Le Point Visio Public  
renforce la présence  
du service public  
à Saint-Junien  
pour la plus grande  
satisfaction  
des usagers.”

À Saint-Junien, le Point Visio Public (PVP)  
d'Orange met les administrés en relation  
directe avec la Caisse d'allocations familiales  
(Caf). La visioconférence a apporté un service  
nouveau aux usagers. La fréquentation atteint  
environ dix utilisateurs par jour, à raison de  
quatre jours par semaine.

Lors de la mise en place du Point Visio Public,  
les utilisateurs ont d'abord été surpris d'une  
telle installation à la mairie de Saint-Junien.  
Mais nous avons rapidement noté une réelle  
satisfaction. Le public, notamment les usa-  
gers anglophones, utilise régulièrement le  
service. Malgré les appréhensions au début,  
les usagers se sont approprié l'outil puisqu'il  
est très simple à utiliser. Il suffit en effet de  
suivre simplement les instructions du PVP et  
de se laisser guider. En pratique, grâce à la  
visioconférence, le service diffère peu d'une  
discussion “physique”. Pour preuve, les per-  
sonnes hostiles aux nouvelles technologies  
sont aujourd'hui convaincues !

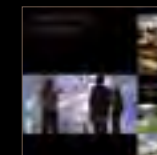
Un des atouts de la formule est également sa  
constance : grâce à la borne, les habitants  
bénéficient de la continuité du service public.  
Alors que par le passé la Caf ne réalisait que  
deux permanences hebdomadaires, les horai-  
res de mise à disposition du PVP sont assez



**D'un simple clic, l'utilisateur appelle un technicien  
de la Caf : le dialogue en face à face peut commencer.**

larges pour traiter un plus grand nombre de  
dossiers. Autre point fort du dispositif, le  
temps de réponse de la Caf est très court.  
Les dossiers sont traités rapidement avec  
possibilité d'échanger les documents : l'usa-  
ger peut en effet imprimer ce que lui envoie  
la Caf et scanner les informations qu'il a en  
sa possession.

Le seul bémol que j'apporterais est que,  
comme tout outil technique, le PVP nécessite  
divers réglages et mises au point pour une  
utilisation optimale. Mais la réussite du pro-  
jet, comme en témoigne la satisfaction des  
utilisateurs, est au rendez-vous. La ville de  
Saint-Junien souhaite aujourd'hui prolonger  
les horaires d'ouverture du Point Visio Public  
et élargir l'utilisation de cette borne à d'autres  
services publics.



Initiative portée par la commune  
de Saint-Junien (Haute-Vienne), p. 128,  
édition 2007, tome III de Paroles d'élus.  
“Service public de proximité”

**MÉLANIE LUSTENBERGER,**  
étudiante habitant Kingersheim

“Le système d’alerte par SMS donne une image de modernité à la ville : il met la population en confiance.”

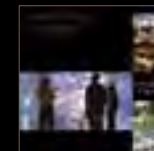
Lorsque je me suis inscrite aux alertes SMS, j’ai eu la possibilité de choisir entre plusieurs catégories d’informations : informations municipales et citoyennes, événements culturels et manifestations et/ou travaux et circulation. Pour ma part, j’ai choisi de recevoir les SMS m’indiquant les concerts qui auraient lieu dans ma ville. Cela correspond plus à mes centres d’intérêt actuels que d’être renseignée sur les travaux. Il me suffit d’avoir un téléphone portable pour être avertie en temps réel par SMS des événements qui m’intéressent. Par ailleurs, tous les habitants sont inscrits d’office aux alertes d’urgence.

J’ai aujourd’hui une plus grande confiance dans ma ville. Lorsque je reçois un SMS, j’ai le sentiment que la commune est au service de ses habitants et qu’elle veut les informer de tout ce qui les concerne. Comme les autres habitants de Kingersheim, je suis avertie en direct en cas de danger, ce qui crée un climat de sérénité et de confiance. De nombreux foyers sont aujourd’hui équipés de téléphones portables, en cas de problème le bouche à oreille peut se faire rapidement et l’information circule très vite. C’est rassurant mais je pense qu’un SMS ne suffit pas car il ne donne pas toute l’information dans son détail,



**L’information vient à moi sans avoir besoin d’aller la chercher.**

et souvent, on aimerait en savoir plus tout de suite. Il faudrait avoir accès depuis son téléphone portable à un complément d’information ou à un article plus complet expliquant ce qui se passe précisément, en particulier lorsqu’on reçoit un message inquiétant. Mais en définitive, l’info SMS est une belle initiative : je suis au courant de tous les événements qui se produisent dans la ville. L’information vient à moi, sans que j’aie besoin d’aller la chercher. Je me sens concernée par ma commune et par ce qui s’y passe !



Initiative portée par la commune de Kingersheim, p. 131, édition 2007, tome III de Paroles d’élus.  
“SMS comme système d’alerte”



**MAGALIE AOUNESTE,**  
accueil du public au CCAS, et  
**Jean-Luc Caro,** directeur général  
des services de la ville du Port

“La carte Totem rencontre un tel succès qu’on rêverait d’élargir son périmètre à tous les services de la ville, actes administratifs notamment.”

Depuis son instauration en 2002, la carte Totem, à code-barres et puce intégrée, permet d’accéder à certains services de la ville grâce à des bornes installées à proximité. À l’origine, Totem devait s’adapter au mode de vie des citoyens, sans ajouter de nouvelles contraintes. Pari gagné : tout est simplifié, voire optimisé avec une carte unique et des bornes simples à utiliser, sans code à retenir. Elle a par exemple réduit de façon très significative les files d’attente aux guichets de la régie de la restauration scolaire, application majeure de la carte Totem. La carte est créditée par le foyer, sans risque de dépassement (ce n’est pas une carte de crédit). D’ailleurs, l’administré peut en obtenir à tout moment le décompte.

D’une manière ou d’une autre, cela a impliqué un changement de comportement. Évidemment, il a fallu s’habituer à l’avoir avec soi, à badger. Quant aux services supportés par la carte, ils ont aussi dû s’adapter. Ainsi, pour la régie de restauration scolaire, les repas sont désormais comptabilisés à l’unité et non plus au forfait. C’est plus juste, plus transparent : on sait ce qu’on paye et on peut payer au jour le jour. Sur certaines bornes, pour les services de la ville (hors services associatifs),



**Le Port continuera sur sa lancée numérique.  
Toujours au profit de la population !**



Initiative portée par la commune  
du Port (La Réunion), p. 82, édition 2006,  
tome II de Paroles d’élus.  
“Carte Totem, sur la piste des  
multiservices”

on peut payer par carte bancaire. La carte est gratuite et très économique pour la ville : elle peut durer dix ans. Pour en bénéficier, il suffit de s’inscrire à une activité, les autres activités s’ajoutent au fur et à mesure sur la même carte.

Parmi ses points faibles, on peut regretter qu’elle ne donne pas accès à tous les services administratifs.

À part cela, le projet est un réel succès qui s’explique par sa simplicité et son adéquation aux problématiques. Les comportements évoluent mais sans gêne, sans difficulté. Côté gestion interne, la solution avait été déployée de façon à ne pas bouleverser les systèmes en place, tout en envisageant leur adaptation, toujours au bénéfice du citoyen.

La carte a été présentée dans le journal municipal et au cours de rencontres avec les administrés. Mais c’est surtout le personnel qui a fait preuve de beaucoup de pédagogie et d’implication, pour vulgariser, expliquer et faciliter sa prise en main.

Cagnes  
**ALAIN BUS, directeur général adjoint des services de la ville de Cagnes (Alpes-Maritimes)**

“Très simple à mettre en œuvre, le mécanisme des capteurs en réseau offre une information fiable et une gestion synthétique très utile !”

SERVICES AU PUBLIC  
La mise en réseau sur la ville de Cagnes des capteurs de température de l'eau, de l'air, de la vitesse du vent ou de l'indice UV est une réussite parce que nous avons acquis de l'expérience dans les domaines de la centralisation des commandes et de la gestion des consommables, ce qui constitue un atout dans le cadre de notre politique de développement durable. Mais aussi parce qu'il est question aujourd'hui d'étendre cette expérimentation à des domaines plus opérationnels, tels que les consommations d'eau et d'énergies de la ville. Car cette phase nous a appris qu'il était très facile de mettre en place les dispositifs de mesure et de transmission, sans créer une infrastructure lourde. Depuis sa mise en œuvre, le mécanisme a prouvé qu'il était fiable et autorisait à la fois un bon recueil et une bonne mise en forme des informations.

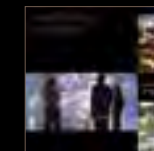
La grande inconnue des évolutions à venir demeure la capacité du dispositif à gérer une information de plus en plus complexe. En effet, nous ne savons pas encore comment les techniques "Machine to Machine" fonctionneront avec des outils collectant des informations très variées, qu'il s'agisse de capteurs ou d'appareils fournissant des données



**Ces capteurs constituent un atout dans le cadre de notre politique de développement durable.**

complexes à traiter. Une autre interrogation est de savoir si le système GSM actuel est plus fiable qu'une liaison filaire dans une situation de crise ou de catastrophe naturelle. Si, par exemple nous utilisons le dispositif actuel pour déclencher des alertes, qu'advient-il en cas de saturation des réseaux ?

L'ensemble de cette expérimentation est menée avec Orange, un partenaire à l'écoute et réactif. Il en résulte une action efficace et performante qui offre des perspectives d'avenir innovantes : le dispositif doit devenir un système expert de gestion des données, qui déclencherait des alertes en cas de pollution à l'ozone ou au CO<sub>2</sub>, par exemple. Outre ces nouveaux services à la population, il pourrait aussi déclencher à distance l'éclairage ou l'arrosage public dans une démarche de développement durable.



Initiative portée par la commune de Cagnes-sur-Mer, p. 121, édition 2007, tome III de Paroles d'élus.  
"En direct de la nature"

# De l'e-participation démocratique

Ebreichsdorf / Autriche

SERVICES AU PUBLIC



## AUTRICHE

### Commune d'Ebreichsdorf (Basse-Autriche)

Environ 10 000 habitants



Petite ville de Nieder-Österreich (Basse-Autriche), au sud de Vienne, dans le district de Baden, hier pôle de l'industrie textile, aujourd'hui berceau sportif (tennis, golf, polo) et centre hippique renommé (plus de 900 chevaux).

Contact  
Carl-Markus Pliswanger  
► [www.brz.gv.at](http://www.brz.gv.at)

#### ■ Projet

Et si les nouveaux médias – particulièrement grâce à Internet – étaient le vecteur idéal pour porter la “bonne parole citoyenne”, celle qui incite à s’impliquer dans la vie de sa ville sur des domaines aussi essentiels que l’éducation et l’emploi, ou les loisirs et le sport ? En initiant le projet “E-Generation”, la ville autrichienne d’Ebreichsdorf a répondu par l’affirmative, s’adressant aux jeunes générations vivant sur son territoire pour les inviter à débattre en ligne, en grand nombre et ensemble, autour de ces thèmes-là. Une approche directe et payante : 300 jeunes citoyens de cette petite ville autrichienne (sur le millier recensé) ont activement participé à la réflexion.

■ Alors que les jeunes auraient parfois tendance à se tenir éloignés de la “vie de la cité”, les nouvelles technologies de la communication viennent au secours de la démocratie. Et proposent de nouvelles voies d’expression, en phase avec leurs attentes. À l’instar de cette initiative autrichienne.

#### ■ Enjeux

Objectif du projet municipal d’Ebreichsdorf : rassembler les jeunes de la commune et des environs autour d’un projet commun, par le biais des outils de l’e-démocratie et en faire du même coup un événement citoyen à part entière. Dès le départ, l’accent a été mis sur l’impact important qu’aurait cette initiative sur leur avenir et sur leur vie, au regard des domaines attractifs abordés pour cette population. Ou comment faire s’engager les citoyens les plus jeunes dans l’organisation d’activités leur tenant à cœur, dans une perspective politique – au sens de “vie de la cité”.



#### ■ Mise en œuvre

D’octobre à décembre 2005, dans le cadre du projet “E-Generation”, 1 084 jeunes ont été invités (par le biais d’une lettre personnelle et le relais des écoles et des associations pour la jeunesse) à accéder à la plate-forme en ligne (pour un investissement réduit) : 300 ont participé au coup d’envoi de l’opération au Magna Racino, complexe de sport hippique le plus moderne d’Europe. Côté financement, le projet a reçu le soutien de la ville ainsi que ceux d’une association régionale de planification et du Centre fédéral autrichien d’informatique, partenaire technologique du projet.

#### ■ Bilan et perspectives

En deux mois d’e-consultation démocratique, la plateforme municipale a reçu 550 contributions, 15 concepts ayant été ensuite ajoutés dans le memorandum de la commission. Deux idées ont été sélectionnées pour faire officiellement partie de la planification de la ville d’Ebreichsdorf. Par ailleurs, 200 citoyens ont fait avancer le débat par leur implication active lors des échanges. À terme, une approche Web 2.0 et des outils de gestion des connaissances seront intégrés à la plateforme d’e-participation. Le prochain objectif municipal étant de généraliser l’e-participation, voire l’e-voting.

**Pendant que le pays fête le 50<sup>e</sup> anniversaire de la Libération de l’Autriche, la démocratie est pratiquée à un niveau très concret à Ebreichsdorf. Donner son avis, former et construire l’avenir, prendre des décisions, tout cela se fait réellement ici tandis que les autres en parlent, théoriquement...”**

Josef Pilz, maire d’Ebreichsdorf

# “The world belongs to everyone”

Kortrijk / Belgique



SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

La “fracture numérique” n’est pas un phénomène franco-français. Elle touche l’ensemble des pays confrontés à la montée en puissance d’Internet et de la société de l’information. En Belgique, nos voisins de Kortrijk (Courtrai) ont choisi de lutter efficacement contre ce risque d’exclusion moderne par le biais de leçons d’informatique gratuites données à toutes les générations de la commune ; et de déploiement de bornes d’accès public à Internet dans chacun des sept arrondissements. Ou comment en fournissant des e-services clés à tous les citoyens et en favorisant “l’e-inclusion” valoriser chacun des quartiers de la ville et tous ses habitants.

BELGIQUE

Commune de Kortrijk  
(Courtrai)

75 000 habitants



Commune belge néerlandophone  
de Courtrai (Kortrijk),  
chef-lieu d’arrondissement  
de Flandre occidentale,  
au nord-est de Lille.

Contact Mark Hol  
Tél. : 0032 (0)56 278617 / 0032  
(0)473 862809  
Courriel : mark.hol@kortrijk.be  
► www.kortrijk.be

■ À la question “Êtes-vous satisfait du cours de manière générale ?”, 2281 “étudiants” de Courtrai sur les 2 404 interrogés ont répondu par l’affirmative. Une nouvelle session de cours sur ordinateur et sur Internet pourrait prochainement débiter à Courtrai.

## ■ Enjeux

Dans le cadre de “Citizen First”, projet européen qui vise à combler la fracture numérique en plaçant le citoyen au premier plan, la ville de Courtrai s’est intéressée aux populations exclues en se fixant trois objectifs (rassemblés sous un même vocable, “The world belongs to everyone”, autrement dit le monde virtuel appartient à tous) : améliorer l’accès aux ordinateurs et à Internet ; améliorer les connaissances et les compétences dans ces domaines ; proposer des leçons d’informatique gratuites. Pour ensuite mieux utiliser le réseau des PAPI (Points d’accès publics à Internet) de Courtrai.



## ■ Mise en œuvre

En 2004, chaque résident de Courtrai ou d’un de ses arrondissements a reçu une invitation à participer à des leçons gratuites d’informatique (pack de 7 leçons de 3 heures). Dans la foulée, les premières bornes Internet étaient mises en place ; en septembre 2006, pas moins de 47 ordinateurs publics étaient installés. Certaines de ces leçons ont été dispensées par Bus2Business dans un bus, salle de classe mobile et attrayante. La ville de Courtrai a financé 52 % du budget du projet (370 200 €), le ministère de l’Emploi et de l’Éducation contribuant à hauteur de 25 % des leçons (31 012 €).

## ■ Bilan et perspectives

Dès octobre 2004, 3 638 personnes s’étaient portées volontaires pour devenir “étudiants en informatique” : 58 % de femmes ; 48 % âgés de 40-49 ans (41 % de 60 ans et plus), le plus âgé ayant 87 ans, le plus jeune 10 ans... Avec un même point commun : aucune expérience (ou très peu) des ordinateurs. À retenir : l’importance de la publicité faite au projet ; la répartition dans les classes effectuée selon l’âge et “l’expérience” ; la reconnaissance officielle très appréciée par un diplôme ; faire du cours un moment de rencontre ; anticiper sur les étudiants qui veulent aller plus loin.

**Nous avons touché 5 % de la population grâce à nos cours d’informatique gratuits. Avec nos bornes d’accès public à Internet, nous offrons une plus grande gamme de services que la normale. Les deux initiatives font partie d’une approche intégrée visant à combler la fracture numérique.”**



Jean de Bethune,  
conseiller municipal de Kortrijk, en charge des TIC



# Portes ouvertes sur la gestion communale

Espoo / Finlande

SERVICES AU PUBLIC



FINLANDE

Commune d'Espoo  
240 000 habitants



Deuxième ville de Finlande à forte densité de population d'origines variées (120 langues parlées) dans la région d'Helsinki.

Contact Courriel :  
kristiina.andreasson@espoo.fi  
► www.espoo.fi/avoinespoo

## ■ Projet

Le dispositif Avoine Espoo, "Espoo ville ouverte", propose aux citoyens un service en ligne pour s'informer sur la gestion de la collectivité et participer aux projets mis en place. Ce service est destiné à l'ensemble de la population, au personnel municipal et aux élus. Les nombreuses informations contenues sur le site et les différents modes de dialogues proposés (forums, sondages) donnent aux citoyens la possibilité de s'investir réellement dans le fonctionnement et l'évolution de leur commune.

■ En créant le service "Espoo ville ouverte", la municipalité a encouragé la démocratie participative via Internet. Avec une administration plus transparente et des citoyens plus impliqués puisqu'ils ont leur mot à dire dans les processus de planification et de décision !

## ■ Enjeux

L'enjeu d'Avoine Espoo est de faire participer les habitants aux processus de planification et de décision des projets, initiés par la collectivité. Et de les sensibiliser aux actions mises en place. Le site leur propose de s'exprimer via des forums, des sondages et des enquêtes. Les habitants sont informés sur le déroulement des procédures administratives. Les internautes peuvent suivre les fonds propres de la phase de réflexion, donner leur avis jusqu'à la réalisation. Acteur clé de l'opération, le personnel municipal a été mobilisé pour répondre à toutes les questions posées.



## ■ Mise en œuvre

Lancé en 2002, le projet a été mis en ligne sur le site Internet de la ville début 2004. "Espoo ville ouverte" est géré par un comité de développement composé de neuf membres qui se réunit régulièrement. Ce groupe est aidé par des experts, par exemple des architectes pour les projets d'urbanisme. Intégré au grand projet d'e-service de la municipalité, l'ensemble du dispositif est entièrement financé sur fonds propres. Des séminaires et des réunions ont été organisés pour le personnel administratif et les responsables politiques afin qu'ils puissent pleinement utiliser le potentiel du site.

## ■ Bilan et perspectives

Le service a conquis un public régulier grâce aux différentes campagnes de communication. Les internautes sont régulièrement consultés pour proposer des améliorations. Cependant, il est avéré que les services municipaux doivent renforcer leur capacité pour répondre aux questions posées. À l'avenir, l'objectif est de développer la fréquentation du site et d'accroître le nombre de consultations et d'informations disponibles. Enjeu du développement ? Garder le site accessible et à la portée de tous. Des vidéos et des cartes interactives devraient venir s'ajouter aux informations en ligne.

**Avoine Espoo (Espoo ville ouverte) est un service Web interactif permettant aux citoyens d'intervenir dans la gestion de la collectivité locale et de suivre les opérations en cours. Il assure**

**une plus grande transparence dans la gestion, la planification et les décisions concernant la ville."**



Marketta Kokkonen, maire d'Espoo

# L'e-démocratie au service de la Città

Monopoli / Italie

SERVICES AU PUBLIC

## ■ Projet

Croissance démographique et afflux touristique poussent certains territoires à réagir en instaurant, en concertation avec les citoyens, de nouvelles règles de vie urbaine : c'est le cas de Monopoli, petite commune située sur la Côte adriatique dans le talon de la "botte" italienne, qui vient d'établir son Plan général d'aménagement urbain (PUG) en utilisant les technologies et méthodologies nouvelles d'"e-participation". Ou comment faire activement participer chaque citoyen aux choix politiques et mieux contrôler ces choix, pour éviter désaccords et conflits habituellement liés à ce type de plan municipal de développement. Une démarche encouragée par le ministère italien de l'Innovation technologique.

ITALIE

**Commune de Monopoli**  
49 628 habitants



Un territoire de 356 kilomètres carrés, sur 13 kilomètres de la Côte adriatique, et sur 15 kilomètres dans les terres vers la vallée d'Itria.

Contact Tél. : 00 39 08041 40266  
Courriel : urpmonopoli@comune.monopoli.ba.it  
► www.comune.monopoli.ba.it

■ Peu à peu, la généralisation des technologies de l'information et de la communication entraîne dans son sillage la montée en puissance de l'e-démocratie participative. Un phénomène européen qui n'est pas près de s'estomper. Exemple à Monopoli en Italie.

## ■ Enjeux

Le projet d'e-participation et d'e-démocratie porté par la ville de Monopoli est fondé sur l'implication du plus grand nombre possible de citoyens, d'acteurs sociaux et économiques, au service d'un projet commun de développement. Concrètement, il s'agit pour la population d'élaborer son futur Plan général d'aménagement urbain en exploitant les nouvelles technologies – notamment les forums et les blogs citoyens –, tout en contournant l'habitude de ne solliciter que les techniciens. Une implication citoyenne adossée à la généralisation des technologies de communication.



## ■ Mise en œuvre

En avril 2004, prenant appui sur l'appel à projets dans le cadre du développement de l'e-démocratie publié au Journal Officiel italien, le conseil municipal de Monopoli décide de s'inscrire dans cette démarche. Le souhait de la municipalité était de bénéficier de toute l'aide de l'État dans la mise en œuvre de son projet baptisé "Partecipa PUG", ayant pour objectif de définir son Plan général d'aménagement urbain. Fin décembre 2007, le PUG était adopté et publié en ligne. Toutes les associations de la ville, qui avaient répondu à l'invitation du maire à y participer, ont été consultées.

## ■ Bilan et perspectives

Après son adoption à l'unanimité par le conseil municipal, le constat sur le projet PUG est unanime : implication des citoyens, médiation entre toutes les parties, satisfaction des utilisateurs (citoyens et techniciens)... L'e-démocratie est bel et bien en marche au cœur de Monopoli ! À condition de développer et de perfectionner encore les procédures de participation et de décision. À long terme, l'objectif est d'intégrer au plan la sauvegarde des zones d'intérêt environnemental, paysager et culturel.

**Pour la première fois, les organes électifs ont choisi un processus participatif, démontrant enthousiasme, intérêt mais aussi préoccupation pour le résultat. À la fin du parcours, un excellent résultat a été obtenu en termes de partage des choix du plan."**



Pietro D'Amico, directeur des affaires générales de Monopoli

# Optimiser un territoire avec la géolocalisation

## ■ Projet

Le développement économique durable et la promotion de la "société de l'information" sont parmi les axes stratégiques du développement régional de la voïvodie Małopolska, inscrits dans le plan 2004-2006. C'est dans ce contexte qu'a mûri le projet de système régional de géopositionnement (GPS). Objectif : fournir des données précises pour améliorer l'activité sur le terrain dans de nombreux domaines, comme l'agriculture, les secours (recherche de victimes, localisation de lieux de catastrophe, etc.) ou encore le tourisme (identification du trafic touristique, cartes, etc.).

## POLOGNE

**Voïvodie Małopolska**  
3,27 millions d'habitants



Voïvodie de 182 communes, située au sud, aux confins des plus hautes montagnes polonaises, de Karpaty et de Tatry, avec Cracovie, 2<sup>e</sup> ville du pays, comme capitale (756 000 habitants).

Contact dept. géodésie et cartographie,  
Office de voïvodie Małopolska  
Tél. : 00 48 12 630 3532  
► www.gps.malopolska.pl

■ Vue du ciel, grâce à son système GPS, la voïvodie Małopolska est plus attractive que jamais : agriculture, secours, environnement, industrie, transports..., tout y est désormais mieux géré, grâce aux satellites et à la géolocalisation.

## ■ Enjeux

La couverture satellitaire est porteuse de nombreuses promesses : attractivité économique pour les investisseurs, optimisation du fonctionnement des services, diminution des coûts de fonctionnement, meilleure gestion des collectivités, sans oublier l'appropriation par la population des nouvelles technologies. Ce système de géolocalisation en temps réel et en 3D est destiné à de nombreux utilisateurs, administrations locales, État, entreprises, dans des domaines aussi variés que la cartographie, le cadastre, les travaux publics, la géologie, les transports, les secours ou la gestion des crises, etc.



## ■ Mise en œuvre

Sept serveurs de bases de données ont été installés, cinq systèmes informatiques conçus et mis en place dans différentes communes et huit récepteurs GPS ont été achetés. Ce projet polonais (612 730 €), qui a bénéficié d'une forte médiatisation, a obtenu une contribution de l'Europe à hauteur de 75 % via un fonds européen, la voïvodie Małopolska finançant les 25 % restants. Au cours de l'expérimentation menée en amont avec les services de secours de montagne de Tatra, le projet a été doté d'un système de monitoring satellitaire pour rendre plus efficace le travail des secouristes.

## ■ Bilan et perspectives

Si le nombre d'utilisateurs du dispositif GPS de voïvodie Małopolska reste pour l'heure limité (570 personnes), tous soulignent l'efficacité du système, l'amélioration du fonctionnement de leur service et l'optimisation de leur activité. À terme, il pourrait être envisagé l'élargissement des secteurs dans lesquels le système GPS peut être utile, notamment en matière de services à la population. L'objectif final restant une gestion moderne des secteurs industriels et de l'agriculture, une meilleure gestion des eaux et forêts, l'amélioration de la sécurité touristique, etc.

**La collectivité doit jouer un rôle de leader en matière d'innovation et de développement des nouvelles technologies. La diffusion de l'information précise et en temps réel, possible grâce au GPS, constitue l'un des facteurs-clés de développement de la région."**



Maciej Antosiewicz, directeur du département de géodésie et de cartographie de l'Office de voïvodie Małopolska



# Le surf en Wifi sur l'île Maurice

Rose Hill / île Maurice

SERVICES AU PUBLIC



ÎLE MAURICE

Commune de Beau Bassin  
Rose Hill



Zone urbaine à forte densité  
de population située  
au cœur de l'île Maurice.

Contact  
Rooben Ramsamy  
Tél. : 230 775 8900  
► www.bbrh.org

## ■ Projet

Tissant sa toile partout sur la planète, Internet et sa palette de services multimédias couvrent aujourd'hui la (quasi) totalité du globe terrestre. Dans cette course, l'île Maurice n'échappe pas au "réseau des réseaux" : baignée par les eaux limpides de l'océan Indien, au cœur de l'archipel des Mascareignes, entre Réunion et Rodrigues, la République de Maurice s'équipe progressivement en technologies de l'information et de la communication, via notamment son opérateur national, Mauritius Telecom. Dernier progrès en date : l'installation d'un hotspot Wifi dans la cour de la mairie de Beau Bassin Rose Hill, au cœur de l'île.

■ Quand on habite l'île Maurice, le surf est souvent une pratique quotidienne, particulièrement pour les plus jeunes et les plus sportifs. Désormais, grâce au hotspot Wifi de Mauritius Telecom, à Maurice on peut enfin surfer vite, longtemps et à tout âge.

## ■ Enjeux

Qui a connu l'ivresse du haut débit ne rêve généralement plus que d'une chose : pouvoir surfer à haute vitesse, à tout moment, sans s'interroger sur la qualité de son flux Internet. Une vitesse de navigation rapide pour le plus grand nombre d'internautes possesseurs d'un ordinateur portable avec Wifi, tel était l'enjeu majeur de l'équipement en hotspot de la mairie de Beau Bassin Rose Hill et de la librairie attenante. Un accès gratuit à Internet, pris en charge par la municipalité, comme un véritable service public d'Internet, initiative visant à démocratiser concrètement l'accès à la Toile.



## ■ Mise en œuvre

Le 21 novembre 2007, la municipalité de Beau Bassin Rose Hill mettait officiellement en service une borne hotspot Wifi (fréquence : 2,4 GHz) dans la cour de la mairie-théâtre Plaza-librairie, avec l'aide de ses partenaires techniques (Cisco et Mauritius Telecom, sponsor du déploiement). Résultat : un accès haut débit de 1 Mégabit par seconde, moyennant un investissement total de 100 000 roupies mauriciennes (2 500 €). Ou comment la communauté de Beau Bassin Rose Hill a basculé dans l'ère de l'Internet sans fil...

## ■ Bilan et perspectives

Moins d'un an après sa mise en œuvre, le hotspot de la municipalité de Beau Bassin Rose Hill est devenu un lieu de rendez-vous régulier des internautes, avec en moyenne une trentaine de connexions quotidiennes à la borne Wifi. Ainsi se perpétue l'attractivité de la mairie et de son théâtre Plaza, célèbre pour son architecture coloniale, lieu chargé d'histoire pour l'île Maurice et ses citoyens. À terme, des projets similaires pourraient voir le jour sur l'ensemble des villages voisins du district de Rose Hill.

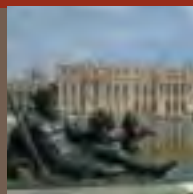
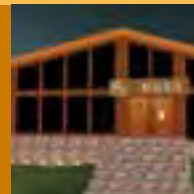
**Le Wifi – Internet haut débit sans fil – est désormais à la portée de tous à travers le nouveau hotspot situé dans la cour de la mairie de Beau Bassin Rose Hill. La municipalité devient ainsi la première collectivité**

**locale de l'île Maurice à offrir un tel service."**



Mirella Chauvin, conseillère municipale de Beau Bassin Rose Hill





# Tourisme et culture

France, Lituanie, Pologne, Slovaquie



De longue date, les technologies de l'information et de la communication ont participé à la promotion touristique, favorisant l'organisation et le travail quotidiens des acteurs du secteur (réservations de chambres d'hôtel, de tables au restaurant, informations en ligne, etc.). Le haut débit améliore l'accès à la culture et au patrimoine, il participe à une meilleure visibilité des territoires les plus enclavés. Dans le même temps, la part de l'e-tourisme prend de plus en plus de poids dans ce secteur économique en pleine expansion. Avec un objectif majeur : mieux servir le consommateur avant, pendant et après son voyage.

# Visites de territoires sonores en podcast

Crozon

TOURISME ET CULTURE



## ■ Projet

Pour découvrir autrement le patrimoine naturel et historique de Crozon, une équipe de passionnés a eu l'idée d'enregistrer des histoires ou des expériences de Crozonnais et de les proposer sur baladeur numérique aux randonneurs sur les sentiers. Le projet a été initié par la Maison des minéraux (Centre régional d'étude et de protection du patrimoine naturel), structure d'éducation à l'environnement partenaire du parc naturel régional d'Armorique et a été soutenu dès son lancement par la mairie de Crozon.



FRANCE

**Commune de Crozon  
(Finistère)**

8 000 habitants



Presqu'île touristique connue qui rassemble sept communes et dont la population triple en saison.

Contact Armel Menez,  
Maison des minéraux  
Tél. : 02 98 27 19 73  
Courriel : [armel.menez@maison-des-mineraux.org](mailto:armel.menez@maison-des-mineraux.org)  
► [www.maison-des-mineraux.org](http://www.maison-des-mineraux.org)



**Territoires Sonores, ce sont les nouvelles technologies (baladeur MP3, site Internet collaboratif, etc.) et les loisirs (se promener en écoutant des récits) mis au service de la mémoire et de l'histoire des Crozonnais. Une grande rencontre humaine et je souhaite vivement que mon équipe poursuive le soutien assuré au projet depuis sa création."**

Daniel Moysan, maire de Crozon



## ■ Enjeux

Au départ, l'idée était de constituer un recueil de témoignages à la rencontre de ceux qui font et vivent la presqu'île à travers des enregistrements audios : un géologue confiant les secrets de grottes marines, un ancien instituteur racontant l'école dans les années 50, une session de surf sur la plage de la Palue, une pêche miraculeuse, etc. "Territoires Sonores" est le fruit du travail d'une trentaine d'acteurs, locaux, professionnels de la radio, journalistes et scientifiques (Maison des minéraux). Il a été élaboré pour favoriser l'échange et le partage : sessions de travail conviviales, mailing list.

## ■ Mise en œuvre

Depuis l'été 2007, la Maison des minéraux (bientôt l'office du tourisme) propose en location à bas prix des baladeurs sonores sur des sentiers balisés. Les documents sonores sont téléchargeables gratuitement. La collectivité a fourni un soutien logistique et technique pour la mise en place de la signalétique et l'entretien régulier des sentiers. Coût du projet : 17 500 € (dont 2 700 € de fonctionnement annuel) avec l'aide de la Fondation de France, de la région, du conseil général et de la ville.

## ■ Bilan et perspectives

L'équipe a également inventé un module autonome d'écoute collective ("Tentacules sonores"). Ce système propose des séquences d'écoute dans différents lieux (plages, places de marché, rues), et il complète ainsi le système des baladeurs. Riche de cette expérience en "baladocréation", "Territoires Sonores" propose des formations à la création de documents sonores et des guides disponibles sur Internet pour partager ce savoir-faire et le diffuser sur d'autres territoires. Quant aux randonneurs, ils sont ravis et de plus en nombreux à fréquenter le site Internet !

**"Territoires Sonores" est un projet coopératif pour faire découvrir un territoire à travers ceux qui y vivent, y travaillent, s'y divertissent, en utilisant le baladeur numérique comme média sonore. Une manière originale de favoriser l'apprentissage ou le plaisir simple de l'écoute en valorisant un territoire.**



# Dans les pas de Diderot

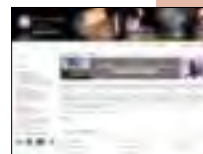
Pays de Langres

TOURISME ET CULTURE



## ■ Projet

Proposer la consultation en ligne d'une "Encyclopédie Vivante" sur le Pays-de-Langres au XXI<sup>e</sup> siècle, c'est renouer avec la démarche chère à Diderot et aux encyclopédistes du siècle des Lumières. Et rendre un bel hommage à l'écrivain-philosophe natif de Langres, co-auteur de l'Encyclopédie, éditée au XVIII<sup>e</sup> siècle. Une démarche unique comme l'Encyclopédie Vivante d'aujourd'hui est un vecteur d'image valorisante pour un coin de campagne éloigné des centres de développement économique. Un outil de valorisation du patrimoine constitutif de l'identité locale et des usages locaux qui se veut une aide concrète à l'accueil et au maintien des populations et des activités sur ce territoire.



FRANCE

**Pays de Langres  
(Haute-Marne)**  
48 000 habitants



Territoire rural de 165 communes, faiblement peuplé, au sud de la Haute-Marne, en limite de la Champagne-Ardenne et de la Bourgogne.

Contact Peggy Mingot  
Tél. : 03 25 88 04 04  
Courriel : mingot-paysdelangres@orange.fr  
► www.encyclopedievivante.com



**L'Encyclopédie Vivante est un projet numérique de territoire, une démarche contributive qui implique les acteurs locaux et la population dans la production de contenus numériques pour valoriser l'identité du Pays de Langres."**



Christian Banfi, président du Pays de Langres

## ■ Enjeux

Malgré un ralentissement de la décroissance, l'évolution démographique du Pays de Langres est encore négative. Les élus du Pays de Langres comptent sur la "valorisation originale du patrimoine" (comme Diderot en son temps) pour redynamiser leur territoire. D'où la mise en ligne de cet inventaire, organisé en grandes thématiques (patrimoine naturel et bâti, savoir-faire, gens d'ici et culture locale), enrichi par un outil de représentation cartographique grand public avec géopositionnement de couches d'informations touristiques.

## ■ Mise en œuvre

Initiée en 2003, véritablement lancée en 2006, l'Encyclopédie Vivante du Pays de Langres est en service depuis décembre 2007. Depuis, le grand public a accès à une galerie multimédia de découverte du patrimoine du territoire ; et une application extranet de consultation des données cadastrales pour les collectivités du territoire est désormais ouverte à près de 200 élus et agents des collectivités qui ont été formés à son utilisation. Pour un budget (investissement + fonctionnement) de 288 000 € (dont 50 % financé par le programme Leader).

## ■ Bilan et perspectives

À peine ouverte, l'Encyclopédie Vivante du Pays de Langres affiche entre 800 et 1 000 visites mensuelles. Près de 200 comptes ont été créés, donnant un accès sécurisé aux ayants droit du territoire (160 communes, 12 communautés, 3 syndicats, 3 offices de tourisme). Les formations ont sensibilisé les collectivités à l'outil, et à terme, des services spécifiquement destinés à la population (habitat, administration, etc.) et des projets pédagogiques verront le jour. L'"esprit de l'Encyclopédie" n'a pas fini d'irriguer le Pays de Langres...

**■ L'objectif de cette "Encyclopédie des temps modernes" ? Être un portail de connaissances et une porte d'entrée vers une large gamme de services à la population. Jusqu'à faire à terme de la connexion à l'Encyclopédie Vivante un réflexe pour tous : acteurs locaux, population, nouveaux arrivants.**



# Ma mairie sur Second Life

Lannemezan

TOURISME ET CULTURE



## ■ Projet

Lannemezan a bel et bien été la première mairie virtuelle tricolore ouverte sur Second Life, ce monde parallèle créé de toutes pièces sur Internet en 2003. L'occasion unique, saisie par le maire et son équipe, d'assurer une présence institutionnelle "à la française" dans l'univers international en 3D de ce monde parallèle original. La mairie virtuelle, avatar du véritable hôtel de ville, est vite devenue le symbole de la politique de développement numérique initiée à Lannemezan, à laquelle s'ajoute la récente création d'un nouvel espace multimédia.

FRANCE

Commune de Lannemezan  
(Hautes-Pyrénées)  
6 446 habitants



Située en zone de "revitalisation rurale" à faible densité de population, achevant sa phase de réindustrialisation grâce à l'implantation d'un des leaders mondiaux dans la fabrication de matériaux d'isolation.

Contact Pascale Tilmant,  
administratrice principale du site  
Tél. : 0 673 673 791  
► www.lannemezan.fr

■ En 2007, Second Life comptait 1,3 million d'utilisateurs (61 % d'hommes). Et l'Europe était la première origine des avatars, avec 777 000 internautes (104 000 Français). Nul ne sait combien d'habitants de Lannemezan ! La ville, elle, y a déjà toute sa place.

## ■ Enjeux

Précocement avisé pour valoriser l'image numérique de sa ville, Bernard Plano, maire de Lannemezan (et ancien cadre de direction d'EADS), a compris avant d'autres l'impact qu'aurait la présence virtuelle de sa mairie dans la vitrine 3D la plus célèbre d'Internet, Second Life. L'objectif – s'adresser à de nouveaux utilisateurs du numérique, toucher un public plus large que celui intéressé par le site de la ville, et captif a priori – a été atteint, accordant une renommée mondiale à la modeste commune de Hautes-Pyrénées et à ses 6 500 habitants.



## ■ Mise en œuvre

Inaugurée fin juin 2007, simultanément à la première lanparty (jeux en réseau) organisée sur le territoire, la mairie virtuelle – un chalet suisse, sans rapport avec le bâtiment original d'inspiration bourgeoise du XIX<sup>e</sup> siècle ! – a incarné la présence communale officielle via un guichet d'accueil (avec un reroutage vers le site web communal), des renseignements sur les horaires d'ouverture des services municipaux, une salle de réunion, sans oublier le bureau du maire. Et depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2008, une permanence régulière pour accueillir les visiteurs, et chater avec eux.

## ■ Bilan et perspectives

Les chats et autres témoignages par retour direct de courriels sont formels : la présence de Lannemezan par sa mairie dans l'univers virtuel de Second Life est un succès d'image avec des retombées presse conséquentes. À terme, de nouvelles fonctionnalités pourraient voir le jour : un accueil élargi favorisant le dialogue participatif entre élus et citoyens (avec l'avatar du maire), la possibilité d'organiser des vidéoconférences, d'animer des forums, etc. En attendant, les (vrais) citoyens sont invités à se former à la "vie" sur Second Life dans le cadre de l'apprentissage d'Internet.

Après la mairie virtuelle, l'accent est aujourd'hui mis sur le « dialogue num@irique » : une nouvelle tribune où, par avatars interposés, le dialogue numérique favorise le dialogue participatif, cher à Bernard Plano et son équipe."



Roger Pham, premier adjoint au maire de Lannemezan



# Quand la musique est bonne

Toulouse

TOURISME ET CULTURE



## ■ Projet

Comme chaque mois de juin depuis 1995, Toulouse a accueilli le festival de musique du monde "Rio Loco !" (anciennement baptisé "festival Garonne") avec cette année comme thème "Sous les Balkans, la fièvre". Une centaine de manifestations se sont déroulées, dont 62 concerts (d'Emir Kusturica, de Goran Bregovic, etc.), retransmis en direct et en différé sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr), depuis les quatre coins de la Ville Rose. L'occasion unique de démontrer un savoir-faire technique au service du public et des clients de l'opérateur, via un partenariat original noué avec la mairie de Toulouse, organisatrice de l'événement.

FRANCE

Commune de Toulouse  
(Haute-Garonne)

762 000 habitants (agglomération)



Événement musical de l'année pour Toulouse, ce festival de musiques du monde fait partie des rendez-vous culturels phares de l'été en Haute-Garonne.

Contact  
► [www.rio-loco.org](http://www.rio-loco.org)



## ■ Enjeux

Nul ne l'ignore aujourd'hui : Internet est un formidable vecteur de médiatisation pour un événement, a fortiori s'il est culturel et destiné aux jeunes adultes. En proposant à la mairie de Toulouse de retransmettre (en direct et en différé) la soixantaine de concerts programmés chaque année lors de l'édition du festival de musique du monde "Rio Loco !", Orange a montré son savoir-faire de média au même titre que les deux radios publiques qui retransmettent la programmation toulousaine. Ou comment démultiplier l'audience nationale d'un événement local.

## ■ Mise en œuvre

Soutenu dès l'origine par les édiles toulousains (depuis cette année, Pierre Cohen et sa nouvelle équipe élu en mars 2008), le partenariat institutionnel unissant France Télécom Orange à la ville de Toulouse porte chaque année ses fruits. Pour l'édition 2008, chaque soir du 18 au 22 juin ("Cœur de fête"), trois techniciens et un directeur de projet ont supervisé la retransmission en direct des concerts programmés. À terme les concerts pourraient être retransmis libres de droits (en accord avec les artistes) sur les médias mobile et TV d'Orange.

## ■ Bilan et perspectives

Pour la mairie de Toulouse, au-delà des chiffres de fréquentation directe (184 160 festivaliers, soit une hausse de 10 % par rapport à 2007), l'équipe municipale est comme chaque année dans l'attente de l'audience des stations de radio (France Inter et France Musique) ayant diffusé les concerts. L'édition du Festival toulousain "Rio Loco !" a généré près de 4 000 visites sur la page [orange.fr](http://orange.fr) tout au long de l'événement musical (non comptées celles post-festival). Un dispositif à même de démultiplier la renommée nationale de l'événement culturel phare toulousain annonciateur de l'été.

■ "Fleuve fou !"... tout un programme pour un festival de musique du monde, qui accueille chaque année au bord de la Garonne des artistes venus d'une même région (en 2009, le Maghreb Central : Algérie, Tunisie, Maroc). Un événement retransmis sur [orange.fr](http://orange.fr).



**Rio Loco, c'est l'ouverture culturelle de la ville sur le monde. Rio Loco, c'est le partage de la musique et de l'art par tous les Toulousains et par ceux qui, l'espace d'un instant, le deviennent..."**



Nicole Belloubet,  
première adjointe au maire de Toulouse

# Des webcams au château



## ■ Projet

Le château de Versailles mise sur le numérique pour faire découvrir à un large public international ses monuments et ses collections. En 2007, le château avait proposé en première mondiale une visite d'espaces habituellement fermés au moyen d'un robot équipé d'une caméra que l'internaute pouvait piloter à distance (cf. Paroles d'élus, tome 3). En 2008, nouvelle expérimentation du projet Grand Versailles Numérique : une flotte de webcams de haute définition ont été installées dans la chapelle royale et à l'aplomb des jardins que l'internaute peut désormais visiter en direct. Préalablement testé dans les écoles, le dispositif était accompagné des commentaires d'une conférencière et d'un jeu avec les enfants en classe.

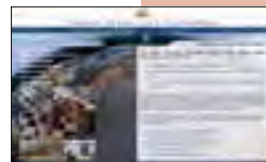
## FRANCE

### Établissement public du musée et du domaine national de Versailles (Yvelines)



Creuset de l'Histoire de France, inscrit au patrimoine mondial de l'Unesco, accueille 7 millions de visiteurs par an.

Contact  
► [www.gvn.chateauversailles.fr](http://www.gvn.chateauversailles.fr)



## ■ Enjeux

Avec la volonté d'ouvrir son patrimoine au plus grand nombre, le château de Versailles réalise des projets tant pour le public français et international que pour des publics spécifiques comme les personnes handicapées ou les scolaires. Pour les écoles, l'installation de webcams au château offre un outil pédagogique inédit aux enseignants, rendant plus facile et attractif l'accès des élèves au patrimoine. Il s'agit en outre d'enrichir l'offre culturelle du château via Internet. Les visites à distance créent un rapport actif avec le lieu, différent de la 3D ou du film, ce qui explique le succès de l'expérience.

**Le « Grand Versailles Numérique » et ses webcams pilotables vise à imaginer de nouveaux outils numériques destinés à enrichir la visite de ce patrimoine et ainsi à contribuer à transmettre aux générations futures le « rêve Versailles ».**

Jean-Jacques Aillagon, ancien ministre, président de l'Établissement public du musée et du domaine national de Versailles



## ■ Mise en œuvre

Face au succès des visites par un robot piloté à distance en 2007, un nouveau dispositif a été mis en place en février 2008. Deux webcams sont implantées dans la chapelle royale, tandis que deux autres offrent une découverte panoramique des jardins du château depuis les toits, face à la grande perspective de Le Nôtre. Des zooms sur des détails, assortis de commentaires historiques sont proposés à l'internaute. L'expérimentation a nécessité un accès Internet haut débit et le développement spécifique de l'interface de visite.

## ■ Bilan et perspectives

Près de 2 000 visiteurs de toutes les nationalités ont testé les visites à distance. Cette offre s'adapte en particulier à des régions comme l'Asie, forte consommatrice de contenus en ligne et de haut débit. À terme, le service s'appuiera sur un modèle économique équilibré combinant accès gratuit et accès payant. Ce nouveau service pourra s'intégrer à l'ensemble de l'offre en ligne du château. Les visites à distance et en direct devraient attirer le public sur le portail web, mais aussi à Versailles pour prolonger l'expérience virtuelle.

■ La mise en œuvre de visites du château à distance et en direct sur Internet améliore l'accueil, l'information et l'orientation du public sur place. Le projet facilite la préparation, enrichit et prolonge la visite. Il encourage aussi le partage de connaissances et les échanges entre visiteurs.



# Le Wifi se joue des montagnes

Mérens-les-Vals

TOURISME ET CULTURE

## ■ Projet

Les montagnards, amoureux de la solitude ? Pour la plupart sans doute ! Sauf qu'au <sup>xxi</sup><sup>e</sup> siècle, cet isolement est choisi et que les nouvelles générations, même à l'écart en montagne, se sont approprié le numérique au quotidien. À Mérens, village situé sur la RN 20 vers l'Andorre, avec l'aide de la technologie Wifi, les populations ont enfin accès au haut débit, à des flux jusqu'à 2 Mégabits/s. Soit la garantie d'une ouverture permanente sur le monde pour les habitants – même en cas de chutes de neige importantes – comme pour les commerçants dont l'activité est liée au tourisme et dont les clients sont en quête de "stations 100 % numériques".

FRANCE

Commune de  
**Mérens-les-Vals (Ariège)**  
200 habitants



Située entre 1 000 et près de 3 000 mètres au plus haut, au confluent de trois vallées : l'Ariège, le Nabre et le Morgouillou.

Contact Jean-Pierre Sicre  
Tél. : 06 03 40 42 07  
Courriel :  
mairie.merens@wanadoo.fr  
▶ www.merenslesvals.fr

■ Que font les 200 habitants d'un village de la montagne ariégeoise lorsque la bise souffle et que la neige tombe à gros flocons, au cœur de l'hiver ? Grâce au Wifi, ils surfent sur Internet, avec leurs visiteurs, touristes. Comme des urbains en pareilles conditions climatiques.

## ■ Enjeux

En conduisant ce projet, la municipalité de Mérens-les-Vals répond aux attentes de ses concitoyens : disposer librement du haut débit désamorce le sentiment d'exclusion parfois ressenti par des villageois montagnards, et offre aux visiteurs de passage (en résidence secondaire, à l'hôtel, en villégiature) les mêmes services que n'importe quel centre urbain des vallées voisines. Un désenclavement numérique fruit de la volonté du maire du village, alors que sa commune était a priori exclue du projet de schéma numérique développé par le conseil général de l'Ariège.



## ■ Mise en œuvre

Dix-huit mois auront suffi (de début 2006 à juillet 2007), avec 50 000 € d'investissement communal, pour que les habitants du village de Mérens-les-Vals connaissent les satisfactions de l'Internet haut débit. Grâce au Wifi, les commerces liés au tourisme, activité saisonnière mais primordiale pour la commune, sont désormais armés pour se développer dans les meilleures conditions d'accueil. Enjeu stratégique pour la municipalité, le déploiement du haut débit octroie à un petit village de montagne l'assurance de pouvoir maintenir – voire de développer – le volume d'emplois sur la commune.

## ■ Bilan et perspectives

Six mois après la mise en service de cet accès Internet haut débit par le Wifi, 50 abonnements étaient d'ores et déjà enregistrés (contre la trentaine initialement prévus lors de l'appel d'offres, remporté par France Télécom Orange). Aujourd'hui, grâce à la mobilisation de toute la chaîne d'acteurs impliqués dans le projet, les utilisateurs semblent satisfaits du service offert. Le village de Mérens-les-Vals répond avec cet atout aux exigences des concitoyens et peut avoir accès à l'e-administration.

**“ Ce projet était une nécessité pour le développement économique de notre village, un outil pour rompre notre isolement, et pour la démocratie. Il permet d'assurer la continuité territoriale dans les zones rurales. ”**



Jean-Pierre Sicre, maire de Mérens-les-Vals

# Patrimoine culturel pour tous !



Arles

TOURISME ET CULTURE


## ■ Projet

La valorisation du patrimoine, antique en particulier, est une problématique culturelle transfrontalière. Le projet européen Reside en témoigne qui réunit cinq villes (Mérida en Espagne, Mertola au Portugal, Constanta en Roumanie, Kasserine en Tunisie, Arles en France) avec un objectif commun : le développement économique, touristique et culturel, par et pour le patrimoine. Conçu d'abord au sein d'un programme européen, le projet de site Internet consacré au patrimoine de la ville d'Arles a été développé ensuite dans le cadre de la convention "Villes et pays d'art et d'histoire" (VPAH), servant de modèle pour les autres villes de ce réseau.



FRANCE

**Commune d'Arles (Bouches-du-Rhône)**  
51 614 habitants



Inscrite au patrimoine mondial de l'humanité, vaste commune rurale, de faible densité de population.

Contact Antoine Lemaire ;  
Odile Caylux.  
Tél. : 04 90 49 95 67 et 36 89  
Courriel : a.lemair@ville-arles.fr /  
o.caylux@ville-arles.fr  
► www.patrimoine.ville-arles.fr



**La politique patrimoniale dynamique de la ville d'Arles nécessitait un outil performant de médiation à même d'informer sur l'ensemble des monuments, opérations de restauration et animations pédagogiques, surtout à l'intention des scolaires. La mise en œuvre d'un site Internet du patrimoine m'a paru être le meilleur moyen de communication."**

Christian Mourisard,  
adjoint au maire d'Arles, délégué au patrimoine



## ■ Enjeux

Lieu d'art et d'histoire, la ville d'Arles pratique depuis de nombreuses années une politique dynamique de valorisation de son patrimoine, sur tout son territoire provençal et camarguais, dans un projet plus global de développement durable. Une démarche illustrée par la restauration des monuments, la révision du plan de sauvegarde du centre ancien, l'inventaire du patrimoine du xx<sup>e</sup> siècle, les actions de médiation (publications, expositions, ateliers pédagogiques, etc.). Le site Internet, qu'elle a consacré à son patrimoine, participe à la sauvegarde et à la mise en valeur de ses richesses.

## ■ Mise en œuvre

Initiée en 2002 avec le projet de valorisation du patrimoine antique européen, la création d'un service gratuit du patrimoine arlésien pour tous les publics a été achevée en 2004 : description hiérarchisée des patrimoines, médiation entre professionnels et publics, outil d'interprétation de l'architecture et du patrimoine, lieu d'échange entre professionnels, lieu de ressources pédagogiques pour scolaires, etc. La mise en œuvre a été réalisée dans le cadre du réseau VPAH (Arles, Vienne, Thouars, Montbéliard, Besançon, Parthenay, Joigny, Vallée-de-Dordogne et Pays-de-Montmorillon).

## ■ Bilan et perspectives

Aujourd'hui, environ 140 thèmes (ville, villages, quartiers, sites et édifices, œuvres, personnages) sont consultables sur le site du patrimoine arlésien. Si l'expérience est globalement très positive avec un public au rendez-vous (près de 8 700 visiteurs et plus de 58 500 pages consultées en avril 2008), des progrès sont attendus pour le rendre plus vivant. À terme, une refonte complète est prévue, avec notamment l'introduction d'un plus grand nombre de vidéos et une version du site en anglais.

**■ De renommée nationale et internationale, Arles accueille chaque année 1,5 million de touristes au cœur de la Provence. Un cadre idéal pour créer un prototype de site Internet voué à la promotion du patrimoine et qui puisse servir au réseau des Villes et pays d'art et d'histoire (VPAH).**





# Livres en ligne

Maxéville

TOURISME ET CULTURE



## ■ Projet

Mettre en place une bibliothèque en ligne, c'est donner à chacun accès à une collection de documents électroniques à lire ou à écouter. Le projet "m@xnet" s'adresse à tous les publics, en particulier aux personnes éloignées ou atteintes de handicap visuel. La création d'un tel service municipal oblige à anticiper sur l'avenir de cet objet culturel unique qu'est le livre, au sein de la nouvelle société de l'information et de la communication. C'est aussi faire patienter les citoyens-lecteurs de Maxéville, en attente d'une médiathèque à l'horizon 2011, en leur proposant une approche nouvelle de la notion habituelle de bibliothèque municipale.

FRANCE

Commune de Maxéville,  
(Meurthe-et-Moselle)  
9 124 habitants



Située aux portes de Nancy,  
en bordure de la Meurthe,  
au sein de l'agglomération  
nancéenne

Contact Tél. : 03 83 32 30 00  
Courriel : mairie.maxeville@  
mairie-maxeville.fr  
► www.numilog.com/  
bibliotheque/  
mairie-maxeville/



**La mairie de Maxéville a toujours accordé une grande importance à la promotion des nouvelles technologies. Aujourd'hui, alors que le livre prend une dimension électronique incontestable, c'est au service public d'en faire la promotion afin de sensibiliser nos populations, et notamment les jeunes, à cette évolution."**

Henri Bégorre, maire de Maxéville



## ■ Enjeux

L'objectif de la bibliothèque électronique mise en ligne par la ville de Maxéville est double : promouvoir la lecture et le livre grâce aux nouvelles technologies de la communication, et préparer le lecteur à l'ère du livre électronique. Ce nouveau mode de lecture rend les ouvrages plus accessibles, que ce soit aux personnes atteintes de handicap visuel (grâce à l'agrandissement de la page-écran), aux personnes éloignées ou aux jeunes. Une approche innovante, mise au point grâce aux exemples de dématérialisation de la lecture observés dans d'autres collectivités.

## ■ Mise en œuvre

Les habitants de Maxéville ont pris le virage des nouvelles technologies, utilisant notamment depuis 2001 une carte de vie quotidienne, "Tout Max", pour l'inscription en ligne au restaurant scolaire, la mise à jour de la situation familiale, etc. En 2007, le projet de bibliothèque en ligne (3 000 € d'investissement et 2 000 € d'acquisition documentaire par an) s'est logiquement inscrit dans la continuité de cette politique : depuis sa mise en ligne en janvier 2008, "Tout Max" est fourni avec un identifiant et un code secret qui donnent accès à deux documents électroniques pour 15 jours.

## ■ Bilan et perspectives

Portée par les élus, soutenue par la bibliothèque intercommunale Laxou-Maxéville et les centres informatiques municipaux m@xnet, la médiathèque en ligne est en phase de lancement : malgré un retour très positif des premiers utilisateurs (plus de 20 prêts de documents par mois), ses responsables constatent encore peu d'intérêt des associations et aucun retour d'utilisateurs atteints de handicap visuel. En 2009, la municipalité prévoit de s'équiper de livres électroniques et de les mettre en consultation auprès du public. Pour l'instant, les droits d'auteur se règlent au cas par cas !

**■ Un projet de bibliothèque électronique municipale peut aussi être l'occasion de lutter contre certains préjugés... ainsi, au XXI<sup>e</sup> siècle, le livre n'est plus seulement ce "parallélépipède de papier" cher à Queneau : son avenir passe aussi par les TIC.**



# Tout le patrimoine dans un musée en ligne

Royan Atlantique

TOURISME

## ■ Projet

Le musée virtuel du patrimoine du Pays Royannais rassemble en ligne toutes les richesses culturelles, matérielles et immatérielles des 31 communes de la communauté d'agglomération Royan Atlantique. Un site Internet pour mettre en valeur la diversité du monde rural et du monde maritime, l'architecture et l'héritage culturel du territoire. Destiné aux scolaires, au grand public et aux chercheurs, il présente le patrimoine, invite à la découverte des musées et des sites remarquables à l'aide de photos et d'informations pratiques. Pour aller plus loin, des salles virtuelles rassemblent par thème une iconographie et des documents, enrichis notamment des brochures élaborées par le service culture de la communauté d'agglomération.

FRANCE

**C.A. Royan Atlantique  
(Charente-Maritime)**  
72 409 habitants



Territoire de 31 communes en Poitou-Charentes marqué par une économie liée au tourisme.

Contact Nathalie Walter  
Tél. : 05 46 22 19 20  
Courriel : n.walter@pays-royannais.com  
► www.pays-royannais-patrimoine.com



**« Ce musée imaginaire est devenu au fil des années un outil de communication incontournable permettant de sensibiliser les internautes, visiteurs touristiques ou habitants de nos villes et de nos villages, à la richesse diversifiée de notre patrimoine. »**

Vincent Barraud, maire d'Étaules, vice-président délégué culture-patrimoine de l'agglomération Royan Atlantique



## ■ Enjeux

Le Pays Royannais tire de sa géographie, entre deux estuaires et l'océan, des identités culturelles fortes et complémentaires. Le musée en ligne met en valeur ce patrimoine commun dans un projet innovant et unique en son genre. Porté par l'agglomération Royan Atlantique, il constitue un projet fédérateur de portée intercommunale qui s'inscrit dans une politique de transmission de la mémoire et de l'identité culturelle du pays. Ludique et interactif, le site est un outil de promotion du territoire qui valorise et pérennise les actions du service culture-patrimoine.

## ■ Mise en œuvre

Le projet repose sur un important fonds documentaire et un réseau étoffé de correspondants, notamment les responsables de musées et de sites remarquables. Après une étude interne en collaboration avec la société Micro-media à Vaux-sur-Mer, le musée a été mis en ligne début 2003. Son coût de fonctionnement annuel de 22 000 € a d'abord été pris en charge par la région Poitou-Charentes via le contrat de territoire. Il est aujourd'hui financé sur les fonds propres de l'agglomération Royan Atlantique.

## ■ Bilan et perspectives

Avec 3 000 visites par mois le site occupe la première place du moteur de recherche Google sur son segment. En 2005, il a reçu la médaille de l'Académie de Saintonge, société savante de référence en Charente-Maritime. Au-delà de la satisfaction des utilisateurs, le projet a favorisé la mise en place d'un réseau durable autour du patrimoine et un travail fédérateur entre les communes, les associations et les particuliers. Une belle réussite ! À l'avenir, il est notamment prévu de développer l'interactivité et de traduire le site en anglais.

**■ Outil de promotion du territoire, le site-musée du Pays Royannais met en valeur de façon innovante son patrimoine. Original et dynamique, le musée virtuel s'enrichit chaque jour et attire toujours plus d'internautes. Comme une exposition en perpétuel devenir.**



# Tout savoir en un clic



Canéjan


TOURISME ET CULTURE

## ■ Projet

L'actualité des sites Internet municipaux de Canéjan, celui de la mairie ou ceux de la médiathèque et du centre culturel, est désormais diffusée via des fils RSS (Really Simple Syndication). Cette technique fait passer l'information dès que le site source est mis à jour. Les internautes qui le désirent peuvent ainsi recevoir en temps réel les dernières nouvelles sans avoir à consulter chacun des sites. L'utilisateur connaît immédiatement la dernière programmation culturelle, les flashes d'informations municipales ou les travaux de voirie sans se déplacer. Dès sa parution, l'information des sites correspondants vient à lui.

FRANCE

**Commune de Canéjan (Gironde)**  
5 144 habitants



Commune semi-urbaine à 12 kilomètres au sud de Bordeaux vers Arcachon.

Contact Tél. : 05 56 89 08 60  
Courriel : communication@canéjan.fr  
www.canéjan.fr  
www.signoret-canejan.fr  
www.mediathèque-canejan.net



**“La commune de Canéjan a toujours voulu se donner les moyens d'un Internet local citoyen, à la disposition de tous et dans l'intérêt général.”**

Bernard Garrigou, maire de Canéjan



## ■ Enjeux

La municipalité consacre un site Internet à chaque infrastructure culturelle (médiathèque, centre culturel...) dans le respect des contraintes d'accessibilité aux personnes handicapées, dites normes "W3C-WAI". Pour aller plus loin, les élus ont décidé de proposer de nouvelles fonctionnalités, telles que les fils RSS. Positif en termes d'image, le projet accroît les services à la population. La politique Internet municipale s'inscrit ainsi dans la mission de service public de la commune. Dès 2007, la municipalité de Canéjan a mis en place un Internet local citoyen.

## ■ Mise en œuvre

Trois nouveaux sites Internet ont été mis en ligne entre septembre 2007 et mars 2008. Les services de la communication et de l'informatique ont participé au projet aux côtés de Proxima créative, une entreprise locale spécialisée dans le multimédia. Financé sur fonds propres, le projet global des sites de la mairie et du centre culturel Simone Signoret s'élève pour chacun à 4 000 € d'investissement et 1 500 € de frais de fonctionnement par an. La commune a, par ailleurs, obtenu des subventionnements locaux pour financer les 15 000 € du site de la médiathèque.

## ■ Bilan et perspectives

La fréquentation des différents sites Internet n'a pas connu d'évolution notable, mais ce n'était pas l'objectif du projet. De nouveaux changements d'ordre technique sont déjà prévus comme la simplification des dispositifs d'accessibilité. Aujourd'hui, les normes en vigueur pour favoriser la consultation des sites communaux par les personnes handicapées sont très rigoureuses et rendent la mise en œuvre complexe. De nouveaux logiciels devraient simplifier la gestion des contenus et faciliter la création des pages.



**■ En se dotant de sites Internet accessibles à tous, la commune de Canéjan inscrit sa démarche informatique dans sa mission de service public. L'information des habitants est encore favorisée avec la mise en œuvre d'une veille d'informations municipales et culturelles choisie par les internautes.**

# Au musée, l'interactivité fait rêver...

Région Nord Pas-de-Calais

TOURISME ET CULTURE



## ■ Projet

En attendant l'ouverture d'une annexe du musée du Louvre à Lens, la région Nord Pas-de-Calais organise différentes expositions avec les musées régionaux, intitulées les "Beffrois du Louvre-Lens". C'est ainsi que le Beffroi de Bruay-la-Buissière, par exemple, a accueilli au printemps 2008 l'exposition "Rêver l'horizon", autour du peintre Turner. L'occasion d'expérimenter une nouvelle forme de TIC au service de l'art : des cadres photo communicants jalonnent le parcours de l'exposition affichant un diaporama d'images envoyées par les visiteurs autour du même thème.



FRANCE  
Conseil régional  
du Nord Pas-de-Calais  
Plus de 4 millions d'habitants

Territoire à forte densité de population, au carrefour de l'Europe, entre Belgique, Royaume-Uni et Pays-Bas.  
Contact  
► [www.nordpasdecalsais.fr](http://www.nordpasdecalsais.fr)  
[www.louvre-lens.fr](http://www.louvre-lens.fr)

La région Nord Pas-de-Calais est heureuse d'associer une nouvelle fois Orange à la médiation culturelle des "Beffrois du Louvre-Lens". L'opération, originale et novatrice, mise en place par notre partenaire permet à chaque visiteur de proposer sa vision des horizons rêvés, et de participer ainsi activement à l'exposition."



Daniel Percheron, président du conseil régional Nord Pas-de-Calais, sénateur du Pas-de-Calais

## ■ Enjeux

En attendant le Louvre-Lens (ouverture-événement prévue en 2010), le conseil régional – avec le Louvre et les musées régionaux – a choisi de mettre en œuvre des expositions temporaires : les "Beffrois du Louvre-Lens". Le projet des cadres photos est une "brique technologique" adaptée au thème de l'exposition "Rêver l'horizon", autour de l'unique tableau présent en France du peintre anglais William Turner, "Paysage". Objectif : donner à chaque visiteur l'occasion d'apporter sa touche personnelle en partageant ses photos et ses émotions oniriques avec le plus grand nombre.

## ■ Mise en œuvre

Chaque visiteur a la possibilité d'enrichir l'exposition de William Turner "Rêver l'horizon" en envoyant, par courriel ou MMS via son mobile, des photographies de son choix, sur le thème en question. Une fois modérées par les organisateurs, ces images sont automatiquement intégrées au diaporama qui passe en boucle dans les cadres communicants – associés à un album en ligne via le Wifi – jalonnant le parcours muséographique. Les photographies sont également visibles sur le site [www.louvre-lens.fr](http://www.louvre-lens.fr) grâce à un outil de partage d'images innovant, la solution Pikeo d'Orange.

## ■ Bilan et perspectives

Un premier Beffroi avait eu lieu à l'automne 2007, à Louvroil, sur le thème "Magie de l'écrit" : Orange était déjà partenaire de l'exposition avec une solution technologique adaptée, à savoir un stylo communicant utilisé pour signer le Livre d'Or. Le partenariat s'est poursuivi avec l'étude de plusieurs technologies susceptibles d'être associées aux futurs Beffrois. S'il est encore trop tôt pour tirer un bilan de ce nouveau Beffroi, plusieurs milliers de visiteurs, dont beaucoup de scolaires, ont bénéficié de cet accompagnement personnalisé et ont été sensibilisés à l'arrivée du musée du Louvre-Lens.

■ Plusieurs milliers de personnes venues de toute la région Nord Pas-de-Calais, dont d'importants groupes scolaires, ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé en haute technologie pour visiter l'exposition de l'unique tableau présent en France du peintre Turner.



# Devoir d'e-mémoire

Varsovie / Pologne



TOURISME ET CULTURE

## ■ Projet

Unique en Pologne, comme dans le reste du monde, le concept de "musée virtuel" imaginé par la Fondation du groupe TP (opérateur polonais, filiale du groupe France Télécom Orange) a mobilisé nombre de spécialistes, historiens, informaticiens, dans un même but : créer une exposition virtuelle pour les visiteurs-internautes de toute la planète, consacrée à l'Insurrection de Varsovie à la fin de la Seconde Guerre mondiale. Une initiative destinée avant tout aux plus jeunes, le "musée virtuel" constituant un outil éducatif d'excellence pour enseigner l'histoire d'hier avec les moyens modernes. Ou comment faire renaître et maintenir vivante la mémoire d'événements historiques majeurs.

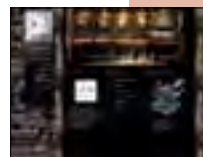
## POLOGNE

Commune de Varsovie  
1,69 million d'habitants



Éclatant le 1<sup>er</sup> août et écrasée le 2 octobre 1944, l'insurrection de Varsovie est certainement l'un des faits d'armes les plus glorieux de la nation polonaise.

Contact Joanna Tomiak-Koltonik  
Tél. : 00 48 22 844 5898  
Courriel : joanna.tomiak@telekomunikacja.pl ;  
► www.1944.wp.pl



**Le musée virtuel de l'Insurrection de Varsovie est le premier projet de ce genre en Pologne, invitant à une promenade interactive dans les salles. Grâce à ce projet, les visiteurs qui n'ont pas la possibilité de se rendre dans le véritable musée peuvent découvrir son atmosphère."**

Jan Oldakowski, directeur du musée de l'Insurrection de Varsovie



## ■ Enjeux

Premier élément d'un vaste puzzle de musées virtuels, le site du musée de l'Insurrection de Varsovie comporte une exposition virtuelle de photos panoramiques et d'images en 2D et 3D de toutes les pièces de collection du musée, pour les découvrir sous tous les angles possibles. Outre la préservation du patrimoine national et la promotion des musées polonais, l'initiative a pour enjeu de créer un lieu de rencontre unique pour tous les passionnés d'histoire comme pour les jeunes générations en quête d'informations par leur moyen d'accès habituel favori, à savoir Internet.

## ■ Mise en œuvre

Le 1<sup>er</sup> août 2006, jour du 62<sup>e</sup> anniversaire du début de l'Insurrection de Varsovie, le projet "musée virtuel" était dévoilé avec notamment la publication d'images des derniers jours de la capitale polonaise avant le début de l'insurrection, des préparatifs des combats, des premières chroniques filmées du soulèvement, etc. En 2008, les applications originales du musée virtuel sont présentées, comme le diaporama (plus de 100 photos) ou la caméra interactive (qui donne l'impression de se trouver à l'intérieur des salles du musée), sans compter les vidéos et autres enregistrements sonores.

## ■ Bilan et perspectives

Plus de 172 000 visites, plus de 723 000 pages ouvertes (sur le site 1944.wp.pl) depuis fin avril 2008, tel est le premier bilan statistique du musée virtuel de l'Insurrection de Varsovie. Le "mur virtuel de la mémoire", identique à celui qui se trouve dans le parc de la Liberté à Varsovie, se révèle être un élément-clé du musée virtuel : en tapant le nom d'un insurgé, on peut vérifier qu'il y figure bien, voire compléter les informations le concernant.

**■ Un programme novateur destiné à aider les musées à créer des expositions virtuelles et à rendre possible la visite de leurs collections, à distance. Cette "brèche numérique" ouverte par le musée virtuel de Varsovie, d'une rare et grande qualité, a des chances de faire des émules, partout dans le monde.**



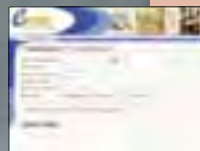
# Un portail pour le patrimoine culturel lituanien

Lituanie

TOURISME ET CULTURE

## ■ Projet

Le portail de la bibliothèque virtuelle [www.epaveldas.lt](http://www.epaveldas.lt) donne un accès Internet libre et illimité au patrimoine culturel numérisé des bibliothèques, archives et musées lituaniens. Les textes et les images sont rassemblés dans une banque de données et accompagnés de services en ligne destinés aux utilisateurs du monde entier. Un système d'information intégré, créé spécifiquement pour le projet, a favorisé la numérisation, la diffusion et la conservation des données culturelles appartenant aux trois partenaires : la Bibliothèque nationale de Lituanie Martynas Mažvydas (BNL), le musée des beaux-arts et le département des archives de l'État lituanien.



**LITUANIE**

**Bibliothèque nationale  
Martynas Mažvydas**  
plus de 3 millions d'habitants



État membre de l'Union européenne depuis 2004, situé sur la côte est de la mer Baltique.

Contact Mme Regina Varnienė  
Tél. : +370 5 239 8486  
Courriel : [r.varniene@lhb.lt](mailto:r.varniene@lhb.lt)  
► [www.epaveldas.lt](http://www.epaveldas.lt)



**Le projet de la BNL a conduit les archives, les bibliothèques et les musées à coopérer autour d'une mission commune, celle d'assurer l'intégration du patrimoine culturel lituanien dans un contexte global et en pleine mutation et d'améliorer sa diffusion."**



Regina Varnienė, directrice adjointe de la Bibliothèque nationale de Lituanie Martynas Mažvydas

## ■ Enjeux

La BNL recèle des ouvrages anciens et fragiles, rarement consultables, qui demandent un important travail de conservation. La numérisation garantit la conservation à long terme des pièces uniques, les plus rares du patrimoine, sans limitation d'accès. Certains manuscrits numérisés datent du début du <sup>xv</sup><sup>e</sup> siècle. L'accès en ligne aux informations des bibliothèques, des archives et des musées évite les déplacements aux visiteurs et développe l'accès à la culture à domicile. L'accessibilité des documents devrait favoriser une plus large diffusion de la culture, notamment au niveau européen.

## ■ Mise en œuvre

Le gouvernement a lancé le projet de numérisation du patrimoine culturel lituanien en 2005. Après avoir créé un système d'information de bibliothèque virtuelle intégrée, baptisé "Ivlis", pour Integrated Virtual Library Information System, la numérisation des documents a commencé dès 2006. Les premiers tests de la bibliothèque virtuelle ont eu lieu en mars 2007. Le budget du projet s'élève à près de 4 millions d'euros, financés par le Fonds européen de développement régional (Feder) pour 75 % et par la Lituanie.

## ■ Bilan et perspectives

Depuis le lancement du portail [www.epaveldas.lt](http://www.epaveldas.lt), les utilisateurs n'ont plus besoin de se rendre dans les bibliothèques ou dans les archives pour consulter des manuscrits datant de plusieurs siècles, des registres d'état civil ou des journaux. La consultation de documents anciens est favorisée sans dommage pour leur préservation. La BNL tente aujourd'hui d'élargir ses activités de numérisation aux bibliothèques départementales et d'augmenter le nombre de pages numérisées grâce à un financement de l'État.

**La Lituanie propose une partie de son patrimoine culturel en ligne. Les contenus accessibles aux internautes représentent plus de 3 millions de pages de bibliothèque virtuelle et près de 100 000 pièces issues du musée des beaux-arts, notamment des dessins, des aquarelles et des photos.**



# De la convivialité recréée grâce au multimédia



## SLOVAQUIE

Commune de Horný Vadičov  
(comté de Žilina)  
1 567 habitants



Dans la région montagneuse du Kysuce, au cœur de la vallée Vadičovská où coule la rivière du même nom, avec ses affluents, près de Kysucké Nové Mesto.

Contact Tél. : 00421 41 422 92 35  
Courriel :  
ocuhornyvadicov@stonline.sk  
► www.hornyvadicov.sk

### ■ Projet

La désertification guette de nombreux villages d'Europe, celui de Horný Vadičov en Slovaquie n'échappe pas à la règle : plusieurs vagues d'émigration ont peu à peu dépeuplé le village (dès 1904 vers les États-Unis, et depuis les années 1970-80 vers les grandes villes environnantes). Le projet de centre multimédia conduit par la municipalité a pour principal objet de rendre attractif le village aux yeux de ses habitants à l'heure d'Internet et des usages multimédias. Un lieu de rencontre différent, innovant, pour répondre en partie aux besoins culturels, informationnels et éducationnels du plus grand nombre des 1 567 habitants de Horný Vadičov.



### ■ Enjeux

Le projet municipal a pour enjeu de développer la culture en élargissant les services de la bibliothèque – seule institution culturelle du village – transformée en un centre multimédia, avec Internet. Une démarche qui sous-entend le renouvellement et l'ajout de livres, la création d'une CDthèque et d'une DVDthèque de films, de logiciels pédagogiques et de musique. L'ancien système d'enregistrement des livres a été remplacé par un système électronique avec un ordinateur relié à Internet. À terme, le village souhaite offrir à chaque habitant quelques compétences informatiques.

**Nous avons réussi à attirer les enfants de la rue vers les livres et les ordinateurs. À faire évoluer leurs « errances » vers des occupations ayant du sens. Grâce aux activités proposées, les enfants peuvent développer leur indépendance, leur créativité, leur sens de la communication, leur confiance en eux.”**

Vladimir Kacerik, maire de Horný Vadičov

### ■ Mise en œuvre

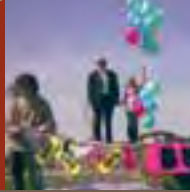
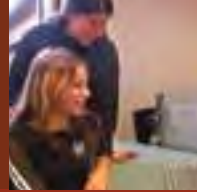
La réalisation du centre multimédia (d'octobre 2007 à avril 2008) a été prise en charge par des bénévoles de la commune, de 25 à 45 ans, soutenus par une association civique. Ils ont procédé à un choix de livres, mis au point la base de données, effectué les installations électroniques et organisé de nombreuses activités culturelles et éducatives : cours d'informatique, expositions sur les traditions locales... Le financement (2 000 €) a été pris en charge par l'opérateur local Konto Orange (à 70 %), le PC et l'accès Internet ayant été financés par le village.

### ■ Bilan et perspectives

Les 193 habitants du village investis dans ce projet se sont déclarés pleinement satisfaits de leurs 982 heures de travail bénévole. Ils ont atteint leur objectif : élargir les services de la bibliothèque, impliquer les habitants, faire plus participer les jeunes au centre... Une collaboration avec l'école primaire et maternelle du village est d'ailleurs prévue afin d'organiser pour les scolaires des réunions au centre : sa fréquence d'ouverture passera ainsi de trois à cinq fois par semaine. Aujourd'hui, Horný Vadičov dispose du seul centre multimédia de la région.

**■ Renommé pour sa forge, sa fabrication d'outils agricoles, son tissage (de tapis, de draps), sa vannerie, ses broderies et sa confection de costumes folkloriques, le village de Horný Vadičov compte désormais une nouvelle corde à son arc culturel : son centre multimédia.**





# Éducation

Espagne, France, Italie

Le secteur éducatif bénéficie d'une très large palette de services prenant appui sur les technologies de l'information et de la communication. De très nombreuses applications sont d'ores et déjà entrées dans le quotidien des parents, des élèves et de la communauté éducative. Un ensemble de services qui simplifient aussi bien la relation parents-enseignants que le suivi scolaire des enfants, quel que soit leur niveau, tout comme le partage et la diffusion des savoirs. Des progrès qui constituent une nouvelle étape-clé dans l'accompagnement de la formation des générations futures.



# Pour une communauté d'e-éducation




## ■ Projet

“Si tu ne vas pas à l'éducation et à la culture, l'éducation et la culture iront à toi.” Parodiant la célèbre formule du chevalier de Lagardère, l'Espace numérique de travail (ENT) initié par l'Éducation nationale donne aux élèves des écoles d'un même territoire l'accès à distance à un espace de ressources mutualisées (devoirs, corrections, ressources pédagogiques, etc.) et à un bureau virtuel sous forme d'extranet – site fermé à un petit groupe d'utilisateurs. Ainsi, les élèves, les enseignants et les parents peuvent échanger des informations et travailler ensemble autour de projets didactiques communs, comme dans la communauté de communes de Lure-Vançon-Durance.

FRANCE

**Communauté de communes  
Lure-Vançon-Durance  
(Alpes-de-Haute-Provence)**  
2 000 habitants



Située en zone rurale, le long de la vallée de la Durance, entre mer et montagne, avec cinq communes regroupées (Salignac, Sourribes, Aubignosc, Châteauneuf-Val-St-Donat et Montfort).

Contact Tél. : 04 92 34 46 75  
Courriel : cclvd@orange.fr

Si vivre en zone rurale comporte beaucoup d'avantages, nos jeunes enfants pourraient, si l'on n'y prend pas garde, être vite submergés par les techniques nouvelles en arrivant dans le secondaire. C'est pour éviter cet écueil qu'a été déployé l'Espace numérique de travail.”



Michel Lauferon, président de la communauté de communes Lure-Vançon-Durance

## ■ Enjeux

Le déploiement progressif d'ENT sur tout le territoire répond à différents enjeux, et d'abord à l'objectif fixé par le ministère de l'Éducation nationale : que chaque élève sortant de l'école primaire soit doté d'un Brevet informatique et Internet (B2I). Parmi les autres enjeux : l'égalité des chances pour l'accès à l'informatique, à la culture, et la volonté d'instaurer le partage entre différentes écoles d'une même communauté de communes. Créée récemment, celle de Lure-Vançon-Durance entendait mettre ses compétences scolaires et périscolaires en commun : l'ENT l'a aidée dans ce sens.

## ■ Mise en œuvre

À peine entrée en activité le 1<sup>er</sup> janvier 2006, la communauté de Lure-Vançon-Durance s'est donné comme compétence le domaine scolaire et périscolaire : le projet d'ENT (investissement de 16 000 € financé pour les deux tiers sur fonds propres, avec une aide de 5 000 € de l'État) est né de rencontres entre acteurs politiques et enseignants, portés par la même volonté de désenclavement numérique et de mutualisation des ressources pédagogiques. Lancé au cours de l'année scolaire 2007-2008, le projet d'ENT est opérationnel depuis janvier 2008.

## ■ Bilan et perspectives

Le premier constat est positif : le parc informatique a été renouvelé, les enseignants et les élèves disposent d'outils pédagogiques nouveaux, et les premiers projets pédagogiques ont d'ores et déjà fleuri (rencontres sportives interécoles, travail en commun pour le Printemps des Poètes)... Et si le niveau de satisfaction parentale n'a pu encore être évalué, les élèves semblent, quant à eux, heureux de disposer d'un nouvel outil de travail !

■ Dans bon nombre de territoires ruraux, on considère qu'un village dont l'école vit est lui-même vivant. Avec leur ENT, les cinq villages de la communauté de communes Lure-Vançon-Durance ont pris une sérieuse option pour assurer leur pérennité.



# Des arobases pour la fraternité

Alès



ÉDUCATION

## ■ Projet

Avec le projet "Arobases de la fraternité", la ville d'Alès a décidé de s'investir dans la lutte contre la fracture sociale et numérique. Dans le cadre de sa politique sociale, Alès a demandé aux élèves ingénieurs de l'école des Mines de parrainer des jeunes de 10 à 18 ans issus de zones urbaines sensibles. Les espaces publics numériques, déjà mis en place au sein de la communauté d'agglomération du Grand Alès, serviront de lieu de rencontre et permettront d'accéder aux outils nécessaires. Grâce à une approche ludique, les jeunes pourront aborder différents sujets comme l'éducation, l'emploi, la formation ou la culture. Une initiative convaincante pour rétablir la cohésion sociale et lutter contre la fracture numérique.

FRANCE

Commune d'Alès  
(Gard)

42 000 habitants



Proche de la Méditerranée, située au pied du massif des Cévennes, au carrefour des voies de communication entre Nîmes et Auvergne.

Contact  
M. Cavallé  
Tél. : 06 11 56 62 49  
Courriel : aime.cavaille@ema.fr

**Le fossé créé entre les pouvoirs publics et ces jeunes ne peut être comblé que par une interface jeunesse. Il faut donc rapprocher par le tutorat « nantis » et « exclus » du système éducatif, par le vecteur numérique."**



Aimé Cavallé, adjoint au maire d'Alès, délégué à la Science

## ■ Enjeux

La ville d'Alès a décidé d'utiliser les cyberbases du Grand Alès, qui connaissent un grand succès, pour mettre en place son projet d'"Arobases de la fraternité". Les étudiants volontaires de l'école des Mines apportent un soutien scolaire en face-à-face ou via Internet. Mais ils sont aussi présents pour former les jeunes aux nouvelles technologies, leur apprendre à travailler en groupe et à accéder à une plus grande autonomie. L'objectif est de gommer les différences qui peuvent exister entre jeunes issus de quartiers dits "sensibles" et leurs tuteurs.

## ■ Mise en œuvre

Durant l'été 2007, près de 500 jeunes ont participé aux ateliers scientifiques et technologiques proposés lors de la manifestation "Espace dans ma ville". La municipalité d'Alès a pris conscience de l'importance d'offrir aux jeunes les moins favorisés l'accès à la culture et aux nouvelles technologies. Début 2008, l'opération "Arobases de la fraternité" a été déployée au cœur des zones urbaines sensibles d'Alès (Les Cévennes, Les-Près-Saint Jean) et les premiers liens de tutorat des élèves ingénieurs de l'école des Mines sont programmés pour la rentrée 2008 avec les jeunes des quartiers.

## ■ Bilan et perspectives

Le projet donne aux jeunes la possibilité d'accéder à différents lieux de culture. Les "Arobases de la fraternité" ont pu voir le jour grâce à la disponibilité des étudiants pour tisser des liens solides, à un réseau d'acteurs et à leur mobilisation pour trouver des financements (128 000 € de la ville d'Alès, 38 000 € de l'État, 30 000 € de la Caisse des dépôts). Il est encore trop tôt aujourd'hui pour tirer un bilan. Mais en juin 2009, après une année scolaire de fonctionnement, il sera possible de dire si le tutorat a porté ses fruits, si l'échec scolaire a été visiblement réduit et la cohésion sociale renforcée.

■ L'extraction du charbon a cessé sur le bassin alésien, laissant de profondes cicatrices. Le "parrainage numérique" des quartiers dits "sensibles" d'Alès par des élèves ingénieurs a pour objectif de gommer en partie les inégalités dans les parcours éducatifs des jeunes issus de ces quartiers.



# Rendez-vous à l'i-café

L'Isle d'Abeau



ÉDUCATION

## ■ Projet

Baptisé "i-café", le nouvel espace jeunes a été conçu comme un lieu de rencontre et d'échange autour des pratiques numériques citoyennes. Il s'adresse d'abord aux jeunes et aussi plus largement, à tout public souhaitant développer un projet autour d'Internet. Le lieu propose une aide à la navigation sur Internet et des soirées de débats thématiques. En outre, selon les besoins, des ateliers de pratiques numériques sont offerts aux porteurs de projet. Sur place, les utilisateurs reçoivent une formation et une aide dans la mise en place de leur projet.

FRANCE

Commune de L'Isle d'Abeau  
(Isère)

15 000 habitants



Ville nouvelle d'Isère en expansion,  
avec une forte densité  
de population proche  
de Grenoble et Lyon.

## Contact

Jean Bernard Griotier,  
maire adjoint à la culture  
et à la jeunesse  
Tél. : 06 80 34 71 76  
Courriel : griotier@free.fr

**L'i-café-rencontres est une initiative municipale élaborée avant tout pour les jeunes et construit par eux-mêmes. Le lieu accueille les porteurs de projet s'articulant autour d'une utilisation citoyenne des nouvelles technologies dans les domaines collaboratifs, visuels et sonores. Il est équipé en conséquence."**



Jean Bernard Griotier, adjoint au maire de L'Isle d'Abeau, délégué à la culture et de la jeunesse

## ■ Enjeux

Le projet a été engagé par la municipalité élue en mars 2008 pour que cet i-café incite ses utilisateurs à s'approprier l'espace Internet. La multiplication des pratiques citoyennes constitue une ouverture pour les jeunes et un plus pour la collectivité. Il s'agit aussi de donner une nouvelle image de la commune et d'élargir le rayonnement des activités culturelles et citoyennes sur le territoire.

## ■ Mise en œuvre

Ouvert en juin 2008, le projet repose sur un réseau de partenaires comptant deux associations locales citoyennes et artistiques, la Coulure et Jeunesse urbaine, des entreprises locales, l'Université de Savoie et l'IUT de L'Isle d'Abeau ; ainsi que sur l'acquisition par la ville d'un réseau sans fil. L'investissement finance l'aménagement des locaux et le matériel informatique. Le fonctionnement devrait être assuré par des subventions communales aux associations et sous forme de vacations pour les ateliers.

## ■ Bilan et perspectives

S'il est encore trop tôt pour tirer les premières conclusions, on peut néanmoins dire que les difficultés liées à l'investissement matériel et à l'ouverture du lieu d'accueil en soirée ont été surmontées. Plus que jamais, l'objectif est d'attirer plus de jeunes et d'accroître la fréquentation de l'i-café. La ville souhaite ainsi renforcer le lien social, en particulier avec les jeunes, et donner plus de visibilité aux activités des ateliers de pratiques numériques.



■ Les nouvelles technologies et Internet deviennent prétexte à l'échange et au questionnement citoyen. En ouvrant l'i-café, la municipalité de L'Isle d'Abeau souhaite non seulement former les jeunes et les personnes intéressées par Internet, mais aussi soutenir les projets autour de ces thématiques.



# Solidarité et nouvelles technologies



Bezons

ÉDUCATION

## ■ Projet

L'installation d'un parc informatique au Maroc a fait l'objet d'un projet de solidarité internationale remarquable en collaboration avec l'association marocaine Al Wissal, située sur la commune de Sala Adjedida près de Rabat. Le service municipal de la jeunesse de Bezons a sélectionné trois garçons et quatre filles de 17 à 23 ans présentant de réelles motivations sur ce projet. Il a assuré la logistique du séjour, l'information auprès des jeunes, leur formation aux nouvelles technologies et aux techniques d'animation. Outre une expérience éducative enrichissante pour les jeunes Bezonnais, le projet a restauré un lien social par la mobilisation autour d'une entreprise collective de coopération décentralisée.

FRANCE

**Commune de Bezons  
(Val-d'Oise)**

27 600 habitants



Zone urbaine du Val-d'Oise à forte densité de population

Contact

Tél. : 01 34 26 50 00

► [www.ville-bezons.fr](http://www.ville-bezons.fr)



“Parce que le sort de notre peuple est lié à celui de tous les autres, nous avons à cœur d'apporter notre pierre à cet édifice qu'est la solidarité internationale.”



Dominique Lesparre, maire de Bezons,  
vice-président du conseil général du Val-d'Oise

## ■ Enjeux

La collectivité souhaitait associer les habitants à une action de solidarité internationale. Ce séjour solidaire, réalisé en 2007, a été l'occasion d'installer au Maroc un parc informatique et, pour les jeunes de Bezons, de transmettre leur savoir sur les usages des nouvelles technologies. Les jeunes ont pu se rendre compte de la richesse des équipements mis à leur disposition en France, ils se sont aussi enrichis au contact d'une autre culture. Le partenariat avec l'association Al Wissal a été l'occasion pour la collectivité de réaffirmer son engagement en faveur de l'émergence d'une société responsable.

## ■ Mise en œuvre

Le chantier s'est déroulé du 17 au 31 juillet 2007. L'organisation du projet reposait sur un comité technique composé à parité des représentants de la commune de Bezons et de l'association Al Wissal. De nombreux intervenants ont participé, qu'il s'agisse du conseil local de la jeunesse, de la régie des quartiers, des Bezonnais d'origine marocaine ou de l'Éducation nationale. Le projet (d'un coût de 5 830 €) a été financé sur le budget municipal.

## ■ Bilan et perspectives

La rencontre, enjeu du voyage, a bien eu lieu. Des problèmes au cours du voyage n'ont pas permis de réaliser certains projets (le web reportage n'a pas été fait à cause de la mauvaise qualité du réseau Internet). Après leur retour, les jeunes, en contact régulier avec les Marocains grâce à Internet, ont proposé une collecte de fournitures scolaires, l'échange de savoirs ou l'apprentissage de langues. Pour la ville, l'objectif est de conclure un accord de partenariat afin de développer en s'appuyant sur les TIC des actions éducatives, socioculturelles et artistiques. Avec un deuxième voyage prévu en juillet 2008.

■ Le partenariat franco-marocain autour de la mise en place d'un parc informatique, a intéressé les jeunes de Bezons. Pour la ville, la démarche confirme les actions de solidarité internationale déjà engagées et développe les échanges de savoir-faire sur un mode de réciprocité.



# Jeune démocratie en blog

Guérande

ÉDUCATION



## ■ Projet

Sur la presqu'île de Guérande, non loin de La Baule, la démocratie participative n'est pas un vain mot. Et ne date pas d'aujourd'hui : créé en 2001, le Conseil municipal des adolescents (CMA) est une instance citoyenne de propositions, d'échanges et de réflexions entre la municipalité et les jeunes Guérandais de 12 à 16 ans qui s'intéressent à des objectifs d'intérêt communal. À l'ère d'Internet pour tous, le blog du CMA a fait logiquement son apparition en ligne en février 2007. Objectif de cet e-tribune : créer un espace d'échanges entre jeunes élus au CMA et l'ensemble de la population guérandaise. Une démarche originale portée par la démocratisation de l'outil Internet.

FRANCE

**Commune de Guérande  
(Loire-Atlantique)**  
16 000 habitants



Sur le territoire de Guérande, entre littoral Atlantique, marais salants et la Brière, les jeunes scolarisés et les jeunes actifs sont légion : environ 50 % de la population a moins de 40 ans.

Contact Jean-Baptiste Jusot  
Tél. : 02 40 16 60 47  
Courriel : jean-baptiste.jusot@ville-guerande.fr ;  
▶ www.ville-guerande.fr

**“ Les jeunes du CMA ont mis en place une démarche de solidarité entre les générations ; nos jeunes élus ont gagné une vraie crédibilité et sont devenus les ambassadeurs de notre jeunesse.”**



Christophe Priou, maire de Guérande, député de Loire-Atlantique

## ■ Enjeux

Depuis 2001, 33 Guérandais âgés de 12 à 16 ans sont élus pour deux années par leurs pairs des six collèges et lycées de la commune. Objectif : permettre aux édiles de la municipalité de rester en phase avec sa jeunesse et mieux répondre à ses attentes citoyennes en accordant à ses représentants une place dans la vie locale. Parmi les projets étudiés par le CMA : l'organisation de marchés nocturnes en été, la visite du Sénat à Paris... Et une leçon à méditer : il ressort en priorité la satisfaction de prendre part à la vie locale et de comprendre le fonctionnement d'une mairie.

## ■ Mise en œuvre

Les jeunes élus du CMA ont pour ambition d'adapter les projets municipaux aux TIC, à commencer par la communication au moyen d'outils innovants tels que le blog. Boîte de dialogue virtuelle, le blog du CMA fonctionne selon deux axes : pour les jeunes conseillers, il sert de cadre pour communiquer sur leur rôle d'élus, leurs projets ou les actions réalisées (par exemple l'achat de CD pour la médiathèque). Pour les jeunes Guérandais, le blog est un outil d'expression où ils peuvent commenter les projets du CMA, proposer des idées, participer à des sondages, etc.

## ■ Bilan et perspectives

L'action des jeunes élus du CMA a entre autres abouti à la création du Cybercentre, qui reçoit en moyenne 12 000 visiteurs par an. C'est un des facteurs qui a valu à Guérande le label "Ville Internet-3@". Au-delà de cette réalisation très concrète, les jeunes voient dans cette instance une opportunité de s'engager collectivement et de compter dans la vie publique locale. Pour la ville, c'est un moyen unique de nouer le dialogue avec cette partie de la population. À suivre : la prochaine élection du CMA en ligne via le blog ou encore la création d'une web radio et de Web reportages.

**■ À Guérande, le “sel de la vie” de la communauté, ce sont les adolescents, qui participent activement à la vie de la municipalité. Ils incarnent ainsi, grâce à leur blog, la démocratie participative municipale, tout en s'assurant une formation au civisme et à la citoyenneté.**



# Apprendre autrement avec des podcasts

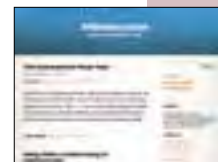


Bras-Panon

ÉDUCATION

## ■ Projet

Une soixantaine d'élèves des sections européennes du lycée Paul-Moreau à Bras-Panon (La Réunion) participent à la réalisation de séquences de podcast ou baladodiffusion sur le changement climatique. Ce projet les rapproche d'autres élèves d'établissements de Grande-Bretagne, d'Espagne et d'Italie. Utilisés comme outils d'apprentissage, les podcasts sont produits par les élèves puis partagés par flux RSS ou d'autres technologies. Le projet présente l'avantage de favoriser la pratique de la langue anglaise et de renforcer les programmes de sciences et d'histoire. Un blog, un espace numérique de travail et la visioconférence contribuent également aux partenariats avec les autres établissements européens.



FRANCE

Commune de Bras-Panon  
(La Réunion)  
9 800 habitants



Région agricole de la côte est de La Réunion au climat tropical.

Contact Tél : 02 62 53 32 18  
Courriel : f.grondin@wanadoo.fr  
► [http://pedagogie2.ac-reunion.fr/lypanonp/svt/annee\\_polaire/index.html](http://pedagogie2.ac-reunion.fr/lypanonp/svt/annee_polaire/index.html)

**Ce projet d'échange entre les lycéens de Bras-Panon et des lycéens européens est une belle aventure humaine et instructive. Bras-Panon s'inscrit résolument dans un programme de développement durable en s'équipant progressivement des techniques d'énergies renouvelables. Je suis heureux de constater que notre jeunesse s'intéresse aux grands projets."**



Daniel Gonthier, maire de Bras-Panon

## ■ Enjeux

D'un point de vue pédagogique, le projet associe une ouverture sur l'Europe, inhérente aux sections européennes des lycées et des collèges, et une réflexion sur le changement climatique. Il s'agit de favoriser la pratique de l'anglais et la découverte des métiers scientifiques. Mais le projet amène aussi les élèves à réfléchir sur le développement durable. Et la municipalité de Bras-Panon a l'ambition d'être à la pointe dans l'utilisation d'énergies renouvelables. Outre l'ouverture internationale de ce travail, les podcasts offrent aussi un relais aux politiques publiques environnementales.

## ■ Mise en œuvre

Le podcast consiste à enregistrer des fichiers audio ou vidéo, diffusés ensuite sur Internet. Les élèves doivent au préalable préparer les documents et choisir les solutions de communication. Les premiers podcasts en 2006 portaient sur l'environnement, puis les élèves ont étudié les conséquences du réchauffement climatique et, en 2008, ils ont abordé la question des bilans carbone des écoles. Initiateurs du projet (budget : 37 000 €, avec un voyage pour 25 élèves en Angleterre), les enseignants sont soutenus par le rectorat, l'action européenne "eTwinning" et la ville de Bras-Panon.

## ■ Bilan et perspectives

Les élèves ont compris que les nouvelles technologies peuvent effacer les frontières. Très motivés, ils sont devenus les moteurs du projet. Et ils ont d'ores et déjà leur propre section sur iTunes. Le projet a également recueilli l'intérêt des partenaires pédagogiques européens, tels que eTwinning, l'Office franco-allemand de la jeunesse ou le British Council. De nouveaux partenariats, notamment avec la Pologne, devraient favoriser un projet "Comenius" sur plusieurs années. Et resserrer ainsi, plus encore, les liens entre établissements sous l'égide de l'Union européenne.

**■ Motivant pour les élèves, le projet mis en place au lycée Paul-Moreau de Bras-Panon consiste à enregistrer des documents sous forme de podcasts afin de les diffuser vers toute personne intéressée par les problématiques environnementales. Une réussite pédagogique, culturelle et écologique !**



# En direct avec mon correspondant allemand

Cenon



ÉDUCATION

## ■ Projet

Afin d'optimiser l'usage des équipements de la cyberbase de Cenon, ses animateurs et les enseignants de l'école des Cavailles ont imaginé un nouveau type d'échanges linguistiques fondés sur la visioconférence. Chaque semaine durant l'année scolaire, les 26 élèves de CM1/CM2 de l'école des Cavailles ont rencontré par écrans interposés des camarades du même âge de la Grundschule Burgdman de la ville de Brême en Allemagne. Cette communication d'un nouveau genre les a motivés dans l'apprentissage de la langue allemande. Mais le projet a également conduit les élèves à utiliser les TIC. L'interactivité des outils a enrichi les échanges, les rendant plus vivants et concrets.

FRANCE

**Commune de Cenon  
(Gironde)**

23 100 habitants



Une des 27 communes de la communauté urbaine de Bordeaux au sein du territoire des Hauts de Garonne.

## Contact

Nordine Guendez, Dorothee Caine  
ou Chantal Gaudrillet  
Tél. : 05 57 54 45 51  
Courriel :  
nordine.guendez@ville-cenon.fr

**Ouvrir de nouveaux horizons : telle pourrait être la devise de la cyberbase qui initiait en 2007 les échanges scolaires virtuels franco-allemands. Une initiative au carrefour de la rencontre de l'autre et de la découverte de nouvelles formes d'expression."**



Alain David, maire de Cenon

## ■ Enjeux

Le projet de visioconférence entre deux classes favorise l'expérience interculturelle grâce à des moyens interactifs, dynamiques et ludiques. Les élèves ont appris à maîtriser les nouvelles technologies dans l'apprentissage d'une langue vivante (visioconférence, correspondance électronique). Cette mise en place de relations vivantes avec un pays européen contribue à l'élaboration d'une identité européenne chez les jeunes. Pour la collectivité, il s'agit aussi d'entretenir des relations durables avec les équipes pédagogiques et d'optimiser les nouveaux équipements de la cyberbase.

## ■ Mise en œuvre

Initié dès la création de la cyberbase début 2007, le projet a été réalisé pendant l'année scolaire 2007/2008 grâce à une collaboration des services d'animation de la cyberbase et de l'équipe enseignante de l'école des Cavailles. Le choix technique s'est porté sur une solution simple : un ordinateur, une webcam avec micro intégré, une connexion haut débit et un logiciel spécialisé. La cyberbase a mis à disposition douze postes de travail ainsi configurés pour un coût de fonctionnement annuel de 2 000 €.

## ■ Bilan et perspectives

Après des échanges réguliers en visioconférence, les élèves se sont physiquement rencontrés lors d'un voyage en fin d'année. Les élèves et l'équipe pédagogique sont convaincus de l'intérêt du projet, notamment par la dynamisation de l'apprentissage linguistique. Le projet a également apporté un plus en matière de "netiquette" (respect de certaines règles de comportement sur Internet). Les échanges en visioconférence avec la classe allemande sont reconduits pour l'année à venir et devraient être élargis à d'autres classes et d'autres pays.

■ Située dans la maison des associations, la cyberbase est un véritable lieu d'échanges de savoirs pour les jeunes et les moins jeunes. Les animateurs de la cyberbase incitent aux partenariats innovants, et notamment à ce projet de visioconférence entre une classe de Cenon et une autre en Allemagne.



# Démarches en ligne pour les familles



Montlouis-sur-Loire

ÉDUCATION

## ■ Projet

Sur le site Internet de Montlouis-sur-Loire, les familles peuvent désormais effectuer en ligne leurs démarches liées aux activités scolaires et périscolaires. Pour cela, les parents d'élèves doivent constituer un dossier sur le portail familles. Après validation par la mairie, ils bénéficient d'un espace personnel et de codes d'accès pour préinscrire leurs enfants aux activités, déclarer une absence ou payer les factures en ligne. Pour les écoles et les centres de loisirs, le portail intranet facilite la gestion des inscriptions aux activités ou le pointage des présences.

FRANCE

**Commune de Montlouis-sur-Loire (Indre-et-Loire)**  
11 093 habitants



Situé à 15 kilomètres de Tours, vaste territoire à dominante rurale entre la Loire et le Cher.

Contact Emmanuel Dutay  
Tél. : 02 47 45 85 85  
Courriel : emmanuel.dutay@ville-montlouis-loire.fr  
► www.ville-montlouis-loire.fr

**Montlouis-sur-Loire développe de nouveaux outils pour les usagers dont le « portail familles » Internet lancé par les services périscolaires, plateforme de téléprocédures qui donne la possibilité de gérer les relations avec les services municipaux. Il permet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de payer ses factures, d'alimenter un dossier famille... ”**



Jean-Jacques Filleul, maire de Montlouis-sur-Loire

## ■ Enjeux

La ville a repensé toute son architecture informatique pour améliorer la communication avec ses administrés. La dématérialisation rend les services municipaux plus accessibles aux usagers et mutualise les informations pour les intervenants. La collectivité gagne en qualité de service et en productivité. Les paiements en ligne, par exemple, génèrent des économies en réduisant le traitement de chèques ou de numéraire. L'image de la municipalité est améliorée en termes de développement technologique et durable. Elle propose, en effet, des services à toute heure sans déplacement.

## ■ Mise en œuvre

Lors du passage des régies périscolaires en régie unique, la ville a modernisé la facturation pour ne proposer qu'une seule et même facture. C'est ainsi qu'est né le portail familles pour la préinscription aux activités et le paiement en ligne. Puis le système de pointage électronique de présence a été déployé sur les différents accueils périscolaires. La commune a entièrement financé le logiciel de gestion des services périscolaires d'un montant de 42 276 € ainsi que le coût de fonctionnement de 6 227 € en 2007.

## ■ Bilan et perspectives

Un an à peine après le lancement, le projet rencontre un grand succès auprès des familles. D'ici à la fin 2009, tous les sites d'accueil, notamment les garderies et les restaurants scolaires seront compatibles avec le portail intranet. L'objectif du portail familles est de rassembler 30 % des paiements en ligne. La ville a en outre modifié tous ses gros progiciels, notamment celui des finances, des ressources humaines et de l'état-civil. Le fonctionnement des services s'en est trouvé optimisé malgré quelques lenteurs dans la mise en place.

■ Le portail familles facilite les démarches des parents pour les activités de leurs enfants (préinscriptions, paiement en ligne, etc.). La ville a ainsi créé une base unique hébergée en mairie pour tous les enfants scolarisés dans la commune accessible à tous les services scolaires et périscolaires.





# L'école n'a plus de secret pour les parents !



## ■ Projet

Vervins participe au projet "mon enfant à l'école primaire", en collaboration avec la Caisse des dépôts. Sont accessibles sur le site ville-vervins.com des informations sur l'école, ainsi que des formulaires à télécharger. Les parents d'élèves des écoles maternelles, primaires et du collège, situés sur le territoire de la commune, trouvent ainsi des réponses à leurs questions générales, comme "qu'apprend mon enfant en classes primaires ?". Ils peuvent aussi accéder aux menus de la cantine, au calcul du coefficient familial, ou bien encore récupérer les formulaires d'inscription à l'école ou dans les centres de loisirs pour les renvoyer à la mairie.



## FRANCE

### Commune de Vervins (Aisne)

2 800 habitants



Zone rurale bocagère au nord du département de l'Aisne à faible densité de population.

Contact Sébastien Carton,  
secrétaire général  
Tél. : 03 23 98 00 30  
Courriel : s.carton@vervins.fr  
► www.ville-vervins.com

**Les parents d'élèves attendent d'un site Internet qu'il soit le lieu unique d'information concernant l'école. C'est l'esprit du bouquet de services et de contenus proposé par la ville de Vervins."**



Jean-Pierre Balligand, maire de Vervins, député de l'Aisne

## ■ Enjeux

Face au manque d'informations des parents d'élèves sur la vie scolaire, le projet mis en œuvre à Vervins place la mairie comme interlocutrice unique sur les questions scolaires. Les administrés n'ont plus à se déplacer pour obtenir des informations précises et actualisées. La commune assure à la fois la promotion de son site Internet et celle des nouvelles technologies auprès des familles. Elle améliore son image et confirme la qualité de son offre de service public dans le domaine de l'éducation, de façon à éviter la baisse de fréquentation des écoles et les fermetures de classes.

## ■ Mise en œuvre

Opérationnel depuis novembre 2007, le site est le fruit d'une étude interne menée pour recenser les demandes locales spécifiques, telles que l'accès rapide aux menus de la cantine scolaire. Le projet repose sur le dialogue entre les services municipaux, les élus, les enseignants, et l'inspection académique. Les frais d'installation technique sur le site Internet de la commune s'élèvent à 300 €. Le coût de fonctionnement annuel est estimé à 600 €.

## ■ Bilan et perspectives

Alors que le site Internet de la commune a enregistré une augmentation de fréquentation, la mairie a noté une baisse sensible des appels téléphoniques relatifs au fonctionnement scolaire. La participation aux manifestations communales organisées au profit des parents d'élèves est également en progression. Vervins souhaite dématérialiser encore davantage les procédures relatives à la vie scolaire et périscolaire : les formulaires aujourd'hui téléchargeables sur le site Internet de la ville pourront à l'avenir être remplis en ligne.

■ Sur le site Internet de la commune, de nouvelles rubriques précises et actualisées proposent des informations générales sur l'école et le collège, mais également des détails sur la vie scolaire et périscolaire de Vervins. Les parents peuvent y télécharger des formulaires d'inscription sans se déplacer.



# De la cyberbase à la cybergarderie

Aubazine



ÉDUCATION

## ■ Projet

La création d'un Point public multimédia est toujours un événement : c'est l'un des moyens les plus efficaces de familiariser les habitants – spécialement les plus jeunes et les plus âgés – aux technologies de l'information. La cyberbase ouverte à Aubazine, en Corrèze, est un point d'initiation libre et gratuit, qui s'adapte aux demandes des internautes de tous âges en fonction de leur niveau de connaissances et de leurs besoins. Un soir par semaine, la cyberbase devient une "cybergarderie" pour accueillir les élèves de l'école communale.

FRANCE

Commune d'Aubazine  
(Corrèze)  
800 habitants



Village touristique et résidentiel, datant du XII<sup>e</sup> siècle et riche de son patrimoine religieux (deux abbayes cisterciennes), à 15 kilomètres de Brive.

Contact Tél. : 05 55 25 71 26  
Courriel : mairie@ville-aubazine.fr  
► www.ville.aubazine.fr

■ Entre Brive et Tulle, au cœur de la Corrèze, l'Internet fait partie intégrante de la vie des villageois d'Aubazine. Grâce au libre accès à un lieu de rencontre unique entre générations en quête de nouveaux usages multimédias. Avec une cybergarderie en prime !

## ■ Enjeux

Depuis 1999, la commune d'Aubazine répond aux besoins de ses administrés en leur proposant une initiation aux technologies de la communication. Dès 2000, les scolaires ont été associés à ce projet d'un "Internet pour tous". Du travail conjoint de la municipalité et de l'école est née cette idée d'une "cybergarderie", dont l'objectif est de familiariser les enfants aux nouvelles technologies. Le développement de l'usage de ces nouveaux outils s'inscrit au-delà dans une politique de désenclavement. Le bon maniement de logiciels et d'Internet ouvre de nouvelles perspectives.



## ■ Mise en œuvre

Le Point public multimédia, gratuit et en libre-service, est composé de six PC en réseau, avec Internet haut débit. La cyberbase est accessible librement quatre jours par semaine. Elle se transforme en "cybergarderie" chaque mardi, de 17 à 18 heures. Grâce à un programme annuel prédéfini, les élèves du CE1 au CM2 s'exercent au maniement de la souris à l'aide d'un logiciel de dessin, découvrent le traitement de textes et la mise en page, apprennent l'usage du clavier. Avec ces bases, ils peuvent ensuite aller naviguer sur Internet pour communiquer ou effectuer des recherches.

## ■ Bilan et perspectives

Le Point public multimédia d'Aubazine fonctionne depuis 2000 avec l'appui d'un animateur multimédia, à l'époque un emploi jeune. L'école y a été étroitement associée et l'idée a vite été adoptée de faire des garderies "autrement" grâce à Internet et au multimédia. L'espace est d'ailleurs utilisé quotidiennement dans le cadre du temps scolaire. Le jeune public a su rapidement s'approprier ce nouveau lieu d'échange et convaincre les plus âgés de s'y rendre. Résultat : le Point public multimédia compte en moyenne cinquante utilisateurs par semaine, avec des pointes à cent pendant l'été.

**Si, en 2000, cette idée a vu le jour, c'est que le concept a trouvé son public. Ceci grâce à un appel à concours de la région Limousin, et à l'opportunité d'emplois jeunes sur des métiers alors inconnus."**



Patrick Blavignat, adjoint au maire d'Aubazine



# Je joue, tu tries...

Pays Fouesnantais



ÉDUCATION

## ■ Projet

Ludique, l'écologie ? La communauté de communes du Pays Fouesnantais a créé sur son site Internet un jeu interactif autour du tri sélectif, à l'occasion du 10<sup>e</sup> anniversaire de l'implantation de la collecte sélective sur son territoire. Si tous les citoyens sont autant de joueurs potentiels, les plus jeunes sont les premiers visés par cette initiative. Véritables prescripteurs de la démarche écologique, ils inviteront leurs parents à mieux respecter les consignes de tri. Un pari judicieux promis à un beau succès.

FRANCE

**Communauté de communes  
du Pays Fouesnantais  
(Finistère)**

25 000 habitants



Nombre de communes : 7  
Entre Quimper et Concarneau,  
au sud du Finistère, 1<sup>re</sup> destination  
touristique du département  
avec une population multipliée  
par 4 pendant la saison estivale.

Contact Tél. : 02 98 51 61 27 /  
Courriel : dlc@cc-paysfouesnantais.fr  
► www.cc-paysfouesnantais.fr

■ Le "jeu du tri" à la mode fouesnantaise sur Internet comporte huit niveaux de sélection des déchets : plastiques, acier et aluminium, cartons et journaux, verre, vêtements, produits dangereux, à la déchetterie et sur le tapis roulant du centre de tri. Comme dans la vraie vie !

## ■ Enjeux

Le jeu s'adresse aux internautes déjà sensibilisés à cette pratique ainsi qu'aux enseignants. L'enjeu consiste aussi à familiariser les enfants au développement durable par un parcours ludique avec une mascotte qui sert de guide et de favoriser leur apprentissage pour qu'ils comprennent en s'amusant que le tri est un geste simple. Grâce à une approche innovante, loin des supports traditionnels d'information et personnalisée aux outils de tri du territoire, la communauté de communes a dépassé la simple sensibilisation au tri pour aller vers une politique globale de développement durable.



## ■ Mise en œuvre

En ligne depuis octobre 2005, le "jeu du tri" fait partie intégrante de la communication orchestrée pour ce 10<sup>e</sup> anniversaire. À ce titre, il a bénéficié de subventions locales. Un magazine a été spécialement édité parallèlement à cette opération, faisant le point sur les économies réalisées grâce au tri. Côté budget, l'Ademe a financé le jeu à hauteur de 30 %, ainsi qu'Eco-Emballages pour 35 %. Le jeu, entièrement conçu par le chargé de communication avec la complicité de l'ambassadeur du tri, a été adapté aux spécificités de tri de la collectivité.

## ■ Bilan et perspectives

Plus de 800 internautes de 6 à 68 ans sont venus s'exercer au "jeu du tri" sur le site Internet du Pays Fouesnantais. Un résultat plus que satisfaisant aux yeux des initiateurs de la démarche, qui n'aurait pu se faire sans le relais de l'ambassadeur du tri dans les écoles et auprès des citoyens. Un succès également pour le site Internet de la communauté de communes auquel le jeu apporte une valeur ajoutée. À terme, le "jeu du tri" devrait être pérennisé et régulièrement actualisé en fonction de l'évolution des techniques de tri.

**Apprendre tout en s'amusant et miser sur les jeunes générations, telle était notre idée de départ. Ce "jeu du tri" sur Internet révèle une collectivité en lien avec son temps, tournée vers les nouvelles technologies.**



**Le succès de cette opération montre qu'on peut inviter tout un chacun à adopter un geste citoyen et cela de manière éducative, écologique et ludique."**

Roger Le Goff, président de la communauté de communes du Pays Fouesnantais

# Alerter les parents, à bon escient

La Grand'Combe

ÉDUCATION



## ■ Projet

Contact Edu se veut le fil d'une communication ininterrompue dans les rapports collégiens/collège et entre les parties prenantes de la vie éducative. Par un simple SMS, l'absence non justifiée d'un adolescent est signalée à ses parents. Grâce aux technologies de l'information et de la communication, les responsables du collège entrent plus vite en contact avec la famille, la situation est éclaircie par téléphone, tout rentre dans l'ordre. En plaçant chacun des acteurs de la vie collégienne – l'ado, ses parents, l'équipe pédagogique – face à ses responsabilités, Contact Edu établit le lien de confiance indispensable pour que l'année scolaire soit tout entière tournée vers la réussite de l'élève.

FRANCE

Commune de  
La Grand'Combe (Gard)  
5 000 habitants



Au cœur des Cévennes gardoises, empreint de son passé minier, le Pays Grand'Combien est un trait d'union entre Massif central et Méditerranée, fier de ses richesses naturelles préservées (forêts, lac).

Contact Tél. : 04 66 54 68 68  
Courriel : [mairie@lagrandcombe.fr](mailto:mairie@lagrandcombe.fr)  
► [www.lagrandcombe.fr/ville](http://www.lagrandcombe.fr/ville)

■ Il suffit parfois de quelques mots, envoyés sous forme de SMS, pour désamorcer une situation délicate, comme une absence non justifiée. Grâce à Contact Edu, la communication est établie en urgence ; le lien de confiance est préservé avec les parents d'élèves.

## ■ Enjeux

Conseiller général en charge des affaires scolaires, Patrick Malavieille, maire de La Grand'Combe, a été très tôt sensibilisé aux problématiques éducatives des collèges gardois comme l'absentéisme, qui atteint des proportions alarmantes (jusqu'à 40 % le lundi). Le service Contact Edu d'Orange – qui signale immédiatement aux parents par SMS toute absence non justifiée – l'a convaincu parce qu'il contribue à lutter intelligemment contre cette situation, en responsabilisant les familles (collégiens comme parents). Puis en renouant une relation de confiance entre les parents et l'administration du collège.



## ■ Mise en œuvre

Dès le printemps 2005, le département du Gard a expérimenté Contact Edu dans trois collèges gardois (Sommières, Brignon, Les Oliviers/Nîmes). Quelques mois plus tard, face au succès de l'expérimentation grandeur nature, le conseil général du Gard a recommandé à tous les collèges intéressés d'adopter le service, entièrement pris en charge par le département pour un coût annuel par établissement estimé à 1 627 € (frais d'accès, abonnement mensuel, consommations annuelles).

## ■ Bilan et perspectives

L'un des premiers objectifs recherchés par les utilisateurs est atteint : une très forte baisse de l'absentéisme a été constatée dans tous les collèges ayant adopté Contact Edu. Au-delà de l'aspect "alerte des parents", le concept a créé (ou recréé) des liens entre la communauté éducative et les parents à la grande satisfaction exprimée de toutes les parties prenantes. À terme, Contact Edu d'Orange pourrait servir à d'autres types de communication, comme l'annonce des conseils de classe, le suivi scolaire et l'animation.

**“ Pour le conseil général du Gard comme pour moi, l'éducation est une priorité : les TIC doivent permettre à tous les collégiens d'étudier dans les meilleures conditions, au travers d'actions éducatives solidaires et innovantes. ”**



Patrick Malavieille, maire de La Grand'Combe conseiller général du Gard

# L'apprentissage mobile, c'est la classe !

Levallois-Perret



ÉDUCATION

## ■ Projet

Automobiles, téléphones mobiles, classes mobiles... à Levallois-Perret, en proche banlieue parisienne, la boucle est bouclée : depuis 2007, toutes les écoles primaires publiques de la ville sont dotées de véritables "classes mobiles" informatiques. Chaque établissement est équipé de deux meubles mobiles renfermant chacun quinze ordinateurs portables et une imprimante Wifi. Ou comment "faire la classe" autrement, et travailler en toute liberté en mode connecté, dans n'importe quelle salle de classe, en élargissant du même coup son univers pédagogique (utilisation de logiciels pédagogiques, préparation d'exposé, etc.).

FRANCE

Commune  
de Levallois-Perret  
(Hauts-de-Seine)



En lisière du quartier d'affaires Paris-la Défense, sur la rive droite de la Seine, entre Clichy-la-Garenne, le 17<sup>e</sup> arrondissement de Paris et Neuilly-sur-Seine, attirant bon nombre d'entreprises du secteur tertiaire.

Contact Tél. : 01 49 68 31 83  
Courriel : [informatique@ville-levallois.fr](mailto:informatique@ville-levallois.fr)  
► [www.ville-levallois.fr](http://www.ville-levallois.fr)



**L'école de demain, c'est aujourd'hui. Le rôle pédagogique des ordinateurs n'est plus à prouver. À Levallois, qui a fait depuis longtemps le pari des nouvelles technologies, nous avons doté les écoles du matériel nécessaire pour les TIC."**

Isabelle Balkany, 1<sup>re</sup> adjointe au maire de Levallois-Perret



## ■ Enjeux

C'est bien connu : les nouvelles technologies passionnent les enfants qui en comprennent les codes et les langages. Pourquoi, dès lors, ne pas mettre à leur disposition dès la petite école un accès Internet Wifi, histoire d'en faciliter l'apprentissage, et d'y recourir comme ressources pédagogiques ? Avec l'appui d'enseignants volontaires et anticipant sur la mise en place des Technologies de l'information et de la communication dans les écoles portées par l'Éducation nationale, Levallois-Perret a "boosté" cette initiative, en dotant tous les établissements primaires du matériel ad hoc.

## ■ Mise en œuvre

Lancé en 2004 auprès de deux écoles test, le projet a été véritablement développé dans toutes les écoles primaires publiques de la ville au deuxième semestre 2006 par le service informatique de la municipalité (conjointement avec Orange), avant d'être achevé – et étendu au Palais des sports Cerdan – au premier semestre 2007. À partir de 2008-2009, les coûts de maintenance sont estimés à environ 9 000 € annuels (un technicien informatique est chargé du suivi des écoles).

## ■ Bilan et perspectives

Au-delà de la volonté de simplifier l'apprentissage de l'informatique pour les plus jeunes citoyens – notamment la préparation au B2I, le brevet informatique –, l'intérêt du Wifi a été sa vitesse de déploiement (pas de travaux de câblage), les écoles ayant des configurations disparates. Au quotidien, si le service entre progressivement dans les mœurs pédagogiques, le Wifi reste technologiquement complexe à maintenir tant du côté qualité de service qu'au niveau sécurité. À l'avenir, la couverture et les débits sont à améliorer, et la téléphonie sur IP, c'est-à-dire via Internet, pourrait être adoptée.

■ Levallois-Perret fait en sorte que les nouvelles technologies (Internet sans fil, tableaux numériques interactifs, etc.) viennent le plus facilement possible aux enfants de la commune. Pour l'heure, chaque école primaire de la ville a été dotée de deux classes mobiles informatiques avec quinze ordinateurs.



**PASCALE SELLIN**, directrice de l'école de la Commanderie à Élancourt, première enseignante à avoir expérimenté les cours d'anglais en visioconférence avec ses élèves.

“Un intervenant dit « native English » est une chance rare pour les enfants d'entendre le bon accent.”

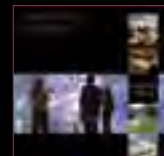
Dans le cadre du projet “École du Futur”, la ville d'Élancourt a mis en place en 2006 des cours d'anglais par visioconférence. Les élèves de ma classe de CM2 sont entrés en relation via des webcams avec une intervenante anglophone située à Oxford. Pour l'enseignant, ce concept permet de diversifier sa pédagogie. En effet, c'est l'intervenante extérieure qui se charge de la partie “cours”. De mon côté, je peux alors me concentrer sur l'observation des élèves. De plus, les supports de cours sont riches en images et très ludiques. Je les utilise pour préparer les leçons avec la classe avant les séances de visio et nous pouvons aussi revenir dessus plus tard pour approfondir le vocabulaire par exemple. En plus de la visioconférence, le Tableau numérique interactif (TNI) pour l'enseignement des langues étrangères a changé le comportement des élèves : ils font preuve d'une meilleure écoute, la prise de parole est plus fréquente et l'attention plus soutenue. Ils ont moins peur de parler ou de faire des erreurs, d'autant qu'ils s'entraident et s'essaient plus facilement à la construction de phrase.

La mairie nous fournit un outil clés en main, souple, innovant, très facile d'utilisation même



**Les élèves font preuve d'une meilleure écoute, la prise de parole est plus fréquente et l'attention plus soutenue.**

pour les enseignants débutants. L'interactivité de la formule en fait un succès auprès des élèves. En outre, grâce à la présence d'un intervenant anglophone, les enfants entendent le bon accent car, même si l'enseignant français peut avoir un bon niveau d'anglais, ce ne sera jamais la même chose. C'est de plus très valorisant pour les enfants d'être félicités pour leurs réponses par un Anglais. Certains points pourraient néanmoins être améliorés, notamment la qualité sonore. Par ailleurs, les séances ne durent qu'une demi-heure par semaine, ce qui est très dense et un peu court. Nous manquons de temps pour faire des jeux en anglais ou pour chanter. L'idéal serait de proposer un bain linguistique plus important, soit par des séances plus longues, soit par exemple en organisant un voyage scolaire dans l'année à la rencontre de l'intervenant anglais.



Initiative portée par la commune d'Élancourt, p.198, édition 2007, tome III de Paroles d'élus. “En direct d'Oxford...”

**BERNARD RAVET, principal  
du collège Jean Claude Izzo**

**“La remise  
d’ordinateurs portables  
aux collégiens  
entraîne de vrais  
changements culturels  
chez les élèves.”**

Depuis la mise en œuvre du projet Ordina 13, tous les élèves de 4<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> du département des Bouches-du-Rhône ont un ordinateur portable à leur disposition. Il s’agit de lutter efficacement et concrètement contre les inégalités sociales. Pour favoriser l’accès de tous à Internet, le collège ouvre ses bornes Wifi même le samedi et le dimanche : les élèves peuvent ainsi venir se connecter sur le parvis du collège quand ils le souhaitent.

Dans une nouvelle dynamique de recherche encouragée par les enseignants, les élèves peuvent consulter les sources encyclopédiques comme l’Encyclopédie Hachette, Internet et les ressources du CDI. Le changement est très profond puisque les élèves passent d’une position de récepteurs d’une information descendante à une position d’acteurs dans leurs recherches d’informations. Mais l’établissement doit remplir un rôle d’éducation à la société numérique, en plus du contrôle des sites consultés. Les élèves doivent en effet apprendre à juger ce qui est ludique et ce qui est rigoureux. Nous les initiions aussi à l’éthique informatique au travers de notre charte numérique. Quant au risque lié à une utilisation extrême des outils informatiques par les plus jeunes, le collège reste

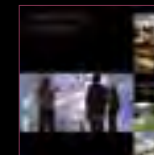


vigilant sans pour autant se substituer à la surveillance des parents.

En ce qui concerne les familles, l’ordinateur portable des enfants favorise un nouveau mode de communication avec l’établissement. Nous pouvons, entre autres, envoyer directement des courriels aux familles.

Sur le plan administratif, notre collège s’est également mis au “zéro papier”. Concrètement, toute la communication entre les enseignants et l’administration du collège se fait par courriel. En outre, les professeurs peuvent faire directement l’appel sur le serveur du réseau. En cas d’absence d’un élève, le temps de réaction est réduit de 20 minutes, ce qui facilite l’information des familles et lutte contre l’absentéisme, l’échec scolaire et la délinquance. Reste encore à améliorer l’appropriation de l’outil par tous les enseignants, via par exemple des formations ou la mise en avant de bonnes pratiques. Ordina 13, projet du conseil général, nous a apporté des moyens techniques et humains. À nous maintenant de mettre en œuvre la pédagogie et la culture qui vont avec.

**Pour favoriser l’accès de tous à Internet, le collège ouvre ses bornes Wifi même le samedi et le dimanche.**



Initiative portée par le conseil général des Bouches-du-Rhône, p.204, édition 2007, tome III de Paroles d’élus.  
“Ordina 13, un PC pour le collégien”

**CAROLINE DURET,**  
professeur de français au collège  
Côte Rousse de Chambéry

“Le bureau virtuel  
scolaire facilite  
l'utilisation des outils  
informatiques pour  
les élèves et les  
enseignants.”

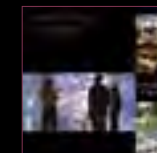
Grâce au cartable de Savoie, aussi appelé “bureau virtuel scolaire”, les élèves accèdent plus facilement à divers outils informatiques et notamment au blog. Il rend ainsi notre école plus moderne et par conséquent plus proche des adolescents. Même si cette modernité est mise à l'épreuve d'un public aguerrri : les élèves sont souvent très au fait des nouvelles technologies, alors que l'outil paraît encore compliqué à la plupart des professeurs.

Avant le bureau virtuel scolaire, j'utilisais le site Internet du collège, mais la mise en ligne était contraignante. Désormais, je peux centraliser sur une même plateforme la majeure partie des activités proposées aux élèves, sans répéter les mots de passe et les allers-retours entre le site du collège, les répertoires de stockage de l'intranet et la messagerie en ligne. Si par exemple je demande à une classe de produire un document, chaque élève se connecte, récupère dans le dossier “cueillette” de son groupe-classe les consignes précises, se rend ensuite, grâce à la fonction “signets”, sur quelques sites Internet que j'ai sélectionnés. Une fois son document terminé, il me l'envoie en utilisant la messagerie.

J'impose aux élèves de respecter toutes les



**Le cartable de Savoie est un bureau virtuel scolaire :  
le blog change les pratiques pédagogiques.**



Initiative portée par le conseil général  
de Savoie, p. 204, édition 2007,  
tome III de Paroles d'élus.  
“Des TIC dans le cartable”

conventions d'écriture, y compris dans les courriels, ce qui leur demande souvent de gros efforts !

L'accès facilité à la messagerie a renforcé nos liens élèves-enseignants et j'espère aussi l'utiliser comme nouvelle voie de communication avec les parents. Autre avantage du bureau virtuel scolaire : il est accessible depuis la maison en cas d'absence de l'élève. J'y ai créé un répertoire contenant toutes les fiches-outils réalisées en classe. Il s'agit de ne pénaliser ni les élèves absents ni ceux pour lesquels le cours dactylographié est plus difficile à retenir, notamment certains enfants dyslexiques ou dysphasiques. J'ai aussi mis des dictées en ligne : elles ont moins de succès que le reste, mais elles ont été beaucoup mieux accueillies que les “traditionnelles” !

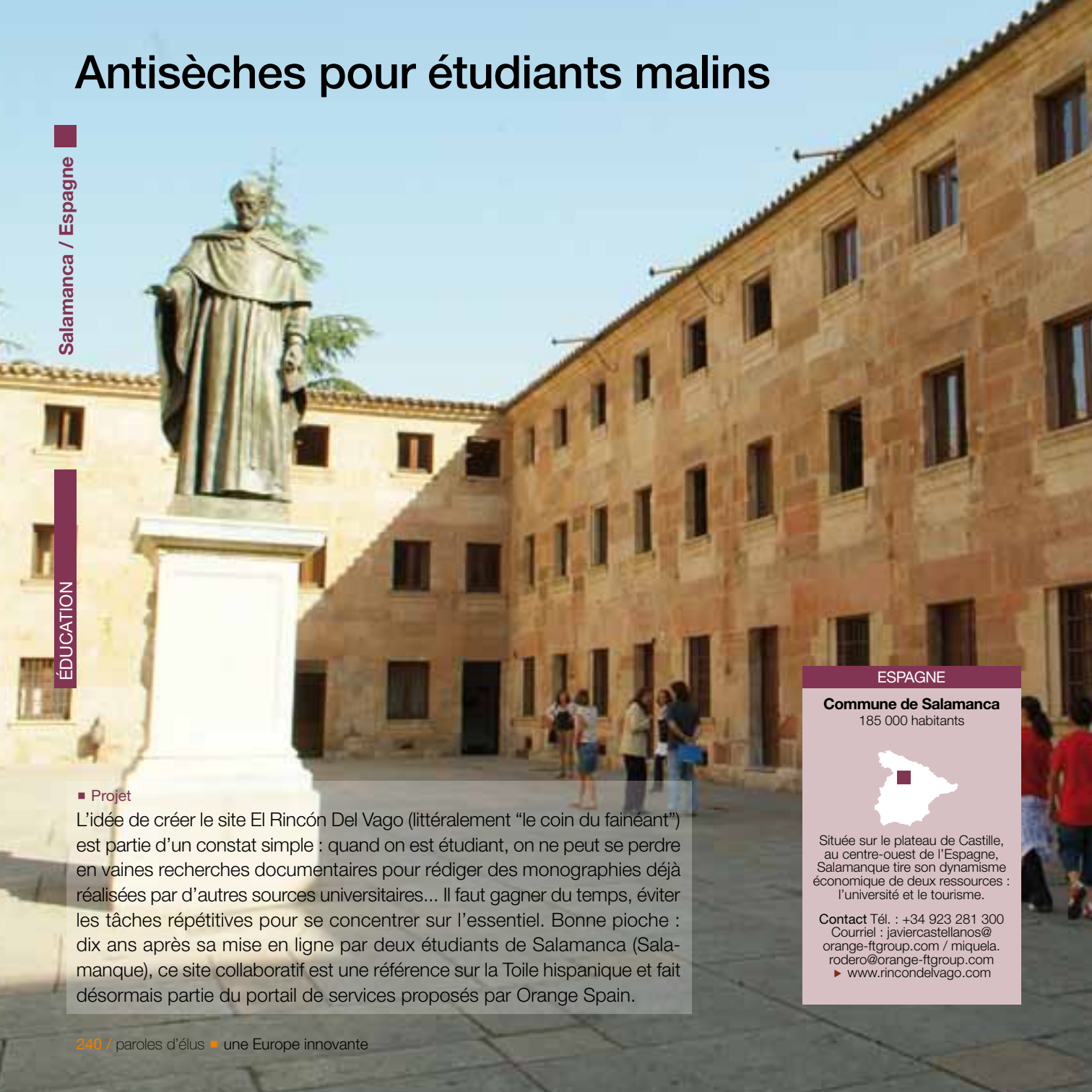
En définitive, je vois le bureau virtuel scolaire comme un facilitateur dans l'utilisation des outils informatiques en classe et dans l'accès à l'information grâce aux espaces de stockage. Il favorise aussi la communication entre élèves et professeurs.



# Antisèches pour étudiants malins

Salamanca / Espagne

ÉDUCATION



## ■ Projet

L'idée de créer le site El Rincón Del Vago (littéralement "le coin du fainéant") est partie d'un constat simple : quand on est étudiant, on ne peut se perdre en vaines recherches documentaires pour rédiger des monographies déjà réalisées par d'autres sources universitaires... Il faut gagner du temps, éviter les tâches répétitives pour se concentrer sur l'essentiel. Bonne pioche : dix ans après sa mise en ligne par deux étudiants de Salamanca (Salamanca), ce site collaboratif est une référence sur la Toile hispanique et fait désormais partie du portail de services proposés par Orange Spain.

## ESPAGNE

**Commune de Salamanca**  
185 000 habitants



Située sur le plateau de Castille, au centre-ouest de l'Espagne, Salamanca tire son dynamisme économique de deux ressources : l'université et le tourisme.

Contact Tél. : +34 923 281 300  
Courriel : javiercastellanos@orange-ftgroup.com / miquela.rodero@orange-ftgroup.com  
► www.rincondelvago.com

**“Ce portail est fait pour les étudiants par les étudiants. Sa philosophie ? Ne pas perdre de temps à refaire ce qui est déjà fait. Aujourd’hui, plus d’un million d’étudiants le visitent chaque jour. Nous avons reçu l’appui du gouvernement de Castille et Léon qui nous a décerné le prix de la meilleure entreprise Internet en 2000.”**



Javier Castellanos et Miguel Angel Rodero, créateurs du site [www.rincondelvago.com](http://www.rincondelvago.com)

## ■ Enjeux

C'est l'âme originelle d'Internet : permettre à tous de publier et d'échanger en ligne des documents de toutes sortes afin de faire progresser la réflexion universelle. Appliqué à l'univers étudiant, ce principe universaliste se décline chez les promoteurs d'El Rincón Del Vago en site-support pour internautes "fainéants" en quête de sources d'informations fiables à bon compte. Une version moderne de l'antisèche papier de grand-papa, qui fait florès partout dans le monde, où les sites de publication/échange de travaux universitaires n'ont cessé de se développer ces dernières années.

## ■ Mise en œuvre

Né en 1998, "le coin des fainéants" a été reconnu dès 2000 comme l'emblème des sites collaboratifs espagnols, récompensé par différents prix, encensé par les médias espagnols et hispano-américains. Depuis l'origine, deux moyens sont mis à disposition des internautes pour dénicher les bonnes informations : un moteur de recherche (par titre ou thème) et une navigation par catégories de documents (niveau ou type d'études, discipline, etc.). Aujourd'hui, le portail [www.rincondelvago.com](http://www.rincondelvago.com) est toujours géré et développé par ses fondateurs, depuis le siège d'Orange Spain, à Salamanque.

## ■ Bilan et perspectives

Dix ans après, [www.rincondelvago.com](http://www.rincondelvago.com) accumule les bons points : classé en tête des pages comportant les termes "apuntes" (cours) et "trabajos" (travaux, homonyme de "empleo", emploi) sur Google, le site a reçu plus de 21 millions de visiteurs par mois en 2007. Et plus de 72 000 fichiers gratuits sont régulièrement publiés en ligne, dans huit langues différentes. Demain, Rincondelvago.com devrait étendre son influence aux réseaux sociaux de jeunes et d'étudiants apparus depuis peu en Espagne. Et continuer ainsi d'asseoir sa popularité... virale.

■ On n'est jamais mieux servi que par soi-même : en 1998, deux étudiants en informatique à l'Université de Salamanque, manquent de temps pour préparer leurs travaux en théologie... En quelques jours, ils concoctent ce qui deviendra dix ans plus tard, "el mejor" des sites collaboratifs en Espagne.





# Pour aller plus loin

F. Durand-Tornare, O. Julienne, Y. Krattinger, A. Loechel, B. Retailleau, P. Subra, F. Thomas



André Jean-Marc Loechel,  
président de la Fondation des territoires de demain  
► [www.territoires-de-demain.org](http://www.territoires-de-demain.org)

“2008 aura été pour de nombreuses collectivités européennes un moment décisif de la matérialisation de leurs e-stratégies. Au-delà des services proposés, est venue l'heure de l'économie du savoir.”

Plusieurs démarches illustrent très clairement, et surtout de manière très concrète, la genèse à l'échelle des villes et des territoires d'une société basée sur la connaissance, où se voient placés au tout premier plan de l'action locale les rapports entre trois catégories d'acteurs et d'espaces : ceux chargés de la transmission des savoirs ; ceux de la recherche et de l'innovation ; et — en cela réside avant tout la grande nouveauté — les habitants et utilisateurs des produits et des services émanant tout à la fois des secteurs privés et publics.

Les “laboratoires vivants”, vrais laboratoires d'usages, incarnent parfaitement la triple synergie évoquée : c'est le cas du “Citilab” de Cornellà en Catalogne (cf. p. 250) où se trouvent expérimentés les usages et services de demain au travers d'une réflexion prospective, seule vraie productrice de liens sociaux et de collaborations territoriales. C'est le cas aussi du “Living Lab” de la province de Soria en Castille et León (cf. p. 248) où a été entamée une démarche concrète de zones rurales en difficulté qui entendent

se transformer – à Berlanga de Duero notamment – en vitrines d'innovation technologique et sociétale. Soixante-dix espaces se sont de la sorte constitués sous l'égide notamment de la Commission européenne, avec pour objet de dynamiser le tissu économique des territoires et de mettre les technologies de l'information et de la connaissance à la disposition de tous les secteurs d'activité. Ceci aussi bien dans les divers domaines de l'agriculture et de la pêche (à Cudillero dans les Asturies), que dans le domaine de l'e-santé (Grenade) par exemple. Frascati, au nord-ouest de Rome, entend ainsi servir de plate-forme de validation de scénarios et d'expériences innovantes dans de nombreux domaines tels que “l'intelligence ambiante”. En Allemagne, Sankt Augustin veut valider pour les marchés économiques les nouvelles formes de coopération technologique dans des environnements virtuels, Munich a créé un espace dédié aux travailleurs du savoir, Brême se consacre aux services de communication mobile... Au travers de nombreux partenariats internationaux, le

Laboratoire Euterto (European Territories of Tomorrow Laboratory), créé au bord du Rhin et consacré notamment aux usages du haut et du très haut débit, symbolise la volonté des régions européennes d'être non seulement pleinement des territoires de la connaissance et de vrais clusters de l'économie du savoir, mais aussi des lieux de référence pour mobiliser savoirs et compétences au service de leur compétitivité. Il forme avec les Centres européens de nouvelles technologies (Cent) qui sont en phase de création dans plusieurs régions d'Europe – de l'Irlande au Valais et à la Toscane – et dont il sera l'espace de réflexion et de projets, une véritable communauté de connaissances destinée à prendre toute sa place aux côtés du futur Institut Européen de Technologie de Budapest.

La meilleure illustration de la dynamique engendrée par de tels projets se trouve être très certainement la communauté de communes de Privas Rhône et Vallées (cf. p. 246) où toutes les priorités en matières de développement économique durable et d'animation de terroirs ont ainsi bénéficié

au travers du Cent d'une vraie mise en cohérence et d'incomparables synergies. Ainsi, à l'image aussi d'un quartier comme celui de Poblenou à Barcelone, qui est passé du statut de quartier industriel à la dérive à celui de quartier de la connaissance à l'attractivité exponentielle, c'est le rapport du territoire à l'innovation et à la mobilisation du savoir qui fait la différence dans un contexte de compétitivité exacerbée entre territoires. C'est toute la leçon aussi des centres de la connaissance développés jusque dans les plus petites villes par la région de l'Estrémadure, à partir desquels se sont développées tant de démarches à l'instar des Wikipedia locaux. Ce sont les services aux étudiants développés à Salamanque (cf. p. 234), ce sont les démarches de cartographie de savoirs à Mataro, en Catalogne, mais aussi, de manière plus générale, la formation de tous aux services électroniques sous l'égide de l'Observatoire de la société de la connaissance de la Rioja. L'information fournie aux habitants connaît évidemment des développements multiples. Après les initiatives finlandaises de Tampere, de Turku ou encore d'Helsinki (au travers récemment d'écrans interactifs expérimentés par cette dernière notamment dans les rues et les écoles), aux côtés des démarches suédoises de villes telles que Malmö qui offre à ses habitants une panoplie d'outils virtuels, les e-stratégies d'une ville comme Almere symbolisent aujourd'hui les ambitions de nombreuses communes : après un premier projet pilote consacré à la pose de fibre,

cette municipalité de la banlieue d'Amsterdam a entrepris dès 2005 la création d'une grille de calcul hétérogène municipale. Ce projet avait pour objectif de mettre à disposition des laboratoires de recherche, installés sur la ville, les capacités inexploitées des ordinateurs reliés à son réseau très haut débit (100 Mbit/s) pour répondre aux besoins des entreprises et laboratoires publics installés sur le territoire, mais aussi pour associer la

**Si une telle énumération ne reflète que très partiellement l'appropriation par les territoires européens de leur futur, elle confirme néanmoins qu'ils le conjuguent autant en matière de gestion des identités et des compétences qu'au travers d'une définition de l'innovation technologique comme vecteur majeur des synergies entre tous les acteurs.**

population aux travaux des chercheurs et susciter une prise de conscience collective des potentialités du haut débit. Elle incarne aujourd'hui la participation des habitants aux décisions municipales au travers notamment d'un panel d'internautes et d'un questionnaire accompagné d'un grand nombre d'informations dont l'impact sur les décisions municipales s'avère souvent conséquent. La typologie des services élaborés par les collectivités est destinée à s'enrichir considérablement. Schwäbisch Hall, dans le Bade-Wurtemberg, a mis en place une liaison de vidéoconférence entre l'hôpital et les écoles afin de permettre aux élèves

malades de suivre les cours. En matière de transports municipaux, après de multiples expérimentations en Scandinavie notamment, Malaga a mis en place un dispositif original de paiement de leur utilisation par téléphone mobile, de même d'ailleurs que la ville allemande de Hanau. Pour ce qui est de l'e-gouvernement local, Cologne a multiplié les services en ligne, mais c'est d'Helsinki là encore, comme de Madrid, Londres et Vienne, que pro-

viennent pour ce qui est de l'Europe les efforts les plus remarquables. Si une telle énumération ne reflète que très partiellement l'appropriation par les territoires européens de leur futur, elle confirme néanmoins qu'ils le conjuguent autant en matière de gestion des identités et des compétences qu'au travers d'une définition de l'innovation technologique comme vecteur majeur des synergies entre tous les acteurs. Et nul doute que, dans un monde globalisé, cette démarche ne soit la démarche gagnante des territoires de demain.

# L'Ardèche accueille un Cent

Saint-Julien en Saint-Alban

POUR ALLER PLUS LOIN



## ■ Projet

L'Europe des nouvelles technologies peut prendre parfois des dimensions insolites : en concurrence avec de nombreux sites du Vieux Continent, le village ardéchois de Saint-Julien en Saint-Alban (1 195 habitants) a été retenu pour accueillir un des Cent (Centre européen de nouvelles technologies). Il s'agit de l'application d'un programme de recherches privé, initié par une société basée à Cork en Irlande. Le but est de créer un pôle d'activités autour des technologies de l'information et de la communication, dans un village d'architecture médiévale construit ex nihilo...

FRANCE

Communauté de communes  
Privas-Rhône et Vallées  
(Ardèche)



Riche de son cadre de vie et de ses traditions rurales et industrielles (aujourd'hui en difficulté), un pays de 16 communes (25 000 habitants) qui va trouver un second souffle grâce aux TIC.

Contact Vincent Le Bras  
Tél. : 04 75 64 93 25  
Courriel : vincent.le\_bras@privas-rhone-vallées.fr  
► [territoiresdemain-ardeche.com](http://territoiresdemain-ardeche.com)

**L'avenir de notre territoire, riche de ses traditions rurales et industrielles, passe inévitablement par les métiers des technologies de l'information et de la communication. L'engagement de notre communauté dans le projet du Cent répond à cette exigence d'anticipation."**



François Veyreinc, maire de Lyas, président de la communauté de communes Privas-Rhône et Vallées

## ■ Enjeux

L'objectif du Cent est de créer ex-nihilo, dans un environnement préservé, un village paysager d'architecture médiévale pour héberger des activités du XXI<sup>e</sup> siècle liées aux technologies de l'information et de la communication : un centre de recherche d'un genre nouveau, mêlant entreprises high-tech et logements pour les chercheurs, le personnel et leur famille, prêts à vivre dans un décor d'autrefois avec le confort (ultra)moderne d'aujourd'hui. Ce pôle d'activités sera organisé autour d'un central de services apportant un haut niveau de logistique, dans un univers quotidien sans voiture.

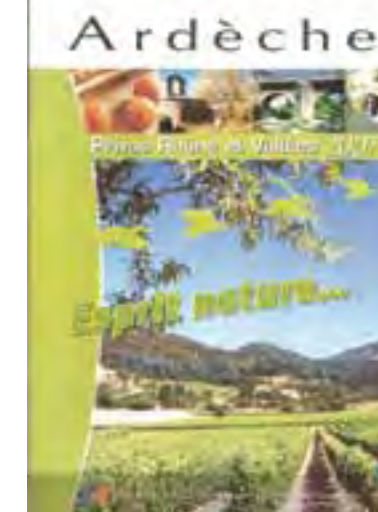
## ■ Mise en œuvre

Alternative aux difficultés du textile et de la vigne – secteurs économiques traditionnels du village ardéchois – le projet Cent prévoit, dès sa réalisation, d'installer 60 entreprises des TIC ainsi que des entreprises liées au tourisme et à la santé. Ce village traditionnel est le fruit d'un partenariat de développement public/privé, porté par la CCPRV (Communauté de communes Privas-Rhône et Vallées) et la société irlandaise Summitco Ltd., initiateur-concepteur du projet européen Cent. Un projet de 400 millions d'euros financés à 98 % par des fonds privés.

## ■ Bilan et perspectives

Le programme Cent devrait créer plusieurs centaines d'emplois sur la zone, dont des activités de tourisme et de santé, dès l'accueil dans le nouveau village de Saint-Julien en Saint-Alban des futurs résidents. Des coopérations sont d'ores et déjà prévues avec d'autres Cent européens. Le concept, envisagé pour l'ère de "l'après pétrole", prévoit de regrouper en territoire rural et dans des conditions exceptionnelles de qualité de vie les salariés des entreprises, les familles et tous ceux qui viendront séjourner sur place.

■ Les emplois et les richesses créés à Saint-Julien en Saint-Alban par les entreprises qui s'implanteront dans ce lieu préservé et de qualité exceptionnelle contribueront, dans une logique de mutualisation et de pluridisciplinarité, au développement de cette vallée d'Ardèche.



# Un Living Lab au secours de la désertification

Berlanga de Duero, Soria / Espagne

POUR ALLER PLUS LOIN



ESPAGNE

**Berlanga de Duero (Soria)**  
1 100 habitants



Berlanga de Duero (9 hameaux) s'étend au sud-ouest de la province de Soria, au sein de la communauté autonome de Castille et León, délimitant les provinces de Ségovie et Guadalajara.

Contact Álvaro López Molina  
Tél. : 975 343 011  
Courriel : [alcalde@berlangadeduero.es](mailto:alcalde@berlangadeduero.es)  
► [www.berlangadeduero.es](http://www.berlangadeduero.es)

## ■ Projet

En Espagne, "l'économie de la connaissance" plonge ses racines au cœur de la province de Soria, dans la région rurale de Berlanga de Duero. Un territoire au centre du pays, aux paysages typiques du plateau castillan et à la population clairsemée : 5 habitants au kilomètre carré, le taux le plus bas d'Espagne... et de la Communauté européenne (9 habitants au kilomètre carré en moyenne). Une situation qui prédestinait cette région à accueillir l'un des 70 "laboratoires vivants" conçus par la Commission européenne pour dynamiser le tissu économique. Un projet dont les acteurs principaux seront les habitants de la région eux-mêmes, avec l'aide des TIC, outils-vecteurs du développement durable.

Ici, les habitants sont les acteurs d'un projet où technologie et développement durable vont ensemble. Connaître nos besoins et dessiner les technologies pour y pallier, être acteurs à part entière de la résolution des problèmes du monde rural et utiliser les TIC comme élément dynamique et de développement, ce sont les axes de notre feuille de route.



Don Álvaro López Molina, maire de Berlanga de Duero (Soria)

## ■ Enjeux

Tous les thèmes nécessaires à la croissance de Berlanga de Duero sont parties prenantes du projet : tourisme, administration locale, culture et patrimoine, éducation, santé et aide sociale, sans oublier l'intégration et l'usage au quotidien des technologies de l'information et de la communication. La diminution de la fracture numérique, la dynamisation des réseaux sociaux et la participation directe de la communauté sont autant de ramifications du projet : l'essor de la "société de la connaissance" ouvre de nouvelles voies de développement.

## ■ Mise en œuvre

2008 est l'année de lancement du projet "Technologie et développement durable", autour des différents réseaux d'intervenants publics et privés (municipalité, députation de Soria, conseil de Castille et León, ministère de l'Environnement, de la Ruralité et de la Mer, Telefónica, Brother, Intel, Lenovo, Toshiba, etc.). Son financement est assuré par les administrations publiques et des entreprises privées, l'objectif étant d'accéder dès 2008 à des fonds européens pour créer des infrastructures fixes et atteindre l'autosuffisance.

## ■ Bilan et perspectives

Difficile d'évaluer encore les résultats, notamment en termes de création d'emploi. Concernant les activités proprement dites, le résultat le plus caractéristique est sans nul doute l'Atalaya Lan – l'édition 2007 a mis en avant la télémédecine et ses applications pour le monde rural. À moyen terme il est prévu d'étendre toutes les activités de Berlanga de Duero aux 49 autres communes de la communauté (soit 7 000 habitants). À long terme l'objectif reste la mise sur pied d'un modèle économique durable, exportable ailleurs en Europe, dont la source de financement serait la vente d'activités numériques.

■ Enclavée au sud de Soria, l'une des provinces les plus désertes d'Espagne, la communauté de communes de Duero rêvait d'un "destin numérique et européen". Un songe bientôt devenu réalité, grâce à la "magie de la Toile" et du haut débit pour tous, vecteur de la "société de la connaissance".



# Citilab, un territoire de la connaissance

Cornellà

POUR ALLER PLUS LOIN



## ■ Projet

“Living lab” dernier cri, le Citilab de Cornellà associe différents acteurs de la recherche et de l’innovation, entreprises et collectivités locales pour développer de nouveaux services. Aménagé dans une ancienne usine réhabilitée, il offre au public un auditorium de 300 places, des salles d’une capacité de 70 personnes, mais aussi des bureaux destinés aux entreprises de technologie locales. La structure souhaite également intégrer les groupes sociaux en marge de la révolution numérique, notamment les enfants, les seniors, pour qu’ils y découvrent Internet, conçoivent des pages Web et des blogs ou apprennent la programmation.

## ESPAGNE

### Commune de Cornellà (Catalogne)

130 000 habitants



4<sup>e</sup> ville de Catalogne à 8 kilomètres de Barcelone, dans une ancienne région industrielle en reconversion vers les services et l’habitat (800 000 habitants).

Contact Tél. : +34 93 551 06 60  
Courriel : citilabinfo@gmail.com  
► www.citilab.eu

La portée de cet équipement est locale mais en même temps métropolitaine. Au Citilab, nous voulons incorporer et impliquer des nouvelles complicités de la part des entreprises, de l’université, du monde de la recherche et de l’innovation.”



Antonio Balmon, maire de Cornellà de Llobregat

## ■ Enjeux

Avec son Citilab, Cornellà contribue au développement de nouveaux “living labs” afin d’assurer la diffusion du numérique et des TIC. Cet équipement de Cornellà offre aux jeunes entreprises de technologie un lieu propice au développement de leurs projets avec de petits bureaux, un réseau et une infrastructure remarquables (auditorium, salles de travail tout équipées). Mais il favorise aussi, pour les plus jeunes et les personnes en voie d’insertion, la plongée dans l’ère numérique. Parce qu’une population mieux préparée aux opportunités des TIC sera plus compétente et responsable demain.

## ■ Mise en œuvre

Ouvert en 2007 sur 5 000 m<sup>2</sup> d’une ancienne usine réhabilitée, le Citilab est né d’un partenariat entre la municipalité de Cornellà, la région autonome de Catalogne et le ministère de l’Industrie. Devenu une fondation selon la loi catalane, le Citilab est le fruit de collaborations entre personnes publiques et privées, telles que le World Trade Center Almeda Park, l’Université polytechnique de Catalogne et la société Siemens. Outre un investissement de 3 millions d’euros, le budget de la structure est évalué à 1 million d’euros par an.

## ■ Bilan et perspectives

Dans un premier temps, il a été difficile d’attirer tous les publics. Mais très vite, par effet “boule de neige”, les personnes ayant tenté l’expérience sont devenues elles-mêmes prescriptrices. Le Citilab a également mis en place un système de bourses performant pour offrir ses formations payantes au plus grand nombre, y compris en ligne. L’installation du Citilab à Cornellà, plutôt que chez sa puissante voisine Barcelone, suscite la curiosité d’autres villes, de toutes tailles, intéressées par cette expérience et souhaitant créer leur propre Citilab.

■ Une initiation ludique aux TIC favorise le sentiment d’appartenance à la communauté et l’apparition d’un nouveau type de citoyen, le citilaber cornellanensis, disciple et propagateur des TIC. Avec son Citilab, Cornellà veut réussir son entrée dans l’ère numérique.



## TABLE RONDE

# Des usages innovants en renfort des territoires

Les nouvelles technologies transforment les territoires. Nouveaux modes de vie, nouvelles implantations, nouveaux services effacent les frontières. Les collectivités territoriales exploitent les ressources des nouvelles technologies pour remodeler les paysages, réinvestir les économies et renforcer leurs potentialités.

#### Les participants :

**Florence Durand-Tornare** : fondatrice et déléguée de l'association Villes Internet, [www.villes-internet.net](http://www.villes-internet.net).

**Olivier Julienne** : secrétaire général de la Mission Ecoter, chef d'entreprise et premier adjoint de Donzères (Drôme).

**Yves Krattinger** : président du conseil général de la Haute-Saône, président de la commission "Aménagement du territoire, Transports et TIC" de l'Assemblée des départements de France (ADF), sénateur.

**Bruno Retailleau** : premier vice-président du conseil général de Vendée, sénateur.

**Philippe Subra** : universitaire à Paris-VIII / Institut français de géopolitique, membre du comité de rédaction de la revue Hérodote.

**Frank Thomas** : sociologue spécialiste des technologies de l'information et de la communication et de leurs usages.

#### Les animateurs du débat :

**Patrice Carré** : responsable Relations Institutionnelles / France Télécom Orange.

**Michel Léon** : responsable éditorial / Scripto Sensu.



La notion de fracture numérique a-t-elle encore un sens en France ?

**Bruno Retailleau** : Cette fracture a aujourd'hui deux dimensions, sociale et territoriale. S'agissant de la première, la France n'a pas un taux d'équipement des ménages en ordinateur satisfaisant (60 % environ contre 80 % au Danemark ou en Suède). On aura beau développer des réseaux et des contenus, si les Français ne sont pas reliés à un ordinateur, ils ne pourront pas profiter des nouveaux usages et des nouveaux services. Quant à la dimension territoriale, il faut compter avec notre spécificité rurale (plus de 30 % du territoire, contre moins de 25 % en Allemagne par exemple). Cela dit, si 98 % du territoire français est couvert en haut débit grâce aux efforts des opérateurs et des collectivités, on ne peut pas se satisfaire des 550 000 foyers non couverts. Selon moi, le concept de couverture territoriale universelle mérite que l'on y réfléchisse ! En encourageant l'accès de tous à la concurrence. En France, le retard de croissance par rapport à d'autres pays est vraisemblablement imputable, pour partie au moins (0,5 à 1 point), au retard d'investissement dans les nouvelles technologies.

**Yves Krattinger** : La fracture numérique demeure une réalité, territoriale d'abord : de nombreux territoires ruraux, peu rentables, même lorsqu'ils trouvent des solutions adaptées (Wifi, satellite, NRA ZO...), accusent un écart technologique croissant avec les zones urbaines qui déploient déjà de la fibre optique jusqu'à l'abonné. En outre, de fortes inégalités en matière de qualité/prix du service rendu subsistent puisque, selon l'infrastructure en place, pour un même tarif d'abonnement, le débit disponible est très variable et l'accès à certains services, comme la téléphonie et la télévision numérique, n'est pas possible. Enfin, l'aspect social de la fracture numérique est trop souvent négligé. Les chiffres sont pourtant saisissants : quand le taux d'équipement Internet est de 83 % chez les cadres supérieurs, il est seulement de 38 % chez les ouvriers et de 22 % chez les personnes disposant d'un revenu mensuel inférieur à 900 €.

**Olivier Julienne** : J'ai peur que cette fracture s'installe dans la durée. D'une part, parce qu'elle traduit le passage d'une industrie matérielle à une industrie immatérielle et dont certaines entreprises sont d'ores et déjà exclues.



“Participer à l'appropriation sociale des technologies de l'information et de la communication est un rôle fondamental que doivent tenir les services publics.”

FLORENCE DURAND-TORNARE

D'autre part, parce que certains citoyens savent utiliser ces infrastructures et d'autres non. Enfin, parce que certaines collectivités ne sont pas prêtes à ce changement dans leur gouvernance. La fracture numérique ne sera pas effacée en se focalisant uniquement sur les usages. Il faut aller au-delà. Il faut porter l'effort sur les services et les usages.

**Florence Durand-Tornare** : Cette fracture est cognitive et culturelle plus que technologique. La méfiance vis-à-vis de l'informatique, ajoutée à une relation souvent difficile à l'écrit, pénalise de nombreux usagers potentiels. Un Internet multimédia donnant une meilleure place aux images, dessins, graphiques et sons sera plus équitable. On peut donc parler de “zones blanches sociales” où le déficit d'usage d'Internet rejoint souvent le manque d'équipement. La question de l'enclavement numérique des quartiers se pose autant que celle des villages. De plus, de nombreux foyers équipés, toutes classes sociales confondues, ont une mono-utilisation (courriel, recherche documentaire, jeu...) et ne s'ouvrent pas à d'autres usages liés à la vie quotidienne. Cela explique en partie le peu de succès des services administratifs en ligne. De ce point de vue, les collectivités locales, premiers interlocuteurs légitimes de ces populations, ont un devoir de sensibilisation, voire de formation, qu'elles tentent de remplir avec des politiques d'accès public, notamment dans les écoles. Participer à l'appropriation sociale des technologies de l'information et de la communication (TIC) est un rôle fondamental que doivent tenir les services publics. Pour éviter que seule une élite culturelle ne bénéficie de cette opportunité d'accès aux droits, aux savoirs, de lien social et de partage que sont les réseaux numériques.

**Philippe Subra** : Cette fracture me semble effectivement plus sociale et culturelle que géographique. Quand elle est géographique, elle concerne des zones de population en voie de marginalisation, autant en Seine-Saint-Denis

qu'en Lozère. On évoquera des ghettos de non-technologies ou de mal-technologies, zones de résistance dans lesquelles — facteur aggravant de marginalisation — les technologies ne pénètrent pas.

**Olivier Julienne** : Le fossé se creuse entre les collectivités (départements et régions) qui se battent déjà sur les usages, en privilégiant l'économie locale, et les autres qui se consacrent encore aux infrastructures sans anticiper sur la suite...

D'après vous, quels sont les exemples les plus significatifs d'usages des technologies de l'information au service de l'aménagement, de l'attractivité et de la compétitivité des territoires ?

**Yves Krattinger** : Les collectivités ont saisi toute l'importance de créer le cadre nécessaire au développement des activités numériques. Elles tentent, depuis plusieurs années, de placer les TIC au cœur de leurs processus de gestion interne et d'échange avec les administrés. Dans les départements, de nombreux investissements numériques ont été réalisés dans les domaines de la gestion de l'aide sociale, du développement et de l'entretien des routes et des infrastructures, de l'éducation ou encore de l'administration électronique. Toutefois la course au déploiement de réseaux et d'infrastructures s'est souvent faite au détriment du développement des usages et de l'appropriation des outils TIC. Le défi des collectivités consiste aujourd'hui à rééquilibrer leurs investissements pour passer d'une logique d'aménagement numérique à une logique de développement numérique en déployant des infrastructures actives et des services interactifs entre administrations et citoyens.



“Les TIC servent, dans un rapport affectif au territoire qui subit le déclin ou l'abandon, de contre-symbole et contribuent à une reconversion d'image pour mieux le « vendre ».”

PHILIPPE SUBRA



“Le fossé se creuse entre les collectivités (départements, régions) qui se battent déjà sur les usages, en privilégiant l'économie locale, et les autres qui se consacrent encore aux infrastructures sans anticiper sur la suite...”

OLIVIER JULIENNE

**Bruno Retailleau** : Un territoire sans accès sera très vite un territoire déclassé. Aujourd'hui, sans le TGV et le numérique, la perte d'attractivité menace. En Vendée, département touristique qui accueille plus de cinq millions de touristes et qui a créé le plus d'emplois privés depuis dix ans, nous nous préoccupons déjà de nomadisme en ouvrant des hotspots et en fournissant l'accès à Internet à partir d'un portail gratuit avec des informations locales.

**Florence Durand-Tornare** : Une ville Internet rend son territoire plus attractif par des services en ligne (plus de 300 au niveau national et des centaines au niveau local) qui associent les commerçants, les entreprises, les associations, au service de tous les publics à chaque moment de la vie, des chercheurs d'emploi aux nouveaux habitants. Les villes moyennes sont souvent pionnières en la matière grâce à leur organisation interne et à leur maîtrise de la politique du changement. Du point de vue de l'attractivité, elles mettent les acteurs du dynamisme local en réseau pour offrir de meilleurs services. Préfecture, département, Caisse d'allocations familiales, ANPE..., l'origine des services importe moins que le service lui-même. Malheureusement, l'existence de ces services est trop souvent méconnue : qui sait que, depuis près de cinq ans, il est possible d'imprimer le certificat de non-gage de sa voiture depuis son salon, ou de demander une subvention pour son association depuis son bureau ? Ces associations, plus de 800 000 en France, souvent très utilisatrices d'Internet et qui mériteraient qu'on les implique plus en soutenant des milliers d'initiatives locales indispensables pour la cohésion du territoire, portent aussi l'attractivité du territoire et animent leurs réseaux avec Internet. Il faut aussi compter sur les nouvelles technologies pour valoriser le patrimoine et l'identité locale par la reconnaissance et l'appartenance. Mémoire vivante en ligne, wiki territoriaux sont autant de gisements patrimoniaux qui sont emblèmes des identités locales.



**Olivier Julienne** : De nombreux élus et autant de cadres territoriaux, étrangers à ces enjeux et marginalisés, sont en décalage vis-à-vis de cette modernité et ne sont pas en mesure d'anticiper sur les usages. Inutile d'offrir des services, si le fonctionnement en interne n'a pas été adapté et modernisé, si les agents de la collectivité ne les ont pas complètement adoptés !

**Philippe Subra** : L'accès aux TIC est une condition nécessaire au développement, mais elle n'est pas suffisante. Un peu comme pour le TGV : disposer d'une gare et d'un arrêt ne suffit pas. L'investissement dans l'accès aux TIC n'est valorisé qu'à la faveur d'une politique globale de développement multipartenarial et multifacette.

Cela dit, pour une partie du territoire, notamment les moyennes et petites villes, la problématique à résoudre concerne plutôt le démenagement que l'aménagement du territoire. Là, il n'est pas superflu de parler de "stress" territorial, par rapport aux fermetures de sites, aux restructurations d'implantations militaires ou hospitalières. De ce point de vue, les TIC servent, dans un rapport affectif au territoire qui subit le déclin ou l'abandon, de contre-symbole et contribuent à une reconversion d'image pour mieux le "vendre". Le Valenciennois, et l'amélioration de son marché de l'emploi, en est un exemple, avec des éléments forts de modernité, tandis qu'une autre partie de sa population continue de plus en plus à s'enfoncer.

**Dans cette société qui change, comment les technologies de l'information et de la communication peuvent-elles être associées au jeu démocratique ?**

**Florence Durand-Tornare** : Aujourd'hui, nous avons la capacité de mettre en œuvre une démocratie différente où les plus éloignés de la décision politique et du service d'intérêt général peuvent intervenir. L'outil seul ne fait rien, c'est la volonté politique et les individus qui décident ! Prendre des décisions lors d'un conseil municipal effectivement public grâce à sa diffusion sur le site de la ville, mettre un dispositif de consultation des habitants sur les projets de rénovation urbaine ou d'environnement. Une vraie concertation, difficile avec les médias classiques, est désormais possible. On peut enfin remplir les obligations légales grâce à ces outils !



“À Cologne, presque 5 000 propositions d'augmentation ou de réduction du budget municipal ont été reçues et consultées ... 460 000 fois sur une plateforme numérique de débat au sujet du budget municipal.”

FRANK THOMAS

Les instances participatives comme les conseils de quartier ou les assises de ville, peuvent s'ouvrir à tous ceux qui ne peuvent pas se déplacer et durer tout au long d'un projet, pour animer un agenda 21 ou contribuer à l'évolution d'un plan transports.

**Philippe Subra** : Chaque personne a désormais accès aux éléments du débat d'une enquête publique, au contenu d'un projet (du dossier du maître d'ouvrage au compte-rendu de réunions). En matière de concertation territoriale, le nerf de la guerre c'est l'information.

**Frank Thomas** : Pour vous donner un exemple d'une concertation réussie : à Cologne, métropole allemande d'un million d'habitants, dans le cadre d'une politique de rigueur la ville a ouvert pendant un mois une plateforme numérique de débat au sujet du budget municipal des espaces verts, de la voirie et des sports, attirant plus de 100 000 visiteurs. Avec 10 000 inscrits, presque 5 000 propositions d'augmentation ou de réduction du budget municipal ont été reçues et consultées... 460 000 fois ! Par la suite, les propositions les plus demandées ont été intégrées dans un budget rectificatif par un vote du conseil municipal.

**Olivier Julienne** : Petites, moyennes et grandes villes n'ont pas les mêmes moyens pour analyser de tels résultats. Dans une petite commune, l'e-démocratie est très contraignante parce que l'écrit reste et qu'il faut savoir maîtriser et analyser des milliers de courriels.

**Bruno Retailleau** : Il faut laisser s'épanouir l'e-démocratie, en se méfiant : elle ne peut remplir tout l'espace démocratique. Ce sont toujours les mêmes cercles qui réagissent. Je doute que cette illusion de proximité, produite par l'outil, puisse remplacer l'échange et la présence humaine, notamment en milieu rural !

**Yves Krattinger** : Sans se substituer aux démarches "traditionnelles" accomplies par les élus et les citoyens sur le terrain, les TIC constituent un outil encore sous-exploité. Informés, parfois même consultés via les messageries ou les forums, les citoyens se sentent davantage impliqués dans la vie de la collectivité. Pour les décideurs publics, il s'agit là d'un moyen dynamique de sensibiliser la population, de communiquer, de rendre compte de leur action et de leurs choix.

**Florence Durand-Tornare** : Le tout Internet pour la démocratie locale serait une catastrophe. Il faut permettre le "distanciel" mais le "présentiel" reste structurant. Les échanges numériques, comme relais de réunions et de concertations publiques, doivent compléter et enrichir les instances de débats participatifs. L'exemple du débat environnemental de Bonneuil-sur-Marne est précieux : des réunions de comités ont été assistées par ordinateur et relayées en direct sur le site municipal pour inciter à d'autres contributions. Du coup, la réflexion peut se poursuivre à domicile et s'élargir aux voisins. Le recours à des outils d'analyse sémantique aidera le décideur à comprendre les préoccupations communes mais aussi à découvrir les signaux faibles qui feront les évolutions sociales de demain.

**Quels développements faut-il retenir de ces nouveaux usages dans les domaines de la santé avec l'hospitalisation à domicile, de l'enseignement ou du développement durable ?**

**Bruno Retailleau** : En Vendée, nous croyons beaucoup à notre expérience de collège numérique : elle nous apprend à ne jamais systématiser une solution qui ne



“Il faut laisser s'épanouir l'e-démocratie, en se méfiant : elle ne peut remplir tout l'espace démocratique. Je doute que cette illusion de proximité puisse remplacer l'échange et la présence humaine, notamment en milieu rural.”

BRUNO RETAILLEAU



“Le défi des collectivités consiste à rééquilibrer leurs investissements pour passer d'une logique d'aménagement numérique à une logique de développement numérique.”

YVES KRATTINGER

peut être la même à Mortagne et à Luçon ! À laisser aussi la place à l'appropriation par les équipes et à faire avec les gens ! De même, nous croyons depuis longtemps au recours à ces technologies dans le vieillissement à domicile, rendu possible par une offre forte de soins à domicile ; vieillir à domicile coûte beaucoup moins cher à la collectivité. Plutôt que la maison de retraite, nous préconisons la retraite à la maison.

**Florence Durand-Tornare** : Dans le domaine de la santé se développent d'excellents outils en matière de prévention, d'identification des épidémies et des maladies avec la mise en place de réseaux de veille. Pour les écoles se pose une grave question d'équité dans l'Éducation nationale ! Pourquoi dans telle école une dynamique forte et une appropriation des usages, et pas même un accès à Internet ou de formation des maîtres dans l'école d'à côté !

Même approche positive en matière de développement durable où les TIC sont d'authentiques sentinelles, exceptionnels outils d'alerte, de mesure, de calcul, de prévention et d'information.

**Yves Krattinger** : Le lien TIC/développement durable ne va pas de soi. Bien sûr, les TIC permettent de sensibiliser la population, de capitaliser des expériences novatrices, de réduire la consommation de papier et de limiter certains déplacements. Mais elles ont aussi favorisé la dispersion géographique des chaînes de production, accru la fréquence des déplacements de personnes et de marchandises et accéléré l'obsolescence de produits difficiles à recycler. Les TIC doivent aujourd'hui contribuer au développement durable à travers une démarche plus consciente et plus volontariste.

## Glossaire

### ADSL (ASYMETRIC DIGITAL SUBSCRIBER LINE)

► Technologie de transmission de données à haut débit sur un câble en cuivre du réseau téléphonique (accès à Internet, etc.).

### CARTE SIM (SUBSCRIBER IDENTITY MODULE)

► Carte à puce d'un terminal (téléphone mobile ou ordinateur) contenant des données relatives à un abonné au réseau mobile (abonnement, services).

### CARTE 3G PCMCIA

► Périphérique au format carte de crédit doté d'un connecteur 68 broches, qui augmente la mémoire de l'ordinateur (cartes de type I), le connecte à un réseau (cartes de type II, par exemple, Business Everywhere d'Orange) ou à un disque dur (cartes de type III).

### COLUMBA BY ORANGE

► Service d'accompagnement et de prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés en situation de désorientation, développé par Orange en partenariat avec Medical Mobile, qui intègre dans un bracelet un double système de localisation (GPS et réseau mobile) avec déclenchement automatique d'une alerte en cas de sortie de zone autorisée.

### CPL (COURANTS PORTEURS EN LIGNE)

► Technologie de transmission d'informations à bas débit ou haut débit sur les lignes électriques en utilisant des techniques de modulation avancées.

### CYBERCENTRE

► Désigne un espace multimédia, un webcentre, etc.

### ENT (ESPACES NUMÉRIQUES DE TRAVAIL)

► Sites "web portail" d'accès, via un point d'entrée unique et sécurisé, à un bouquet de services numériques (dans des écoles, des lycées).

### EXTRANET

► Réseau utilisant le protocole Internet pour des utilisateurs externes (fournisseurs ou clients, par exemple) d'accès à certaines informations internes d'une entreprise ou d'une collectivité locale.

### FLASHCODE

► Code-barres intelligent d'accès aux informations (tourisme) ou à des contenus multimédias depuis un téléphone mobile.

### FIBRE OPTIQUE

► Support composé de fils de silice de diamètre inférieur à celui d'un cheveu et acheminant les données numériques sous forme d'impulsions lumineuses.

### GSM (GLOBAL SYSTEM FOR MOBILE COMMUNICATION)

► Norme européenne pour réseau de téléphonie mobile de 2<sup>e</sup> génération dans les bandes de fréquences 900 -1 800 MHz.

### GPRS (GENERAL PACKET RADIO SERVICE)

► Génération intermédiaire de mobiles entre GSM et UMTS de 3<sup>e</sup> génération.

### INTRANET

► Réseau interne fonctionnant sur les standards Internet, dont l'information n'est à disposition que d'un nombre restreint de personnes (intranet d'entreprises, de collectivités).

### HSDPA (HIGH SPEED DOWNLINK PACKAGE ACCESS)

► Évolution de la norme de téléphonie mobile de 3<sup>e</sup> génération (3G) UMTS, aussi appelée 3,5G ou 3G+, aux performances dix fois supérieures et qui supporte des hauts débits en mode paquet dans le sens descendant.

### HOTSPOT

► Lieu public donnant accès à un réseau sans fil et à Internet.

### IP OU ADRESSE IP (INTERNET PROTOCOL)

► Protocole de base utilisé sur Internet pour la transmission des données.

### MACHINE TO MACHINE

► Échanges d'informations entre système central de contrôle (serveur) et tout type d'équipements pour gestion de flotte de véhicules, télérelève de compteurs, télé-métrie, télésurveillance.

### NRA

► Nœud de raccordement abonnés ou central téléphonique.

### NRA ZO

► Sous-répartiteur qui relie les abonnés en zone d'ombre (ZO) au NRA central autorisant un meilleur signal et donc une connexion haut débit.

### OPEN SOURCE

► Logiciel dont le code source est mis à la disposition de tous.

### PDA (PERSONAL DIGITAL ASSISTANT)

► Assistant personnel, ordinateur de poche, ou appareil numérique portable.

### PODCASTING OU BALADODIFFUSION

► Moyen de diffusion de fichiers audio, vidéo (ou autres) sur Internet.

### POINT-VISIO-PUBLIC

► Service de mise en relation développé par Orange qui reproduit depuis une borne installée dans un lieu public les conditions d'un entretien en face à face, avec intégration d'outils de communication (visioconférence, écran tactile, téléphone, imprimante et scanner).

### PORTAIL

► En informatique, et plus particulièrement sur Internet, type de sites ouvrant sur d'autres sites Internet.

### RTC (RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE COMMUTÉ)

► Réseau de transport de la voix le plus utilisé, constitué de terminaux, de lignes de circuit (double paire de cuivre) et de commutateurs.

### RSS (REALLY SIMPLE SYNDICATION)

► Flux de contenus gratuits en provenance de sites Internet qui incluent titres d'articles, résumés et liens vers les articles intégraux à consulter en ligne.

### SDSL (SYMETRIC DIGITAL SUSCRIBER LINE)

► Technologie DSL symétrique pour obtenir des hauts débits de 2,3 Mbits/s maximum dans les deux sens de communication avec une distance entre abonné et central de 5 kilomètres maximum.

### SSL (SECURE SOCKETS LAYERS OU COUCHES DE SOCKETS SÉCURISÉES)

► Système d'échange d'informations entre deux ordinateurs de façon sûre.

### TIC (OU NTIC)

► Abréviation de Technologies de l'information et de la communication.

### TOIP (TELEPHONY OVER IP)

► Technique de téléphonie intégrée au système informatique et gérée en protocole IP sur le même réseau (LAN). Le poste téléphonique se définit par une adresse IP comme un PC et les appels téléphoniques ne passent plus par le RTC.

### VOIP (VOICE OVER IP POUR VOIX SUR IP)

► Technique de transport de la voix sur un réseau IP. À la différence de la ToIP, les appels entre sites d'une même entreprise sont acheminés via le réseau privé d'entreprise (= WAN réseau de données sur protocole IP).

### WAP (WIRELESS ACCESS PROTOCOL)

► Protocole d'accès à Internet à partir de téléphones mobiles et via les assistants personnels PDA.

### WEB 2.0

► Nouvel usage d'Internet qui permet aux internautes de relayer eux-mêmes ou d'adapter à leurs besoins les contenus du Web, où chacun est tout à la fois émetteur, transmetteur et récepteur d'informations.

### WEBMASTER (WEBMESTRE)

► Personne chargée de veiller au suivi d'un site Web et à sa mise à jour.

### WIFI (WIRELESS FIDELITY)

► Protocole pour constituer un réseau Ethernet sans fil (WLAN) de 11 à 54 Mbit/s, d'une dizaine de mètres à quelques kilomètres.

### WIMAX

► Norme d'émission et de réception de données dans les bandes de fréquences de 2 à 11 GHz, utilisée comme solution alternative à l'ADSL (attribution des licences Wimax par l'ARCEP, région par région, en juillet 2006).

### WLAN (WIRELESS LOCAL AREA NETWORK)

► Réseau local n'utilisant pas de câbles pour la communication (par voie hertzienne par exemple).

### WIFI MESH

► Réseau Wifi dont tous les relais sont connectés de proche en proche, sans hiérarchie centrale, formant ainsi une structure en forme de filet (Mesh, maille ou filet en anglais).



■ LYON

**Denis Roussillat**  
DIRECTEUR RÉGIONAL  
Tél. : 04 78 63 90 00

**Patrick Bouzik**  
DRCL AIN 01, LOIRE 42  
Tél. : 04 78 63 00 56  
patrick.bouzik@orange-ftgroup.com  
141, cours Gambetta  
69424 Lyon Cedex 03

■ MARSEILLE

**François Barou**  
DIRECTEUR RÉGIONAL  
Tél. : 08 10 13 13 00

**Patrick Berno**  
DRCL BOUCHES-DU-RHÔNE 13  
Tél. : 04 96 13 72 92  
patrick.berno@orange-ftgroup.com  
19, rue Colbert – BP 2077  
13203 Marseille Cedex 01

■ MARTINIQUE

**Rodrigue Roch**  
DIRECTEUR RÉGIONAL  
Tél. : 05 96 38 50 01  
rodrigue.roch@orange-ftgroup.com  
Direction Régionale Martinique  
BP 626 – Pointe des Grives  
97261 Fort-de-France

■ MIDI-PYRÉNÉES

**Mireille Garcia**  
DIRECTRICE RÉGIONALE  
Tél. : 05 62 15 86 50

**Stéphane Becquet**  
DRCL GERS 32, HAUTES-PYRÉNÉES 65, TARN 81  
Tél. : 05 62 15 87 58  
stephane.becquet@orange-ftgroup.com

**Sophie Sabathier**  
DRCL ARIÈGE 09, AVEYRON 12, LOT 46  
Tél. : 05 62 15 87 03  
sophie.sabathier@orange-ftgroup.com

**Annie Algranti**  
DRCL TARN-ET-GARONNE 82, HAUTE GARONNE 31  
Tél. : 05 62 15 87 04  
annie.algranti@orange-ftgroup.com  
BP 35121  
31512 Toulouse Cedex 5

■ NORD PAS-DE-CALAIS

**Laurent Vitoux**  
DIRECTEUR RÉGIONAL  
Tél. : 03 20 91 54 38

**Patrice Lépine**  
DRCL HAINAUT, ARTOIS  
Tél. : 03 28 37 58 57  
patrice.lepine@orange-ftgroup.com

**Philippe Beaujard**  
DRCL FLANDRES, CÔTE D'OPALE  
Tél. : 03 21 33 16 30  
philippe.beaujard@orange-ftgroup.com

**Pascal Demouilliez**  
DRCL LILLE MÉTROPOLE, BASSIN MINIER  
Tél. : 03 20 91 54 71  
pascal.demouilliez@orange-ftgroup.com  
2, rue Trémière – BP 60229  
59654 Villeneuve-d'Ascq Cedex

■ PARIS

**Jean-Pierre Dicostanzo**  
directeur régional  
Tél. : 01 55 56 28 92

**Patricia Lecocq**  
DRCL PARIS 75  
Tél. : 01 55 56 29 22  
patricia.lecocq@orange-ftgroup.com  
11 rue d'Anjou – BP 445  
75336 Paris Cedex 8

■ PAYS DE LA LOIRE

**Nicolas Deschamps**  
DIRECTEUR RÉGIONAL  
Tél. : 02 40 44 87 00

**Dominique Aubrit**  
DRCL LOIRE-ATLANTIQUE 44, VENDÉE 85  
Tél. : 02 40 44 87 02  
dominique.aubrit@orange-ftgroup.com

**Laurence Le Bott**  
DRCL MAINE-ET-LOIRE 49  
Tél. : 02 41 60 62 15  
laurence.lebott@orange-ftgroup.com

**Alain Gautier**  
DRCL MAYENNE 53, SARTHE 72  
Tél. : 02 41 60 62 24  
alain.gautier@orange-ftgroup.com  
101 rue de la Gaudinière – BP 80211  
44302 Nantes Cedex 01

■ PICARDIE

**Didier Caulier**  
DIRECTEUR RÉGIONAL  
Tél. : 03 22 49 22 19

**Gil Gréhan**  
DRCL AISNE 02, SOMME 80 / EST  
Tél. : 03 22 49 22 74  
gil.grehan@orange-ftgroup.com

**Francisco Bernabé**  
drcl oise 60, somme 80 / ouest  
Tél. : 03 22 49 25 24  
francisco.bernabe@orange-ftgroup.com  
Bâtiment Jules Verne 20 avenue Paul Claudel – 80050 Amiens Cedex 1

■ PROVENCE CÔTE D'AZUR

**Laurent Londeix**  
DIRECTEUR RÉGIONAL  
Tél. : 04 92 94 53 01

**Franck Lavagna**  
DRCL ALPES-MARITIMES 06  
Tél. : 04 92 94 53 16  
franck.lavagna@orange-ftgroup.com

**Jean-Michel Scotto**  
DRCL VAR 83  
Tél. : 04 94 18 15 24  
jmichel.scotto@orange-ftgroup.com  
19 rue Colbert – BP 2077  
13203 Marseille Cedex 03

■ RHÔNE ET DURANCE

**Pascale Nicolas**  
DIRECTRICE RÉGIONALE  
Tél. : 04 96 13 72 21

**Vincent Fernandez**  
DRCL ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE 04, HAUTES-ALPES 05  
Tél. : 04 92 44 40 28  
vincent.fernandez@orange-ftgroup.com

**Bernard Deleuze**  
DRCL ARDÈCHE 07, DRÔME 26  
Tél. : 04 75 75 30 47  
bernard.deleuze@orange-ftgroup.com

**Jean-Yves Clech**  
DRCL VAUCLUSE 84  
Tél. : 04 90 13 71 28  
jeanyves.clech@orange-ftgroup.com  
19 rue Colbert – BP 2077  
13203 Marseille Cedex 03

Index thématique

■ **ALERTE** : p. 80, p. 82, p. 144, p. 148, p. 230, p. 158, p. 162

■ **CARTES DE SERVICES** : p. 110, p. 138, p. 154, p. 160, p. 222

■ **FONCTIONNEMENT INTERNE** : p. 54, p. 56, p. 58, p. 60, p. 64, p. 68, p.70, p. 72, p. 74, p. 84, p. 92, p. 96, p. 222, p. 224

■ **COMMERCE** : p. 38, p.46, p. 66

■ **COUVERTURE HAUT DÉBIT** : p. 26, p. 50, p. 98, p. 112, p. 118, p. 122, p. 124, p. 128, p. 140, p. 150, p. 174, p. 188

■ **ÉCONOMIE** : p. 34, p. 36, p. 42, p. 44, p. 50, p. 246, p. 248

■ **ÉCOLE** : p. 40, p. 186, p. 218, p. 220, p. 222, p. 224, p. 226, p. 230, p. 232, p. 236, p. 238

■ **E-DÉMOCRATIE** : p. 106, p. 136, p. 164, p. 168, p. 170, p. 182, p. 210, p. 212, p. 216

■ **EMPLOI** : p. 28, p. 34, p. 48, p. 116, p. 140, p. 210

■ **ENFANCE** : p. 40, p. 110, p. 138, p. 154, p. 164, p. 194, p. 222, p. 224, p. 226

■ **EXCLUSION** : p. 166, p. 210

■ **LANGUES ÉTRANGÈRES** : p. 218, p. 220, p. 234

■ **MÉDECINE** : p. 78, p. 80, p. 86, p. 88, p. 90, p. 92, p. 94, p. 96, p.100

■ **PERSONNES ÂGÉES** : p. 78, p. 84, p. 88, p. 90, p. 94, p. 98, p.100

■ **PERSONNES HANDICAPÉES** : p. 134, p. 192

■ **PROMOTION DU TERRITOIRE** : p. 24, p. 26, p.32, p. 50, p. 104, p. 108, p. 112, p. 164, p. 172, p. 178, p. 180, p. 182, p. 190, p. 194, p. 204, p. 212, p. 246, p. 248

■ **POINT D'ACCUEIL OU PVP**: p. 116, p. 120, p. 124, p.130, p. 140, p. 156, p. 226

■ **SIG, URBANISME ET GÉOLOCALISATION** : p. 44, p.62, p. 82, p. 86, p. 126, p.132, p. 142, p. 170, p. 172,

■ **STATIONNEMENT** : p. 38, p. 66

■ **TÉLÉPHONIE SUR IP** : p. 54, p. 56, p. 58, p. 112

■ **TRANSPORTS** : p. 36, p. 40, p. 66, p. 114

■ **TV MUNICIPALE** : p. 104, p. 108

■ **VIDÉOTRANQUILLITÉ** : p. 64, p. 86, p.146, p. 152

## Index des noms cités

- ANTOSIEWICZ MACIEJ**, directeur du département de géodésie et de cartographie de l'office de voïvodie Malopolska (Pologne), p. 172.
- AOUNESTE MAGALIE**, accueil du public au CCAS, Le Port, p. 160.
- ARTUSO MAX**, adjoint au maire de Cannes, p. 132.
- ASSCHER LODEWIJK**, adjoint au maire d'Amsterdam (Pays-Bas), p. 44.
- AUDIC PHILIPPE**, président du centre de communication de l'Ouest, p. 32.
- BALKANY ISABELLE**, première adjointe au maire de Vallois, p. 232.
- BALLIGAND JEAN-PIERRE**, maire de Vervins, député de l'Aisne, p. 224.
- BANFI CHRISTIAN**, président du Pays de Langres, p. 180.
- BARDET RENÉ**, maire de Cusset, vice-président de la communauté d'agglomération de Vichy Val d'Allier, p. 24.
- BARRAUD VINCENT**, maire d'Étaules, vice-président délégué de l'agglomération Royan Atlantique, p. 194.
- BÉGORRE HENRI**, maire de Maxéville, p. 192.
- BELLOUBET NICOLE**, première adjointe au maire de Toulouse, p. 184.
- BERNARDIN JEAN-FRANÇOIS**, président de la CCI de Versailles Val-d'Oise/Yvelines, p. 26.
- BERTAUT ALAIN**, responsable de l'informatique à la mairie de Saint-Junien p. 156.
- BIED CHARRETTON ÉTIENNE**, président de la communauté de communes des Montagnes du Haut-Forez, p. 116.
- BLAVIGNAT PATRICK**, adjoint au maire d'Aubazine, p. 226.
- BOURQUIN CHRISTIAN**, président du conseil général des Pyrénées-Orientales, p. 118.
- BRETIN CÉCILE**, psychomotricienne, habitante de Chambly, p. 154.
- BUS ALAIN**, directeur général adjoint des services de Cagnes, p. 160.
- CANY DOMINIQUE**, adjointe au maire de Lorient, p. 132.
- CARO JEAN-LUC**, directeur général des services du Port (La Réunion), p. 160.
- CASTELLANOS JAVIER**, Salamanque (Espagne), p. 240.
- CAVAILLÉ AIMÉ**, adjoint au maire d'Alès, p. 210.
- CAZIER LAURENT**, directeur de l'informatique et des systèmes de communication du conseil général de la Creuse, p. 98.
- CHAINTRON RÉMI**, maire de Louhans-Châteaurenaud, vice-président du conseil général de Saône-et-Loire, p. 82.
- CHALUVIN MIRELLA**, conseillère municipale de Beau Bassin Rose Hill (Île Maurice), p. 174.
- COUTEAU JEAN-YVES**, premier adjoint au maire de Saint-Cyr-sur-Loire, p. 104.
- D'AMICO PIETRO**, directeur des affaires générales de Monopoli (Italie), p. 170.
- DARMIAN JEAN-MARIE**, maire de Créon, conseiller général de Gironde, p. 108.
- DAVID ALAIN**, maire de Cenon, p. 220.
- DE BETHUNE JEAN**, conseiller municipal de Kortrijk (Belgique), p. 166.
- DEBREUIL FRANÇOIS**, conseiller municipal de Cholet, p. 56.
- DELMOTTE DIDIER**, adjoint au maire de Lomme, p. 110.
- DEPAGNE LAURENT**, maire d'Aulnoy-lez-Valenciennes, vice-président de la communauté d'agglomération Valenciennes-Métropole, p. 138.
- DESCOEUR VINCENT**, président du conseil général du Cantal, p. 30.
- DESTANS JEAN LOUIS**, président du conseil général de l'Eure, p. 88.
- DISTINGUIN STÉPHANE**, président de Silicon Sentier, p. 42.
- DOVA JEAN-PAUL**, président de l'OPDHLM-92, p. 152.
- DUPONT BERNARD**, président de la communauté de communes d'Arzacq-Arraziguet, p. 78.
- DURAND-TORNARE FLORENCE**, fondatrice et déléguée de Villes Internet, p. 252.
- DURET CAROLINE**, professeur de français au collège Côte Rousse, Chambéry, p. 238.
- EYNAUD FRANÇOISE**, adjointe au maire de Martigues, p. 84.
- FILLEUL JEAN-JACQUES**, maire de Montlouis-sur-Loire, p. 222.
- FONTAINE MICHEL**, maire de Saint-Pierre de La Réunion, p. 148.
- FORISSIER NICOLAS**, maire de la Châtre, député de l'Indre, p. 148.
- GARRIGOU BERNARD**, maire de Canéjan, p. 196.
- GAUDIN JEAN-CLAUDE**, maire de Marseille, sénateur des Bouches-du-Rhône, p. 112.
- GENEVARD ANNIE**, maire de Morteau, p. 70.
- GIACOBBI PAUL**, président du conseil général, député de Haute-Corse, p. 72.
- GONTHIER DANIEL**, maire de Bras-Panon, p. 218.
- GRIOTIER JEAN BERNARD**, adjoint au maire de L'Isle d'Abeau, p. 212.
- GUILLEMANT PIERRE**, président de la communauté de communes de l'Atrébatie, p. 106.
- HAUT CLAUDE**, président du conseil général, sénateur du Vaucluse, p. 40.
- HÉBERT CATHERINE**, responsable du service urbanisme de Franqueville Saint-Pierre, p. 142.
- HÉLÈNE CLAUDE**, conseiller municipal de Yerres, p. 64.
- IACONO CHRISTIAN**, maire de Vence, p. 38.
- ILHES PIERRE-HENRI**, maire de La Redorte, p. 144.
- JOUHIER GUY**, vice-président de Rennes Métropole, en charge des transports et des infrastructures, p. 114.
- JOYANDET ALAIN**, maire de Vesoul, secrétaire d'État à la Coopération et à la Francophonie, p. 92.
- JULIENNE OLIVIER**, secrétaire général de la Mission Ecoter, p. 252.
- KACERIK VLADIMIR**, maire de Horný Vadičov (Slovaquie), p. 204.
- KERGUERIS JOSEPH-FRANÇOIS**, président du conseil général, sénateur du Morbihan, p. 122.
- KOKKONEN MARKETTA**, maire d'Espoo (Finlande), p. 168.
- KRATINGER YVES**, président du conseil général, sénateur de la Haute-Saône, p. 252.
- LANGE BERNARD**, directeur du CRF de Saint-Blancard, p. 86.
- LASOCKI WLADYSLAW-MAREK**, maire d'Osieck (Pologne), p. 50.
- LAUFERON MICHEL**, président de la communauté de communes Lure-Vançon-Durance, p. 208.
- LAURENT PHILIPPE**, maire de Sceaux, conseiller général des Hauts-de-Seine, p. 130.
- LE GOFF ROGER**, président de la communauté de communes du Pays Fouesnantais, p. 228.
- LE SOLLIEC DAVID**, maire de Gourin, p. 124.
- LECLERC ÉLIANE**, conseillère municipale de Rennes, p. 56.
- LEROY MAURICE**, président du conseil général, député de Loir-et-Cher, p. 90 et 128.
- LESPARRE DOMINIQUE**, maire de Bezons, vice-président du conseil général du Val-d'Oise, p. 214.
- LOECHEL ANDRÉ JEAN-MARC**, président de la Fondation des territoires de demain, p. 244.
- LOPEZ MOLINA DON ALVARO**, maire de Berlanga de Duero (Soria), p. 248.
- LUSTENBERGER MÉLANIE**, étudiante habitante de Kingersheim, p. 158.
- MALAVIEILLE PATRICK**, maire de La Grand'Combe, conseiller général d'Ardèche, p. 230.
- MENUÉL GÉRARD**, vice-président délégué de l'agglomération troyenne, p. 34.
- MIRONOWICZ JANINA**, directrice de l'agence pour l'emploi de la voïvodie de Białystok (Pologne), p. 48.
- MORLET FABRICE**, président de Virtual City, p. 42.
- MOURARET PIERRE**, conseiller régional Basse Normandie, p. 96.
- MOURISARD CHRISTIAN**, adjoint au maire d'Arles, p. 190.
- MOYSAN DANIEL**, maire de Crozon, p. 178.
- NADAIS GIL**, président de la municipalité d'Águeda (Portugal), p. 80.
- NOUAÏLLE DANIEL**, maire d'Aixe-sur-Vienne, président de la communauté de communes Val-de-Vienne, vice-président du conseil régional Limousin, p. 60.
- OLDAKOWSKI JAN**, directeur du musée de l'Insurrection de Varsovie (Pologne), p. 200.
- OLIVIER RICHARD**, adjoint au maire de Saint-Nazaire, premier vice-président de la Carene, p. 62.
- PELLOIS HERVÉ**, maire de Saint-Avé, conseiller général, p. 68.
- PERCHERON DANIEL**, président du conseil régional Nord Pas-de-Calais, sénateur du Pas-de-Calais, p. 198.
- PHAM ROGER**, premier adjoint au maire de Lannemezan, p. 182.
- PILZ JOSEF**, maire d'Ebreichsdorf (Autriche), p. 164.
- PRIOU CHRISTOPHE**, maire de Guérande, député de Loire-Atlantique, p. 216.
- PROUST CHRISTIAN**, président-directeur général de la Sempat, conseiller général du Territoire de Belfort, p. 26.
- RAVET BERNARD**, principal de collège, p. 236.
- RETAILLEAU BRUNO**, premier vice-président du conseil général de Vendée, sénateur, p. 252.
- RICHARD PASCALE**, directeur de l'Établissement français du sang de Martinique, p. 80.
- ROBERT ROLAND**, maire de la Possession, p. 120.
- RODERO MIGUEL ANGEL**, Salamanque (Espagne), p. 240.
- ROME YVES**, président du conseil général de l'Oise, p. 150.
- RUFENACHT ANTOINE**, maire du Havre, p. 66.
- SAINTE-MARIE MICHEL**, maire de Mérignac, député de la Gironde. 36.
- SANSU NICOLAS**, maire de Vierzon, vice-président du conseil général du Cher, p. 90.
- SANTINI ANDRÉ**, maire d'Issy-les-Moulineaux, secrétaire d'État chargé de la Fonction publique, p. 126.
- SELLIN PASCALE**, directrice d'école, p. 234.
- SICRE JEAN-PIERRE**, maire de Mérens-les-Vals, p. 188.
- SUBRA PHILIPPE**, universitaire, p. 252.
- TAMILOS MICHAEL K.**, maire de Trikala (Grèce), p. 100.
- THOMAS FRANK**, sociologue indépendant, p. 252.
- TOUCAS JEAN-PIERRE**, maire de Rouffach et président de la communauté de communes du Pays de Rouffach, p.140.
- VARNINE REGINA**, Bibliothèque nationale de Lituanie Martynas Maėvydas, p. 202.
- VEYREINC FRANÇOIS**, maire de Lyas, président de la communauté de communes Privas-Rhône et Vallées, p. 246.
- WAWRUCH HALINA**, maire de Zabia Wola (Pologne), p. 50.

## Crédits photo

AUCH : Ville d'Auch

ARLES : Lacanaud - Patrick Blot - Marc Heller

RÉGION BASSE NORMANDIE : F. Decaens

BELFORT : Photothèque Maison du Tourisme Belfort et Territoire de Belfort

CHOLET : Etienne Lizambard

ESPOO / FINLANDE : City of Espoo

EURE : Frédéric Grimaud

LE HAVRE : Breard - Levilly

PAYS DE LANGRES : © OTSI du Pays de Langres – photo : J.-F. Feutriez /C.C.P.C./ © Pays de Langres – photo : Pays de Langres / C. Banfi.

PAYS-BAS AMSTERDAM : Edwin van Eis

LITUANIE : <http://www.travel.lt>

LOIR-ET-CHER COLUMBA : X. Anquetin

LOIR-ET-CHER NRA : Ph.Commanderie des templiers. VU2OProductions-coulaines et CDT41 Enola

MORTEAU : Ville de Morteau

MORBIHAN : Fotolia ; photo©PhilipPlisson ; Laurent-Rannou

RENNES-TOIP : D. Gouray / Ville de Rennes, D. Levasseur / Ville de Rennes

ROYAN : agglomération Royan Atlantique - Didier Mauléon

SAINT-JULIEN : Vincent Desplanche

SDIS 71 : CDT71 / Hendrick Monnier, CDT71 / Hervé Nègre, CDT71 / Josiane Piffaut, CDT71 / Michel Joly

SCEAUX : Jean-Marie Monthiers, Sylvie Scala, C. Montagne

TOULOUSE : Remy Gabalda

TROYES : P. Ruault - Les 4 Vents

VENCE : Mairie de Vence

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU CHÂTEAU DE VERSAILLES : EPV/C. Millet

VICHY : Yves Le Chapelin

Les photos pour lesquelles aucun nom de photographe n'apparaît sont libres de droit et ont été communiquées comme telles par les collectivités territoriales à France Télécom Orange.

## Remerciements

aux élus et collaborateurs des collectivités territoriales, institutions et organismes qui ont participé à cette édition

et plus particulièrement,

à la Fédération des Entreprises publiques locales (EPL) qui a activement contribué à la thématique sur le développement économique, en particulier par ses propositions d'initiatives à Bordeaux (Gertrude) et Vence,



et aux photographes

Régis Guillot

Serge Montet

Françoise Haudry (La Châtre)

Jean-François Poli

Édité par

France Télécom Orange

En partenariat avec

Association des maires de France (AMF)

Assemblée des communautés de France (ADCF)

Association des maires des grandes villes de France (AMGVF)

Association des petites villes de France (APVF)

Fédération des maires des villes moyennes (FMVM)

Coordination

Émilie Richer et Pascal Giordano

avec Julie Paolini, Anita Iriart-Sorhondo, Sophie Vannier, Chloé Vigneron et Nicolas Ingrain

Direction des relations avec les collectivités locales / France Télécom Orange

6, place d'Alleray – 75535 Paris Cedex 15

Tél. : 01 44 44 22 00

Comité de pilotage

Nathalie Dotres, Marine Biette et Beryl van Arend (Mairie 2000 – Association des maires de France)

Olivier Abuli et Katia Paulin (Assemblée des communautés de France)

Sébastien Fournier (Association des maires des grandes villes de France)

André Robert et Yohan Wayolle (Association des petites villes de France)

Nicole Gibourdel et Sophie Dortes (Fédération des maires des villes moyennes)

Gosienka Sevin, Jennifer Pasquier, Lauranne Voyerne-Callon et Vanessa Esteban (DDB Live !)

Conception et réalisation

Scripto Sensu

Michel Léon (direction éditoriale)

Claude Gentiletti (direction artistique)

Laurent Seminel (photographe "Retour sur")

Rédaction : Cécile Perrin, Yves Deguilhem et Michel Léon

25, rue Saint-Sébastien – 75011 Paris

Tél. : 01 48 05 14 59

[www.scriptosensu.com](http://www.scriptosensu.com)

AVERTISSEMENT

Cet ouvrage, tome IV de la collection Paroles d'élus, est destiné à être diffusé aux élus des collectivités territoriales, ainsi qu'à des responsables d'administrations d'État et de services publics locaux, à l'exception du grand public.

Il est édité par France Télécom Orange

qui a pris soin de veiller au caractère purement informatif de son contenu.

