

Enter le télétravail pour tous Île d'e-Beauté Des écrans d'informations locales Un Don Giovanni en 3D accessible à tous Wifi à bon port Bretons du monde entier, connectez-vous à Locarn ! Roanne au rendez-vous des TIC Géographie numérique à Saint-Dié Contact Everyone en Vaucluse Déplacer les montagnes grâce à la visioconférence Dématérialiser pour mieux travailler ensemble Rester chez soi grâce au web Un coffre-fort en ligne pour les élus Fibre optique pour communauté numérique Téléconsultations médicales "Tele-Ictus" au service de l'urgence médicale TIC au service de l'autonomie des personnes âgées Diriger son ordinateur de la paupière Un téléphone qui parle ! E-valise et expertise médicale à distance Créer des liens grâce aux TIC Quand les anciens téléconsultent Hippocrate Services d'urgence accessibles aux sourds Télésurveillance pour bébés prématurés Accompagner tous les publics Quand le mobile devient ticket de bus Des services municipaux sur son mobile Internet contre l'exclusion Dribbler en toute tranquillité Clic, j'irai voter ! Du numérique dans l'ascenseur Services publics d'e-proximité Un bouquet de services derrière la webcam Tous citoyens, tous blogueurs, tous aménageurs Services publics "à la maison" Les TIC, créatrices de lien social Mobilo'web, un bus multimédia dans les quartiers Ma mairie au bout du clavier Quand un homme avisé en vaut deux Alerte sur l'île Accessibilité, proximité, attractivité PVP ! Hémicycle numérique En finir avec les zones blanches Tout un quartier maillé en Wifi Ma vie "mobile sans contact" Un accès numérique pour tous La ville sur Facebook Une e-étiquette pour ma maison Administration virtuelle pour mairie efficace Un guichet virtuel pour services réels Espace public numérique et handicap Le haut débit rythme la vie de mairie Le lien par le livret et la Toile ! Devoir d'e-mémoire Une passe à poisson sur le web Géo-Quiz, sur les traces du Débarquement Les flashcodes font leur festival Clic-clac, la photo se met aux TIC! Médiathèque virtuelle à la maison D'un clic, plongeons dans l'histoire de la commune **tome 5** histoire sur la toile Le PVP en hôtesse touristique virtuelle Opération Flashcode à Savins Un guide virtuel sur mobile des jardins de Versailles Géolocalisation pour touristes égarés Une brèche numérique dans l'Histoire Edunet, un portail des écoles et des parents Gerville, premier sur la classe mobile L'école en ligne Rompre l'isolement avec la pédagogie numérique Apprentis citoyens multimédias Assimiler l'anglais grâce aux TIC Enter le télétravail pour tous Île d'e-Beauté Des écrans d'informations locales Un Don Giovanni en 3D accessible à tous Wifi à bon port Bretons du monde entier, connectez-vous à Locarn ! Roanne au rendez-vous des TIC Géographie numérique à Saint-Dié Contact Everyone en Vaucluse Déplacer les montagnes grâce à la visioconférence Dématérialiser pour mieux travailler ensemble Rester chez soi grâce au web Un coffre-fort en ligne pour les élus Fibre optique pour communauté numérique Téléconsultations médicales "Tele-Ictus" au service de l'urgence médicale TIC au service de l'autonomie des personnes âgées Diriger son ordinateur de la paupière Un téléphone qui parle **parolesdelus.com** Quand le mobile devient ticket de bus Quand les anciens téléconsultent Hippocrate Services d'urgence accessibles aux sourds Télésurveillance

paroles
d'élus

une europe innovante

une europe innovante

						
<p>Association des maires de France 41, quai d'Orsay 75343 Paris Cedex 07 Tél. : 01 44 18 14 14 www.amf.asso.fr</p>	<p>Assemblée des communautés de France 191, rue Saint-Honoré 75001 Paris Tél. : 01 55 04 89 00 www.adcf.org</p>	<p>Association des maires de grandes villes de France 42, rue Notre-Dame-des-Champs 75006 Paris Tél. : 01 44 39 34 56 www.grandesvilles.org</p>	<p>Association des maires ruraux de France 52, av. du Maréchal Foch 69006 Lyon Tél. : 04 72 61 77 20 www.amrf.asso.fr</p>	<p>Association des petites villes de France 42, bd Raspail 75007 Paris Tél. : 01 45 44 00 83 www.apvf.asso.fr</p>	<p>Fédération des maires des villes moyennes 5, rue Jean-Bart 75006 Paris Tél. : 01 45 44 99 61 www.villesmoyennes.asso.fr</p>	<p>France Télécom Orange DRCL 6, place d'Alleray 75505 Paris Cedex 15 Tél. : 01 44 44 22 00 www.francetelecom.com</p>



paroles
d'élus

Enter le télétravail pour tous Île d'e-Beauté Des écrans d'informations locales Un Don Giovanni en 3D accessible à tous Wifi à bon port Bretons du monde entier, connectez-vous à Locarn ! Roanne au rendez-vous des TIC Géographie numérique à Saint-Dié Contact Everyone en Vaucluse Déplacer les montagnes grâce à la visioconférence Dématérialiser pour mieux travailler ensemble Rester chez soi grâce au web Un coffre-fort en ligne pour les élus Fibre optique pour communauté numérique Téléconsultations médicales "Tele-Ictus" au service de l'urgence médicale TIC au service de l'autonomie des personnes âgées Diriger son ordinateur de la paupière Un téléphone qui parle ! E-valise et expertise médicale à distance Créer des liens grâce aux TIC Quand les anciens téléconsultent Hippocrate Services d'urgence accessibles aux sourds Télésurveillance pour bébés prématurés Accompagner tous les publics Quand le mobile devient ticket de bus Des services municipaux sur son mobile Internet contre l'exclusion Dribbler en toute tranquillité Clic, j'irai voter ! Du numérique dans l'ascenseur Services publics d'e-proximité Un bouquet de services derrière la webcam Tous citoyens, tous blogueurs, tous aménageurs Services publics "à la maison" Les TIC, créatrices de lien social Mobilo'web, un bus multimédia dans les quartiers Ma mairie au bout du clavier Quand un homme avisé en vaut deux Alerte sur l'île Accessibilité, proximité, attractivité PVP ! Hémicycle numérique En finir avec les zones blanches Tout un quartier maillé en Wifi Ma vie "mobile sans contact" Un accès numérique





Nicolas Sarkozy
Président de la République

Internet et le numérique prennent une part de plus en plus importante dans le quotidien des Français. Plus de 98 % de la population est éligible à l'ADSL et au *triple play* (Internet, téléphone et télévision). Plus de 17 millions de foyers français sont aujourd'hui connectés. Ils peuvent bénéficier de services et de contenus haut débit. En quelques années, sans renier nos valeurs, notre culture, notre identité, nous avons collectivement su libérer nos énergies et notre nation est entrée de plain-pied dans l'ère numérique. La France est devenue l'un des marchés les plus dynamiques et les plus concurrentiels, pratiquant des tarifs parmi les plus bas en Europe et dans le monde. C'est une chance pour notre pays, dans le contexte de crise économique que connaît le monde.

Ce contexte, loin de nous inciter à la frilosité, doit au contraire nous pousser à utiliser les Technologies de l'information et de la communication (TIC) comme un atout du renouveau économique, du développement social et sociétal. Le volet numérique du Plan de relance illustre la volonté du gouvernement de s'appuyer sur les industries innovantes pour sortir de la crise. Dans tous les secteurs touchant à la simplification de notre vie quotidienne, de l'attractivité et de la compétitivité de nos territoires, tout comme dans ceux de la gestion et de la modernisation de nos structures

administratives, des services nouveaux sont proposés à nos concitoyens.

En facilitant des démarches administratives à distance, que de temps gagné, que de trajets superflus évités... Face aux difficultés que connaissent nos concitoyens sans emploi, nous avons "l'ardente obligation" de solidarité. Les technologies du numérique, qui abolissent les distances, offrent à tout demandeur d'emploi où qu'il réside de faire valoir ses droits, de rechercher efficacement un nouvel emploi, une formation. Le maintien à domicile des personnes âgées, autre volet de la solidarité, est dans le même temps un domaine dans lequel les TIC contribuent à la préservation d'une économie locale. Il favorise la création d'emplois de proximité tout comme la télémédecine qui permet d'éviter les déplacements systématiques vers les urgences ou les services hospitaliers.

Le numérique est compatible avec les énergies propres. Ce nouveau tome de *Paroles d'élus* fourmille d'exemples, ouverts sur l'Europe, dans lesquels les TIC contribuent à la croissance durable.

Nous sommes donc tous "embarqués", comme disait Pascal, dans un monde nouveau. Il s'agit bien d'une véritable révolution. Certes, une révolution technique, mais également une révolution

économique qui, de fait, est aussi une révolution dans les esprits, dans nos comportements et nos modes de "vivre ensemble".

Il nous faut conjuguer audace, dynamisme et croissance! La nation concentre désormais une partie importante de son effort de recherche sur quelques grands secteurs particulièrement porteurs d'avenir, notamment la santé, les nanotechnologies, l'énergie, le développement durable et bien sûr Internet et l'ensemble des technologies de l'information et de la communication. L'économie numérique a un formidable potentiel de croissance. C'est un enjeu majeur pour notre pays et pour l'Europe.

Évoquant jadis la construction européenne, alors à peine en son aurore, le Général de Gaulle disait souhaiter qu'elle fût bâtie avec celles et ceux qui "demeurent fidèles à cette conception du droit des gens et des individus d'où est sortie et sur laquelle repose notre civilisation". Puissent, aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication et la société de la connaissance dans laquelle elles nous ont permis d'entrer, contribuer à ce programme toujours renouvelé.

Nicolas Sarkozy
Président de la République Française



José Manuel Barroso
Président de la Commission européenne

“L’Europe doit maîtriser tant l’élaboration que l’utilisation des TIC si elle veut obtenir la croissance économique dont elle a besoin pour financer son modèle social et protéger son environnement ainsi que sa qualité de vie. *Paroles d’élus* montre la voie à travers le lancement de son site Internet, outil précieux qui permettra aux acteurs publics locaux dans toute l’Europe d’échanger facilement et rapidement leurs idées et leurs expériences. En période de crise, les investissements dans les TIC sont un des moteurs de la relance.”

Dans le contexte actuel de crise économique, le rôle des Technologies de l’information et de la communication (TIC) est crucial. Pour assurer la sortie de crise et la mise en place d’une société européenne tournée vers l’avenir, capable d’offrir à ses citoyens une croissance verte et durable, de nouveaux emplois et une plus grande cohésion sociale, les TIC sont à la base de la compétitivité de notre économie, de l’efficacité de nos services publics et de notre qualité de vie. Dans nos économies, la moitié des gains de productivité sont une conséquence des TIC. L’Europe doit ainsi maîtriser tant l’élaboration que l’utilisation des TIC si elle veut obtenir la croissance économique dont elle a besoin pour financer son modèle social et protéger son environnement ainsi que sa qualité de vie.

Je salue tout particulièrement dans ce 5^e tome les initiatives de collectivités françaises, britanniques, polonaises, espagnoles, italiennes et de bien d’autres pays, compilées par France Télécom, qui témoignent du fait que les TIC sont des leviers d’un aménagement équilibré du territoire et de la modernisation des services publics européens. Ces transmissions de bonnes pratiques et d’idées innovantes sont à encourager dans l’Union européenne. *Paroles d’élus* montre la voie à travers le lancement de son site Internet, outil précieux qui permettra aux acteurs publics locaux

dans toute l’Europe d’échanger facilement et rapidement leurs idées et leurs expériences. C’est en effet la diffusion au niveau local et régional des nouvelles technologies qui permettra d’avoir des effets immédiats sur la vie quotidienne de millions de personnes. Dans les domaines de la santé, de la culture, de l’emploi, de la formation, les administrations publiques peuvent grâce aux TIC offrir des services toujours plus innovants à leurs citoyens. En période de crise, les investissements dans les TIC sont un des moteurs de la relance et ne manqueront pas d’engendrer des effets d’entraînement sur le reste de l’économie européenne. L’Union européenne encourage ces initiatives en soutenant l’innovation dans le domaine des TIC. Le programme d’appui stratégique en matière de TIC de la Commission européenne, doté de 728 millions d’euros pour la période 2007-2013, vise à promouvoir l’innovation et la compétitivité par une plus large adoption et une meilleure utilisation des TIC par les particuliers, l’administration et les entreprises. Par ailleurs, dans le cadre du plan européen pour la relance économique, l’Union européenne a décidé d’affecter des fonds supplémentaires à des investissements dans le domaine du haut débit. Une Europe toujours plus innovante est la clé du succès. Les collectivités européennes jouent déjà un large rôle et doivent contribuer toujours plus à la diffusion de l’innovation par les TIC.

paroles d'élus <

Un site Internet participatif pour prolonger tout au long de l'année la présentation des initiatives parues dans la collection *Paroles d'élus*, pour partager l'actualité des projets, pour les découvrir en sons et en images, mais aussi, et surtout, pour discuter avec ceux qui les font vivre.

N'hésitez pas à rendre visite et à venir participer à cette communauté où le partage d'expériences et l'échange contribuent à l'enrichissement de nos territoires.

www.parolesdelus.com

4 Nicolas Sarkozy

7 **Préambule**
José Manuel Barroso

12 **Éditorial**
Jacques Pélissard, Daniel Delaveau, Michel Destot, Vanik Berberian, Martin Malvy, Bruno Bourg-Broc, Didier Lombard

16 **Préface**
Bruno Janet

20 **Développement économique**

48 **Gestion interne de la collectivité**

68 **Santé et social**

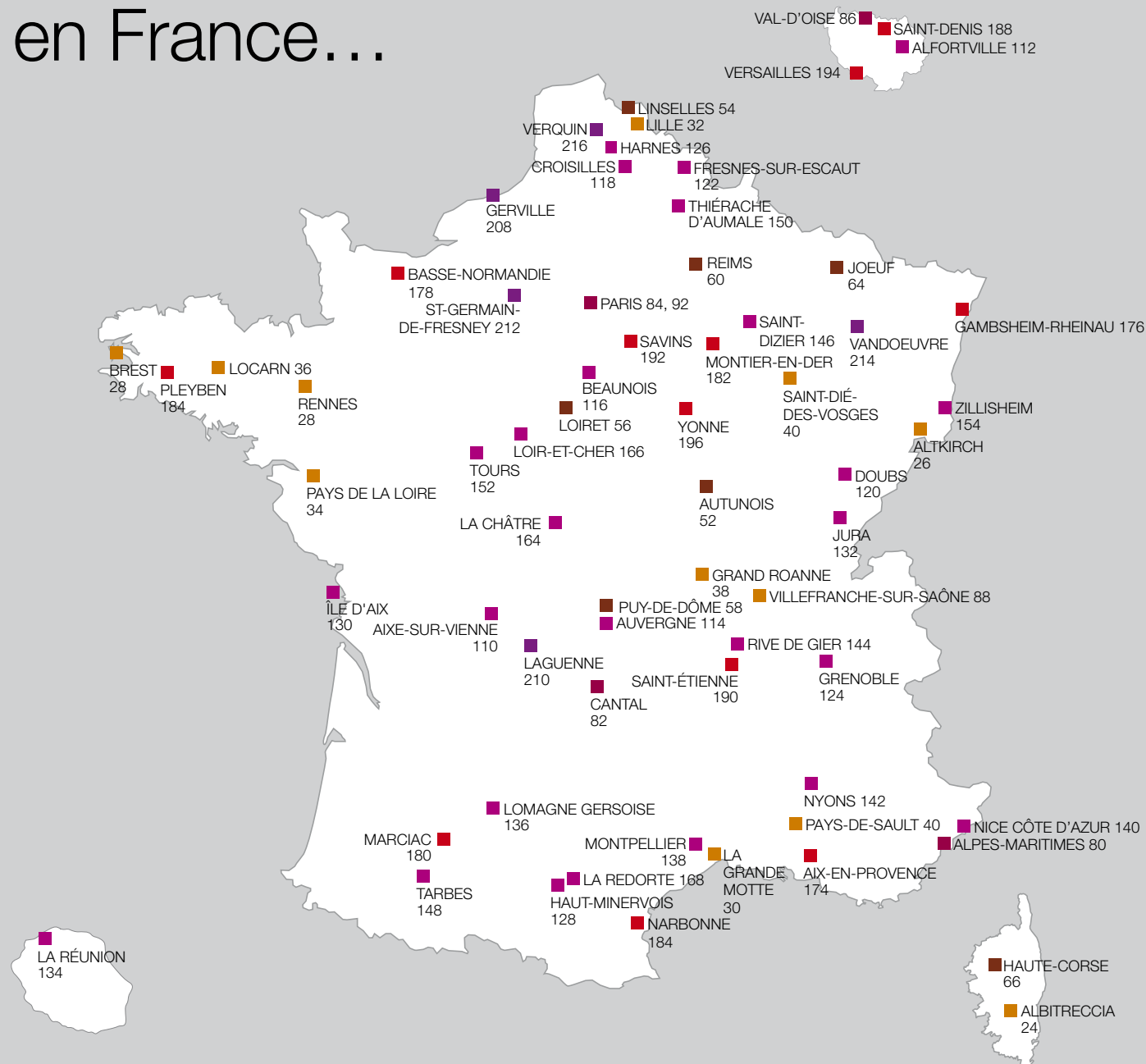
94 **Services au public**

170 **Tourisme et culture**

202 **Éducation**

222 **Annexes**
Glossaire, contacts, index, remerciements

Plus de 90 initiatives en France...



20 Développement économique

- 24 Île d'e-beauté Albitreccia
- 26 Des écrans d'informations locales Altkirch
- 28 Un Don Giovanni en 3D accessible à tous Rennes et Brest
- 30 Wifi à bon port La Grande Motte
- 32 Entre vieilles usines et innovation technologique Lille Métropole
- 34 Cyvel 2.0: les Pays de la Loire en ligne Pays de la Loire
- 36 Bretons du monde entier, connectez-vous à Locarn! Locarn
- 38 Roanne au rendez-vous des TIC Grand Roanne
- 40 Géographie numérique à Saint-Dié Saint-Dié-des-Vosges
- 42 [interview](#) Jean-Pierre Masseret
- 44 [infographie](#) Orange Span
- 46 [retour sur](#) Contact Everyone en Vaucluse Pays-de-Sault

48 Gestion interne de la collectivité

- 50 Déplacer les montagnes grâce à la visioconférence ANMSM
- 52 Un outil collaboratif dématérialisé et facilité Autunois
- 54 Une communication dématérialisée pour mieux échanger Linselles
- 56 Rester chez soi grâce au web Loiret
- 58 Un coffre-fort en ligne pour les élus Puy-de-Dôme
- 60 Fibre optique pour communauté numérique Reims
- 62 [interview](#) Nassimah Dindar
- 64 [infographie](#) Le parapheur devient numérique Jœuf
- 66 [retour sur](#) La visioconférence Haute-Corse

68 Santé et social

- 80 E-valise et expertise médicale à distance Alpes-Maritimes
- 82 Créer des liens grâce aux TIC Cantal
- 84 Quand les anciens téléconsultent Hippocrate Paris
- 86 Services d'urgence accessibles aux sourds Val-d'Oise
- 88 Télésurveillance pour bébés prématurés Villefranche-sur-Saône
- 90 [interview](#) François Goulard
- 92 [infographie](#) Samu en visio-conférence Paris

94 Services au public

- 110 Clic, j'irai voter! Aix-sur-Vienne
- 112 Du numérique dans l'ascenseur Alfortville
- 114 Services publics d'e-proximité Auvergne
- 116 Un bouquet de services derrière la webcam Beaunois
- 118 Tous citoyens, tous blogueurs, tous aménageurs Croisilles
- 120 Services publics "à la maison" Doubs
- 122 Les TIC, créatrices de lien social Fresnes-sur-Escaut
- 124 Mobilo'web, un bus multimédia dans les quartiers Grenoble
- 126 Ma mairie au bout du clavier Harnes

- 128 Quand un homme avisé en vaut deux Haut-Minervois
- 130 Alerte sur l'île Ile d'Aix
- 132 Accessibilité, proximité, attractivité... PVP! Jura
- 134 Hémicycle numérique La Réunion
- 136 En finir avec les zones blanches Lomagne gersoise
- 138 Tout un quartier maillé en Wifi Montpellier
- 140 Ma vie "mobile sans contact" Nice Côte d'Azur
- 142 Un accès numérique pour tous Nyons
- 144 La ville sur Facebook Rive de Gier
- 146 Une e-étiquette pour ma maison Saint-Dizier
- 148 Administration virtuelle pour mairie efficace Tarbes
- 150 Un guichet virtuel pour services réels Thiérache d'Aumale
- 152 Espace public numérique et handicap Tours
- 154 Le haut débit rythme la vie de la mairie Zillisheim
- 156 [interview](#) Julien Didry
- 158 [interview](#) Pierre Morel À l'Huissier
- 160 [interview](#) Maurice Leroy
- 162 [infographie](#) Des Points visio-public avec qui échanger
- 164 [retour sur](#) Anticiper la crue La Châtre
- 166 [retour sur](#) La solution NRA Zone d'ombre Loir-et-Cher
- 168 [retour sur](#) Contact Everyone La Redorte

170 Tourisme et culture

- 174 Devoir d'e-mémoire Aix-en-Provence
- 176 Une passe à poissons sur le web Gambsheim-Rheinau
- 178 Géo-Quiz Basse-Normandie
- 180 Les flashcodes font leur festival Marciac
- 182 Clic-Clac, la photo se met aux TIC! Montier-en-Der
- 184 Médiathèque virtuelle à la maison Grand Narbonne
- 186 D'un clic, plongeons dans l'histoire de la commune Pleyben
- 188 Mille ans d'histoire sur la toile Saint-Denis
- 190 Le PVP en hôtesse touristique virtuelle Saint-Étienne
- 192 Opération flashcode Savins
- 194 Un guide virtuel sur mobile Versailles
- 196 Géolocalisation pour touristes égarés Yonne
- 198 [interview](#) Aymar Rivallin

202 Éducation

- 208 Gerville, premier sur la classe mobile Gerville
- 210 L'école en ligne Laguenne
- 212 Pédagogie numérique Saint-Germain-de-Fresney
- 214 Apprentis citoyens multimédias Vandœuvre
- 216 Assimiler l'anglais grâce aux TIC Verquin
- 218 [interview](#) Yves Rome
- 220 [infographie](#) L'école numérique rurale

...et ailleurs

Développement économique

22 Enter, le télétravail pour tous Pologne

Santé et social

- 70 Téléconsultations médicales Navarre, Espagne
- 72 Tele-Ictus au service de l'urgence médicale Vic, Espagne
- 74 TIC au service de l'autonomie des personnes âgées Bologne, Italie
- 76 Diriger son ordinateur de la paupière Pologne
- 78 Un téléphone qui parle Pologne

Services au public

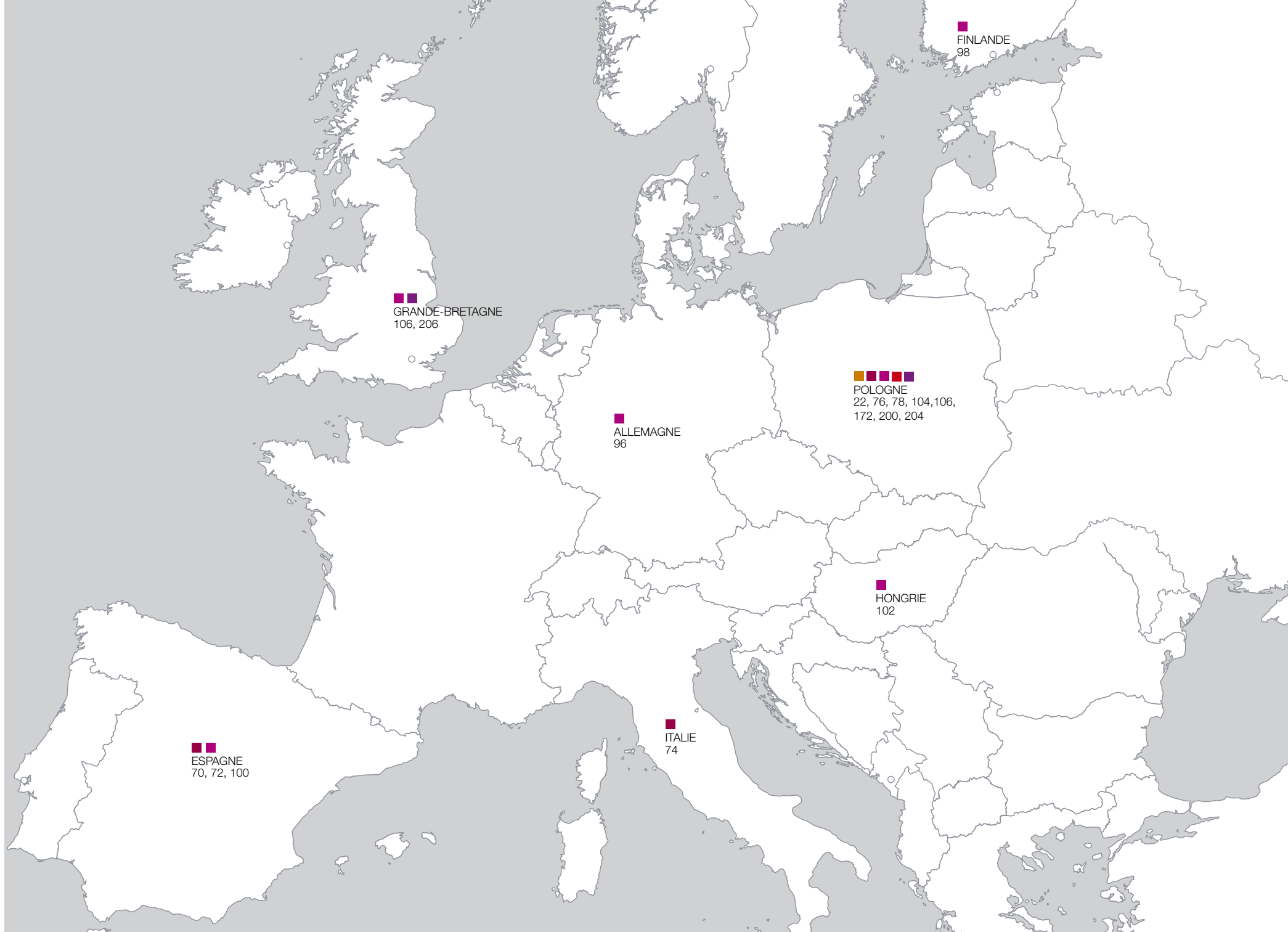
- 96 Un SMS et la lumière fut ! Dörentrup, Allemagne
- 98 Oulu, la ville NFC sans compter Oulu, Finlande
- 100 Quand le mobile devient ticket de bus Malaga, Espagne
- 102 Des services municipaux sur son mobile Békéscsaba, Hongrie
- 104 Internet contre l'exclusion Pologne
- 106 Dribbler en toute tranquillité Pologne
- 108 Un smartphone pour le "bobby" Humberside, Grande-Bretagne

Tourisme et culture

- 172 Le lien par le livre... et la toile Pologne
- 200 [retour sur](#) Une brèche numérique dans l'Histoire Varsovie, Pologne

Éducation

- 204 Edunet, un portail des écoles et des parents Tarnów, Pologne
- 206 Élèves vétérinaires connectés Royal Veterinary College, Royaume-Uni





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



Daniel Delaveau
Maire de Rennes, président
de Rennes Métropole,
président de l'Assemblée
des communautés de France



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



Vanik Berberian
Maire de Gargillette-
Dampierre, président
de l'Association des maires
ruraux de France



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



Bruno Bourg-Broc
Maire de Châlons-en-
Champagne, député
de la Marne, président
de la Fédération des maires
des villes moyennes



Didier Lombard
Président-directeur
général de France Télécom
Orange

Dans un rapport récent⁽¹⁾ consacré à la compétitivité de l'Union, la Commission européenne souligne que le secteur numérique a accompli ces dernières années, un fantastique bond en avant. Non seulement près de 60 % des Européens utilisent régulièrement Internet, mais surtout 80 % d'entre eux le font en haut débit. Ils n'étaient qu'un tiers en 2004 ! Désormais, l'Europe est le numéro un mondial du haut débit. Parmi les 27 pays membres de l'Union, notre nation est l'une de celles qui a accompli les progrès les plus spectaculaires.

À l'horizon 2010, nous approcherons les 20 millions de foyers français connectés à des offres haut débit. Aujourd'hui, en France, comme au Danemark ou au Luxembourg, 100 % de la population, qu'elle soit urbaine ou rurale⁽²⁾, a la possibilité d'avoir accès au haut débit soit par ADSL, soit grâce aux solutions alternatives comme le satellite.

Quand il y a près de cinq ans, ensemble – associations d'élus et Orange – nous avons publié le premier tome de *Paroles d'élus*, notre

pays connaissait encore une fracture numérique. Monde rural et petites villes, villes moyennes, grandes agglomérations et intercommunalités, territoires de montagne ou banlieues de grandes cités n'étaient pas tous logés à la même enseigne. Aujourd'hui, et malgré la géographie contrastée et riche de notre pays, les différences se sont considérablement atténuées et la gamme des technologies disponibles s'est largement enrichie.

Les infrastructures sont donc dorénavant techniquement en capacité

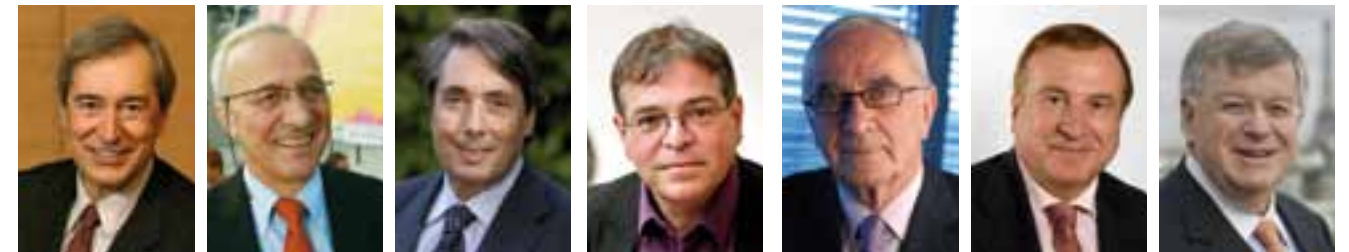
de répondre aux légitimes demandes des collectivités territoriales. Reste – et celles-ci, comme une nouvelle fois ce recueil le montre, s'y emploient – à développer collectivement les usages. En effet, permettre à 100 % de la population d'avoir accès à des offres haut débit est une chose, faire émerger des objectifs de développement des usages en est une autre. Telle est notre nouvelle frontière commune. L'enjeu est d'importance. Il est partagé par tous les élus et tous les acteurs du marché.

La situation de crise que nous traversons est, chaque page de ce volume en témoigne, une opportunité pour le développement de l'usage de ces technologies. Les collectivités territoriales françaises sont différentes. Elles ont leurs atouts, mais aussi leurs faiblesses. Toutes ont leur spécificité. Leurs opportunités de développement, leurs stratégies sont déclinées en objectifs très divers. Il est clair cependant que le développement de services en ligne au bénéfice des entreprises (des grandes comme des petites et des moyennes) est

un objectif fondamental pour la modernisation de notre économie, et pour le maintien et la création d'emplois. Comme de nombreuses pages de ce recueil le montrent, les technologies de l'information et de la communication contribuent à relever des défis fondamentaux comme le renforcement de l'attractivité de zones rurales situées en dehors des grandes voies de circulation ou la compétitivité de zones urbaines en difficulté. Mais, au-delà, elles jouent un rôle déterminant en matière d'innovation : expérimentation d'organisations innovantes dans les collectivités (services nomades, plates-formes collaboratives), convergence de différents services, expérimentation en matière sociale... Ainsi le développement du télétravail, des télécentres et de l'ensemble des téléactivités contribue à l'amélioration de la compétitivité dans le cadre de l'avènement d'une économie de la connaissance. À juste titre, ce tome rappelle à quel point l'organisation des connaissances est devenue un enjeu majeur. Au-delà de l'accumulation de savoirs, c'est la capacité à traiter l'informa-

tion qui importe désormais ! Pour cela, le rôle de l'éducation et de la transmission des connaissances est fondamental. Les exemples mettent en lumière le rôle de ces outils innovants. Ils montrent également l'émergence de nouvelles pratiques, de nouveaux rapports entre enseignants et élèves. Un peu partout, des dispositifs inédits apparaissent. Plus interactifs, ils facilitent le quotidien de nos concitoyens, fluidifient les échanges, permettent au plus grand nombre d'accéder aux services publics et à une nouvelle offre culturelle grâce à l'accès plus large à de nouveaux contenus. Dans une société en plein bouleversement, où les modes de vie ne cessent de changer sous nos yeux et où l'augmentation de l'espérance de vie conduit à une demande de soins et à une exigence à l'égard de nos aînés de plus en plus importante, les TIC sont appelées à jouer un rôle fondamental. Plusieurs initiatives de ce tome 5 en sont de belles illustrations.

Nous le savons, de nouveaux défis se présentent à nous. Ils concernent l'environnement et plus globa-



lement notre conception du "vivre ensemble". Il importe dorénavant de savoir concilier développement des territoires et développement durable. À l'évidence, les technologies ne répondent pas à toutes les questions, mais – comme en témoignent de nombreux exemples de cet ouvrage – elles peuvent apporter de nouvelles solutions et donner la possibilité d'aborder de façon inédite les problèmes qui se posent. Elles permettent d'améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, des transports, elles fondent de nouvelles conceptions de l'urbanisme et de la mobilité... Elles offrent des solutions aux grands défis qui se présentent à nous, dans le respect des générations futures, tout en contribuant

Ce nouveau tome *une Europe innovante*, ainsi que www.parolesdelus.com, montrent bien que, du dialogue entre citoyens, élus et opérateurs naissent des projets, que ces expériences fructifient et donnent lieu à des réalisations qui, de la plus simple à la plus complexe, illustrent toutes l'efficacité d'un travail commun, au service d'intérêts partagés.

à une meilleure gouvernance locale et à une meilleure cohésion sociale. Ce nouveau tome *une Europe innovante*, ainsi que www.parolesdelus.com, montrent bien que du dialogue entre citoyens, élus et opérateurs naissent des projets, que ces expériences fructifient et donnent lieu à des réalisations qui, de la plus simple à la plus complexe, illustrent toutes l'efficacité d'un travail com-

mun, au service d'intérêts partagés. Depuis cinq ans, ensemble, nous avons parcouru du chemin. Toujours ensemble, dans le respect mutuel de nos engagements, nous irons encore plus loin.

(1) Europe's Digital Competitiveness Report. Volume I/2010 – Annual Information Society Report 2009. Benchmarking 2010: Trends and main achievements. Brussels, 04.08.2009
(2) Id.

Préface



La compétitivité d'un pays est la somme de la compétitivité de tous ses territoires.



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

Voici donc le tome 5 de nos *Paroles d'élus*. Cette *Europe innovante*, cru 2009, n'est plus simplement un livre. Aujourd'hui c'est aussi un site : www.parolesdelus.com qui, nous le souhaitons, deviendra, avec vous et pour vous, le site de référence en matière de projets innovants dans les territoires. Conçu pour être un site participatif, il accompagnera et stimulera les initiatives en fédérant ceux qui depuis cinq ans constituent la communauté *Paroles d'élus*.

Dès l'an prochain, la France passera le cap des 20 millions d'abonnés à des offres haut débit. Avec nos partenaires, cosignataires de cet ouvrage, mais aussi avec des élus de terrain, des agents territoriaux au contact quotidien de nos concitoyens, appuyés également sur la richesse du tissu associatif, nous avons repoussé la fracture numérique territoriale.

Notre pays est engagé dans une profonde mutation. Mutation de longue durée, elle touche au plus profond nos comportements, nos

attitudes, modifie des pratiques ancestrales. En un mot, elle transforme notre quotidien. Si l'innovation technique est souvent perçue comme surgissement soudain, si elle bouscule les marchés et crée de nouvelles attentes, les usages vont d'un pas plus lent. Une nouvelle fois, ce tome 5 scrute et analyse des changements dont nous sommes à la fois les témoins et les acteurs, des bouleversements qui se déroulent sous nos yeux et dont, pourtant, nous ne sommes pas toujours conscients. Sur les territoires urbains comme ruraux s'esquissent de nouveaux modes de vie. *Paroles d'élus* non seulement s'en fait l'écho mais, plus fondamentalement, les accompagne parce qu'il en est un révélateur.

Notre environnement change. L'allongement de la durée de nos vies, avec l'arrivée à l'âge de la retraite de la génération du baby-boom, nous fait découvrir une nouvelle expérience de longévité, totalement inédite dans l'histoire de l'humanité. De nouvelles solidari-

tés avec nos aînés se mettent en place, nous portons un regard différent sur la formation tout au long de la vie, nous travaillons autrement, plus longtemps... À bien y regarder, ces transformations sont comme une lame de fond. Elles touchent tous les domaines, tous les secteurs économiques, tous les territoires. De nombreuses pages de cette *Europe innovante* nous montrent bien qu'elles nous incitent à repenser un vivre ensemble dans des sociétés où les équilibres intergénérationnels sont désormais bouleversés.

Au cœur de ces changements majeurs, le numérique joue un rôle moteur. À la fois causes et conséquences, les Technologies de l'information et de la communication (TIC) sont souvent la source de solutions et d'opportunités nouvelles. Pensons, comme ce tome 5 nous invite à le faire, aux solutions pour le maintien à domicile de personnes âgées ou fragilisées par le handicap, la maladie, aux solutions multiples qu'offre le développement de la télémédecine

ou de la télésanté. Former, éduquer, éveiller la curiosité des plus jeunes, comme des plus anciens, sont, dans le monde numérique qui se construit, des exigences majeures et surtout, de nombreux passages de cet ouvrage le montrent, le moteur des changements à venir. Les technologies numériques redessinent l'espace, le maillent différemment, modifient notre rapport à la mobilité, le local se fait global, le global se nourrit de local. Le territoire prend de nouvelles dimensions. Il excède ses limites physiques pour, d'un clic sur la Toile, se faire universel.

Accès à l'information, multiplication des réseaux sociaux, nouvelles pratiques démocratiques, nouvelles formes d'actions collectives, formes inédites de dialogue avec les administrations...

nous pourrions à l'infini multiplier les exemples. Chaque page de ces *Paroles d'élus* le confirme : notre monde a changé de dimension. Cette *Europe innovante* nous montre avec force – et peut-être plus encore que dans les volumes antérieurs – à quel point, entre les révolutions technologiques que nous connaissons et les transformations sociétales, il y a convergence. Le déploiement des TIC non seulement accompagne une transformation profonde de nos systèmes de production et d'échanges mais, bien au-delà, contribue à l'essor de nouveaux liens sociaux.

L'usage des TIC modifie profondément nos modèles économiques et nos façons de travailler. Il modifie les caractéristiques du dynamisme économique et l'attractivité des

territoires. Au moment où l'Europe traverse une crise économique profonde et où elle cherche un nouveau modèle de croissance, nous partageons avec nos partenaires cette conviction que l'économie numérique sera, demain, l'un des leviers essentiels pour la création d'emplois et de valeur, facteur de sortie de crise.

Les innovations, le déploiement des réseaux haut et bientôt très haut débit, l'essor des technologies de la convergence, sont l'axe majeur de mutations permettant d'améliorer notre vie quotidienne. Il suffit pour s'en convaincre de relire notre collection de *Paroles d'élus*. Ce qui, il y a à peine trois ou quatre ans n'était encore que projets incertains, que propositions parfois timides ou expérimentations, est devenu désormais

réalité, ancrée dans le quotidien de nos concitoyens. La convergence des réseaux et des services, la migration vers Internet et les services associés sont autant d'outils au bénéfice des acteurs publics, des entreprises et des citoyens.

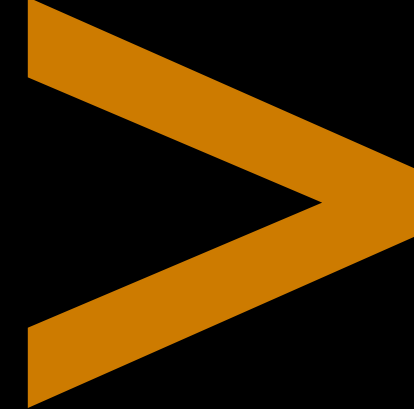
La compétitivité d'un pays est la somme de la compétitivité de tous ses territoires. Si ce qui réussit dans une collectivité en

zone urbaine ou rurale peut également se faire ailleurs, c'est alors l'ensemble de l'économie qui en profitera. Cet objectif est au cœur de nos préoccupations. L'aménagement numérique des territoires, tout comme le déploiement de services innovants, est l'une des clefs du succès. Aux côtés des collectivités, France Télécom Orange va encore amplifier cette dynamique au bénéfice de tous nos territoires.



“L'aménagement numérique des territoires, tout comme le déploiement de services innovants, est l'une des clefs du succès. Aux côtés des collectivités, France Télécom Orange va encore amplifier cette dynamique au bénéfice de tous nos territoires.”

Pologne Enter, le télétravail pour tous Corse Albitreccia Île d'e-Beauté Haut-Rhin Altkirch Des écrans d'informations locales Ille-et-Vilaine & Finistère Rennes Métropole & Brest Métropole Océane Un Don Giovanni en 3D accessible à tous Hérault La Grande Motte Wifi à bon port Nord Lille, Lomme, Lille Métropole Entre vieilles usines et innovation technologique Pays de la Loire Cyvel 2.0 : les Pays de la Loire en ligne Côtes-d'Armor Institut de Locarn Bretons du monde entier, connectez-vous à Locarn ! Loire CA du Grand Roanne Roanne au rendez-vous des TIC Vosges Saint-Dié-des-Vosges Géographie numérique à Saint-Dié Conseil régional de Lorraine Un centre de services pour PME lorraines Orange Span Pologne Enter, le télétravail pour tous Corse Albitreccia Île d'e-Beauté Haut-Rhin Altkirch Des écrans d'informations locales Ille-et-Vilaine & Finistère Rennes Métropole & Brest Métropole Océane Un Don Giovanni en 3D accessible à tous Hérault La Grande Motte Wifi à bon port Nord Lille, Lomme, Lille Métropole Entre vieilles usines et innovation technologique Pays de la Loire Cyvel 2.0 : les Pays de la Loire en ligne Côtes-d'Armor Institut de Locarn Bretons du monde entier, connectez-vous à Locarn ! Loire CA du Grand Roanne Roanne au rendez-vous des TIC Vosges Saint-Dié-des-Vosges Géographie numérique à Saint-Dié Conseil régional de Lorraine



DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE



Enter, le télétravail pour tous

Pologne



“Enter a été un des premiers projets pluridimensionnels sur la thématique des formes flexibles d’emploi. Nous y avons non seulement réalisé des études uniques du marché du travail, organisé des formations pour plusieurs centaines d’employeurs et d’employés mais aussi effectué des installations de pilotage de postes de télétravail au sein des entreprises choisies.”

Anna Jancewicz, présidente du Center for the Advancement of Women Foundation

Promouvoir le télétravail pour renforcer la compétitivité des

entreprises et prévenir l’exclusion.



■ **Territoires** Projet lancé à l’échelle nationale polonaise, dans le cadre de l’initiative commune “Equal” du Fonds social européen.

■ **Projet** “Enter” est un projet européen développé en Pologne et qui veut marquer l’entrée dans une nouvelle ère du travail, plus flexible, moins coûteuse, plus compétitive : celle du télétravail. Son ambition est de créer et diffuser un modèle spécifique de télétravail polonais tout en assurant la promotion des technologies de pointe dans les petites et moyennes entreprises, ainsi que celle du télétravail comme outil de prévention de l’exclusion du marché du travail.

■ **Enjeux** Lorsque certain(e)s doivent s’arrêter de travailler parce qu’ils(elles) ne peuvent plus se déplacer jusqu’à leur entreprise pour des raisons familiales, personnelles ou de santé, pourquoi sacrifier ces compétences alors que les TIC et le télétravail permettent à la fois une flexibilité dans les rapports de travail bénéfiques à l’employé(e) et des économies de coûts bénéfiques à l’entreprise ? À ce titre, la maîtrise des TIC ainsi que la modernisation de la gestion des ressources humaines ne peuvent que renforcer la compétitivité des PME polonaises.

■ **Mise en œuvre** “Enter” est le fruit d’une collaboration entre ITTI SARL (administrateur du partenariat), TP (filiale polonaise du groupe France Télécom Orange), le Centre de la promotion des femmes, le Forum international des femmes, l’Académie économique de Poznan et l’Institut central de la protection du travail. Sur financement du Fonds social européen (500 000 €

dont 226 000 € en personnel), chacun a apporté au projet son expertise : plateforme électronique d’échange, réalisation d’études pour identifier les besoins spécifiques polonais, montage de formations et de guides des bonnes pratiques, suivi technique...

■ **Bilan et perspectives** Une base de données et d’outils est en ligne (www.enter-telework.org) afin d’accompagner ceux qui se lancent dans le télétravail. La base de données sera prochainement complétée par des formations en ligne, des rapports plus complets sur les résultats du télétravail pour renforcer sa promotion auprès des employeurs et d’un document expert sur les dispositions légales. Un groupe national de formateurs ainsi qu’un panel complet de formations sont aussi à disposition des entreprises.

■ **Contact** Zuzanna Balcer – Experte UE TP
Courriel : zuzanna-grefkowicz-balcer@telekomunikacja.pl
► www.enter-telework.org



Île d'e-Beauté

Albitreccia
Corse



Pierre-Paul Luciani, maire d'Albitreccia, conseiller général

“Le développement des nouvelles technologies est une opportunité en milieu rural et en montagne. L'accès à l'information et à la communication est la clé du maintien de l'emploi en milieu défavorisé, et la commune d'Albitreccia s'investit pleinement dans ce sens.”

De l'eau, de l'électricité... et du haut débit, c'est vital pour



■ **Territoires** Au cœur de la montagne corse, entre vignes et plages de sable blanc, plusieurs hameaux surplombant le golfe d'Ajaccio rassemblent 1 600 habitants entre 500 et 1 100 m d'altitude. Un lieu de vie et de villégiature en quête de haut débit pour assurer son expansion.

■ **Projet** Au fil de la généralisation des usages liés aux TIC, l'Internet haut débit est devenu une commodité presque comme une autre. Faute de connexion à l'ADSL filaire, la collectivité d'Albitreccia s'est donc naturellement tournée vers des solutions alternatives, telles que le satellite, afin qu'habitants et visiteurs accèdent aux applications haut débit disponibles en bord de mer ou à Ajaccio. Un bon moyen de lutter contre l'isolement des zones montagneuses, comme cela était le cas hier avec l'infrastructure routière.

■ **Enjeux** Le constat était sans appel : du fait de la distance trop grande entre le village d'Albitreccia et le central téléphonique le plus proche, des dizaines d'habitants et plusieurs entreprises de la commune corse ne pouvaient bénéficier de l'ADSL filaire. Il fallait trouver une alternative : grâce à l'équipement satellitaire Nordnet de France Télécom Orange, une réponse a été apportée, prenant la forme d'un message clair de lutte contre la désertification de ce territoire,

tant pour un maintien de la population actuelle que pour l'incitation au repeuplement.

■ **Mise en œuvre** Une fois avéré le fait que la technologie classique filaire de l'ADSL n'arriverait jamais jusqu'aux hameaux d'Albitreccia, les élus du village ont pris les choses en main, en décidant d'accompagner financièrement l'alternative apportée par l'offre satellitaire de France Télécom Orange. Après études de la situation des habitants et des entreprises concernés, et la réalisation d'un recensement de leurs attentes en matière d'usages du haut débit, le chantier était lancé en 2008 avec dotation d'un budget communal prévisionnel de 15 000 €.

■ **Bilan et perspectives** Rassurées par l'engagement de la commune d'investir dans la solution satellitaire haut débit Nordnet, plusieurs entreprises implantées sur le territoire d'Albitreccia ont confirmé la pérennité de leur activité sur place. Un an après sa mise en œuvre, tous les utilisateurs couverts par le haut débit satellitaire affichent leur satisfaction. D'ailleurs de nombreux habitants de la commune ont investi la Toile pour faire connaître son potentiel touristique, commercial et de villégiature.

■ **Contact** Françoise Barbereau, adjointe au maire d'Albitreccia – Tél. : 04 95 25 19 92



le développement du territoire.



Des écrans d'informations locales

Altkirch
Haut-Rhin



Jean-Luc Reitzer, maire d'Altkirch, député du Haut-Rhin

“Quand les acteurs locaux relaient sur leurs écrans, chacun au bénéfice de tous, leurs informations respectives, c'est tout le territoire qui scintille.”

Des écrans en réseau partagé par des partenaires publics et privés



■ **Territoires** Au sud de l'Alsace, commune de 5 700 habitants proche de l'Allemagne, de la Suisse et de la Bourgogne. Capitale du Sundgau, pays de rivières et de forêts, comptant plus d'une centaine de villages et 65 000 habitants.

■ **Projet** À Altkirch, un réseau de partenaires publics et privés s'est créé autour du projet “La piste aux étoiles”. Il s'agit d'une cinquantaine d'écrans d'information disséminés dans la commune ou encore chez des commerçants. Ils diffusent des messages publicitaires pour des commerces locaux partenaires et des informations, telles que l'agenda des manifestations ou la météo du jour. Ce maillage d'écrans et de bornes interactives repose sur le troc publicitaire et l'échange d'informations.

■ **Enjeux** Avec ses points information répartis sur son territoire, la collectivité maîtrise un nouveau moyen de communication qui crée des synergies entre différents acteurs locaux de l'économie. Destinée aux touristes, aux passants et aux investisseurs, cette communication sur écran vise à améliorer la notoriété de la collectivité et de ses ressources. La commune souhaite ainsi faire la promotion de son bassin de vie et d'emplois, tout en montrant une image innovante et originale.

■ **Mise en œuvre** En 2008, quatre écrans de communication itinérants avaient été installés chez des commerçants en vitrine et aux guichets. La commune d'Altkirch avec la chambre de commerce et d'industrie et le groupement des commerçants souhaitaient initier une nouvelle approche marketing, le troc publicitaire. Face à l'intérêt de cette mise en réseau, de nouveaux partenaires ont rejoint le projet. Relayé par l'initiative privée, le maillage sur le territoire est aujourd'hui riche de 54 points info.

■ **Bilan et perspectives** Le projet a développé une solidarité territoriale, une appartenance à une communauté. Les échanges de communication ont montré leur efficacité, les effets sur le développement des activités et de l'emploi ne pourront se mesurer qu'à moyen terme. La réussite repose sur la mise à jour coordonnée des contenus et la qualité des premiers partenaires du réseau qui crédibilise la démarche. Aujourd'hui, le réseau d'Altkirch tend à s'élargir et prendre davantage de sens en touchant de nouveaux acteurs, comme par exemple le Pôle Emploi ou un réseau d'aéroports et de gares. Les écrans tactiles ou non, connectés à des bases de données, s'ouvrent peu à peu aux échanges transfrontaliers.

■ **Contact** Jean-Yves Leroide, agent de développement
Tél. : 03 89 08 36 20
Courriel : jy.leroide@cc-altkirch.fr
► www.mon-reseau.eu



autour de l'échange d'informations et du troc publicitaire.



Un Don Giovanni en 3D accessible à tous

Rennes Métropole & Brest Métropole Océane

Ille-et-Vilaine et Finistère



“La captation en temps réel de cet opéra est une prouesse technologique que les laboratoires de recherche rennais ont réalisée, appuyés par le pôle de compétitivité Images et Réseaux, par Orange et tous les partenaires. Rennes prouve ainsi sa capacité de fertilisation croisée de la culture, de l'innovation et de l'économie.”

Daniel Delaveau, maire de Rennes, président de Rennes Métropole



“Il est important que la Bretagne soit reconnue comme un pôle d'excellence dans le domaine de l'image et des médias. Le futur de l'image s'invente en Bretagne n'est pas qu'un slogan, c'est une réalité.”

Jean-Yves Le Drian, président du conseil régional de Bretagne



■ **Territoires** Rennes (Ille-et-Vilaine) et Brest (Finistère), les deux grandes métropoles bretonnes, comptent plus de 600 000 habitants. L'Opéra de Rennes propose chaque saison une vingtaine de soirées lyriques au public de la capitale bretonne.

■ **Projet** Sur une idée du directeur de l'Opéra de Rennes soutenu par le pôle de compétitivité Images et Réseaux, avec le soutien financier de la région Bretagne, le projet “Don Giovanni sur écrans” incarne la rencontre entre un contenu artistique prestigieux, l'opéra de Mozart, et les nouvelles technologies audiovisuelles au service de la promotion du patrimoine. Ainsi, le 2 juin 2009, 5 000 personnes assistaient au spectacle vivant diffusé sur grand écran place de la mairie à Rennes, à deux pas de la scène de l'Opéra, avec retransmission simultanée en 3D dans les salons de l'hôtel de ville (800 spectateurs) mais aussi à Paris, Brest et Avignon.

■ **Enjeux** Pour la région Bretagne et l'Opéra de Rennes avec l'opération “Don Giovanni sur écrans”, il s'agissait de promouvoir des diffusions sur divers médias d'un spectacle vivant, devenu accessible au plus grand nombre, en immergeant grâce à la 3D le spectateur dans la représentation. Orange a souhaité accompagner ce projet innovant avec son service

de TV et audio 3D, stimuler l'offre de cinéma numérique auprès des collectivités et montrer les multiples possibilités de la diffusion multimédia (TV sur réseau ADSL2+ et fibre optique...)

■ **Mise en œuvre** Première mondiale, “Don Giovanni sur écrans” a été possible par le nombre et la qualité de ses partenaires : France Télécom Orange, Globe-Cast, Canon/Cabasse, Thomson, Radio France, TV Rennes, Mezzo, Telmondis). Côté budget, l'opération a nécessité un financement de 825 000 €, soutenu à hauteur de 30 % par la région Bretagne.

■ **Bilan et perspectives** Le soir du spectacle, le public présent à Rennes sur la place de la mairie, a pu applaudir dans une très forte communion les artistes qui, pour l'occasion, sont sortis le saluer depuis un balcon de l'Opéra. Même satisfaction du côté des spectateurs présents dans les salles à Paris, Brest et Avignon. Pour les autres, le spectacle était diffusé dès le lendemain en différé sur la Toile, via les sites de Francemusique.com, Ville-rennes.fr et Région-bretagne.fr. À terme, Orange envisage de possibles retransmissions dans les capitales régionales, en synergie avec l'Opéra de Rennes.

■ **Contact** Alain Surrans, directeur de l'Opéra de Rennes
Tél. : 02 99 78 48 68
Courriel : opera@opera-rennes.fr
► www.opera-rennes.fr





■ **Territoires** Jaillie des sables dans les années 70, une station balnéaire devenue une ville à part entière (8200 habitants), avec une capacité d'accueil touristique supérieure à 90 000 visiteurs.

■ **Projet** Un anneau, une arrivée d'eau, un raccordement électrique... et une borne d'accès Wifi : le port de plaisance de La Grande Motte (1 450 places en 2008) a été pionnier en Languedoc Roussillon pour proposer aux plaisanciers de se connecter en haut débit sans fil à Internet depuis un terminal mobile : PC portable, PDA, téléphone Unik, iPhone. Outre des liens directs gratuits avec la mairie et l'office de tourisme, une fois connecté à la borne Hotspot d'Orange (après achat de minutes par carte bancaire), le plaisancier peut accéder à 17 chaînes de télévision.

■ **Enjeux** La mairie de La Grande Motte place le développement économique de son port de plaisance parmi ses priorités. Elle est convaincue d'y contribuer avec ce projet qui apporte aux plaisanciers un accès Internet sans fil aussi performant qu'à domicile ou au bureau. Autre enjeu majeur de cette collectivité, la modernisation des services publics à laquelle contribue aussi ce projet, avec l'opportunité de proposer des services numériques nomades innovants aux visiteurs (français et étrangers) comme aux résidents de La Grande Motte. Une attractivité du port de plaisance qui devrait prochainement se traduire par l'augmentation à 2 000 du nombre d'anneaux disponibles.

■ **Mise en œuvre** Fin juillet 2008, une consultation était lancée par le nouveau maire pour équiper de

liaisons Internet sans fil le port de plaisance. C'est l'offre Wifi access d'Orange qui a remporté le marché. Pour les clients étrangers ou non abonnés, l'accès est possible via différents accords – Orange est le seul opérateur français membre de la Wireless Broadband Alliance qui regroupe les principaux opérateurs Wifi de 26 pays en Europe, Amérique et Asie. Avec différentes offres prépayées, allant de 4,5 € l'heure de connexion à 50 € pour 50 heures.

■ **Bilan et perspectives** Un an après sa mise en œuvre, l'accès à Internet haut débit sans fil rencontre son public, avec une satisfaction unanime des plaisanciers ayant utilisé ce service. Un premier pas concluant vers la société de l'information appelée de ses vœux par La Grande Motte et son équipe municipale. Une innovation qui pourrait bien déboucher à terme sur la création d'un pôle multimédia pour la ville.

■ **Contact** Marie Gibernon, port de La Grande Motte
Tél. : 04 67 56 44 14
Courriel : mgibernon@lagrandemotte.fr
► www.lagrandemotte.fr



Wifi à bon port

La Grande Motte
Hérault



Stephan Rossignol, maire de La Grande Motte

“Un port comme celui de La Grande Motte se doit d’être à la pointe, et l’équipement Wifi permet d’offrir aux plaisanciers un nouveau service. Une première étape dans notre politique en faveur du développement de la société de l’information et de l’amélioration de la couverture haut débit de notre commune.”

Pour retrouver, dès l'accostage au port, son univers de communication

dans les meilleures conditions.



Entre vieilles usines et innovation technologique

Lille, Lomme, Lille Métropole Nord



“La réhabilitation de ce patrimoine industriel exceptionnel a permis de créer l’amorçage public indispensable aux grands projets d’aménagement. Les 100 entreprises, 1 500 emplois installés à fin 2009, constituent une réussite exceptionnelle de ce projet. La dynamique engendrée sur ce site permet aujourd’hui de lancer une seconde phase de 30 000 m² avec des opérateurs privés.”

Pierre de Saintignon, 1^{er} adjoint au maire de Lille, vice-président du conseil régional du Nord-Pas-de-Calais

Faire revivre un patrimoine industriel en l’ancrant dans la modernité



■ **Territoires** Zone urbaine à forte densité (1 785 habitants/km² pour les 85 communes de Lille-Métropole), agglomération frontalière de 1 million d’habitants, nombreuses friches industrielles et tissu entrepreneurial important.

■ **Projet** Le déclin de l’activité textile a légué à la métropole lilloise de nombreuses friches industrielles. Le projet EuraTechnologies leur redonne une seconde vie en créant un pôle d’excellence économique d’envergure européenne dans le domaine des TIC. Porté par une double ambition de développement économique et de renouvellement urbain, Euratechnologies met en place sur un même site de grande qualité architecturale et urbaine, environnementale et technologique un ensemble de services facilitant le développement des entreprises TIC.

■ **Enjeux** Destiné aux entreprises de toute envergure (de la jeune pousse à l’entreprise internationale) et aux organismes de formation supérieure et de recherche dans le domaine des TIC, EuraTechnologies place la création d’emplois pérennes en priorité numéro un. En attirant les entreprises innovantes, la métropole lilloise souhaite dynamiser ce territoire à proximité du centre-ville et des grands axes de transports, le positionnant ainsi en carrefour technologique européen.

■ **Mise en œuvre** Après les premières études lancées en 2001, une Zone d’aménagement concerté (ZAC) de 25 hectares est créée. En 2006, le premier bâtiment accueillant des entreprises TIC est ouvert et le 26 mars 2009, le bâtiment réhabilité des usines Le Blan Lafont – cœur du projet – est inauguré. La communauté urbaine Lille Métropole (LMCU) a confié le projet à Soreli, société d’économie mixte. D’un coût de 70 millions d’euros, il est financé par Lille Métropole, les villes de Lille et Lomme, la région, le Conseil général, l’Union européenne, l’État et l’ANRU (Agence nationale pour la rénovation urbaine).

■ **Bilan et perspectives** 1 100 emplois ont été créés dans 77 entreprises au 1^{er} septembre 2009. L’objectif est d’atteindre 1 500 emplois avec 100 entreprises au 31 décembre 2009 et à plus long terme 5 000 emplois dans le domaine des TIC. Un des éléments clés de réussite pour amorcer le développement du pôle EuraTechnologies a été de mettre en place une préfiguration dans un premier bâtiment sur site. La prochaine étape consiste à installer le centre de recherche et d’innovation européen des technologies sans contact, en poursuivant sa commercialisation.

■ **Contact** Fabienne Duwez, directrice de Soreli
Tél. : 03 20 52 20 50
Courriel : soreli@soreli.fr
► www.euratechnologies.com



et l’innovation technologique des TIC.

Cyvel 2.0 : les Pays de la Loire en ligne

Conseil régional
Pays de la Loire



“Ce projet illustre la capacité de la SEM à faire émerger par son organisation transversale et son expertise multiple des projets innovants, ouverts, évolutifs et donnant au territoire une longueur d’avance.”

Jacques Auxiette, président du Conseil régional des Pays de la Loire, président-directeur général de la SEM régionale des Pays de la Loire

Une plate-forme web touristique promotionnelle, outil de travail pour



■ **Territoires** Cinquième région en superficie avec des atouts touristiques forts : 450 km de littoral, 2 îles, 210 km de plages, 375 km de rivières navigables, 29 ports de plaisance et une centaine de châteaux.

■ **Projet** La refonte de la plate-forme web du tourisme en Pays de la Loire, Cyvel 2.0, a été envisagée avec une double fonction : conçue d’abord comme un accompagnement des professionnels du tourisme (prestataires, offices de tourisme qui peuvent utiliser son nouveau portail collaboratif webpro.enpaysdelaloire.com), Cyvel 2.0 répond aussi aux besoins du grand public en renforçant la fonction portail du site et valorisant les territoires avec davantage de contenus “rich media” (vidéos, diaporamas...).

■ **Enjeux** Le site web touristique enpaysdelaloire.com met en avant la marque de la région à l’international. À la différence de Cyvel 1, la première version, l’approche thématique de Cyvel 2.0 valorise des filières prioritaires dans une stratégie de marketing de l’offre (Loire à Vélo, enfants, châteaux de la Loire...). Face à la concurrence des sites privés, de nouveaux services en ligne renforcent son interactivité, avec entre autres une fonction réservation. De plus, la plate-forme est en capacité de fabriquer d’autres sites Internet et d’alimenter ceux des partenaires.



■ **Mise en œuvre** Mandatée par la région, la SEM régionale des Pays de la Loire a engagé ce chantier de rénovation du système d’information touristique régionale en janvier 2008, pour une mise en ligne fin 2009 des sites grand public et début 2010 du site professionnel. L’équipe pluridisciplinaire s’est entourée de prestataires techniques (informatique, communication, traduction...), tout en associant les acteurs du secteur, notamment la fédération régionale des offices de tourisme. L’investissement de plus de 1,25 million d’euros HT a été pris en charge par la région.

■ **Bilan et perspectives** La complexité de certaines fonctionnalités, l’hétérogénéité des environnements techniques des partenaires bénéficiaires de la plateforme et la multitude d’acteurs intégrés au projet font partie des difficultés techniques et organisationnelles rencontrées. Afin que Cyvel 2.0 soit au maximum maîtrisé par ses futurs utilisateurs professionnels, un plan de formation est prévu en 2010 sur l’accompagnement au changement, les nouvelles fonctionnalités du site et la sensibilisation aux nouvelles pratiques d’Internet.

■ **Contact** Pierre-Yves Legrand, directeur de la promotion de la SEM régionale des Pays de la Loire
Tél. : 02 40 89 89 89
Courriel : py.legrand@sem-paysdelaloire.fr
► www.sem-paysdelaloire.fr

les professionnels et guide interactif pour le grand public.



Bretons du monde entier, connectez-vous à Locarn !

Institut de Locarn
Côtes-d'Armor



Claudy Lebreton, président du conseil général des Côtes-d'Armor, président de l'Assemblée des départements de France

“Contribuer en 2008 au projet de téléformation, de visioconférences et de télétravail de l'Institut de Locarn allait de soi d'autant plus qu'il a diversifié ses activités en mettant l'insertion économique des jeunes et des seniors au cœur de ses priorités.”

Vitrine technologique en milieu rural, le très haut débit breton apporte



■ **Territoires** Commune rurale de 500 habitants au cœur du Pays du Centre Ouest Bretagne (109 communes, soit 103 000 habitants), Locarn héberge le pôle d'excellence rurale de l'institut du même nom.

■ **Projet** L'institut de Locarn est le lieu d'animation et de rencontre des décideurs de la diaspora économique nationale et internationale bretonne. Son activité est au service des communautés économiques qui entretiennent au quotidien des relations avec les centaines d'entrepreneurs bretons expatriés dans le monde. Labellisé pôle d'excellence rural en 2007 pour son action de promotion du télétravail, l'institut s'est doté fin août 2008 d'une fibre optique de très haut débit afin d'utiliser la visioconférence.

■ **Enjeux** À l'image du téléphone il y a un siècle, le très haut débit à Locarn doit donner une impulsion économique grâce à la visioconférence, support quasi sans limites de transport simultané de données, de sons et d'images. Aujourd'hui utilisée dans toutes les entreprises multisites, cette technologie permet de développer télétravail collaboratif, formations à distance et réunions internationales. Autant de services qui stimulent le développement des entreprises locales dans les mêmes conditions que dans les zones urbaines.

■ **Mise en œuvre** L'institut Locarn a fait appel à France Télécom Orange pour son savoir-faire technique (pose d'une fibre optique aéro-souterraine sur 17 kilomètres et fourniture d'un service 10 Mbit/s) et les conseils de ses équipes pour la sélection d'équipements évolutifs, compatibles avec la majorité des solutions en service dans le monde et simples d'usage pour une appropriation optimale par les utilisateurs. Le financement du projet repose sur la région, les conseils généraux des Côtes-d'Armor, du Finistère, du Morbihan et le fonds européen FEDER.

■ **Bilan et perspectives** Un catalogue de formations et d'ateliers de réflexion prospectifs sur le développement économique breton est d'ores et déjà proposé par l'Institut Locarn. Une première expérience de formation en visioconférence avec un amphithéâtre de 150 personnes pendant trois heures a été un succès. Mettre en place des séminaires intra-entreprises, créer de nouveaux partenariats pour la formation en particulier avec les universités américaines et développer le télétravail centralisé font partie des perspectives envisagées grâce à cet outil.

■ **Contact** Institut de Locarn

Tél. : 02 96 57 42 42

Courriel : contact@institut-locarn.com

► www.institut-locarn.com/teletravail/



les services de demain.



Roanne au rendez-vous des TIC

CA du Grand Roanne

Loire



“Le Télépôle est un véritable outil de développement économique, spécialement conçu pour favoriser l'implantation d'activités numériques. C'est une originalité qui place Roanne à la pointe de cette filière et démontre notre capacité à passer des Technologies de l'information et de la communication aux Technologies de l'innovation et de la créativité (TIC).”

Jean-Louis David, conseiller communautaire délégué, en charge des TIC et de l'Innovation, Grand Roanne Agglomération

Dans un environnement technologique mutualisé, le Télépôle favorise



■ **Territoires** Communauté d'agglomération regroupant six communes, soit 70 000 habitants, sur un territoire urbain en pleine reconversion économique de ses filières historiques (textile, armement), désormais tournée vers le secteur numérique et les TIC.

■ **Projet** Pépinière d'entreprises numériques, centre d'affaires spécialisé (notamment dans la relation client), data center, pôle de ressources départemental en e-administration, le projet Télépôle de Grand Roanne Agglomération comprend plusieurs aspects et types d'activités. Démarré en 1999, avec les études de faisabilité et les premiers travaux, le Télépôle a été véritablement lancé en 2004 avec l'installation des premières équipes sur le site. Il témoigne du début de l'“e-diversification” du Roannais ou comment favoriser le développement économique par l'implantation d'activités et de services liés au secteur du numérique.

■ **Enjeux** La stratégie de développement économique du Roannais se traduit par différents axes d'actions, notamment une offre foncière (pour des zones d'activités) et immobilière (avec la mise sur le marché de bâtiments dits “en blanc”, c'est-à-dire prêt à accueillir des entreprises), un développement de l'innovation (en lien avec les pôles de compétitivité et autres clusters), la structuration de filières existantes et émergentes. Le Télépôle, avec la volonté de développer le secteur numérique, s'inscrit pleinement dans cette démarche économique.

■ **Mise en œuvre** Inauguré en 2004, le Télépôle Roannais a fait l'objet d'aides extérieures, comme celles de cabinets spécialisés (faisabilité, maîtrise d'œuvre), ainsi

que de partenaires institutionnels (Conseil général, région Rhône-Alpes, Loire Numérique, Agence de développement économique de la Loire, Laser Contacts, France Télécom Orange, LOTIM Télécom). L'opération a représenté un investissement de 7 millions d'euros HT, avec des subventions de l'ordre de 50 %.

■ **Bilan et perspectives** À ce jour, 20 entreprises sont implantées au Télépôle, soit plus de 300 emplois. L'offre de services proposée par le Télépôle ainsi que sa grille tarifaire (variable selon l'âge de l'entreprise, notamment) sont les deux éléments de satisfaction les plus cités par les utilisateurs du lieu. À terme, le Télépôle devrait posséder son propre site Internet. L'objectif ultime reste de faire du Télépôle de Grand Roanne Agglomération le lieu majeur de développement de la filière numérique dans la Loire en général, et dans le Roannais en particulier.

■ **Contact** Franck Perrier, Développement Grand Roanne Agglomération – Tél. : 04 77 44 29 50
Courriel : fperrier@agglo-grandroanne.fr
► <http://www.agglo-grandroanne.fr>



l'accueil de toute activité numérique sur un site 100 % adapté.



Géographie numérique à Saint-Dié

Saint-Dié-des-Vosges
Vosges



Olivier Caspary, adjoint au maire de Saint-Dié-des-Vosges, chargé du développement de l'innovation technologique et de l'enseignement supérieur

“Vitrine scientifique du Festival international de géographie, le salon de la Géomatique met à la portée de tous les enjeux grandissants de la géolocalisation et de l'interaction de l'homme avec son territoire.”

Comment un territoire peut attirer un large public en devenant la



■ **Territoires** Capitale du massif vosgien (environ 45 000 habitants), au cœur de la Lorraine entre Nancy et Strasbourg, dans une vallée couverte de hameaux montagnards, de 310 m d'altitude en fond de vallée à 901 m.

■ **Projet** Vaisseaux amiraux de la “géomatique”, les Systèmes d'information géographique (SIG) ont fleuri au cœur des villes pour fournir une représentation virtuelle d'un territoire, via des outils géomatiques tels que le GPS, Google Earth, Google Maps, Géoportail, etc. Le salon de la Géomatique, dans le cadre du Festival international de géographie (FIG), leur a donné une vitrine scientifique : c'est à Saint-Dié que les visiteurs peuvent désormais disposer d'une vue d'ensemble sur ces matériels et produits informatiques.

■ **Enjeux** Par le biais du salon de la Géomatique, lieu de mise en commun gratuit, la ville de Saint-Dié-des-Vosges cherche à diffuser la connaissance géographique auprès d'un large public, tout en développant la renommée de son territoire. Devenue “capitale de la géographie”, la ville participe ainsi activement à la diversification de son bassin industriel, notamment grâce à sa spécialisation dans “l'économie de la connaissance”.

■ **Mise en œuvre** Lancé en 1997, le salon de la Géomatique (budget annuel : 20 000 €) s'inscrit dans la lignée qui prévalait à la naissance, en 1989, du Festival international de géographie (60 % d'aides publiques) : la reconnaissance de la matière comme outil à part

entière de la connaissance en géographie. Depuis 2008, il s'ouvre à de nouveaux domaines, comme les nouvelles cartographies, les revues géographiques en ligne, etc. Une œuvre conjointe à mettre au crédit de la ville et de l'Association pour le développement du Festival international de géographie (ADFIG).

■ **Bilan et perspectives** Plus de 50 000 visiteurs du monde entier ont contribué au succès grandissant du festival et des salons de l'Infogéographie, puis de la Géomatique avec une vingtaine de stands. Cette réussite réside dans sa capacité à concilier qualité des recherches et compréhension par tous des interventions. Cette manifestation proposera une cartographie libre de la ville grâce à la participation de volontaires équipés de GPS.

■ **Contact** Freddy Clairembault, directeur du FIG de Saint-Dié-des-Vosges
Tél. : 03 29 52 66 78 / 06 32 41 61 81
Courriel : fclairembault@ville-saintdie.fr
▶ www.saint-die.eu/
▶ fig-st-die-education.fr
▶ www.openstreetmap.org/



capitale de la géographie et en accueillant son salon.

➔ Rendez-vous sur www.parolesdelus.com
pour retrouver la fiche sur le conseil régional de Lorraine

■ La Région aux côtés des PME

Les mesures mises en place dans le budget 2009 du Conseil régional dans le cadre du dispositif d'accompagnement face à la crise, comme la création d'un fonds conjoncturel d'intervention, sont la preuve que la Région Lorraine est aux côtés des entrepreneurs.

■ Un volontarisme sur la toile

Le site www.lorraine.eu enregistre plus de 3 000 connexions par jour. Le site entreprenezenlorraine.ae.oseo.fr, dédié aux entreprises et porteurs de projets, connaît aussi un succès considérable avec un trafic multiplié par deux depuis sa mise en ligne, il y a tout juste un an. Dernier site lancé par la Région Lorraine, eureka.lorraine.eu connaît lui aussi un démarrage fulgurant.

■ Dans le domaine des infrastructures TIC

La Région soutient les interventions des collectivités, des universités et des laboratoires de recherche afin de faciliter l'accès au haut et au très haut débit dans les territoires, mais aussi dans les zones d'activités et les plates-formes logistiques.

■ Identité

Jean-Pierre Masseret, président du conseil régional de Lorraine
Tél. : 03 87 33 60 00



La Région Lorraine est décidée à soutenir la croissance des PME et TPE sur son territoire : depuis le 15 mai dernier, elle leur propose un centre de services en ligne "prêts à l'emploi", habituellement réservés aux grandes entreprises. Le président du conseil régional, Jean-Pierre Masseret, revient sur cette initiative et explique les motivations qui ont présidé à la mise en place de cet outil, première en France réalisée par France Télécom Orange.

■ **Paroles d'élus** Quelles raisons vous ont amené à mettre en place cette plate-forme régionale de services numériques "en-lorraine.biz" ? Pouvez-vous nous en préciser les enjeux ?

■ **Jean-Pierre Masseret** Il faut savoir qu'en Lorraine, environ 80 000 petites entreprises de moins de 20 salariés (PME et TPE, soit plus de 90 % de l'ensemble des entreprises régionales) contribuent à l'activité économique de notre région. Nous avons décidé d'être le partenaire privilégié de ces PME et TPE. C'est ainsi que, depuis 2004, plus de 65 000 emplois ont été créés ou maintenus en Lorraine grâce aux aides de la Région. On peut ainsi parler d'une véritable multinationale virtuelle, mais qui ne dispose pas, malheureusement, face aux concurrences nationales et mondiales, des outils d'une multinationale traditionnelle. J'ajoute que si la Lorraine dispose d'infrastructures réseaux haut débit en mesure de connecter ce maillage d'entreprises, par contre, nous avons constaté un réel retard en matière de développement des usages et de services Internet. Et nous savons que les petites entreprises ont peu de temps et de ressources à consacrer à la sélection de fournisseurs. La Région a donc décidé de créer un centre de services pour faciliter un certain nombre de démarches de ces PME-TPE, mais aussi pour participer au développement de leur activité, renforcer leur productivité et leur compétitivité, c'est-à-dire soutenir leur croissance en les faisant accéder à des services en toute confiance.



"J'ai voulu créer le premier service public numérique destiné aux petites entreprises, plus que jamais confrontées à la concurrence, pour renforcer leur compétitivité, leur productivité et leur réactivité."

Jean-Pierre Masseret,
président du conseil régional de Lorraine

■ **Paroles d'élus** Pouvez-vous nous préciser le fonctionnement et les services proposés par cette plate-forme régionale de services numériques ?

■ **Jean-Pierre Masseret** Je considère ce nouvel outil comme un authentique service public du numérique, particulièrement précieux au moment où certaines PME et TPE lorraines connaissent de réelles difficultés. L'outil a été conçu "prêt à l'emploi" par France Télécom Orange, qui exploite la plate-forme et leur propose une gamme complète de services et de produits accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : échanges sécurisés de documents, commandes en ligne, télédéclarations, facturation et paiements en ligne, création et suivi de fichiers de prospects, ou mise à disposition d'outils de suivi des campagnes de mailing...

■ **Paroles d'élus** Pouvez-vous nous donner quelques illustrations concrètes ?

■ **Jean-Pierre Masseret** Oui bien sûr, je pense à ce boulanger-pâtissier à Épinal (Vosges) qui a pu créer un site sur Internet qu'il va animer, grâce à la plate-forme, à cette entreprise de création et de vente de bijoux artisanaux à Girmont (Vosges) qui vend ses produits via un blog et va créer son e-boutique en profitant aussi de l'accompagnement de la plate-forme. Je peux enfin citer ce spécialiste mosellan de l'intégration de solutions de vidéo sur IP et du câblage informatique, qui peut partir à la conquête de nouveaux clients tout en déléguant à la plate-forme la facturation des services et le recouvrement des factures.

■ **Paroles d'élus** Comment avez-vous choisi votre partenaire ?

■ **Jean-Pierre Masseret** Sur ce projet, il fallait à nos côtés un acteur capable, non seulement de développer un outil technique, mais aussi de prendre à sa charge la commercialisation et l'accompagnement de nos entreprises. Le groupe France Télécom Orange s'est reconnu dans ces besoins et ces qualités et a été choisi, dans le cadre d'un marché de services, pour son savoir-faire technologique et commercial, et pour sa capacité à proposer des solutions innovantes, évolutives et adaptées au contexte des petites entreprises. Cette double compétence est pour la région Lorraine le seul gage du succès d'un tel dispositif.

- www.lorraine.eu
- entreprenezenlorraine.ae.oseo.fr
- eureka.lorraine.eu

Un centre de services pour PME lorraines

Conseil régional de Lorraine



Orange Span

Orange SPAN (Secure sPider Access Networks) est un nouveau prototype proposé par les Orange Labs pour étendre rapidement et à moindre coût la couverture des accès sans fil existants d'Orange (Hotspots, événementiel, services d'urgence, zones rurales, etc.).

2 Comment ça se passe ?

Exemple : Julie, pour son travail, se rend sur un salon professionnel. Sur son PC portable équipé d'une carte Wifi standard, elle bénéficie du service Orange Span. En arrivant sur le salon, Julie se connecte à un point d'accès Wifi de l'opérateur en activant son kit de connexion. Une fois connectée, elle a accès à ses services classiques de manière sécurisée.

3 Quand Internet se transmet sans fil de PC en PC...

Parallèlement, grâce à Orange Span, elle devient relais Wifi pour d'autres utilisateurs, élargissant ainsi la couverture Wifi. Ainsi, Frédéric, qui vient participer au même salon que Julie, et qui dispose aussi d'Orange Span, peut se connecter à Internet via le PC de Julie en utilisant son propre kit de connexion. Il devient à son tour relais Wifi.

1 Aucune solution ne permet ce maillage...

À l'heure actuelle, un usager Wifi en dehors de la zone de couverture et d'un hotspot du réseau Wifi doit avoir recours à une autre technologie (3G, ...) pour accéder au réseau Internet. Avec le kit de connexion Orange Span, chaque usager initialement connecté au réseau maillé fixe étend la couverture de ce réseau en devenant relais radio Wifi. Les usagers hors de portée de la couverture initiale, mais situés dans ces extensions de réseau, peuvent se connecter de manière transparente en Wifi sans passer en 3G.



4 Un fonctionnement lumineux

Orange Span s'appuie sur un réseau d'accès de type Wifi maillé ou classique dont la couverture est élargie par les clients eux-mêmes en mode Wifi. Le réseau Wifi maillé nécessite un seul point d'accès direct à Internet, au moyen de l'ADSL, de la fibre optique ou autre. Ce point d'accès principal est relié à un ensemble de bornes Wifi qui communiquent entre elles par des liens radio en formant une maille. Le kit de connexion Orange Span est un petit logiciel téléchargeable ou sous forme d'un "dongle" qui prend la main sur la carte Wifi.

Une nouvelle solution d'extension de la couverture d'accès haut débit sans fil, rapide et à moindre coût.

Retour sur Contact Everyone en Vaucluse

Le conseil général du Vaucluse a délégué la compétence "transports scolaires collège et primaire" à la communauté de communes du Pays de Sault. Responsables à la communauté de communes de Contact Everyone, outil conçu par France Télécom Orange, Frédérique Nolli et Ingrid Valletti font part de leur expérience de ce service, en service depuis 2007, particulièrement après le dernier hiver rigoureux.

■ **Témoignage** Messages reçus... Chaque matin, huit bus scolaires convergent sur Sault. Autant de longs parcours soumis aux rigueurs de l'hiver et qui doivent sillonner nos montagnes. Notre territoire est très étendu et peu peuplé. Cela nécessite parfois une prise de décision rapide face aux événements climatiques. Et surtout une diffusion assurée de l'information. Il était donc indispensable de trouver un moyen de contact rapide, simple et efficace pour avertir les parents. Avant, nous devions les appeler souvent plusieurs fois, du fait de la neige, du verglas, ou de la mise en place d'une déviation pour cause de travaux, de manifestation sportive ou autres. En hiver, cela nous prenait presque tout notre temps. Contact Everyone nous fait gagner ce temps précieux : avec login, mot de passe et accès Internet, il est utilisable de n'importe où. Aujourd'hui, en moins de deux minutes, l'information est transmise avec un taux de réussite passé à 88 %. Grâce

à son choix du mode de diffusion, sur fixe, SMS ou mobile, Contact Everyone s'avère vraiment multisupport. Nous signalons tout de même deux précautions : d'abord mieux vaut être vigilant et vérifier, lors de l'écriture du message à diffuser, la compréhension du texte quand il sera traduit en synthèse vocale ; ensuite, il faut se souvenir qu'il n'y a pas d'autre moyen d'accès pour l'administrateur qu'Internet. Alors que faire en cas de panne d'Internet, en cas d'impossibilité de connexion en local ? À l'inverse, on peut imaginer d'autres extensions à cet outil pour diffuser des informations plus généralistes, depuis une pharmacie ou un cabinet de médecin de garde, voire lors de festivités ou d'événements.

■ **Historique** La communauté de communes du Pays de Sault, avec l'aide du conseil général du Vaucluse, peut-elle facilement entrer en communication avec les familles

des collégiens en cas de situations particulières, comme elle le souhaitait en se dotant de Contact Everyone, solution présentée dans le tome 4 (page 40) ?

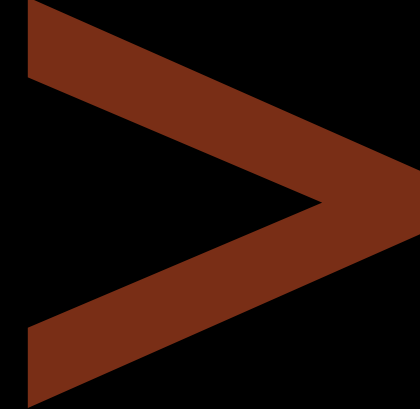
Conseil général du Vaucluse et communauté de communes du Pays de Sault



“Grâce à Contact Everyone, nous avons géré les situations de façon simple et efficace pour la plus grande satisfaction de cent cinquante familles.”



Association nationale des maires des stations de montagne (ANMSM) Déplacer les montagnes grâce à la visioconférence Saône-et-Loire CC de l'Autunois Dématérialiser pour mieux travailler ensemble Nord Linselles Dématérialiser pour mieux échanger Loiret Conseil général Rester chez soi grâce au web Puy-de-Dôme Conseil général Un coffre-fort en ligne pour les élus Marne Ville et agglomération de Reims Fibre optique pour communauté numérique La Réunion Conseil général Collectivité en direct avec le citoyen Meurthe-et-Moselle Joeuf Le parapheur devient numérique Haute-Corse Retour sur la visioconférence Association nationale des maires des stations de montagne (ANMSM) Déplacer les montagnes grâce à la visioconférence Saône-et-Loire CC de l'Autunois Dématérialiser pour mieux travailler ensemble Nord Linselles Dématérialiser pour mieux échanger Loiret Conseil général Rester chez soi grâce au web Puy-de-Dôme Conseil général Un coffre-fort en ligne pour les élus Marne Ville et agglomération de Reims Fibre optique pour communauté numérique La Réunion Conseil général Collectivité en direct avec le citoyen Meurthe-et-Moselle Joeuf Le parapheur devient numérique Haute-Corse Retour sur la visioconférence Association nationale des maires des stations de montagne (ANMSM) Déplacer les montagnes grâce à la visioconférence Saône-et-Loire CC de l'Autunois Dématérialiser pour mieux travailler ensemble Nord



GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITÉ



place durant l'hiver 2009. Il repose sur un pont de visioconférence assuré par France Télécom Orange avec le soutien logistique du Sictiam (Syndicat intercommunal des technologies de l'information des Alpes-Maritimes). Pour accéder au pont, le maire a pour seul besoin une webcam. Cette solution est aujourd'hui proposée en location, facturée à l'usage réel par heure.

■ **Bilan et perspectives** Le dispositif ne remplacera pas les réunions physiques indispensables à la cohésion du bureau de l'association. Mais au vu des premiers essais réussis, le bureau souhaite pérenniser ce système qui favorise les contacts réguliers. En outre, il faut encore améliorer la couverture ADSL des sites. La visioconférence utilisée au quotidien avec les autres collectivités contribue à réduire au maximum les déplacements de personnes pour lutter contre le réchauffement climatique.

■ **Contact** Xavier Naimi, chargé de mission ANMSM
Courriel : xavier.naimi@skifrance.fr
► www.anmsm.fr
► www.skifrance.fr



■ **Enjeux** La visioconférence offre des gains en termes de temps, de fatigue et bien sûr des économies de budget sur les déplacements. L'association peut en outre montrer l'exemple d'une action en faveur de la réduction des gaz à effet de serre. Ce projet s'inscrit dans la stratégie de l'ANMSM, dont neuf stations sont pilotes sur la réalisation d'un Bilan carbone et 51 ont adhéré à la Charte nationale de développement durable des stations de montagne. Il s'agit également d'encourager et de multiplier les contacts entre les décideurs.

■ **Mise en œuvre** Suite à une visite du centre de téléconférence situé dans les locaux des Orange Labs à Sophia Antipolis, le projet doit être mis en

Déplacer les montagnes grâce à la visioconférence

Association nationale des maires des stations de montagne (ANMSM)



“Avec ce partenariat, la visioconférence prend toute sa dimension pour travailler les uns avec les autres, à des milliers de kilomètres, en luttant efficacement contre le réchauffement climatique.”

Charles-Ange Ginesy, maire de Valberg, président de la communauté de communes de Cians Var, vice-président de l'ANMSM, 1^{er} vice-président du conseil général des Alpes-Maritimes, député des Alpes-Maritimes



L'organisation de réunions par visioconférence constitue un exemple

concret de ce qu'est le développement durable.



Dématérialiser pour mieux travailler ensemble

CC de l'Autunois
Saône-et-Loire



Jean-Baptiste Pierre, maire de Sommant, vice-président de la communauté de communes de l'Autunois

“L'intranet et la stratégie de dématérialisation de notre EPCI rendent le travail entre les élus, personnels et contacts externes d'une incroyable efficacité et simplicité, générant confort et gains de productivité.”

Outil de collaboration communautaire, l'intranet offre des économies



■ **Territoires** Plus importante communauté de communes de Saône-et-Loire, elle regroupe 22 communes et 27 069 habitants. Autour de sa ville-centre, Autun, sont réunies des zones urbaines, rurales et deux communes du Morvan en zone de montagne.

■ **Projet** La communauté de communes a déployé un intranet/extranet destiné aux agents de la collectivité, aux élus du conseil communautaire et à toutes les communes membres. Véritable outil de travail collaboratif, l'intranet offre un espace d'actualité, une messagerie, une base de contacts personnels et de contacts utiles à tous, un agenda partagé, un espace de stockage et de partage de données. La plupart des échanges entre les conseillers communautaires et la collectivité sont aujourd'hui dématérialisés, qu'il s'agisse des courriers ou des dossiers et rapports.

■ **Enjeux** En dématérialisant les procédures grâce à l'intranet, la collectivité réalise des économies de papier, d'impression et de frais d'envoi. La communication est en outre plus rapide et efficace. L'outil est sécurisé et accessible très facilement à partir de toute connexion Internet, y compris via un mobile. Le travail collaboratif en est donc facilité : chacun dispose d'informations en ligne mises à jour qu'il est libre d'imprimer ou non. Les réunions s'appuient également sur le dispositif par grand écran et vidéoprojection.

■ **Mise en œuvre** Le projet est né en 2007 de la rencontre entre les nécessités des services communautaires, les objectifs d'économies et la volonté politique de donner l'exemple en matière de dématérialisation.

Lancé en mai 2008, l'intranet a mobilisé deux élus, des agents internes et une société informatique locale. Le serveur et les solutions logicielles représentent un investissement de 16 000 € HT financé sur fonds propres de la communauté. Cette solution semi-libre doit évoluer vers un modèle basé sur la gratuité.

■ **Bilan et perspectives** Avec 240 accès sécurisés, les résultats dépassent les objectifs puisque seulement 50 utilisateurs étaient initialement prévus ! Toutes les réunions du conseil communautaire sont organisées de façon dématérialisée. La communauté tend vers le zéro papier. Cette réussite s'explique par la volonté des élus de moderniser les procédures et le choix d'une solution conviviale et simple d'utilisation. Un deuxième serveur doit apporter plus de souplesse et de sécurité au système ainsi que le passage à la téléphonie IP, qui est à l'étude.

■ **Contact** Pascal Mouche, directeur général adjoint de la communauté de communes de l'Autunois
Tél. : 03 85 86 80 52 Fax : 03 85 86 80 77
Courriel : pascal.mouche@cc-autunois.fr
► www.cc-autunois.com



et un réseau interne de communication efficace.



Une communication dématérialisée pour mieux échanger

Linselles
Nord



Régis Persyn, conseiller municipal de Linselles, délégué aux technologies nouvelles

“Je tiens à mettre en avant l’objectif principal poursuivi : le développement durable, ceci par le biais d’économies de frais de fonctionnement comme les coûts de photocopies et la fourniture de papier.”

Élus et agents municipaux se mettent à l’informatique pour mieux

■ **Territoires** Près de la frontière belge, commune semi-urbaine de 8 000 habitants, membre de la communauté urbaine Lille Métropole.

■ **Projet** La commune a lancé une démarche de dématérialisation des échanges entre les élus : chaque conseiller municipal s’est vu attribuer un ordinateur portable configuré pour travailler en Wifi. Depuis, tous les documents nécessaires aux réunions sont fournis sous format électronique et non plus sur papier. Parallèlement, une revue de presse quotidienne, composée de quatre à cinq articles sur la vie locale, est envoyée sur une cinquantaine de messageries d’élus, de cadres de la ville et de l’intercommunalité.

■ **Enjeux** Outre les bénéfices en termes de développement durable grâce aux réductions de consommation de papier, le nouveau dispositif améliore la communication avec les élus. L’information entre les adjoints, les conseillers municipaux et le personnel communal circule mieux et plus rapidement. L’organisation est plus efficace. La collectivité économise non seulement le papier et les frais d’impression, mais elle peut également mobiliser son personnel pour d’autres tâches que la photocopie de documents !

■ **Mise en œuvre** Lancé le 1^{er} janvier 2009, le projet a porté sur la création et le développement de messageries électroniques pour les 29 conseillers municipaux et les 35 agents municipaux dotés d’un

ordinateur. La ville a choisi un modèle utilisé par la communauté urbaine Lille Métropole. Les élus ont suivi des formations à l’informatique et à Internet financées par la Région. L’investissement, assumé par la municipalité, s’élève à 30 000 €, y compris les frais d’installation et de paramétrage.

■ **Bilan et perspectives** L’efficacité du service public est d’ores et déjà améliorée dans le respect des normes environnementales et sociales. La communication avec les élus est plus rapide et plus opérationnelle. Quant à la revue de presse quotidienne, elle est très appréciée pour sa facilité d’utilisation. Dès la première année, la commune devrait ainsi économiser 25 000 photocopies et 50 ramettes de papier, sans compter 260 heures de frais de personnel ! La commune souhaite aller encore plus loin et continuer à réduire sa consommation de papier.

■ **Contact** Valérie Canipel, responsable du service financier et scolaire – Tél. : 03 20 28 94 88
Courriel : valerie.canipel@ville-linselles.com
► www.ville-linselles.com



communiquer et réduire les coûts.



Rester chez soi grâce au web

Conseil général

Loiret



Éric Doligé, président du Conseil général, sénateur du Loiret

“La prise en charge des personnes en perte d'autonomie est l'un des enjeux majeurs de notre société. Afin d'offrir un service public de qualité à une population aidée en constante augmentation, le conseil général du Loiret a souhaité optimiser la gestion administrative des prestations.”

Une plate-forme web qui allie technologie innovante et économie de



■ **Territoires** Territoire de 645 324 habitants, dont 21,5 % de plus de 60 ans, dynamique et en pleine évolution économique, terre d'accueil d'une population de seniors, notamment d'Île-de-France.

■ **Projet 6 921** : c'est le nombre de personnes âgées bénéficiant dans le Loiret de l'Aide personnalisée à l'autonomie à domicile. Soit un budget mensuel de 2,7 millions d'euros. Le Conseil général a donc décidé d'expérimenter le “Tiers payant social”, plateforme web automatisant sa gestion. En dématérialisant les flux financiers entre le département et les prestataires de services intervenant à domicile, il facilite une saine utilisation des fonds avec un meilleur contrôle et réalise ainsi des économies de gestion pour faire face à l'augmentation du besoin.

■ **Enjeux** En accord avec le programme départemental de maintien à domicile des personnes dépendantes, le Tiers payant social est pour Éric Doligé “un outil qui permet à la fois : une meilleure maîtrise de la dépense mensuelle, un suivi de la réalisation des prestations allouées, un partage de l'information avec l'ensemble des acteurs, les usagers et leur entourage”. Il doit aider à relever le défi de l'augmentation du nombre des personnes aidées en maintenant l'offre et la qualité des services.

■ **Mise en œuvre** Le département cherchait à améliorer les conditions de paiement des prestataires, en fonction des heures travaillées. De son côté, France Télécom Orange et sa filiale Almerys travaillent sur la mise en place d'une gamme de services à la personne. Leur rencontre s'est concrétisée par la signature d'une convention d'expérimentation le 12 février 2009 sur dix mois, de la spécification des besoins à la mise en test du produit, associant deux services à la personne et le trésorier payeur départemental. Six collaborateurs du Conseil général ont été mobilisés, et huit de France Télécom Orange.

■ **Bilan et perspectives** Les premiers résultats de cette expérimentation seront connus en fin d'année 2009 après une phase test de trois mois. La mise en œuvre du projet a déjà aidé le département à identifier l'ensemble des pré-requis techniques nécessaires à l'efficacité du produit : développement des flux, système d'horodatage fiable. Son utilisation pourra par la suite être proposée à d'autres conseils généraux confrontés aux mêmes enjeux et être déclinée pour d'autres prestations : aide sociale ménagère, prestation de compensation du handicap...

■ **Contact** Corinne Blanco, conseil général du Loiret
Tél. : 02 38 25 45 97
Courriel : corinne.blanco@yahoo.fr
► www.loiret.com



gestion au service des personnes aidées à domicile.

Un coffre-fort en ligne pour les élus

Conseil général
Puy-de-Dôme



Jean-Yves Gouttebel, président du conseil général du Puy-de-Dôme

“Suite au test réalisé lors de la cérémonie des vœux aux maires, nous réfléchissons à développer les échanges électroniques sécurisés. Un tel système de communication mis en œuvre par Orange pourrait prochainement faciliter la mission de l' élu et le fonctionnement des collectivités.”

Pour que les élus échangent sur Internet, ils ont besoin de



■ **Territoires** Département d'Auvergne de 470 communes et de plus de 604 000 habitants, dont près de la moitié dans l'agglomération clermontoise.

■ **Projet** Les élus du département, conseillers généraux et maires, bénéficient désormais d'un portail de dématérialisation hautement sécurisé. Munis d'une carte à puce personnelle et d'un code confidentiel, les élus ont accès à une salle virtuelle des coffres-forts électroniques. Ils peuvent y échanger des documents confidentiels et authentifiés, stocker des documents numérisés et participer anonymement à des sondages électroniques. La carte à puce garantit aux envois et documents la même valeur que la signature manuscrite.

■ **Enjeux** La démocratie participative repose notamment sur les échanges entre les différentes collectivités locales et les élus d'un département. Afin de rationaliser les processus de décision et de simplifier les circuits, la communication électronique est appelée à prendre une place prépondérante dans les collectivités. C'est encore plus vrai dans l'un des départements de la première région française 100 % numérique. Mais pour cela, il était impératif de garantir la confidentialité et l'authentification des échanges, ainsi que la sécurité des données.

■ **Mise en œuvre** Développé par Almerys, filiale de France Télécom Orange, le projet présente les gages de traçage et d'authentification nécessaires en matière de données de santé, appliqués à la vie démocratique. La première expérimentation auprès des élus du Puy-de-Dôme a eu lieu lors de la cérémonie des vœux du président du Conseil général aux maires, en janvier 2009. À cette occasion, 448 élus ont reçu une carte à puce et un code Pin pour participer à un télésondage. Fort de cette réussite, le service est actuellement testé au sein du Conseil général.

■ **Bilan et perspectives** Si tous les maires ne sont pas encore tous familiers du numérique, le projet en a déjà convaincu plus d'un ! L'expérimentation en cours montre les nombreuses opportunités d'un système sécurisé et de ses applications. Almerys, dont le siège est à Clermont-Ferrand, réfléchit avec le Conseil général d'autres pistes à étudier. L'usage devrait être généralisé non seulement à la communication entre élus, mais également au fonctionnement interne du département.

■ **Contact** Jean Salesse, directeur adjoint de cabinet
Tél. : 04 73 42 20 20
Courriel : jean.salesse@cg63.fr
► www.puydedome.com/accueil/



confidentialité et d'authentification.



Fibre optique pour communauté numérique

Ville et agglomération de Reims

Marne



l'économie locale.

Stéphane Joly, adjoint au maire de Reims

“Jupiter a la particularité d'avoir été conçu et d'être géré par la collectivité, ce qui assure neutralité et transparence vis-à-vis des opérateurs. Outre le développement de solutions internes, renforçant l'efficacité des collectivités, Jupiter est un réel outil d'aménagement numérique du territoire et stimule

Avec le réseau optique Jupiter, l'agglomération rémoise s'est dotée



■ **Territoires** Capitale régionale à l'ère des transformations avec le TGV et les nouvelles technologies qui remodelent son paysage socio-économique.

■ **Projet** Véritable “colonne vertébrale optique” d'un réseau multiservice supportant de nombreuses applications consacrées aux métiers de la collectivité, Jupiter a littéralement révolutionné la gestion municipale et intercommunale. Optimiser la gestion des coûts de certains équipements, comme le chauffage, la téléphonie, la vidéosurveillance, est un avantage parmi d'autres. Conséquences : grâce à un pilotage à très haut débit des affaires courantes, Jupiter est synonyme d'amélioration des services offerts à la population et d'enrichissement des missions quotidiennes des agents.

■ **Enjeux** La création du réseau optique Jupiter a suscité l'implantation de nouveaux opérateurs dans toute l'agglomération. Résultat ? Une saine concurrence... et pour la collectivité, au bout du compte, une technologie à très haut débit : de la téléphonie (ToIP) à la télégestion des feux tricolores, des éclairages publics, des parcmètres, des parkings, des contrôles d'accès, des installations de chauffage, des châteaux d'eau. Sans oublier la télégestion de la vidéosurveillance urbaine.

■ **Mise en œuvre** Lancé en 2001, après une phase d'étude d'un modèle de gestion en régie, le projet Jupiter a vu le jour autour d'une communauté d'intérêt ayant pour acteurs-clés, autour de la ville : le CHU, la CCI, le Crous, l'Université, le rectorat et la région (co-financier du projet, dont l'investissement total s'est élevé à 4,6 millions d'euros, avec 30 000 €/an pour le fonctionnement). Et pas moins de 13 opérateurs, louant 422 km de paires de fibre optique. Une situation au fort pouvoir d'attractivité pour les entreprises, nombreuses à s'implanter sur le territoire.

■ **Bilan et perspectives** En l'espace de huit années de déploiement, les 220 000 habitants des six communes de l'agglomération rémoise n'ont pu que constater l'influence de Jupiter sur leur collectivité. Avec un bilan plus que positif : 20 % de réduction budgétaire sur le chauffage, 25 % sur les consommations téléphoniques et 60 % sur les coûts d'investissement de vidéosurveillance urbaine, avec un taux de disponibilité du réseau optique supérieur à 99,99 %... Ou comment gérer sa municipalité à très haut débit, dans le cadre d'une agglomération toujours plus numérique.

■ **Contact** David Mercier, directeur des systèmes d'information et télécommunications
Tél. : 03 26 77 32 29
Courriel : david.mercier@reimsmetropole.fr



de la colonne vertébrale d'un réseau multiservice.

Retrouver d'autres éléments sur l'e-administration à La Réunion sur le portail www.parolesdelus.com et sur www.cg974.fr



“Des services innovants grâce à un réseau haut débit accessible à un très grand nombre de citoyens.”

Nassimah Dindar, présidente du conseil général de La Réunion

per les services aux usagers, volonté déjà inscrite dans nos projets en 2004, en signant la charte “Département Innovant” avec France Télécom. Nous disposons aujourd'hui des réseaux filaires et mobiles haut débit nécessaires pour déployer nos services en ligne de façon efficace et confortable pour les utilisateurs. Notre site Internet a été complètement refait il y a quelques mois dans cette perspective. Nos administrés peuvent ainsi, en ligne, procéder à des inscriptions, télécharger des formulaires, des documents, etc. Cela concerne tous les publics : demandes de bourse pour les étudiants, différents guides pour connaître et bénéficier de nos aides à destination des personnes âgées, pour l'habitat, ou encore pour les agriculteurs...

■ **Paroles d'élus** Comment concevez-vous l'e-démocratie ou démocratie numérique ?

■ **Paroles d'élus** La retransmission sur le site Internet du Conseil général de la séance plénière consacrée au vote du budget 2009 a connu un certain succès !

■ **Nassimah Dindar** Un beau succès, en effet, compte tenu du fait que sa promotion s'est uniquement effectuée sur notre site Web. C'était une première pour tout ! Première collectivité de La Réunion à retransmettre en direct une séance plénière. Première pour notre site Internet. Première pour l'organisation dans l'hémicycle. Nous avons été rassurés sur tous ces points grâce aux nombreux citoyens qui ont suivi cette séance et encouragé notre initiative.

■ **Paroles d'élus** Quelles sont vos motivations pour mettre en ligne de tels événements ?

■ **Nassimah Dindar** L'une de nos responsabilités d'élus local est de mieux “mettre à portée” des citoyens la vie publique et politique. J'ai tout de suite été séduite par ce projet qui allait permettre au plus grand nombre d'assister à des séances techniques comme le vote du budget, en toute transparence. C'est plus facile ensuite de comprendre les choix effectués par la collectivité. Je pense que ce type de démarche participe à rapprocher les institutions et le public.

■ **Paroles d'élus** Pouvez-vous nous préciser les objectifs de votre Conseil général en matière d'e-administration ?

■ **Nassimah Dindar** L'une de mes grandes orientations est de dévelop-

Le conseil général de La Réunion est la première collectivité de l'île à avoir retransmis en direct sur son site Internet ses séances plénières, véritable service d'e-démocratie. De nombreuses autres retransmissions ont eu lieu depuis, s'ajoutant aux innovations telles que les e-services et la web-TV, pour tendre, grâce aux TIC, vers l'objectif de Nassimah Dindar, présidente, de faire mieux appréhender la vie de leur collectivité aux citoyens et de les rapprocher encore de la vie politique locale.

■ En direct

Ont été diffusés sur www.cg974.fr des séances plénières, des événements tels que la rencontre-débat avec Mémona Hinterman sur la condition des femmes, l'inauguration du Jardin de l'État récemment réhabilité. De nouveaux directs enrichissent régulièrement cette relation privilégiée avec les citoyens.

■ Communication numérique

Tourné vers la modernité, le conseil général de La Réunion innove régulièrement sur son site Internet. L'apport des TIC est déterminant, avec un parti pris audio-visuel affirmé, illustré par le mur 3D et les directs événementiels. Grâce à la newsletter du site, il est facile de suivre toutes les mises en ligne.

■ Territoire connecté

La collectivité peut s'appuyer sur le réseau haut débit ADSL pour proposer ces services multimédias : 98,2 % des lignes sont éligibles. Le programme de couverture avait été accéléré grâce à la signature de la charte “Département Innovant”, signée avec France Télécom en septembre 2004.

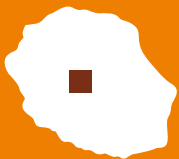
■ Identité

Nassimah Dindar, présidente du conseil général de La Réunion
Tél. : 02 62 90 30 06



Collectivité en direct avec le citoyen

Conseil général
La Réunion





“Voilà un outil informatique qui fait gagner du temps et nous permet d'améliorer la réactivité des services. Il offre aussi à l' élu la possibilité d'accéder rapidement aux documents du parapheur déjà visés.”

Lionel Gérard, premier adjoint au maire de Joeuf



Joeuf
Meurthe-et-Moselle



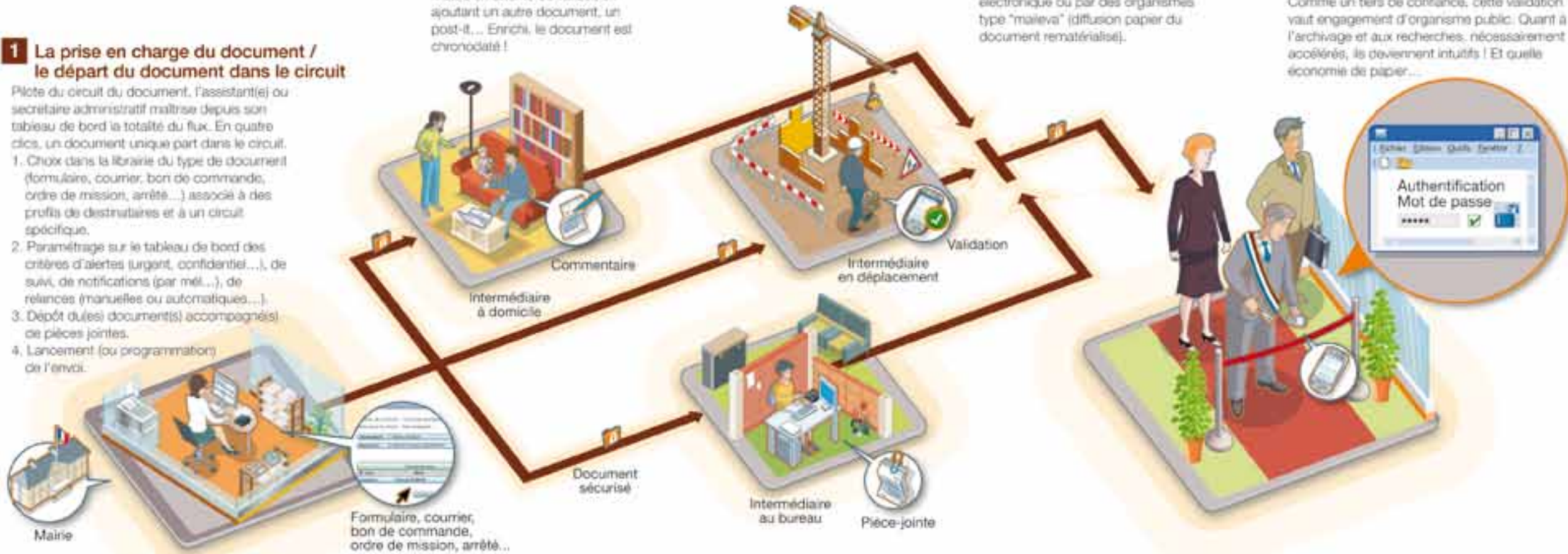
Le parapheur devient numérique

Loin de la simple suppression du parapheur carton, l'application intelligente de parapheur numérique remplace une multitude de circuits et de tâches (courrier, traçabilité, authentification). Finies les copies, la fiche de circulation et les navettes. Vecteur de dématérialisation édifié à partir de l'organigramme de la collectivité, cet outil constitue un instrument de télétravail intuitif et décisionnel pour les élus.

1 La prise en charge du document / le départ du document dans le circuit

Pilote du circuit du document, l'assistant(e) ou secrétaire administratif maîtrise depuis son tableau de bord la totalité du flux. En quatre clics, un document unique part dans le circuit.

1. Choix dans la librairie du type de document (formulaire, courrier, bon de commande, ordre de mission, arrêté...) associé à des profils de destinataires et à un circuit spécifique.
2. Paramétrage sur le tableau de bord des critères d'alertes (urgent, confidentiel...), de suivi, de notifications (par mail...), de relances (manuelles ou automatiques...).
3. Dépôt du(les) document(s) accompagné(s) de pièces jointes.
4. Lancement (ou programmation) de l'envoi.



2 La relecture par un ou plusieurs intermédiaires

Dès notification par mail, les intermédiaires, identifiés et automatiquement authentifiés, prennent connaissance, éventuellement à distance, sur un chantier... de l'URL où est stocké le document qu'ils peuvent rejeter, mettre en attente ou valider, en ajoutant un autre document, un post-it... Enrichi, le document est chronodaté !

3 L' élu ou valideur reçoit le document à distance

En mairie, mais aussi à distance, le signataire prévisualise le document, signalé par un pictogramme sur son téléphone. Il peut décider de le valider, de le faire circuler, de le viser, de le refuser ou de le mettre en attente. Il peut aussi commander une impression en main, un envoi électronique ou par des organismes type "maieva" (diffusion papier du document rematérialisé).

4 La signature et l'authentification d'un document

Chaque valideur ou signataire possède une signature électronique et un certificat (accessible par code Pin et mot de passe). Il peut choisir une signature électronique simple, accompagnée d'une signature scannée à valeur probante (valable en cas de contestation devant le tribunal administratif, voire d'une signature manuscrite. Jusqu'au recours à la signature biométrique ! Comme un tiers de confiance, cette validation vaut engagement d'organisme public. Quant à l'archivage et aux recherches, nécessairement accélérés, ils deviennent intuitifs ! Et quelle économie de papier...

Plus que la suppression du parapheur carton, le

parapheur numérique reconstitue un circuit dématérialisé de documents.

Retour sur

La visioconférence

La mise en place d'un système de visioconférence haut de gamme entre les unités déconcentrées du département de Haute-Corse, avec un dispositif de second écran pour l'échange de documents, avait pour objectif d'améliorer les contacts et les relations entre les agents des services. Cette technologie a littéralement changé la vie professionnelle de Pierre Olmeta, directeur des Interventions sociales et sanitaires du département de la Haute-Corse (courriel : fddperetti@sc2b.fr). Il explique ici pourquoi.

■ **Témoignage** La mise en place des points de visioconférence a complètement changé notre métier mais aussi le rapport aux nouvelles technologies pour la mise en œuvre des politiques sociales dont je m'occupe particulièrement. Le dispositif concerne l'ensemble de la direction et son implantation porte sur tout le territoire de la Haute-Corse. Il a d'une part permis de diminuer grandement les déplacements, facilitant ainsi l'application de la démarche Agenda 21 et il a d'autre part simplifié le rapport des usagers excentrés et des fonctionnaires sur site distant avec le centre des décisions. De nouveaux comportements sont en effet apparus, simplifiant le recours

aux réunions stratégiques, diminuant la fréquence des déplacements, et en parallèle augmentant très sensiblement la productivité des services ainsi que le service rendu à la population par les gains de temps et les économies d'échelle réalisés.

Les liens avec l'ensemble des partenaires associatifs du département, par exemple, ceux qui gèrent des délégations de service public dans le domaine social, se sont renforcés par l'utilisation qu'ils ont pu développer, sous notre impulsion, de la visioconférence. De même, les actions concertées avec nos homologues de Corse-du-Sud et de la collectivité territoriale de Corse se sont diversifiées compte tenu de la fréquence désormais quasi mensuelle des échanges. Avec la suppression de longs déplacements à la clé...

■ **Historique** Le système de visioconférence haut de gamme mis en place par le conseil général de la Haute-Corse, présenté dans le tome 4 (p. 72) et proposé par France Télécom Orange, a-t-il réellement amélioré les relations

entre ses unités déconcentrées ? Face à deux écrans en symbiose, l'un pour la visioconférence et l'autre pour le partage de documents, les agents se rencontrent virtuellement et évitent de fastidieux déplacements...

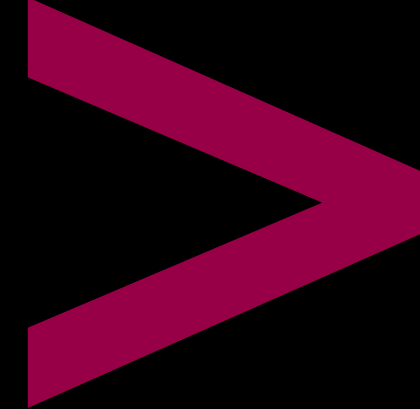
Haute-Corse



“La visioconférence, grâce à sa simplicité d'utilisation, a changé l'approche de mon métier. C'est un outil indispensable, révolutionnaire pour la gestion de l'action sociale départementale.” PIERRE OLMETA



Espagne Communauté de Navarre Téléconsultations médicales Espagne Vic Tele-Ictus au service de l'urgence médicale Italie Bologne TIC au service de l'autonomie des personnes âgées Pologne Diriger son ordinateur de la paupière Pologne Un téléphone qui parle ! Alpes-Maritimes Conseil général E-valise et expertise médicale à distance Cantal Conseil général Créer des liens grâce aux TIC Paris Telegéria Quand les anciens téléconsultent Hippocrate Val-d'Oise SDIS 95 Services d'urgence accessibles aux sourds Rhône Villefranche-sur-Saône Télésurveillance pour bébés prématurés Morbihan Vannes Accompagner tous les publics Ville de Paris SAMU 75, Assistance Publique - Hôpitaux de Paris SAMU en visioconférence Espagne Communauté de Navarre Téléconsultations médicales Espagne Vic Tele-Ictus au service de l'urgence médicale Italie Bologne TIC au service de l'autonomie des personnes âgées Pologne Diriger son ordinateur de la paupière Pologne Un téléphone qui parle ! Alpes-Maritimes Conseil général E-valise et expertise médicale à distance Cantal Conseil général Créer des liens grâce aux TIC Paris Telegéria Quand les anciens téléconsultent Hippocrate Val-d'Oise SDIS 95 Services d'urgence accessibles aux sourds Rhône Villefranche-sur-Saône Télésurveillance pour bébés prématurés Morbihan Vannes Accompagner tous les publics Ville de Paris SAMU 75, Assistance Publique - Hôpitaux de Paris SAMU en visioconférence



SANTÉ
ET SOCIAL



■ **Mise en œuvre** Le partenariat entre Orange et la Clinique repose sur une expérimentation depuis la définition des exigences de l'équipe médicale, la mise en place de programmes pilotes auprès de patients souffrant de diabète et d'obésité, jusqu'au développement en interne des exigences de commercialisation. D'un coût total de 500 000 €, le projet a impliqué sept professionnels de santé et un gestionnaire innovation de la clinique, ainsi que le chef de projet Orange et une équipe externe pour le développement.

■ **Bilan et perspectives** Il faudra attendre fin 2009 pour connaître les premières évaluations de cette expérimentation originale. Une fois la phase pilote terminée, ce service sera commercialisé auprès des patients de la clinique. À terme, il pourra être proposé à d'autres centres de santé et hôpitaux, à des laboratoires pharmaceutiques, à des compagnies d'assurances, voire à des systèmes nationaux de santé, afin de faciliter le suivi et le contrôle des patients tout en réduisant les coûts réguliers des visites médicales.

■ **Territoires** Territoire de 199 608 habitants, 330 000 avec les 31 communes de la métropole de Pamplune, riche d'implantations d'entreprises, à fort pouvoir d'achat des ménages.

■ **Projet** En Espagne, 15 % de la population souffre d'obésité, 5 % de diabète. Un suivi régulier et sans faille est nécessaire au traitement de ces maladies chroniques. Avec le GREC, service de gestion à distance des maladies chroniques via Internet ou le Wap, le patient peut envoyer des données physiologiques (grâce à un jeu de capteurs médicaux), recevoir des rappels et des conseils d'éducation thérapeutique. Le service coordonne aussi l'équipe de professionnels de santé autour du patient et optimise les tâches administratives.

■ **Enjeux** Bénéficier d'un suivi médical rapide et complet, sans subir les déplacements réguliers et contraignants à son centre de santé, et faciliter la gestion de sa propre santé, tels sont les grands services rendus aux patients atteints de maladies chroniques. Pour la Clinique universitaire de Navarre qui expérimente le service, il permet à la fois des économies en réduisant le nombre de visites et sert d'outil de gestion des patients.



Téléconsultations médicales

Communauté de Navarre
Espagne



Docteur Javier Escalada, service d'endocrinologie et de nutrition, clinique universitaire de Navarre

“Le contrat signé entre Orange et la Clinique universitaire de Navarre (CUN) encourage le développement de la télémédecine et améliore le contrôle des patients diabétiques et obèses.”

Adapter les nouvelles technologies aux exigences médicales

pour mieux suivre des patients plus sereins.



■ **Mise en œuvre** Sollicité par l'hôpital de Vic et Orange – déjà impliqué dans certains projets pilotes déjà réalisés dans le cadre de la fondation i2Cat – le département de santé de Catalogne a financé l'équipement technique. La fondation TicSalut et l'hôpital Vall d'Hebron ont également participé à ce travail collaboratif interdisciplinaire introduisant les TIC dans le processus sanitaire. Sur ce projet, qui s'est étalé sur 2007 et 2008, Orange a mobilisé un salarié à plein-temps et trois à temps partiel, s'ajoutant aux sept membres de l'équipe hospitalière.

■ **Bilan et perspectives** Depuis son lancement en 2007, "Tele-Ictus" a été sollicité pour 952 opérations : le degré de satisfaction des patients et des soignants est très élevé. Afin de garantir la confidentialité dans le partage des données médicales, il est essentiel de respecter tous les circuits de sécurité technologique et de bien adapter les protocoles d'intervention médicale au nouvel examen à distance par vidéoconférence. Diffusé dans différents congrès médicaux et forums sur l'innovation, "Tele-Ictus" a été primé à la fois par les secteurs de la santé et des TIC.

■ **Contact** Docteur Ismael Cerdà, responsable du système d'information du Sistema Integral de Salut de Osona (SISO)
Tél : +34 93 702 77 26
Courriel : icerda@hgv.cat
► www.chv.cat



■ **Territoires** L'hôpital régional de Vic dessert une population de 130 000 habitants, répartis sur 51 communes, région d'Osona dans la province de Barcelone.

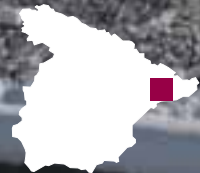
■ **Projet** L'hôpital régional de Vic ne dispose pas de neurologue en permanence pour intervenir rapidement sur certaines pathologies, en particulier l'ictus cérébral (manifestation brutale avec perte de connaissance). Le projet "Tele-Ictus" pallie cette absence en reliant par vidéoconférence la salle des urgences de l'hôpital de Vic au service de neurologie de l'hôpital universitaire Vall d'Hebron à Barcelone. Grâce à la numérisation et au partage à distance de l'imagerie médicale, un neurologue de Barcelone peut diriger et coordonner l'examen et le traitement du patient de Vic.

■ **Enjeux** L'ictus est une pathologie neurologique très handicapante mais qui, traitée rapidement, peut être guérie. Une intervention immédiate est déterminante. C'est pourquoi la télémédecine, évitant un transfert en ambulance très risqué pour le patient, aide à réduire les séquelles en même temps que les coûts. La qualité des soins en est aussi améliorée, proposant au niveau de la région – pionnière sur ce service – les compétences 24 heures sur 24 des meilleurs neurochirurgiens du pays.

devient une technologie à forte valeur ajoutée humaine.

Tele-Ictus au service de l'urgence médicale

Vic
Espagne



Quand le temps compte, la télémédecine par vidéoconférence



TIC au service de l'autonomie des personnes âgées

Bologne
Italie



Giuseppe Paruolo, ancien vice-major de la commune de Bologne

“Avec E-care et télé-assistance, nous ne voulions pas que les personnes âgées aient à devenir des experts en informatique. Notre défi est de les inclure dans un réseau complexe sans qu’elles s’en rendent compte.”

À Bologne, les personnes âgées sont suivies médicalement et

socialement, à distance et à moindre coût.



■ **Territoires** Ville italienne d'environ 375 000 habitants, située dans le nord-est du pays, entre le Pô et les Apennins, chef-lieu de la région d'Émilie-Romagne (plaine du Pô) et de la province de même nom, l'une des principales villes d'Italie.

■ **Projet** Engagé en janvier 2007, Oldes (Older people e-services at home) est un programme européen, testé par la municipalité de Bologne, qui répond à la problématique du suivi médical et social à domicile des personnes âgées. Le projet vise à améliorer leur qualité de vie, en mettant à leur disposition des technologies de communication telles que la VoIP, en introduisant à leur domicile des outils de surveillance de leur santé et de leur comportement.

■ **Enjeux** En Europe, chaque année voit croître le nombre de personnes âgées de façon spectaculaire, entraînant des charges de plus en plus élevées. De plus, un grand nombre d'entre elles vivent seules et ne disposent pas toujours de ressources suffisantes pour accéder à une offre de soins privés. La mairie de Bologne s'est donc portée volontaire pour servir de ville pilote au programme Oldes. Ce programme repose sur la mise en œuvre d'une plate-forme technologique novatrice reliant personnes âgées et réseau médical, social ou associatif.

■ **Mise en œuvre** Testée par 100 personnes à Bologne, la plate-forme “plug and play” propose trois niveaux de fonctionnalités à définir selon le profil de la personne assistée : un niveau de base qui comprend un PC à faible coût (100 € environ) donnant accès à

une télécommande facile d'utilisation, à des services de divertissement interactifs (chaînes thématiques, groupes de discussion...), un niveau intermédiaire qui comprend l'ajout de capteurs ambiants afin d'assurer une veille domestique (température ambiante en période estivale, par exemple) et un niveau supérieur, avec ajout de capteurs de surveillance de la santé (poids, tension artérielle, ECG...).

■ **Bilan et perspectives** Les solutions technologiques développées dans le cadre de Oldes permettent aux personnes âgées et à leurs familles de vivre plus sereinement. À terme, le projet doit contribuer à un nouveau système de protection sociale où la technologie sera personnalisée selon les besoins des utilisateurs. On peut imaginer qu'à l'avenir, toutes les personnes âgées vivant en territoire urbain pourront être télé-assistées, ce qui contribuera grandement non seulement à une simplification des services sociaux mais aussi à une rationalisation des dépenses de santé.

■ **Contact** Massimo Busuoli
Courriel : massimo.busuoli@enea.it
► www.eldes.eu





■ **Mise en œuvre** Avec b-Link, l'utilisateur peut surfer sur les sites web à l'aide de ses clignements de paupière, manipuler le curseur de la souris et le clavier avec des logiciels de bureautique, faire varier le son ou arrêter l'ordinateur. L'opérateur polonais, qui a investi 22 000 € dans la conception de "b-Link" selon les principes des logiciels libres (open source), a mis gratuitement ce logiciel à disposition sur son site à l'automne 2009.

■ **Bilan et perspectives** Le projet a été mené en trois mois, grâce aux étudiants/programmeurs de l'école Polytechnique de Łódź et en particulier à une doctorante de l'École, auteure de l'algorithme qui a servi à la conception du logiciel... La commande à l'aide des clignements des paupières n'exige pas une habileté physique importante, juste un léger apprentissage de sa maîtrise intentionnelle. De nombreux contacts sont prévus avec des fondations qui aident les personnes handicapées pour favoriser leur appropriation de l'outil.

■ **Contact** Katarzyna Barska
Courriel : katarzyna.barska@telekomunikacja.pl
► www.b-link.pl

■ **Territoires** Projet développé sur l'ensemble du territoire polonais.

■ **Projet** Pour l'instant, la seule possibilité pour les personnes handicapées ou paralysées (victimes de tétraplégie, polytraumatisés, etc.) d'accéder à Internet passe par l'achat d'équipements tellement coûteux que, pour la plupart, les solutions sont inaccessibles. Le logiciel "b-Link", innovation polonaise visant à faciliter l'accès des personnes handicapées aux nouvelles technologies, leur permettra de manier un ordinateur sans achat d'équipement particulier. Seul une webcam sera nécessaire.

■ **Enjeux** Chaque jour, suite à des accidents, en Pologne comme ailleurs, nombreux sont ceux qui deviennent complètement dépendants. Outre le drame, le développement intellectuel de la victime est souvent affecté, la perte d'accès aux nouvelles technologies aboutissant fatalement à l'exclusion numérique. Conscient de ce risque, l'opérateur polonais TP, filiale du groupe France Télécom Orange, a entrepris une collaboration avec l'École polytechnique de Łódź et engagé des travaux qui ont abouti à cette innovation.



Diriger son ordinateur de la paupière

Pologne



“Internet est une fenêtre sur le monde. B-Link l'ouvre en un clin d'œil ; le clavier et la souris ne sont plus nécessaires. Pour certains, c'est un jeu, pour d'autres, leur seule possibilité de contacter leur entourage et d'utiliser de façon autonome un ordinateur.”

Aleksandra Królak, docteur (Ph.D) de l'Institut d'électronique de l'Université technique de Łódź, initiatrice du logiciel

Une innovation pour que les personnes tétraplégiques puissent

profiter en autonomie des nouvelles technologies.



Un téléphone qui parle !

Pologne



Piotr Skulimowski, doctorant de l'institut d'électronique de l'université technique de Łódź, auteur du logiciel

“Le logiciel “Assistant mobile” ouvre le monde de la communication moderne et du divertissement aux malvoyants et aux personnes atteintes d'un handicap visuel en un seul clic.”



■ **Territoires** Projet développé sur l'ensemble du territoire polonais.

■ **Projet** Les personnes atteintes d'un handicap visuel, malvoyantes ou âgées, ont souvent du mal à utiliser des smartphones dont l'interface graphique leur paraît complexe, voire inaccessible. Ce projet polonais a porté sur sa simplification en équipant les smartphones d'un assistant mobile : il s'agit d'un logiciel doté d'un synthétiseur vocal qui lit à haute voix tous les messages et autres informations textuelles telles que le nom des contacts, le contenu des messages, les menus, etc., rendant ainsi accessibles l'ensemble des fonctions.

■ **Enjeux** L'opérateur polonais TP, filiale du groupe France Télécom Orange, a lancé un cycle de projets sur l'e-santé en collaboration avec différentes universités. L'entreprise vise ainsi à l'amélioration de la vie des personnes handicapées. Grâce à cet assistant mobile, la personne malvoyante ou non-voyante peut passer des appels, envoyer des messages, utiliser son organisateur personnel, gérer les fonctionnalités de l'appareil. Le logiciel l'aide aussi à reconnaître les couleurs des objets fixés par la caméra du téléphone ou à définir la direction de la lumière.



■ **Mise en œuvre** L'assistant mobile a été élaboré à partir du travail de six doctorants, trois scientifiques, tous de l'institut d'électronique de l'Université technique de Łódź, en collaboration, depuis 2008, avec trois ingénieurs du service R&D de TP. Les frais d'équipement et dépenses diverses ont représenté un coût de 33 400 €.

■ **Bilan et perspectives** L'application peut d'ores et déjà être téléchargée sur plusieurs modèles de téléphones mobiles, à partir de sites Internet ; sa compatibilité sera prochainement élargie à d'autres modèles de smartphones. La conception de cet assistant a entraîné la création de plusieurs emplois. De nombreux utilisateurs ont affirmé leur satisfaction du logiciel, dont la qualité a été appréciée par le centre d'ergonomie qui coopère avec la R&D de TP. Plusieurs évolutions (reconnaissance des couleurs, configuration et réglage du téléphone, GPS) sont déjà envisagées.

■ **Contact** Jan Ekiel, responsable TP du développement de logiciel & du laboratoire d'assurance qualité
Tél. : +48 22 699 53 58
Courriel : Jan.Ekiel@telekomunikacja.pl
Slawomir Sierocki, spécialiste R&D / TP
Tél. : +48 22 699 54 75
Courriel : Slawomir.Sierocki1@telekomunikacja.pl
Joanna Janicka, chef de projet junior en R&D / TP
Tél. : +48 42 632 30 29
Courriel : Joanna.Janicka@telekomunikacja.pl

Pour aider les personnes atteintes d'une déficience visuelle à tirer

profit des téléphones mobiles élaborés.



E-valise et expertise médicale à distance

Conseil général
Alpes-Maritimes



Éric Ciotti, président du Conseil général, député des Alpes-Maritimes

“Ces e-valises, que nous offrons aux médecins du haut pays des Alpes-Maritimes, vont contribuer à maintenir une offre de soins de qualité pour les populations de nos zones rurales.”



■ **Territoires** Un paysage diversifié constitué de zones littorales urbanisées ou de montagne (4 % de la population) souvent éloignée des urgences hospitalières.

■ **Projet** Établir un meilleur diagnostic est désormais possible grâce au soutien d'un expert du CHU de Nice qui peut donner son avis en temps réel au généraliste à sa demande via une e-valise et une carte 3G. Le médecin rural décide alors de la suite à donner à sa consultation. Une démarche collaborative très utile : réaliser par exemple sur place un électrocardiogramme, puis en discuter à distance avec un cardiologue a évité des transports coûteux et fatigants (hélicoptère, ambulance).

■ **Enjeux** Outre le développement de nouveaux services en faveur des habitants éloignés de la côte, le financement d'e-valises médicales par le conseil général des Alpes-Maritimes répond à la problématique de désertification et à la rareté des professionnels de santé en zones rurales et vise à soutenir l'attractivité de ces territoires. À l'aide de ces “assistants médicaux” ultramodernes, les praticiens installés en zone montagneuse peuvent réaliser toutes sortes d'exams courants (électrocardiogramme, pression artérielle, oxymétrie, etc.) et obtenir un second avis après l'envoi des données à un expert, même éloigné.

■ **Mise en œuvre** Parmi la vingtaine d'opérations prévues dans le cadre du pôle d'excellence rurale “Santé et Technologies”, créé par le conseil général en 2006, une opération de télé-expertise a abouti au financement de ces e-valises médicales, expérimentées au printemps 2009. Le matériel fourni à onze médecins du haut pays inclut un ordinateur portable, fonctionnant avec une carte 3G Orange, une webcam mais aussi un électrocardiographe, un tensiomètre, un oxymètre, un spiromètre et une caméra haute définition. Le projet a été entièrement financé par le Conseil général (183 534 €).

■ **Bilan et perspectives** Pionnière en France par son ampleur, cette mise à disposition en avril 2009 de onze e-valises médicales à des médecins de montagne du département des Alpes-Maritimes n'a pas encore rendu ses premiers résultats. Une évaluation est prévue, visant à cerner concrètement les avantages observés et les difficultés rencontrées sur le terrain par les praticiens. L'expérimentation, si elle confirme ses premières bonnes impressions, pourrait s'étendre à d'autres départements concernés par la problématique de la désertification médicale.

■ **Contact** Dr Fabien Josseran – direction de la Santé du conseil général – Tél. : 04 97 18 78 04
Courriel : fjosseran@cg06.fr
► www.cg06.fr/sante/sante-medecinapais.html



Une e-valise pour aider les médecins ruraux à établir un diagnostic

complexe, en temps réel, avec des experts situés sur le littoral.



■ **Mise en œuvre** Lancé suite à la signature de la convention entre France Télécom Orange et le Conseil général le 25 novembre 2008, le projet a démarré dès décembre avec les premières installations. L'expérimentation repose sur le partenariat avec les services sociaux et informatiques du département, ainsi que les associations de prestataires d'aide à domicile. Le projet est cofinancé dans le cadre du Pôle d'excellence rurale – Département numérique, à 50 % par le Conseil général et à 50 % par l'État.

■ **Bilan et perspectives** L'expérimentation étant réalisée sur la base du volontariat, les services à domicile ont réalisé un gros travail pédagogique auprès des personnes âgées, préalablement à la mise en place de l'équipement. Les premiers résultats sont encourageants. Parmi les évolutions programmées, les tablettes numériques interactives seront mises en place dans les EHPAD (Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), puis généralisées dans le cadre de la politique en faveur du maintien à domicile.

■ **Contact** Fabien Miedzianowski, directeur des affaires juridiques, d'appui aux collectivités, de la prospective et des systèmes d'information – conseil général du Cantal – Tél. : 04 61 46 22 02
Courriel : fmiedzianowski@cg15.fr

- ▶ www.cantal.fr
- ▶ www.ruralitic.org



■ **Territoires** Département rural d'Auvergne, de moyenne montagne présentant une faible densité de population avec 135 000 habitants.

■ **Projet** Une vingtaine de personnes âgées, bénéficiaires de services à domicile dans le Cantal, expérimentent actuellement un cadre photo communicant. L'utilisateur et sa famille peuvent s'envoyer des messages et des photos. La tablette numérique diffuse également des informations locales, par exemple une alerte canicule. Pour les professionnels, le dispositif favorise la collaboration avec un système d'horodatage pour les intervenants et un cahier de liaison consultable sur place ou à distance par Internet.

■ **Enjeux** Ce projet vise à rompre l'isolement des personnes âgées grâce aux TIC. Les relations avec la famille sont favorisées et la coordination des intervenants facilitée. Grâce à ce dispositif, il est aussi possible d'automatiser certaines fonctions de gestion. Ainsi le système d'horodatage calcule par exemple les heures effectuées par l'aide ménagère. Cette expérimentation doit permettre d'affiner les services et les usages proposés avec les utilisateurs, leurs proches et les professionnels qui interviennent à leur domicile.

Créer des liens grâce aux TIC

Conseil général
Cantal



Vincent Descœur, président du conseil général du Cantal

“Par le biais des nouveaux usages numériques, le conseil général à travers ce projet souhaite favoriser le maintien des personnes âgées à domicile. Mieux vaut vivre et même vieillir dans le Cantal qu'ailleurs.”

Lien avec la famille, la tablette numérique interactive chez les

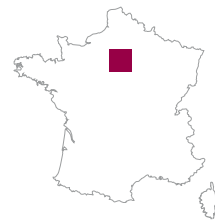
personnes âgées favorise aussi les échanges entre professionnels.



Quand les anciens téléconsultent Hippocrate

Telegéria

Paris



Jean-Marie Le Guen, adjoint au maire de Paris, conseiller et député de Paris

“Telegéria est une remarquable illustration de l'apport des TIC à une vision de santé publique. Ces visioconsultations évitent de déplacer des patients fragiles tout en leur donnant accès à des compétences spécialisées rares.”

Grâce à Telegéria nous répondons aux besoins médicaux



■ **Territoires** Ville capitale au rayonnement international habitée par plus de deux millions de citoyens.

■ **Projet** Paris a doté le SAMU de la visioconsultation pour solliciter les compétences médicales à distance en urgence. Porté localement par de nombreux partenaires-clés, comme l'AP-HP, les EHPAD (Établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes), l'hôpital Georges Pompidou, ainsi que la mairie de Paris, l'application de téléconsultation Telegéria met en relation les médecins spécialistes et les patients seniors pour le bénéfice des deux parties. Moins mobiles que les jeunes, leur déplacement vers le cabinet du médecin est plus problématique.

■ **Enjeux** En temps réel ou en différé, grâce à une visioconférence nomade en mode Wifi, Telegéria permet une consultation spécialisée à distance et l'aide au diagnostic médical de personnes âgées hébergées en maison de retraite ou en EHPAD. Outre les gains financiers (ni frais de déplacement ou d'accompagnement), l'enjeu d'un tel système est de sécuriser le diagnostic par l'appel à un expert plus disponible à distance, pour un maximum de confort du patient âgé, avec, à la clé, un gain d'image pour la collectivité en termes de services aux seniors.

■ **Mise en œuvre** Telegéria est née en 2006 à l'initiative du service gérontologie de l'hôpital européen Georges Pompidou, dirigé par le professeur Saint-Jean et le docteur Espinoza. Soutenue dès l'origine par la mairie de Paris, les EHPAD et maisons de retraite de la capitale, cette téléconsultation gériatrique – dont la première expérimentation, avec Orange et sa filiale NIS, date in situ de 2008 – a pour objectif de supprimer l'impact d'une hospitalisation inutile pour des personnes âgées à mobilité réduite. En 2009, une nouvelle plate-forme de communication et de collaboration a été lancée.

■ **Bilan et perspectives** Expérimentée en 2008 à Paris (et à Belfort), auprès de 250 utilisateurs, la première version de Telegéria a connu un bilan positif avec 166 visioconsultations. En mai 2009, une nouvelle version a été lancée, complétée d'une application de télé-présence entre un établissement de santé de moyen séjour, l'hôpital Vaugirard, et son hôpital-référent, Georges Pompidou, tous deux situés dans le XV^e arrondissement. En complément de Telegéria, un site Web a été créé afin d'enregistrer les demandes et les résultats des visioconsultations.

■ **Contact** Professeur Pierre Espinoza, pôle urgences réseaux télémédecine, hôpital européen Georges Pompidou – Tél. : 01 56 09 31 93
Courriel : pierre.espinoza@egp.aphp.fr



des personnes âgées et en couverture de soins des collectivités.



Services d'urgence accessibles aux sourds

SDIS 95
Val-d'Oise



Dominique Gillot, maire d'Éragny, 1^{re} vice-présidente du conseil général du Val-d'Oise

“Ce projet innovant est le fruit d'une solidarité attentive et active contre toutes les formes d'isolement, d'exclusion et de discrimination au quotidien. C'est une grande avancée dans la reconnaissance des droits des sourds et malentendants pour leur sécurité.”

Irauda, un dispositif fiable d'alerte d'urgence au service des



■ **Territoires** Sur 1,2 million d'habitants du Val-d'Oise, répartis dans 185 communes, 10 % souffrent de surdité ou sont malentendants.

■ **Projet** Jusque récemment, une personne sourde ou malentendante n'avait pas la possibilité d'alerter les secours, faute d'outil adapté. Le projet “Irauda” (Interface de réception des appels d'urgences pour les déficients auditifs), a été conçu par la ville d'Éragny-sur-Oise – avec le soutien de ses sapeurs pompiers et de ceux du SDIS 95 – pour recevoir les demandes de secours issues de personnes sourdes ou malentendantes. Par télécopie, courriels, et depuis peu par SMS, ce service permet de répondre indistinctement à toute personne, quel que soit son handicap.

■ **Enjeux** L'enjeu du projet Irauda est d'assurer la fiabilité de la réception des demandes de secours afin d'engager le plus efficacement les secours. Né d'une initiative concernant la formation aux premiers secours destinés aux personnes sourdes et malentendantes (pour éviter d'aggraver une situation et alerter les secours), Irauda est un dispositif en phase avec les recommandations formulées à la conférence nationale du ministère de la Santé sur le thème “Accessibilité des appels d'urgence pour les sourds”, et avec la loi de 2005 relative à l'égalité des chances.

■ **Mise en œuvre** Suite à la mobilisation de la commission handicap de la ville d'Éragny-sur-Oise, un groupe-test de personnes sourdes était constitué. Un formulaire de fax accessible à tous (y compris aux enfants) a été conçu avec des pictogrammes.

Restait néanmoins à résoudre la réception des SMS la nuit, chose faite avec Orange depuis avril 2009 et une nouvelle session d'expérimentation auprès d'un groupe-test (réception de 100 SMS en conditions de terrain). Le projet a nécessité l'achat de 2 000 € de matériel et un abonnement data et SMS (20 € par mois).

■ **Bilan et perspectives** Un des points décisifs du projet Irauda aura été la compréhension des besoins et des difficultés des personnes sourdes et malentendantes. À terme, outre la notification sonore de la réception d'un SMS, d'autres développements sont souhaités pour Irauda, notamment l'accès de ce service à d'autres SDIS, avec la géolocalisation de l'appelant. Et pourquoi pas, avec la création d'un centre national d'appels dédiés aux sourds ?

■ **Contact** Sergent James Ruault – sergent Christophe Wyss – lieutenant Alain Wyss, SDIS 95
Tél. : 01 39 33 75 60
Courriel : james.ruault@sdis95.fr / christophe.wyss@sdis95.fr / alain.wyss@sdis95.fr
► www.sdis95.fr ► alerte.sourds@sdis95.fr

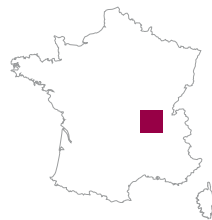


personnes sourdes et malentendantes.



Télesurveillance pour bébés prématurés

Villefranche-sur-Saône
Rhône



Bernard Perrut, maire de Villefranche-sur-Saône, président du conseil d'administration de l'hôpital, député du Rhône

“Avec son service de néonatalogie, le centre hospitalier de Villefranche-sur-Saône a relevé un défi majeur : bâtir un service de pointe reconnu au niveau national, favorisant une prise en charge plus sûre et plus humaine.”

Le multimédia contribue à rassurer les parents dans le moment



■ **Territoires** Capitale économique du Beaujolais et ville centre de la CAVIL, la communauté d'agglomération de Villefranche-sur-Saône compte 55 000 habitants.

■ **Projet** En pleine restructuration, le Centre hospitalier (CH) de Villefranche-sur-Saône s'est doté d'un service de néonatalogie ultramoderne. Des chambres mère-enfant, équipées de caméra de surveillance, remplacent la salle des couveuses. Les infirmières ont un accès permanent à l'image du bébé prématuré et à ses indicateurs vitaux. Pour les enfants nés dans d'autres établissements de soins, mais accueillis en néonatalogie, la transmission via Internet offre un lien par l'image aux jeunes mamans hospitalisées à des kilomètres.

■ **Enjeux** Le dispositif favorise le lien mère-enfant et offre aux mères hospitalisées à distance un contact visuel avec leur bébé. Il contribue à atténuer le bouleversement d'une naissance prématurée. La prise en charge des nouveau-nés est à la fois sûre et plus humaine. En effet, les parents ne sont plus séparés de leur enfant pendant les premiers jours ou premières semaines de sa vie. Par ailleurs, la transmission vidéo est également possible vers le père ou la famille grâce à une connexion Internet sécurisée.



■ **Mise en œuvre** Ouvert en septembre 2008, le nouveau service de néonatalogie a misé sur la télé-surveillance : chaque chambre est équipée d'une caméra reliée directement à la salle des infirmières via un intranet. Grâce à la technologie France Télécom Orange, ce système vidéo est branché en continu 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Mais il est également possible de diffuser les images par Internet avec une connexion sécurisée et un mot de passe pour partager les premiers moments de la vie avec le papa ou la famille.

■ **Bilan et perspectives** Depuis sa mise en service, le système vidéo connaît un franc succès. Il fait l'unanimité auprès du personnel soignant qui connaît l'importance de la proximité mère-enfant. Il s'agit de placer l'humain au centre du projet de soins comme dans les autres services du centre hospitalier en cours de modernisation. Dans le même ordre d'idée, l'hôpital compte équiper de caméras 25 lits de la maternité afin de permettre la diffusion des images par Internet.

■ **Contact** Damien Roubaud, directeur de la communication du CH de Villefranche-sur-Saône
Tél. : 04 74 09 25 69
Courriel : droubaud@ch-villefranche.fr
► www.ch-villefranche.fr/

difficile de l'hospitalisation d'un nouveau-né.

➤ Découvrez les initiatives menées à Vannes dans la fiche détaillée accessible sur le portail www.parolesdelus.com



“Les espaces publics numériques Médiacap sont des dispositifs indispensables pour les personnes qui n’ont pas les moyens d’acheter un équipement, ou un équipement suffisamment performant.”

François Goulard, maire de Vannes, président de la communauté d'agglomération du Pays de Vannes, député du Morbihan

sus complets pour se familiariser avec les outils. Enfin, du matériel étudié pour les différents handicaps (moteurs, visuels ou auditifs) équipe les médiathèques. Toutes ces actions sont bien évidemment financées sur le budget principal, avec une participation résiduelle des utilisateurs, modulée selon leur quotient familial.

■ **Paroles d'élus** Comment fonctionnent les espaces publics numériques vannetais ?

■ **François Goulard** On dénombre 24 espaces publics numériques sur Vannes y compris les huit communaux (14 agents) dont j'ai parlé. Lorsqu'elle n'est pas à l'origine de l'espace, la ville en assure le soutien et se charge de la coordination générale grâce au chargé des TIC qui garantit la cohérence de l'ensemble.

■ **Paroles d'élus** Vannes est connue pour son dynamisme économique et touristique, mais n'en n'oublie pas sa vocation sociale. Pouvez-vous nous préciser votre politique et le rôle des TIC dans ce domaine ?

■ **François Goulard** La ville de Vannes a fait des TIC un axe majeur de développement. Elle s'est investie depuis longtemps sur l'accès public à Internet puisque le premier espace public numérique (Médiacap) a été ouvert dès 1999. Aujourd'hui, 100 ordinateurs sont en libre-service sur huit espaces publics numériques. Par ailleurs, Médiacap offre des services d'accompagnement, soit sous forme individualisée, soit en petits ateliers collectifs adaptés à toutes les formes de besoins : jeunes, personnes âgées, demandeurs d'emploi, usages avancés....

■ **Paroles d'élus** Quels dispositifs avez-vous mis en place pour l'accompagnement des publics novices ? Comment financez-vous ce volet ?

■ **François Goulard** Les 8 espaces publics numériques disposent de micro-ordinateurs connectés au web et accessibles en libre-service. Un ou plusieurs animateurs multimédias apportent conseils, expertises et assurent également la promotion des logiciels libres. Environ 1 200 personnes bénéficient ainsi chaque année d'une formation au travers des 150 ateliers thématiques. Des cursus pour les enfants ont été mis en place et un créneau hebdomadaire favorise aussi l'accueil des seniors. Aux demandeurs d'emploi, Médiacap propose des cur-



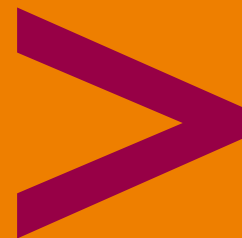
La ville de Vannes a placé le développement et l'accessibilité aux nouvelles technologies parmi ses priorités. Tous les publics peuvent en profiter : jeunes et moins jeunes, associations, entreprises et particuliers. Des ateliers d'initiation ou des assistances personnalisées sont proposés toute l'année dans les cybercentres. François Goulard, maire de Vannes, revient pour *Paroles d'élus* sur ce dispositif.

■ **Médiacap**
Avec la mise en place de huit espaces numériques – le premier, Médiacap, a dix ans ! – Vannes a pris la mesure des attentes des personnes âgées ou handicapées... Et pris l'initiative de les accompagner, de manière permanente ou ponctuelle.

■ **Un fonctionnement municipal**
Les espaces numériques vannetais sont composés de dix ordinateurs avec accès à Internet haut débit (9 000 € TTC), d'un tableau blanc interactif (3 000 € TTC). Ils fonctionnent exclusivement à partir des budgets communaux.

■ **Une demande croissante**
Plus de 1 200 stagiaires en 2008 ont été reçus sur 180 sessions, auxquels s'ajoutent 550 assistances personnalisées. Avec une présence notoire de seniors. En 2009, la ville a décidé de mener un projet vers les demandeurs d'emploi avec des cursus complets pour aider à la recherche d'emploi sur Internet....

■ **Identité**
François Goulard, maire de Vannes, président de la communauté d'agglomération du Pays de Vannes, ancien ministre, député du Morbihan



Accompagner tous les publics

Vannes
Morbihan

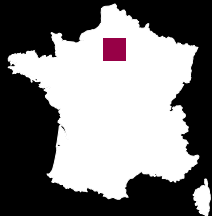




“La visioconférence améliore la qualité des informations échangées entre praticiens de médecine d'urgence pré-hospitalière. Couplée à la géolocalisation et au transfert de données, c'est un nouvel élément à intégrer au futur dossier médical numérique.”

Dr Michel Nahon,
SAMU de Paris

SAMU 75,
Assistance Publique -
Hôpitaux de Paris
Ville de Paris



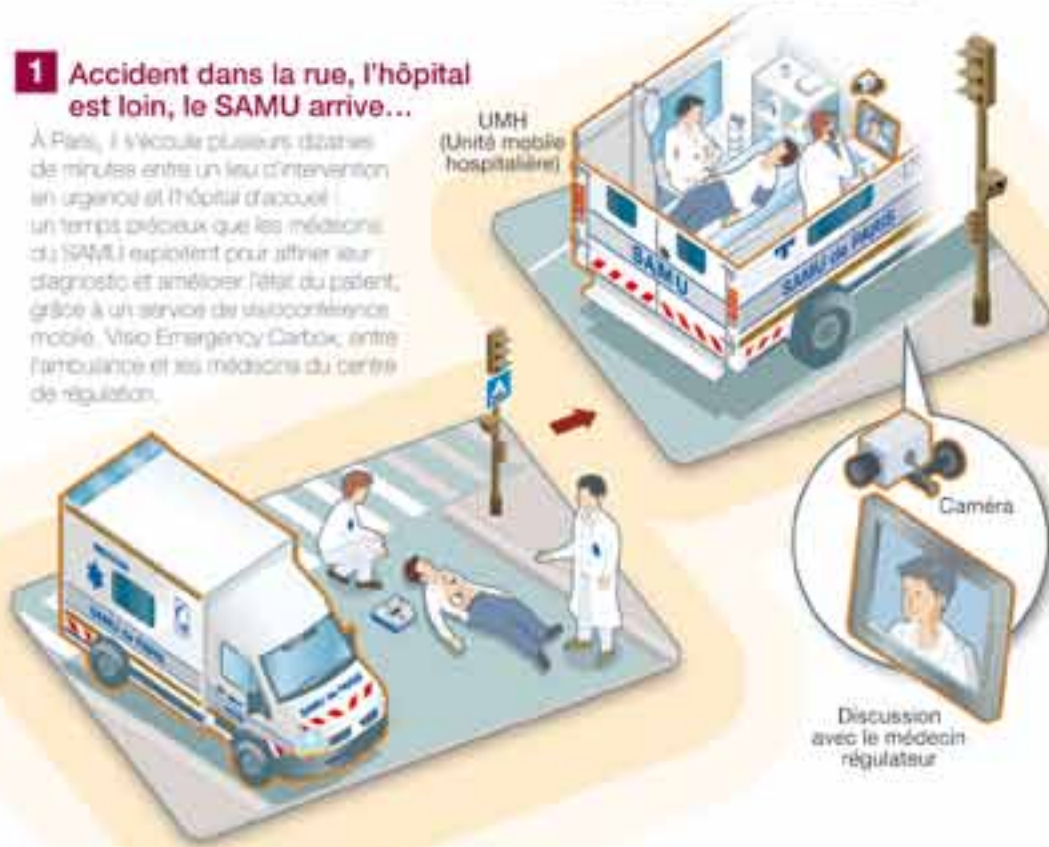
SAMU en visio-conférence

En 2008, Orange et le SAMU de Paris ont expérimenté un service de visioconférence entre le centre de régulation du SAMU et une Unité mobile hospitalière (UMH), équipée d'une caméra pilotable à distance (liaison mobile 3G+).
Objectif : évaluer l'apport de la visioconférence dans la prise en charge d'urgence.

1 Accident dans la rue, l'hôpital est loin, le SAMU arrive...

À Paris, il y a eu plusieurs dizaines de minutes entre un lieu d'intervention en urgence et l'hôpital d'accueil, un temps précieux que les médecins du SAMU exploitent pour affiner leur diagnostic et améliorer l'état du patient, grâce à un service de visioconférence mobile, Visio Emergency Carbox, entre l'ambulance et les médecins du centre de régulation.

UMH
(Unité mobile hospitalière)



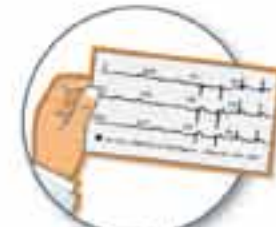
2 Dans l'ambulance, le médecin à bord discute à l'écran et au micro avec un médecin régulateur...

Embarqués à bord de l'ambulance, une caméra, un micro-casque et un écran tactile sont reliés à un PC, le tout connecté au réseau mobile haut débit sécurisé d'Orange (3G+). Un dispositif pour optimiser l'orientation du patient vers la bonne structure.

3 Le médecin régulateur dans sa salle de contrôle consulte l'électrocardiogramme ou pilote la caméra...

Depuis l'hôpital Necker, le régulateur entre en visioconférence avec l'UMH (Unité mobile hospitalière), pilote la caméra, prend des photos haute résolution, autant d'éléments précieux pour savoir en temps réel ce qu'il se passe. La diagraphie et la transmission d'images et de données biomédicales de qualité renforcent dans le feu de l'action l'interprétation de la situation et la qualité de la décision.

Contrôle de l'électrocardiogramme



4 L'arrivée de l'ambulance

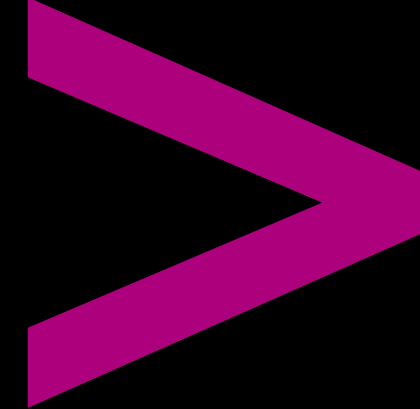
Le système de visioconférence mobile a été régulièrement utilisé par 14 médecins. Son utilisation a été considérée simple par tous : on peut échanger par la voix, en images et mieux apprécier l'état clinique du patient... Avec une qualité vidéo, image et son très satisfaisante.



La visioconférence mobile constitue un élément de

sécurité supplémentaire dans la prise en charge du patient.

Allemagne Dörentrup Un SMS et la lumière fût ! Finlande Oulu Oulu, la ville NFC sans compter Espagne Malaga Quand le mobile devient ticket de bus Hongrie Bekescsaba Des services municipaux sur son mobile Pologne Internet contre l'exclusion Pologne Dix communes Dribbler en toute tranquillité Grande Bretagne Humberside Un smartphone pour le "bobby" Haute-Vienne Aix-sur-Vienne Clic, j'irai voter ! Val-de-Marne Alfortville Du numérique dans l'ascenseur Conseil régional d'Auvergne Services publics de e-proximité Loiret CC du Beaunois Un bouquet de services derrière la webcam Pas-de-Calais Croisilles Tous citoyens, tous blogueurs, tous aménageurs Doubs AMR 25 Services publics "à la maison" Nord Fresnes-sur-Escaut Les TIC, créatrices de lien social Isère Grenoble-Alpes Métropole Mobilo'web, un bus multimédia dans les quartiers Pas-de-Calais Harnes Ma mairie au bout du clavier Aude CC du Haut-Minervois Quand un homme avisé en vaut deux Charente-Maritime Île d'Aix Alerte sur l'île Jura Association des maires du Jura Accessibilité, proximité, attractivité... PVP ! La Réunion Conseil général Hémicycle numérique Gers CC Lomagne gersoise En finir avec les zones blanches Hérault CA de Montpellier Tout un quartier maillé en Wifi Alpes-Maritimes CU Nice Côte d'Azur Ma vie "mobile sans contact" Drôme Nyons Un accès numérique pour tous Loire Rive de Gier La ville sur Facebook Haute-Marne Saint-Dizier Une e-étiquette pour ma maison Hautes-Pyrénées Tarbes Administration virtuelle pour mairie efficace Aisne Thiérache d'Aumale Un guichet virtuel pour services réels Indre-et-Loire Tours Espace public numérique et handicap Haut-Rhin Zillisheim Le haut débit rythme la vie de la mairie Meuse Bras-sur-Meuse Une démarche numérique citoyenne Lozère Communauté de communes des Hautes Terres Une maison des services publics pour revitaliser le territoire Des Point Visio Public avec qui échanger... Allemagne Dörentrup Un SMS et la lumière fût ! Finlande Oulu Oulu, la ville NFC sans compter Espagne



SERVICES AU PUBLIC



Un SMS et la lumière fut !

Dörentrup
Allemagne



Friedrich Ehlert, maire de Dörentrup

“Ce système est porteur d'avenir, car il permet de repenser et de remettre sur la place publique notre rapport à l'énergie. La première mesure à prendre serait néanmoins le remplacement de toutes les ampoules des éclairages publics par des lampes à basse consommation.”

Contre le gaspillage d'éclairage public, “Dial4light” permet aux



■ **Territoires** Chef-Lieu de Detmold dans l'arrondissement de Lippe en Allemagne (plus de 8 500 habitants), situé en Rhénanie du Nord-Westphalie, sur un territoire vallonné entouré de forêts.

■ **Projet** Par souci d'économie d'énergie et de budget, à 21 heures à Dörentrup, c'est le couvre-feu. Tous les lampadaires de la ville s'éteignent. Et comment rentrer d'un dîner ? Avec son téléphone portable bien sûr ! Par SMS, les habitants précisent leur itinéraire qui s'allume alors pour quinze minutes. Après s'être enregistré dans la base de données de ce système “Dial4light” (“appelez pour la lumière”), chacun peut ainsi commander l'éclairage de son parcours une fois la nuit tombée au prix d'une communication locale.

■ **Enjeux** L'extinction de l'éclairage public à 23 heures est une habitude pour beaucoup de collectivités allemandes, induisant une économie de 50 000€ par an pour une commune comme Dörentrup, au détriment du confort et de la sécurité des habitants. “Dial4light” apporte une réponse innovante à ces préoccupations par une application pour mobile simple, accessible au plus grand nombre et au prix d'une communication locale. Derrière les économies budgétaires, l'enjeu est aussi la réduction d'émission de CO₂.

citoyens noctambules d'actionner les lampadaires par SMS.

■ **Mise en œuvre** Le concepteur de “Dial4light”, Dieter Grote, qui en a déposé le brevet, habite une commune limitrophe et coopère désormais avec les services de Dörentrup. Une fois enregistré sur Internet, l'utilisateur envoie un SMS à un modem dans la boîte à jonction du lampadaire en précisant par codes son itinéraire, qui s'éclaire alors pendant 15 minutes. Il en coûte le prix d'une communication locale, la municipalité prenant en charge les frais de mise en service. Démarré à l'été 2008, le projet s'applique à 25 rues de Dörentrup.

■ **Bilan et perspectives** Depuis sa mise en service, la facture d'électricité a diminué de 25 %. Certaines rues ne sont finalement plus jamais éclairées car personne n'y passe la nuit. 500 utilisateurs se sont inscrits sur Internet et même les plus anciens ont apprivoisé l'outil. D'autres villes allemandes et anglo-saxonnes étudient ce système de service public commercial pour suivre l'exemple innovant de Dörentrup. Cette technologie est aussi envisagée pour d'autres applications, l'éclairage d'un lieu précis en cas d'urgence par exemple.

■ **Contact** Friedrich Ehlert, maire de Dörentrup
Tél. : + 39 52 65 73 91 00
Courriel : f.ehlert@doerentrup-lippe.de
► www.doerentrup-lippe.de





■ **Mise en œuvre** Coordonné par le Centre de recherche technique (VTT) de Finlande, SmartTouch est un projet regroupant 22 partenaires (instituts de recherche, organisations industrielles, PME, organisations publiques dont la ville d'Oulu) de 8 pays européens autour de la technologie NFC, avec 30 millions d'euros d'investissement à la clé. Les infrastructures et les services publics d'Oulu ont accueilli depuis 2005 des projets pilotes expérimentaux d'utilisation du mobile sans contact, représentant un budget de 700 000 €, supporté à 50 % par la ville.

■ **Territoires** Au centre-ouest de la Finlande, plus grande ville de Scandinavie du nord (200 000 habitants), port commercial et industriel, carrefour entre l'Europe et la Russie, aujourd'hui technopôle économique majeur.

■ **Projet** Passez votre mobile devant une étiquette électronique et vous commandez un repas à domicile pour vos parents âgés, faites votre marché hebdomadaire sans sortir de chez vous, payez votre parking, votre trajet de bus ou votre place de théâtre, tandis que votre enfant signale son arrivée en classe... Vous vivez dans un monde virtuel ? Non, à Oulu en Finlande, la ville qui expérimente dans ses services publics la technologie NFC (Near Field Communication) d'identification radio à courte portée !

■ **Enjeux** La cité qui a vu naître et se développer le leader mondial de la téléphonie mobile ne veut pas faillir à sa réputation et veut rester une des premières villes high-tech au monde. Ayant hébergé les premiers appels téléphoniques GSM et 3G, elle est désormais la première à intégrer la technologie mobile sans contact NFC à ses services publics grâce à son projet SmartTouch. Intuitive et facile à utiliser, le NFC convient à tous les publics et types d'environnement : éducation, services à domicile, transports, services culturels...

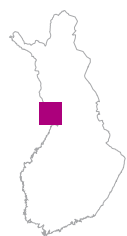
■ **Bilan et perspectives** Le nombre et la variété des projets soumis à expérimentation à Oulu depuis 2005 ont placé la ville et les acteurs économiques de la région impliqués dans ces projets, à l'avant-garde mondiale du développement du NFC. En conséquence, Oulu a été en 2007 la première ville à intégrer le forum international NFC, réseau mondial d'affaires sur le développement de nouvelles applications de cette technologie. L'ambition de la ville d'Oulu est de disposer d'ici à 2015 des services publics technologiquement les plus avancés et performants.

■ **Contact** Outi Rouru-Kuivala, chef du projet ITEA SmartTouch de Oulu (Finlande)
Tél. : +358 44 703 1637
Courriel : outi.rouru-kuivala@ouka.fi
► www.ouka.fi/english/index.asp



Oulu, la ville NFC sans compter

Oulu
Finlande



“À travers l'application SmartTouch, la ville a proposé aux entreprises utilisant les TIC ainsi qu'à des instituts de recherche des plates-formes d'essai pour des infrastructures publiques et de procédures de services et a ainsi pu mener une politique économique active. Dans le même temps, la ville a eu l'opportunité de produire des services basés sur les hautes technologies du futur.”

Outi Rouru-Kuivala, chef de projet ITEA SmartTouch d'Oulu

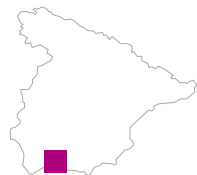
“SmartTouch”, une technologie mobile sans contact d'avant-garde

intuitive, facile et très adaptée aux services publics.



Quand le mobile devient ticket de bus

Malaga
Espagne



Manuel Berlanga Fernández, directeur des systèmes d'information d'Empresa Malagueña de transportes (EMT - Malaga)

“La technologie NFC est une porte ouverte sur l'avenir : un jour, tout le monde utilisera son téléphone portable comme moyen de paiement dans le bus. Peut-être que quelqu'un se rappellera qu'EMT et Orange ont lancé le système à Malaga...”

Première expérience de technologie NFC sur carte SIM dans les

■ **Territoires** Dans le sud de l'Espagne, la capitale de la Costa del Sol, sur une enclave naturelle privilégiée de 400 km² avec plus d'un demi-million d'habitants, moteur économique de l'Andalousie.

■ **Projet** Une cinquantaine d'utilisateurs utilisent depuis mai 2008 leur téléphone mobile pour accéder au réseau de bus de la ville de Malaga. Il leur suffit de passer simplement leur téléphone portable devant le lecteur sans contact installé dans les véhicules. Ce premier projet pilote en Espagne de la technologie NFC inclut l'achat, le paiement et la validation des titres de transport à travers une application unique. Une expérimentation lancée par la municipalité avec Orange et qui pourrait prochainement profiter aux 170 000 usagers des transports publics de Malaga.

■ **Enjeux** Cette expérimentation vise à remplacer les tickets et abonnements et à acheter son titre de transport par le biais de son mobile, sans contrainte de lieu de vente ou d'horaires. La validation de son titre de transport se fait en montant dans le bus. La technologie permet aussi de vérifier le solde de trajets, de consulter l'historique des achats ou des trajets réalisés, avec leur détail : jour, heure, ligne, bus... Fini le portefeuille, le mobile regroupe l'argent et la carte ou le ticket tout en participant à la lutte contre la fraude.

■ **Mise en œuvre** C'est en vue d'améliorer le service offert par la société de transport public de Malaga, qu'EMT s'est rapproché d'Orange qui a accepté d'y investir 50 000 €. Le projet a démarré fin 2007. L'expérimentation se poursuit et certains des cinquante usagers continuent d'utiliser leur portable pour prendre le bus. D'autres entreprises, comme Oberthur pour les cartes SIM NFC, Indra ou Mobipay, y ont contribué sur un mode collaboratif.

■ **Bilan et perspectives** La technologie NFC a été bien accueillie : 86 % des participants l'ont évaluée positivement ; 952 opérations de rechargement à distance ont été recensées et 7 505 opérations de validations réalisées dans les bus... Les participants y ont vu comme principal avantage de pouvoir acheter et recharger la carte de bus à tout moment, depuis n'importe où. À l'avenir, de nouvelles fonctionnalités sont à envisager : paiements dans d'autres établissements publics, diffusion d'informations sur le temps de transport, sur le tourisme, voire accès à certains établissements...

■ **Contact** Manuel Berlanga, directeur des systèmes de Empresa Malagueña de transportes (EMT)
Tél. : +34 952 367 200
Courriel : mbleranga@emtsam.es
► www.emtmalaga.es



transports publics urbains espagnols.



est un moyen d'entrer dans l'ère des services publics électroniques et d'accoutumer les usagers à d'autres types de dialogue avec leur administration.

■ **Mise en œuvre** Préparé par le département recherche et développement de la mairie en coopération avec la Fondation E-government, le projet a été lancé le 15 avril 2008. À cette coopération ont été associées deux sociétés pour développer techniquement le projet, l'une côté logiciels (T-soft Ltd.), l'autre sur la communication mobile (Pannon GSM). Au coût du programme informatique – financé par la fondation E-government – s'ajoutent 500 € d'investissement et deux employés mobilisés par la mairie pour communiquer par SMS ou courriels avec les usagers.

■ **Bilan et perspectives** Le service a reçu un accueil favorable et enthousiaste des usagers. L'accélération des procédures et la réduction de la charge de travail pour les agents ont été remarquables. Même si sa mise en place demande un effort de communication conséquent, souvent sous-évalué, avec une bonne coopération entre prestataires et équipe créative. À l'avenir, la gamme de services pourra être élargie en rejoignant le programme "Ville intelligente" comprenant l'accessibilité des services par Internet.

■ **Contact** Gyula Vantara, maire de Békéscsaba
Tél: +36 66 523 801
Courriel : vantara@bekescsaba.hu

■ **Enjeux** La ville de Békéscsaba cherchait une solution pour ses citoyens sans ordinateur ni accès à Internet, qui les ferait profiter de l'administration en ligne. Désormais, les usagers peuvent entamer des démarches en s'enregistrant à la mairie à l'aide de leur téléphone portable. La simplicité du WAP ainsi que la généralisation des téléphones mobiles 2G se sont imposées. Loin d'être désuète, cette technologie



Des services municipaux sur son mobile

Békéscsaba
Hongrie



Gyula Vantara, maire de Békéscsaba

“La municipalité de Békéscsaba a pour objectif de développer les services de la mairie en mettant l'accent sur l'utilisateur. L'administration qui s'appuie sur la technologie WAP assure un service facile, rapide et toujours disponible aux usagers, via leur téléphone mobile.”

Facilitateur de service, le téléphone mobile avec le WAP ouvre la voie

vers le service public électronique.



Internet contre l'exclusion

Pologne



“Grâce aux projets réalisés dans le cadre de “e-Inclusion” et au rapprochement de technologies modernes des habitations, les populations menacées d'exclusion numérique vont obtenir de nouvelles possibilités de participation active à la vie économique.”

Dariusz Kowalczyk, procureur de la Voïvodie Malopolski pour la stratégie de l'innovation régionale, directeur du département d'Économie et de société de l'information, Office de Maréchal de la voïvodie Malopolski



■ **Territoires** Un projet sur 2 478 communes des régions de Pologne les plus sujettes à l'exclusion numérique.

■ **Projet** Internet ne doit pas s'arrêter aux barrières de revenus ou de handicap, tel est le credo de l'opération “e-Inclusion”. Par une subvention versée aux collectivités locales ou aux organisations non gouvernementales, le programme gouvernemental opérationnel “Économie Innovante” vise à éviter l'exclusion numérique des ménages soutenus par l'aide sociale. L'opération porte sur la fourniture et la maintenance des équipements informatiques, l'accès Internet pendant trois ans et l'accompagnement de ces nouveaux internautes.

■ **Enjeux** Parce qu'aujourd'hui apprendre et entreprendre ne peuvent plus s'envisager sans une stimulation par les TIC, l'accès à Internet devient une nécessité pour éviter une fracture numérique. L'opération “e-Inclusion” favorise l'appropriation par les enfants, les jeunes et les ménages les plus démunis des outils de communication d'aujourd'hui et sans lesquels l'intégration est difficile. L'objectif est aussi de réduire les disparités à l'intérieur des communes et des territoires, de favoriser une cohésion sociale, économique et spatiale.

■ **Mise en œuvre** Depuis juin 2008, les collectivités locales polonaises peuvent solliciter une subvention “e-Inclusion”. En tant que maîtres d'œuvre du projet, elles sont chargées d'identifier les ménages bénéficiaires, de choisir le matériel et le fournisseur d'accès Internet, d'accompagner et de former les utilisateurs. TPSA, filiale du groupe France Télécom Orange est ainsi partenaire de plusieurs communes sur cette opération. Le programme de 364 millions d'euros, prévu entre 2007 et 2013, est soutenu à 85 % par des fonds Européens et à 15 % par les collectivités.

■ **Bilan et perspectives** S'il est encore trop tôt pour dresser un bilan de cette opération d'envergure nationale, elle traduit bien la prise de conscience de l'importance de l'accès et de la maîtrise des TIC dans l'intégration économique et sociale des collectivités locales de Pologne. Au-delà des exigences du cahier des charges de l'opération, l'opérateur national TP affirme sa volonté de participer à l'e-Inclusion des personnes en situation matérielle difficile ou porteurs d'un handicap en répondant à l'appel d'offres de 94 communes.

■ **Contact** Tomasz Białoblocki, directeur des Projets publics et privés TP

Courriel : tomasz.bialoblocki@telekomunikacja.pl

■ Zuzanna Balcer, experte UE TP

Courriel : zuzanna-grefkowicz-balcer@telekomunikacja.pl



Un projet solidaire au service de la compétitivité économique des

territoires pour rendre Internet accessible aux plus démunis.



Dribbler en toute tranquillité

Dix communes

Pologne



Tomas Zabielski, plénipotentiaire de l'Association polonaise de football, en charge des clubs de sports des écoles publiques

“Nous avons réussi, de façon simple, à promouvoir le sport et un mode de vie actif chez les adolescents. N'oublions pas que le sport, tout en divertissant, éduque et forge le caractère des jeunes.”



■ **Territoires** Dix communes, soit 515 000 habitants dans neuf voïvodies différentes.

■ **Projet** À l'horizon 2012, dix communes polonaises bénéficieront de centres sportifs modernes, sûrs et gratuits. Telle est l'ambition du programme gouvernemental “Mon terrain de sport Orlik – 2012”. Maîtres d'œuvre des installations, les communes en garantiront l'entrée libre et l'encadrement des activités sportives par un entraîneur. Pour satisfaire aux exigences du programme, TP, filiale polonaise du groupe France Télécom Orange, s'allie au projet en offrant un service de surveillance visuelle et de transmission d'images en haut débit.

■ **Enjeux** Outre les bénéfices pour les communes d'une telle utilisation du haut débit – sécurité des installations sportives à des coûts réduits en main-d'œuvre – cette solution innovante s'inscrit dans la politique gouvernementale en faveur de la pratique du sport pour limiter l'utilisation impropre des sites sportifs. Quant à la gratuité des installations, elle ouvre les portes de loisirs sportifs à l'ensemble de la population sans conditions de revenus.

■ **Mise en œuvre** Le projet Orlik, démarré en février 2009, repose sur une collaboration efficace entre TP qui assure l'installation des équipements (40 caméras Internet, 40 transcodeurs et 4 enregistreurs 4 canaux qui deviendront propriété des communes après mise

en marche) et les communes concernées en charge de leur maintenance. TP réalise également l'installation du haut débit, les communes prenant en charge les démarches réglementaires pour poser les câbles. Le coût d'environ 200 000 € est réparti entre les deux partenaires.

■ **Bilan et perspectives** L'excellente collaboration entre les communes et TP a favorisé l'obtention rapide des autorisations et des documents nécessaires au commencement des travaux. Au-delà du bilan opérationnel du projet qui sera à faire au niveau des utilisateurs, l'expérience réussie de partenariat entre le gouvernement, les communes et TP est déjà un bon exemple de coopération tripartite sur un projet innovant.

■ **Contact** Tomasz Białoblocki, directeur des Projets publics et privés, GTP
Courriel : tomasz.bialoblocki@telekomunikacja.pl
Bartłomiej Czapka, spécialiste supérieur de la communication interne, GTP
Courriel : bartlomiej.czapka@telekomunikacja.pl



Une solution innovante de surveillance des terrains de sports pour

améliorer leur utilisation et leur sécurité.



sible : chaque officier est joignable par son numéro de mobile communiqué à la population et par son adresse électronique.

■ **Mise en œuvre** Il a été convenu entre la police d'Humberside et la filiale anglaise d'Orange de tester des smartphones afin de vérifier que le réseau offrait une qualité adaptée, le succès de ce projet reposant sur la qualité des outils. Après des essais sur une cinquantaine d'appareils, deux ont été retenus (M3100s et M600s). Depuis, soixante appareils ont été fournis dans différentes équipes de police de proximité.

■ **Territoires** Au nord du Lincolnshire et du Yorkshire, de part et d'autre de l'estuaire de la Humber, limite historique entre le nord et le sud habité par 860 000 personnes sur de petites zones urbaines et rurales.

■ **Bilan et perspectives** Le projet pilote s'est déroulé sans heurts : l'utilisation de ces appareils sur le terrain est un succès. La technologie proposée par Orange a été à la hauteur des attentes initiales. Les officiers de police ont été impressionnés tant par la facilité d'utilisation et la fiabilité de l'outil que par la couverture disponible. La police d'Humberside compte maintenant poursuivre sa coopération avec Orange pour ajouter de nouvelles fonctions aux appareils.

■ **Projet** Depuis 2007, la population d'Humberside a retrouvé son "bobby" traditionnel qui connaissait chaque personne de son secteur mais, petit à petit, avait disparu. La police de ce district a voulu reconstruire cette relation de proximité et renouveler le contact entre ses 2 300 officiers et la population. Plutôt que de trouver à chaque appel au poste de police un interlocuteur différent, les habitants peuvent aujourd'hui s'adresser au même officier grâce à la technologie. S'il n'est pas en service, il est possible de lui déposer un message auquel il accédera lors de son prochain tour de garde.

■ **Contact** Joanne Sheekey, Business Communications Manager, Orange UK
Tél. : +44 7875 243339
Courriel : joanne.sheekey@orange-ftgroup.com
► www1.orange.co.uk/publicsector/docs/Humberside_Police.pdf

■ **Enjeux** Cette initiative fait écho à une nouvelle vision du système judiciaire et criminel du gouvernement britannique. Insistant sur le rôle de la police, elle place les victimes au cœur du processus, encourage la population à avoir confiance en son "bobby" et à s'engager, indirectement, dans les démarches de sécurité. Connaître le nom de l'officier de police qui patrouille dans son quartier, compter sur sa réactivité et l'approcher sans intermédiaire est désormais pos-



Un smartphone pour le "bobby"

Humberside
Grande-Bretagne



“La diffusion de ce mobile au sein de la police est une étape essentielle. Les officiers sont informés des tendances criminelles, des derniers points chauds et des principaux crimes. La police de proximité fournit une réponse rapide à ceux qui la contactent par téléphone et courriel. La technologie permet aux officiers de passer moins de temps dans leur bureau et d'apporter ainsi un meilleur service à la communauté.”

Chris Baker, superintendant effectif de la police d'Humberside

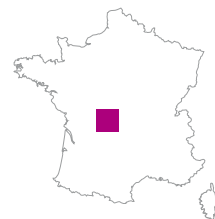
La police d'Humberside a recherché dans la technologie un moyen

pour revenir au temps du "bobby" qui connaissait tout le monde.



Clic, j'irai voter !

Aixe-sur-Vienne
Haute-Vienne



“L'amélioration des processus de gestion interne par les TIC est un des leviers de la performance publique. Un deuxième enjeu est d'offrir aux administrés les moyens de concrétiser par des actes citoyens leur engagement civique. Comme de s'inscrire sur les listes électorales.”

Daniel Nouaille, maire d'Aixe-sur-Vienne et rapporteur du groupe de travail TIC à l'AMF, président de la communauté de communes du Val-de-Vienne et vice-président de l'AdCF en charge des TIC, vice-président du conseil régional du Limousin



■ **Territoires** Commune du Limousin semi-rurale de 5 600 habitants à 15 kilomètres de la capitale régionale Limoges et ville-centre de la communauté de communes du Val-de-Vienne (18 000 habitants).

■ **Projet** Du 1^{er} juillet au 31 décembre 2009, les habitants d'Aixe-sur-Vienne peuvent s'inscrire en ligne sur les listes électorales. Leur commune est en effet l'une des trois villes pilotes, avec Issy-les-Moulineaux et Le Havre, d'un projet de la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME) sous le contrôle du ministère de l'Intérieur, de l'Outre-Mer et des Collectivités territoriales. Cette expérimentation nationale propose aux citoyens de s'inscrire sur les listes électorales de la commune via un téléservice du portail www.service-public.fr/monservicepublic/index.html.

■ **Enjeu** Cette expérimentation dispense les usagers de la contrainte de se déplacer à la mairie et de se soumettre aux horaires d'ouverture. Aixe-sur-Vienne poursuit ainsi sa stratégie innovante autour des TIC après avoir optimisé ses processus de gestion interne, grâce à un intranet et à la dématérialisation des procédures. En plus d'une offre multimédia riche, la collectivité propose aujourd'hui un service moderne supplémentaire à ses futurs électeurs afin de satisfaire des usagers internautes de plus en plus nombreux.



■ **Mise en œuvre** Suivant des études révélant la pertinence de certaines démarches en ligne pour les citoyens, un comité de pilotage a réuni le ministère de l'Intérieur, la DGME et les trois villes pilotes. Les textes réglementaires sont parus et les autorisations administratives ont été délivrées au printemps 2009. Le 1^{er} juillet a marqué le coup d'envoi du projet. À Aixe-sur-Vienne, la cyber-base a lancé un programme pédagogique autour du coffre-fort électronique citoyen afin de sensibiliser les usagers aux téléprocédures.

■ **Bilan et perspectives** Le bilan des expérimentations ne pourra intervenir qu'à la fin 2009, mais une généralisation du service est envisagée dès mars 2010. Pour les administrés des villes pilotes, le télé-service d'inscription sur les listes électorales se fait sur le portail Mon.service-public.fr, dans la rubrique Démarches/Papiers. Pour Aixe, il est également accessible sur www.aixesurviennne.fr, rubrique Vivre à Aixe/Démarches administratives/Citoyenneté/Elections. L'information est adaptée au cas personnel de chaque citoyen souhaitant effectuer des démarches administratives.

■ **Contact** Céline Farges, mairie d'Aixe-sur-Vienne
Tél. : 05 55 70 77 13
Courriel : c-farges@mairie-aixesurviennne.fr
▶ www.aixesurviennne.fr
▶ www.mon.service-public.fr

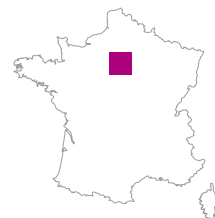
En avant-première, Aixe-sur-Vienne expérimente l'inscription en ligne

sur les listes électorales.



Du numérique dans l'ascenseur

Alfortville
Val-de-Marne



“Les habitants de la résidence Bourdarias à Alfortville sont les premiers à découvrir l'ascenseur numérique®. Ce service leur permet de s'échanger des bons plans entre voisins et d'avoir accès aux informations de leur bailleur et des commerçants du quartier. Un outil pratique et ludique qui témoigne de notre volonté de participer à la réduction de la fracture numérique.”

René Rouquet, maire d'Alfortville, député du Val-de-Marne



du bailleur (rénovations, nouveau contrat d'entretien, règlements...), de nouvelles sur les dates de maintenance de l'ascenseur, et d'annonces commerciales des enseignes voisines de l'immeuble (à moins de 500 mètres et sans publicités de marques).

■ **Territoires** Dans un immeuble social locatif de 163 logements et qui compte environ 450 résidents d'une commune de 40 000 habitants du Val-de-Marne.

■ **Projet** Quoi de plus impersonnel qu'un ascenseur... Avec l'installation dans la cabine d'un écran TV relié à Internet, les habitants de la résidence Bourdarias à Alfortville disposent d'informations en provenance de la communauté, du bailleur, de l'ascensoriste ainsi que d'annonces des commerçants du quartier. Ce dispositif en ligne leur propose (en expérimentation pendant six mois) de se connecter sur un site grâce auquel ils peuvent s'informer, échanger des bons plans et lire des petites annonces directement à l'écran.

■ **Enjeux** Les acteurs du projet ont compris que faire entrer le numérique dans les parties communes d'un immeuble, ici l'ascenseur, favorise les liens sociaux et optimise la circulation des informations nécessaires à son bon fonctionnement. En invitant les résidents à s'enrichir d'un espace de dialogue dans leur moyen de transport quotidien, ils s'approprient leur environnement pour le rendre plus convivial et créer un nouveau "vivre-ensemble".

■ **Mise en œuvre** La cabine d'ascenseur est équipée d'un écran relié à Internet. Les données, qui s'affichent sur quatre espaces différents à tour de rôle, sont mises à jour en temps réel (gérées par le site ma-residence.fr). Il y est question d'annonces d'échanges et de services entre voisins (garde d'enfants, aide aux devoirs...); d'informations en provenance

■ **Bilan et perspectives** Grâce à cet équipement, inauguré le 23 juin 2009, l'ascenseur numérique® devient un vecteur d'information, comme une fenêtre ouverte sur la vie de l'immeuble et de son environnement proche. C'est en tout cas l'objectif de ses trois protagonistes : ma-residence.fr, site Internet, Schindler et Logial-OPH, bailleur social qui gère plus de 6 500 logements. Une solution créative qui implique les habitants (60 % sont connectés à Internet depuis leur domicile).

■ **Contact** Clément Jocteur-Monrozier, directeur de la communication — Logial-OPH
Tél. : 01 45 18 20 62
Courriel : clement.jocteur-monrozier@logial-oph.fr
Fabien Reyre, directeur de la communication de la ville d'Alfortville
Courriel : freyre@mairie-alfortville.fr
► <http://tout-sur.ma-residence.fr/>



Un écran TV interactif relié au Net et installé dans l'ascenseur de

l'immeuble propose informations et services aux résidents.



■ **Mise en œuvre** Dès 2005, un appel à candidatures suivi d'audits sur la pertinence du projet et le respect du cahier des charges ont permis au Conseil régional d'identifier les structures bénéficiaires d'un équipement. L'investissement total 2006-2009 de 1 150 000 € HT est soutenu par le Conseil régional, les conseils généraux de l'Allier, du Cantal, de la Haute-Loire, du Puy-de-Dôme, l'État et l'Europe (FEDER). Les frais de fonctionnement sont à la charge des structures bénéficiaires (abonnement ADSL et maintenance des bornes), le Conseil régional assurant l'animation du dispositif (deux temps complets).

■ **Territoires** En Auvergne, une soixantaine de communautés de communes, concernant 1 335 000 habitants, équipées en Point visio-public (PVP).

■ **Bilan et perspectives** La fréquentation des 103 bornes a augmenté de 67 % entre 2007 et 2008, signe de leur succès, en particulier pour les services fonctionnant sur rendez-vous. Mais avec seulement 18 % des citoyens connaissant les PVP, l'enjeu en 2009 est de renforcer la communication externe tout en développant l'extranet hébergeant des outils collaboratifs. Désormais, la pérennisation du dispositif passe par la mise en place d'une démarche qualité, en partenariat avec le conseil régional de Midi-Pyrénées en vue d'un éventuel transfert de savoir de cette expérience auvergnate.

■ **Projet** Face aux besoins des citoyens en matière de maillage du territoire, le dispositif Point visio-public propose une équité d'accès aux services publics (une vingtaine concernée : CAF, Pôle Emploi, CPAM...) en équipant les communautés de communes de bornes de visioconférence développées par Orange. Déjà 103 guichets virtuels d'entretien avec des conseillers spécialisés remplacent des permanences physiques devenues impossibles dans certaines zones, évitant des déplacements longs et coûteux.

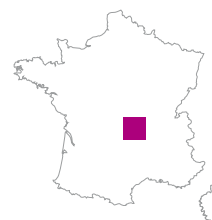
■ **Contact** Marlène Lesteven
 Courriel : m.lesteven@cr-auvergne.fr
 Tél. : 04 73 31 81 74
 ▶ www.auvergne-pvp.com

■ **Enjeux** Au croisement de la demande et des contraintes des services publics, le dispositif PVP permet aussi l'appropriation par les usagers des TIC dans une utilisation très intuitive. Réduisant les coûts écologiques et financiers des transports et renforçant l'attractivité de leur territoire en le dotant d'une offre de services équivalente à celles des pôles urbains, ce projet s'intègre dans la politique d'aménagement et de développement durable des territoires de la région Auvergne.



Services publics d'e-proximité

Conseil régional
 Auvergne



“Nous avons souhaité déployer ces guichets virtuels qui permettent le traitement à distance de certaines procédures administratives, afin d'étendre le service public aux zones jusque-là non couvertes. Il s'agit de faciliter la vie des usagers habitant dans ces territoires ruraux.”

René Souchon, président du conseil régional d'Auvergne

Innovation technique préservant la proximité avec le service public,

les Points visio-public contribuent à l'attractivité des territoires.



■ **Mise en œuvre** L'expérimentation de cette borne est menée depuis janvier 2008 en collaboration avec le Conseil général – qui complète l'investissement de la communauté de communes par une subvention – et en partenariat avec dix services administratifs. Avec cette borne, l'Espace services publics est équipé d'un écran tactile, d'un combiné, d'une caméra et d'un dispositif de numérisation de documents. Un animateur accompagne l'utilisateur dans ses démarches, tout en le laissant en toute confidentialité dès la mise en relation avec le conseiller.

■ **Bilan et perspectives** Après 18 mois d'expérimentation, le dispositif remporte un franc succès auprès des usagers, attirant même un public à l'extérieur du territoire, séduit par l'accompagnement de l'animateur et le confort de pouvoir cumuler les démarches pour différents services. L'utilisation d'une caméra ne suscite aucune réticence, signe de l'adhésion des personnes les plus âgées. Ce dispositif a reçu le label "Relais de services publics" et devrait se déployer avec huit autres bornes dans le Loiret.

■ **Contact** Liliane Lepage, directrice générale des services de la communauté de communes du Beaunois
Tél. : 02 38 33 92 68
Courriel : ccbeaunois@wanadoo.fr
► www.ccbeaunois45.fr



■ **Territoires** Communauté de 19 communes (10 265 habitants) en milieu rural à densité importante du fait de l'installation de population d'Ile-de-France, sur un territoire dynamique (zone d'activités) mais avec un éloignement géographique des services administratifs et médicaux.

■ **Projet** L'expérimentation d'une borne interactive de visioconférence permet à la population d'accéder à de nombreux services administratifs à partir d'un lieu unique. Les systèmes de rendez-vous mis en place au préalable annulent les attentes. Le service Accueil, par son rôle de conseil, permet d'orienter directement l'utilisateur vers le professionnel adéquat. Le partage simultané des documents grâce à une imprimante et un scanner intégrés au dispositif améliore également la qualité des services rendus.

■ **Enjeux** En complément des permanences déjà en place dans le Beaunois, une borne de visioconférence évite de nombreux déplacements aux usagers, tout en améliorant le travail interne des services. Dans un territoire rural à fort accroissement de population, ce projet répond à la sollicitation du Conseil général d'augmenter le nombre de services disponibles dans l'Espace services publics de la collectivité. Désormais, dix services administratifs y sont assurés.



Un bouquet de services derrière la webcam

CC du Beaunois
Loiret



“Grâce à l'outil de visioconférence, l'utilisateur peut avoir accès à plusieurs services successivement et en un même lieu. Toutefois, il ne faut pas que ce type d'outil fasse disparaître complètement les permanences physiques des services administratifs.”

Alain Coppens, adjoint au maire de Lorcy, vice-président de la communauté de communes du Beaunois

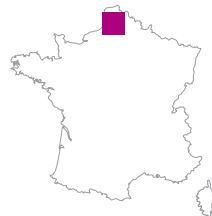
Allier technologie de pointe et accompagnement des usagers

pour mettre dix services publics au pas de leur porte.



Tous citoyens, tous blogueurs, tous aménageurs

Croisilles
Pas-de-Calais



Gérard Dué, maire de Croisilles

“Permettant aux citoyens à la fois de s’informer et de s’exprimer sur leur futur quartier, le blog Echo-Croisilles constitue une démarche de concertation innovante qui favorise une vraie cohésion sociale.”



■ **Territoires** Village ancien, théâtre de combats en 1870 et 1914, riche aujourd’hui de 1 142 habitants et à la démographie croissante, chef-lieu d’un canton de 27 communes du Sud Artois.

■ **Projet** Lorsque la commune de Croisilles a envisagé l’aménagement d’un écoquartier, la dimension environnementale n’était pas sa seule motivation : la participation citoyenne devait aussi être un pilier du projet. Internet s’est rapidement imposé comme support adéquat et l’idée du blog “Echo-Croisilles” est née. Spécialement consacré à ce projet, il permet aux habitants de s’informer sur l’avancement de l’écoquartier, de poser des questions à l’aménageur, mais aussi et surtout de faire des propositions et de donner leur avis.

■ **Enjeux** Plus qu’une extension du centre urbain, le nouvel écoquartier va participer à la recomposition urbaine du nord-est de la ville et devenir le trait d’union entre le centre-ville et les territoires ruraux de l’auréole bocagère de Croisilles. À ce titre, il concentre tous les enjeux urbains, paysagers mais aussi sociaux des extensions urbaines périphériques et place la mixité sociale au cœur de ses objectifs. Le blog est donc un moyen d’impliquer les futurs habitants et de préparer la cohésion sociale de ce quartier.

■ **Mise en œuvre** Fin 2007, une convention de collaboration était signée entre Pas-de-Calais Habitat, l’aménageur de l’écoquartier, et l’Université d’Artois afin de mesurer l’impact de ce développement périurbain audacieux : allier mixité sociale et urbanisme durable. Mis en ligne en décembre 2007 et animé par l’aménageur directement, le blog Echo-Croisilles prend sa place dans cette réflexion et se nourrit des ateliers de concertation avec les habitants. D’un investissement de 3 500 €, le projet implique deux personnes de Pas-de-Calais Habitat.

■ **Bilan et perspectives** Depuis sa mise en ligne, 45 200 visites ont été enregistrées. Même s’il est difficile de capter les commentaires des utilisateurs, l’alimentation continue du blog, la rédaction d’articles courts et pertinents, la variété des sujets abordés ainsi que la diversification des visuels sont autant d’atouts appréciés. Afin d’améliorer cette e-concertation, il faut cependant mieux connaître le profil des visiteurs et diversifier les types de communication (réunions, articles papier) pour inciter la population à utiliser l’Echo-Croisilles.

■ **Contact** Gérard Dué, maire de Croisilles
Tél : 03 21 07 57 57
Courriel : gdue@mairie-croisilles.fr
► www.echo-croisilles.fr



Un blog au service de la population pour suivre et contribuer à

l’élaboration d’un écoquartier.



■ **Mise en œuvre** Initié en 2007, le projet a connu une phase préalable d'études afin d'obtenir un soutien des Fonds européens, avant d'être placé en 2008 sous l'égide de l'Association des maires ruraux du Doubs (AMR 25), signataire d'une convention d'expérimentation avec La Poste et France Télécom Orange. Dans ce cadre, 80 % de l'investissement initial est financé par le Conseil régional dans la limite de dix PVP. L'AMR 25 planifiera avec La Poste l'accès à ses services, en privilégiant une solution partagée reposant sur le PVP.

■ **Bilan et perspectives** Alors que le déploiement des PVP est encore récent, on peut d'ores et déjà souligner les avantages attendus d'un tel système. Utilisés ailleurs en France, les PVP remplissent parfaitement leurs missions en limitant les déplacements et en rendant un véritable service de proximité aux citoyens du territoire concerné. Conçu comme évolutif, le dispositif PVP du Doubs devrait concerner dans un premier temps trois sites-citoyens et deux sites-experts (à la CPAM et au conseil général du Doubs).

■ **Contact** Daniel Cassard, maire de Belmont, président de l'Association des maires ruraux du Doubs
Tél. : 03 81 58 36 40
Courriel : amr25@wanadoo.fr
► www.franche-comte.org

■ **Territoires** Porté par son pôle urbain Montbéliard-Belfort, compte près de 520 000 habitants, souvent touchés par la crise de la mécanique et de l'automobile.

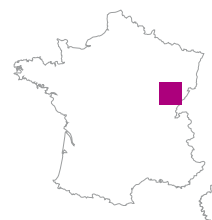
■ **Projet** D'un territoire rural à l'autre, la logique est souvent proche : favoriser la proximité et la disponibilité des services destinés au public, au premier rang desquels les services publics (y compris les services postaux), tout en limitant les déplacements difficiles et coûteux. C'est le sens de l'ouverture de Points visio-public (PVP) d'Orange dans une centaine de sites (maisons de services intercommunales, maison de santé et de services, relais services publics, etc.) répartis sur l'ensemble du département du Doubs, dont le premier a été ouvert en juin 2009.

■ **Enjeux** Si le Doubs concentre sur ses terres la majorité de la population, de l'emploi et des services de Franche-Comté – avec sa capitale préfectorale, Besançon, et l'une de ses deux sous-préfectures, Montbéliard – le département conserve des zones rurales et isolées. Ce sont elles qui sont visées en priorité par l'implantation des PVP, selon trois critères : le maintien d'un service public en tenant compte de ses contraintes, la préexistence de structures d'accueil et un bassin d'utilisateurs clairement dimensionné pour chaque PVP.



Services publics “à la maison”

AMR 25
Doubs



“Les maires ruraux du Doubs ont travaillé d'arrache-pied pendant 18 mois aux côtés de France Télécom et de la région, pour apporter au monde rural les moyens de communiquer avec les organismes tels que la CPAM, la MSA, la CAF, le Pôle Emploi mais aussi le Conseil général. Régler les problèmes en un minimum de temps en faisant un minimum de kilomètres n'est-ce pas aussi participer au développement durable ? ”

Daniel Cassard, maire de Belmont, président de l'Association des maires ruraux du Doubs

Un moyen efficace de cultiver l'attractivité du Doubs en maintenant

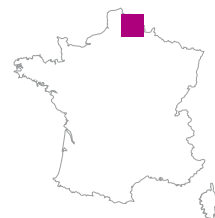
la présence de La Poste en milieu rural.

sur www.parolesdelus.com
consultez l'infographie sur le PVP



Les TIC, créatrices de lien social

Fresnes-sur-Escaut
Nord



José Henrard, adjoint au maire de Fresnes-sur-Escaut, vice-président du Centre communal d'action sociale (CCAS)

“Cette action s’inscrit dans une démarche éducative par la formation dispensée, sociale par le public visé et l’offre du matériel, et de développement durable par la récupération de matériel destiné à la destruction.”



■ **Territoires** Commune de 7 600 habitants de l'agglomération de Valenciennes Métropole, avec une population en difficulté : 70 % de foyers non imposables, 80 % de jeunes sans diplôme...

■ **Projet** L'équipe du CCAS de Fresnes-sur-Escaut a développé au profit des 700 participants de sa cyber-base un atelier de réparation de matériel informatique récupéré, un projet baptisé FERIS (Fresnes éduquer au recyclage informatique social). Grâce à cette réhabilitation, les jeunes de la commune, tout comme certaines familles modestes, peuvent par la suite en faire l'acquisition pour un prix symbolique. Peuvent participer à ces ateliers des collégiens, mais aussi des personnes en situation de précarité ou porteuses d'un projet professionnel lié à l'informatique.

■ **Enjeux** À Fresnes-sur-Escaut, beaucoup de jeunes n'ont pas d'ordinateur essentiellement par manque de moyens, alors que la maîtrise de l'outil informatique devient une condition pour intégrer une entreprise. Attachée à sensibiliser et surtout à initier coûte que coûte les jeunes aux TIC, la municipalité a soutenu le projet du responsable de la cyber-base visant à équiper les familles les plus modestes et à former aux TIC les participants aux ateliers.

■ **Mise en œuvre** Les ateliers FERIS ont débuté en mars 2009 par groupes de cinq personnes (uniquement de Fresnes) pour cinq semaines à raison d'une séance par semaine. C'est le responsable informatique de la ville qui anime les ateliers et conduit le projet en relation avec le directeur du CCAS (coût du projet HT : 27 562 € dont 10 700 € de fonds propres CCAS). Après démontage, le matériel est nettoyé, les pièces défectueuses remplacées. Les bénéficiaires assidus peuvent repartir avec l'ordinateur contrôlé, moyennant 10 € symboliques. Une vingtaine de bénéficiaires sont prévus sur 2009.

■ **Bilan et perspectives** À ce jour, les dix premiers participants aux deux cycles d'ateliers bénéficient désormais chez eux d'un ordinateur (une convention individuelle a été signée entre le bénéficiaire et le CCAS afin de formaliser les engagements respectifs). Parmi les évolutions prévues, le montage de partenariats avec les fournisseurs d'accès afin d'obtenir des offres Internet adaptées aux familles en difficulté. L'un des points forts de l'expérience est la capacité du CCAS à mobiliser des partenaires (Conseil régional, Caisse des dépôts...).

■ **Contact** David Henrard, responsable informatique
Tél. : 03 27 24 72 11 ou 03 27 28 51 45
Courriel : dhenrard@fresnes-sur-escaut.fr
► www.fresnes-sur-escaut.fr



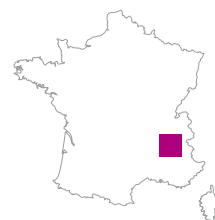
Utiliser les nouvelles technologies pour réduire la fracture numérique

et créer du lien social.



Mobilo'web, un bus multimédia dans les quartiers

Grenoble-Alpes Métropole
Isère



Renzo Sulli, vice-président de Grenoble-Alpes Métropole, délégué à la politique de la ville et à la rénovation urbaine

“Face au défi de la fracture numérique, Mobilo'Web complète le dispositif d'action publique en apportant une mobilité qui permet de toucher les habitants là où ils développent leurs projets et participent à des activités.”

Mobilo'web, un pack multimédia mobile souple et bon marché



■ **Territoires** Territoires de l'ouest de l'agglomération grenobloise, inscrits dans la politique de la ville au titre du Contrat urbain de cohésion sociale (CUCS) sur une zone urbaine où vivent des populations en difficulté, soit 60 000 habitants.

■ **Projet** “Mobilo'web” est une unité mobile équipée d'ordinateurs portables avec Internet en Wifi, webcam intégrée, scanner, appareil photo numérique, vidéo projecteur et imprimante mis à disposition des porteurs de projets collectifs (équipement socioculturel, associations, espaces emploi, foyers de personnes âgées, bibliothèques...) afin qu'ils puissent avoir accès aux TIC dans leurs activités. À partir de l'automne 2009, un portail Internet leur fournira également une offre de ressources en ligne pour animer leurs projets autour des TIC.

■ **Enjeux** Parfaitement en accord avec la politique de la ville (faciliter l'intégration des populations en difficultés socio-économiques), “Mobilo'web” propose une solution souple et bon marché à l'implantation nécessaire des TIC dans ces quartiers. Son ambition est aussi de réunir autour de cette lutte contre la fracture numérique un réseau d'animateurs et de porteurs de projets. En intervenant sur ces territoires, ils amélioreront ainsi la capacité des habitants à s'inscrire dans la société de l'information.



■ **Mise en œuvre** Animé par les chefs de projet “politique de la ville” de l'agglomération, “Mobilo'web” est depuis ses débuts en 2006 piloté par Grenoble Alpes Métropole et mis en œuvre par un prestataire spécialisé. L'investissement nécessaire pour une unité mobile est de 12 000 € et pour le fonctionnement de 75 000 € par an, soutenu par le fonds européen FEDER, les cofinancements politiques de la ville et de Grenoble Alpes Métropole. Un chef de projet de l'agglomération et un animateur-développeur ont été mobilisés pour la mise en place du dispositif.

■ **Bilan et perspectives** L'unité mobile fonctionne sur 15 à 20 demi-journées d'utilisation par mois. Depuis 2006, plus de 70 projets l'ont utilisée, touchant 300 bénéficiaires : ateliers de formation au multimédia (40 %), actions culturelles (30 %) et de participation citoyenne (20 %). De ce bilan très positif émerge cependant un besoin de sélectionner davantage. En effet, leur valeur ajoutée ainsi que leur capacité à rediriger les participants vers des espaces fixes publics multimédias permettront de pérenniser l'utilisation des TIC.

■ **Contact** Guillaume Tournaire, chef de projet “programme urbain intégré – fonds européens”
Tél. : 04 76 59 57 06
Courriel : guillaume.tournaire@lametro.fr
► <http://mobiloweb.la-metro.org/>

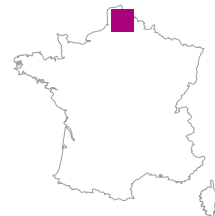
au service de l'action sociale.



Ma mairie au bout du clavier

Harnes

Pas-de-Calais



Philippe Duquesnoy, maire de Harnes

“Avec le changement de municipalité au printemps 2008, les électeurs ont fait connaître leur désir de proximité, autant avec les élus qu’avec les services municipaux... Le site répond à cet engagement.”



■ **Territoires** Implantée en zone semi-urbaine, dans l’agglomération de Lens-Hénin avec 14 000 habitants, une mixité sociale et une étendue de territoire qui pose pour beaucoup un problème de mobilité.

■ **Projet** Faciliter la vie des habitants, telle est l’ambition du site de Harnes en proposant un grand nombre de services sans avoir à bouger de chez soi. Résultat : près d’une vingtaine de formalités sont disponibles en ligne, de la création d’une adresse électronique personnelle (xxx@ville-harnes.fr) à la demande de location d’une salle ou de permis de construire, en passant par l’état civil, la demande préalable de travaux, de débit de boissons, etc. Pour toujours plus de proximité, un formulaire permet même aux citoyens de prendre rendez-vous avec les élus.

■ **Enjeux** Très interactif, le premier enjeu de ce service Internet est de rapprocher la mairie (agents et élus) des citoyens pour faciliter les démarches administratives et améliorer la rapidité et la fluidité dans les demandes et l’accès à l’information municipale. Au-delà, la mise en place de liens pour prendre rendez-vous avec un agent ou un élu de la ville, comme l’organisation régulière de chats, est l’expression concrète de la démocratie participative souhaitée par la nouvelle équipe municipale.

■ **Mise en œuvre** Après une brève étude de marché de l’approche Internet auprès d’autres cités voisines connectées à la Toile, la constitution d’un cahier des charges a suivi. La ville de Harnes a alors fait appel à une société prestataire dans l’économie sociale et solidaire pour mettre sur pied son site. Côté budget, aucun investissement supplémentaire ni nouvelles dépenses n’ont été nécessaires. Le site a été réalisé sur fonds propres de la municipalité, avec désignation d’un webmaster.

■ **Bilan et perspectives** La mise en ligne du site Internet municipal a provoqué quelques changements d’habitudes parmi les agents de la collectivité : outre des économies de papier, le téléphone est moins utilisé au profit du courriel et le temps de réponse aux demandes des citoyens est plus court. À noter que l’utilisation d’alias facilite les échanges : l’envoi d’un courriel à cabinet@ville-harnes.fr est par exemple automatiquement redirigé vers l’ensemble des assistantes et au directeur de cabinet du maire, ce qui évite que le dossier soit neutralisé en raison de l’absence d’un agent. Un an après son ouverture, le site accueille 500 visiteurs par jour.

■ **Contact** Arnaud Sanchez, directeur de cabinet du maire
Tél. : 03 21 79 42 79
Courriel : arnaud.sanchez@ville-harnes.fr
► www.ville-harnes.fr



Plutôt que téléphone et imprimante, mieux vaut courriel et site web

pour une réponse rapide aux habitants.



■ **Mise en œuvre** La solution Contact Everyone était déjà utilisée par la commune de La Redorte, membre de la communauté de communes, comme système d'alerte pour les inondations (lire *Paroles d'élus*, tome 4, page 144). Le dispositif crée des communautés de personnes qui choisissent les centres d'intérêt pour lesquels elles souhaitent être informées et le moyen de communication par lequel parvient le message : courriel, SMS ou téléphone. Lancé le 17 décembre 2008, le projet repose sur les outils informatiques existants. Il représente un coût de 1 000 € pour sa mise en service et de 1 000 € de fonctionnement par an.

■ **Territoires** En plein cœur du Minervois, à la frontière du département de l'Hérault, un territoire entre montagne et plaine avec 17 communes en expansion démographique et déjà 14 000 habitants.

■ **Projet** Afin de compléter sa communication, la communauté de communes a décidé d'utiliser la solution Contact Everyone d'Orange pour informer rapidement les agents, par exemple en cas de problème alimentaire à la cantine scolaire ou d'urgence pour les aides à domicile. Le système tient également les élus informés des réunions aux conseils communautaires. De même, les partenaires touristiques (chambres d'hôtes et gîtes) et le grand public recevront des renseignements qui les intéressent sur les activités et les animations du territoire.

■ **Bilan et perspectives** Les premiers résultats à La Redorte ont montré la rapidité d'utilisation du système, la sécurité et son faible coût. Il est même possible d'utiliser un dispositif d'accusé de réception pour savoir qui est informé et qui ne l'est pas. La satisfaction des utilisateurs est totale. L'outil, aujourd'hui mis en service auprès des élus et des agents communautaires, sera étendu au grand public à la fin 2009.

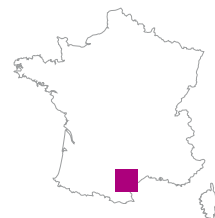
■ **Contact** Pierre-Henri Ilhes, maire de La Redorte, 1^{er} vice-président de la communauté de communes du Haut-Minervois en charge de la communication Tél. : 04 68 27 80 80 – Courriel : ilhes@orange.fr
► www.hautminervois.fr

■ **Enjeux** Le dispositif offre une plus grande proximité non seulement avec les 43 élus communautaires et tous les élus municipaux, mais aussi avec les agents des cantines scolaires, des CLAE (Centres de loisirs associés à l'école) ou des services d'aide à domicile. L'information est fiable, rapide et sécurisée. La collectivité bénéficie ainsi d'une image de dynamisme et d'efficacité. Elle renforce en outre la sécurité de ses missions sociales : en cas de problème sanitaire, les agents sont prévenus sans retard.



Quand un homme avisé en vaut deux

CC du Haut-Minervois
Aude



“Contact Everyone a permis à notre collectivité de renforcer et d'améliorer sa communication. Parce qu'il est performant et efficace, nous voulons que l'ensemble des administrés qui le souhaiteront puissent être informés des actions communautaires et des animations de notre territoire.”

Alain Giniès, président de la communauté de communes du Haut-Minervois

La collectivité communique mieux avec les élus et ses agents,

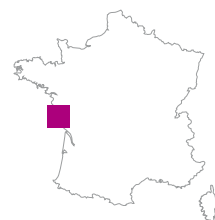
notamment pour renforcer la sécurité de ses missions.



Alerte sur l'île

Île d'Aix

Charente-Maritime



Alain Burnet, maire de l'Île d'Aix

“Notre service d'alerte locale permet de lutter contre le handicap naturel lié à l'insularité qui fragilise la population lors d'événements exceptionnels.”

Informez au plus vite l'ensemble de la population des diverses



■ **Territoires** Une situation naturelle d'insularité qui cumule les aléas de la météo de l'Atlantique et les difficultés de déplacement vers le continent pour 250 habitants permanents et 1 400 résidents temporaires, (2 500 personnes en période estivale).

■ **Projet** Tempêtes, ruptures du transport maritime, coupures d'électricité ou de télécommunications, les aléas de la vie insulaire ne manquent pas. Pour y faire face, la municipalité de l'Île d'Aix s'est équipée d'un système d'information par messages vocaux sur téléphones fixes et mobiles en cas de phénomènes pouvant mettre la population et les biens en situation d'isolement. Outre les pompiers et les secours en mer, tous les habitants sont concernés, en particulier les gestionnaires d'équipements (maisons de retraite, campings et centres de vacances) jusqu'aux propriétaires de résidences secondaires.

■ **Enjeux** La tempête de l'an 2000 avait montré la nécessité, en cas d'aléas climatiques, d'anticiper l'organisation de la vie sur l'île. Constatant par ailleurs les bénéfices des TIC lors de l'expérimentation d'un service de télémedecine, le maire a souhaité mettre en place un dispositif de communication pour la protection des personnes et des biens. Il lui semblait indispensable de pouvoir diffuser cette information

rapidement et avec efficacité pour réduire les risques et renforcer la sécurité des habitants, tant matériellement que psychologiquement.

■ **Mise en œuvre** Après étude de ses services, la municipalité a choisi la solution d'alerte de diffusion de messages vocaux vers des téléphones fixes ou mobiles développée par Orange (pour un coût de fonctionnement de 900 à 1 000 € par an), qui pourra rapidement s'étendre vers l'envoi de courriels et de fax. Elle a incité les particuliers à s'inscrire en ligne sur le site municipal ou par coupon-réponse à la liste de contacts dont les réseaux institutionnels ont été les premiers destinataires.

■ **Bilan et perspectives** En six mois, le service a été utilisé cinq fois, entre autres à l'occasion de deux alertes météo et à la plus grande satisfaction des utilisateurs. Toute la collectivité a apprécié la réactivité et la gradation du message diffusé, en rapport avec l'événement. La difficulté avait été de motiver les utilisateurs pour s'inscrire sur la liste. La municipalité est attentive à l'utilisation du service pour des raisons exceptionnelles et s'interdit de l'envisager comme un support commun d'information.

■ **Contact** Alain Burnet, maire – Tél. : 05 46 84 66 09
 ► www.iledaix.fr/?Formulaire-d-inscription-aux



coupures, aléas et dysfonctionnements.



Accessibilité, proximité, attractivité... PVP !

Association des maires du Jura

Jura



Jean-Marie Sermier, maire de Cramans, député du Jura

“Avec le PVP, la communauté de communes franchit un pas supplémentaire dans le développement de son territoire, en rapprochant les services aux citoyens. La solution innovante du guichet à distance constitue ainsi un véritable “lien des solidarités” en levant la barrière de l'éloignement.”

Les services publics se réimplantent dans les zones les plus isolées



■ **Territoires** Département rural de 257 000 habitants, avec une densité de 50 habitants/km², fort d'un secteur artisanal dynamique et d'un tourisme d'hiver et d'été.

■ **Projet** Après l'expérimentation réussie d'un Point visio-public (PVP) en 2007 au pôle Agate Paysage, pôle des services de la communauté de communes du Val d'Amour, l'Association des maires du Jura – porteuse du projet – souhaitait mettre en place un réseau complet de PVP à l'échelle du département. Grâce à cette innovation qui rend possibles les rendez-vous à distance entre les agents des services publics et les administrés, mais aussi les échanges de documents, les démarches administratives sont simplifiées et les déplacements fastidieux limités pour les usagers.

■ **Enjeux** Dans une logique d'amélioration de la proximité et de l'efficacité des services au public, ce réseau de PVP désenclave les territoires les plus isolés et développe leur attractivité. L'enjeu est également d'installer ces guichets virtuels dans des lieux où une mutualisation des services a déjà été amorcée. Ces plates-formes uniques de services à l'image du pôle Agate Paysage ou de la maison des services à Ounans contribuent ainsi à la cohésion sociale et à l'aménagement du territoire.

■ **Mise en œuvre** En 2008, l'Association des maires du Jura a pris en charge le projet et a signé une convention d'expérimentation avec France Télécom Orange pour l'équipement des premières bornes du dispositif départemental. Le premier site a été mis en service le 14 novembre 2008 à Ounans. Début 2009, l'implication du conseil régional de Franche-Comté par une subvention d'expérimentation a modifié les paramètres du projet. En effet, le Conseil régional a pris en charge 80 % de l'investissement total (de l'ordre de 490 000 € pour 36 mois) dans la limite de quinze bornes.

■ **Bilan et perspectives** Le bilan très positif du PVP au pôle Agate Paysage a poussé l'Association des maires du Jura à étendre cette expérience au reste du département. Les premières bornes sont en cours d'appropriation par les prestataires et les administrés, et d'ores et déjà, le conseil régional de Franche-Comté souhaite étendre cette technologie à l'ensemble de la région. Grâce à cette nouvelle implication, davantage de communes peuvent solliciter un équipement et recréer ainsi un pôle de services dans leur territoire.

■ **Contact** Sylvie Vermeillet, présidente de l'Association des maires du Jura (AMJ), maire de Cernans
Catherine Bayet, directrice de l'AMJ
Tél. : 03 84 86 07 07
Courriel : amj.maires39wanadoo.fr
► www.auvergne-pvp.com



au sein de pôles ruraux dynamisant le territoire.



■ **Mise en œuvre** Suite à un premier benchmark auprès d'autres sites de conseils généraux métropolitains, le Conseil général, dans le cadre de l'actualisation de son site, a décidé de déployer des outils professionnels de retransmission vidéo online fin 2008 : deux caméras fixes et une mobile pour filmer les débats, toutes pilotées depuis une régie aménagée dans l'hémicycle par un réalisateur et un encodeur. Sur le site, l'annonce systématique des diffusions est affichée en homepage et par newsletter auprès d'une cible de mille abonnés, journalistes, institutions...

■ **Bilan et perspectives** La retransmission en direct du vote du budget 2009, le 10 décembre 2008, a remporté un vif succès avec près de 500 connexions (sur l'île et en métropole), soit plus de dix heures cumulées de connexion, sans communication grand public. Une opération qui avait nécessité de lourds préparatifs pour s'assurer que le réseau pourrait supporter un tel flux. Si aucune enquête de satisfaction n'a eu lieu, les commentaires spontanés des citoyens sont très favorables. À terme, des événements festifs feront l'objet de retransmissions, avec développement d'autres services dont une offre de VOD (Vidéo à la demande).

■ **Contact** Yannick Ebran, responsable multimédia à la direction de la communication
Tél. : 02 62 21 86 30
▶ www.cg974.fr

■ **Enjeux** L'enjeu majeur du dispositif de retransmission en direct est de rapprocher les citoyens de la vie politique locale, de jouer la transparence des débats et l'explication des processus décisionnels départementaux. L'instance rend ainsi très concret son objectif d'intégrer les avancées numériques et technologiques en matière d'information et de communication, tout en se donnant une image de collectivité résolument tournée vers la modernité.



Hémicycle numérique

Conseil général
La Réunion



Ibrahim Dindar, vice-président du conseil général de La Réunion, délégué à la communication

“L'expression de la démocratie passe par une bonne communication en direction du citoyen qui peut alors mieux juger de la pertinence des politiques publiques. Dans une île où l'oralité est importante, utiliser l'outil WebTV est une opportunité.”

En “relookant” son site, en créant une WebTV et en diffusant ses

débats, le Conseil général choisit la démocratie numérique.



■ **Territoires** Au nord-est du Gers, 34 communes associées avec plus de 17 000 habitants, autour des communes de Fleurance et Lectoure dans une zone rurale à faible densité de population.

■ **Projet** La communauté de communes de la Lomagne gersoise a réalisé un réseau local de communications électroniques, à base de Wifi ou de Courant porteur en ligne (CPL), de façon à desservir les zones du territoire non éligibles à l'ADSL. L'exploitation de ce réseau haut débit et sa maintenance ont été confiées à un opérateur qui gère la fourniture d'accès à Internet aux abonnés. Désormais les entreprises et les particuliers situés dans les zones blanches peuvent se connecter à Internet via une offre forfaitaire illimitée, avec des débits qui varient de 512 Kbit/s à 2 Mbit/s.

■ **Enjeux** La collectivité souhaitait résorber les zones blanches non couvertes par le haut débit. Mutualisé avec six communes voisines, le projet mis en place permet aux administrés d'accéder à Internet haut débit quelque soit leur lieu de résidence. De plus, ce réseau contribue au dynamisme économique du territoire. Une démarche qui s'inscrit parfaitement dans la stratégie de développement économique communautaire consistant à proposer des infrastructures aux entreprises et à les faire bénéficier de l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

■ **Mise en œuvre** Après une première expérimentation sur six communes en 2005, l'opération a été lancée mi-2006 dans le cadre des appels à projets de

la région "Midi-Pyrénées Numérique", en partenariat avec le Département et la DIACT dans le cadre du "plan gouvernemental de couverture en haut débit pour les zones rurales". Depuis juin 2008, les abonnés ont accès au réseau haut débit. Pour la collectivité, le coût de l'opération s'élève à 369 403 €, dont près de 65 % sont cofinancés par l'Europe (Feder), l'État, la Région et le Département.

■ **Bilan et perspectives** Le réseau, composé de 51 relais dont 5 points de collecte, dessert plus de 600 demandeurs. Satisfaits, les utilisateurs apprécient la téléphonie sur IP et certains attendent déjà le très haut débit. Nécessitant la réalisation d'un dossier financier complexe, ce projet a exigé une grande implication de la communauté de communes. Aujourd'hui, l'objectif est de pérenniser le service et d'augmenter les débits fournis.

■ **Contact** Anne Riehl – Tél. : 05 62 64 22 55
Courriel : ntic@lomagne-geroise.com
► www.lomagne-geroise.com
► www.lomagne-geroise.com/L-acces-a-Internet-a-haut-debit



En finir avec les zones blanches

CC Lomagne gersoise
Gers



“Les élus ont dû prendre à bras-le-corps la question de l'accessibilité numérique et ont trouvé une réponse dans une mutualisation grâce à l'effort conjugué des collectivités (région et conseil général) et à l'apport des fonds européens.”

Bernard Lapeyrade, président de la communauté de communes de la Lomagne gersoise

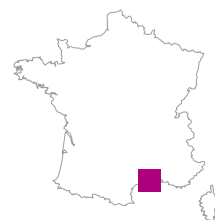
L'accès au haut débit, un levier de développement et d'attractivité

économique dans des territoires enclavés.



Tout un quartier maillé en Wifi

CA de Montpellier
Hérault



“Montpellier Agglomération porte l’innovation sur son territoire en proposant le meilleur de la technologie pour tous. Notre ambition commune nourrit la créativité et les talents individuels.”

George Frèche, président de la communauté d’agglomération de Montpellier, président de la région Languedoc-Roussillon



■ **Identité** Tête de proue du développement de Montpellier, l’une des 31 communes de la communauté d’agglomération (412 000 habitants), le quartier ludico-commercial d’Odysseum est situé à proximité de l’aéroport et de l’autoroute.

■ **Projet** Le principe du Mesh Networking (réseau maillé) utilisé dans de nombreuses villes américaines, est de transformer un récepteur en relais potentiel du signal. Traduction : grâce à l’installation d’un réseau Wifi Mesh en accès libre et gratuit sur l’ensemble du quartier Odysseum de Montpellier, le maillage du quartier de 85 000 m² est complet. Résultat ? Un grand confort d’utilisation d’Internet, grâce auquel chacun peut rester connecté tout en se déplaçant. Avec la possibilité d’envisager facilement une extension géographique de la zone “maillée”.

■ **Enjeux** La couverture en Wifi Mesh du quartier Odysseum répond à la volonté des responsables de Montpellier Agglomération de doter son territoire de moyens d’innovation et de créativité pour tous. Première expérimentation de ce type en France, cet accès à Internet haut débit sans fil gratuit utilise une architecture de type maillée, fruit de la technologie Cisco. Outre la démonstration du savoir-faire des acteurs en présence (dont Orange, pour l’intégration

des bornes Wifi sur les bâtiments), le système permet de renforcer la notoriété du quartier et l’attractivité de ses équipements phares.

■ **Mise en œuvre** Le système Wifi maillé d’Odysseum couvre 85 000 m² des 150 000 m² du quartier, du cinéma au bowling/karting, en passant par l’aquarium, la patinoire, le planétarium, sans oublier de nombreux commerces. Les usagers, visiteurs d’Odysseum, peuvent ainsi se connecter gratuitement – le forfait de connexion est acquitté par la collectivité – à Internet haut débit sans fil en extérieur (terrasses de café, arrêts de tramway, parcs et places, bancs publics, etc.), à partir d’un ordinateur portable, d’un PDA, d’une console de jeux, d’une tablette PC ou d’un téléphone Unik d’Orange sans coupure d’un site à un autre.

■ **Bilan et perspectives** Lancée en janvier 2009 avec une mise en service réelle à la mi-juin 2009, l’expérimentation du Wifi Mesh dans le quartier Odysseum est prévue pour une durée de vie de douze mois. Elle s’inscrit dans la continuité de l’installation du haut débit sur les différents parcs d’entreprises de l’agglomération montpellieraine. À l’issue de cette période, Montpellier Agglomération étudiera la possibilité d’extension du Wifi Mesh sur l’ensemble de son territoire.

■ **Contact** Pierre Brice, directeur des ressources informatiques de Montpellier Agglomération
Tél. : 04 67 13 60 00
Courriel : contact@montpellier-agglo.com



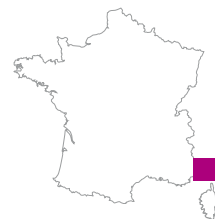
Une expérimentation qui donne plus de confort aux internautes du

quartier Odysseum en situation de mobilité.



Ma vie "mobile sans contact"

CU Nice Côte d'Azur
Alpes-Maritimes



Christian Estrosi, maire de Nice, président de la communauté urbaine Nice Côte d'Azur, ministre auprès de la ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, chargé de l'Industrie

"J'ai voulu placer l'homme au cœur de ma politique. Cette expérimentation de la technologie NFC améliorera la vie de nos concitoyens et favorisera demain l'emploi et l'émergence de nouveaux secteurs d'activités."

Au printemps 2010, 3 000 Niçois vont s'initier au portefeuille



■ **Identité** Au cœur d'une communauté urbaine de plus de 500 000 habitants, la ville de Nice se veut, sous l'impulsion de son maire, une véritable terre d'innovations, à même de faire jeu égal avec les plus grandes métropoles européennes.

■ **Projet** Dans le cadre de sa politique de ville numérique, Nice a souhaité innover avec un bouquet de service "mobile sans contact" ou NFC (Near Field Communication). Au printemps 2010, 3 000 utilisateurs seront équipés de mobile NFC pour utiliser une palette de services dans différents domaines de la vie quotidienne : la billetterie et l'information voyageurs dans les transports, le paiement d'achats chez les commerçants, l'information et le patrimoine culturel en ville et dans les musées, l'éducation (avec le campus universitaire de Nice Sophia Antipolis).

■ **Enjeux** Si le premier but du "mobile sans contact" est de simplifier la vie quotidienne des Niçois, un des enjeux pour la capitale de la Côte d'Azur est aussi de consolider son image d'agglomération dynamique, tout en contribuant au renfort de l'industrie des TIC dans le département (plus d'un million d'habitants). Pour les trois opérateurs mobiles expérimentateurs du NFC à Nice, il s'agit de mettre en place en grandeur réelle l'e-paiement mobile et la technologie des tags (accès à un site d'information en situation de mobilité).



■ **Mise en œuvre** Grâce à la nouvelle génération de mobiles NFC testés à Nice, il suffit d'approcher son téléphone ou tout autre équipement NFC (carte, clé USB...) à quelques centimètres d'un lecteur pour déclencher une action : validation d'un ticket de bus, paiement d'un achat ou accès à une information par exemple. De même, le mobile peut réunir et stocker une version électronique de différentes cartes habituelles de paiement, de fidélité ou d'accès. Une première phase d'expérimentation est programmée pour une durée de 18 mois, financée par les entreprises partenaires (en direct ou via des appels à projets).

■ **Bilan et perspectives** Le bilan de ce service sera tiré au printemps 2010, mais les perspectives laissent entrevoir une nouvelle révolution dans l'univers du mobile. Après le filaire et le GSM, puis Internet mobile (la 3G), la technologie "mobile sans contact" devrait permettre au téléphone mobile de renforcer l'importance du mobile dans la vie quotidienne du citoyen, bientôt indispensable pour payer ou accéder à certains espaces.

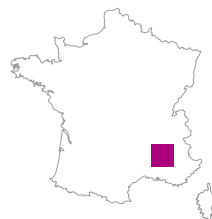
■ **Contact** Florence Barale, conseillère municipale de Nice, en charge du développement économique
Tél. : 04 97 13 24 54
Courriel : florence.barale@ville-nice.fr

électronique sur leur territoire.



Un accès numérique pour tous

Nyons
Drôme



Jean-Claude Armand, conseiller municipal de Nyons, délégué à la communication et aux TIC

“Ce projet est le témoin d’une volonté et d’une dynamique porteuses d’avenir pour la concrétisation du projet du parc naturel des Baronnies et le développement économique de la région.”

Créer un lieu d'accès numérique favorisant l'accueil et l'initiation



■ **Territoires** Dans une zone rurale de 74 communes réparties sur quatre cantons à une distance de 35 kilomètres maximum.

■ **Projet** Depuis dix ans, une association (Asoft – Association pour l'ordinateur et les férus de ses technologies) assure dans deux salles de la maison des associations mises à disposition par la municipalité une initiation aux TIC. Chaque année, 300 adhérents de tous âges y sont accueillis dans divers ateliers. Le projet vise à donner les moyens supplémentaires pour transformer le lieu en un véritable Point public numérique. L'évolution rapide des pratiques et la place prépondérante que ces technologies prennent à l'heure actuelle pressent la municipalité vers la mise en place d'un véritable service public à la disposition de tous.

■ **Enjeux** Cet espace est accessible à toute personne qui souhaite découvrir de nouvelles technologies et se former à cet accès numérique. Il tend aussi à s'élargir vers les jeunes, les zones rurales proches avec la création d'antennes dans les communes périphériques, et à se diversifier dans l'utilisation quotidienne. Il s'agit "d'apprendre à faire", de développer le savoir-faire des adhérents motivés, soit par la nécessité (demandeurs d'emploi, professionnels, agriculteurs, etc.), soit par curiosité.

■ **Mise en œuvre** Le projet (3 salariés et 20 bénévoles) se met en place depuis janvier 2009 avec différentes phases : réfection des salles dont un espace jeunesse et un espace formation avec vidéo-conférence ; rénovation du matériel informatique et du réseau avec serveur unique ; ouverture d'antennes extérieures et actions ciblées vers les professionnels. L'investissement de 70 000 € (budget de fonctionnement : 49 000 €) est partagé entre l'Europe, la Région, le Conseil général, la Caisse des Dépôts, la mairie et l'association Asoft.

■ **Bilan et perspectives** Seul le souci de formation guide ce nouvel Espace public numérique (EPN), dont la nature associative, souple, conditionne la réussite. Grâce à une information largement diffusée à Nyons et dans les communes des cantons voisins, assurée par les élus, à des ateliers différenciés et à des horaires à la carte, une augmentation de 10 % des adhérents est attendue avec des embauches à la clé et trois nouvelles annexes... À noter que le domaine d'action de l'EPN a été précisé de façon à ne pas venir en concurrence avec les services publics existants.

■ **Contact** René Enguent, président d'Asoft – Tél. : 04 75 26 61 19 – Courriel : rene.enguent@orange.fr
Jean-Claude Armand, maire adjoint
Tél. : 04 75 26 50 00 – Courriel : jc.armand@nyons.com
▶ www.asoft-nyons.net
▶ www.nyons.com



de tous les publics.



La ville sur Facebook

Rive de Gier

Loire



Jean-Claude Charvin, maire de Rive de Gier, vice-président de Saint-Étienne Métropole

“Avec Facebook et Twitter, Rive de Gier est présent sur les réseaux sociaux, là où échange et participe un public différent de celui qui visite le site institutionnel de la ville... C'est pour nous l'avenir.”

Faire connaître, se faire connaître, diffuser l'information autrement,



■ **Territoires** En pleine mutation économique, un chef-lieu de canton urbain (14 852 habitants) situé entre deux grandes métropoles de la région Rhône-Alpes.

■ **Projet** Sur les réseaux sociaux les plus connus, on échange entre amis autour d'une passion commune, ou on interpelle brièvement (façon messagerie instantanée) son réseau de fans sur une actu... d'où l'idée originale des édiles de Rive de Gier de parler – et faire parler – de leur ville, en lien avec les administrés eux-mêmes. Ou comment faire du buzz autour de la vie citoyenne à Rive de Gier et créer du lien social, dialoguer avec d'autres ripagériens, alimenter le site avec ses propres photos ou vidéos de la ville.

■ **Enjeux** Donner le sentiment aux habitants, spécialement aux jeunes, d'appartenir à une communauté, telle est l'idée maîtresse qui a conduit Rive de Gier à être présente sur les réseaux sociaux et à donner accès à des informations différentes sur la ville de façon moins formelle et institutionnelle que par le site officiel de la mairie. Une démarche qui s'inscrit dans la volonté des élus d'apparaître sur Internet avec les derniers outils et technologies modernes. Et de répondre du tac au tac aux sollicitations et interpellations des e-citoyens.



■ **Mise en œuvre** En réponse au souhait des élus et du maire de Rive de Gier de communiquer dans une plus grande proximité avec leurs administrés, le service communication de la municipalité, après réflexion en interne, a créé dès mai 2009 le profil de la ville sur Facebook, et un compte sur Twitter, qu'il gère en interne, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Sans un euro d'investissement.

■ **Bilan et perspectives** S'il est encore trop tôt pour tirer un premier bilan, les 260 pionniers affichent une grande satisfaction, notamment par la rapidité des échanges entre citoyens connectés à ces réseaux sociaux et des réponses des représentants de la ville à leurs sollicitations. Une façon originale pour la collectivité de prendre le pouls des citoyens et de donner une image d'innovation à la pointe des tendances. À l'avenir, ces services spécifiques avec les réseaux sociaux devraient être développés, en lien avec le prochain site web de Rive de Gier.

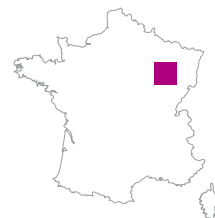
■ **Contact** Jean-François Legat, directeur de cabinet du maire de Rive de Gier
Tél. : 04 77 83 07 80
Courriel : cabinet.maire@ville-rivedegier.fr
► <http://twitter.com/rivedegier>
► www.facebook.com/pages/Rive-de-Gier-France/Ville-de-Rive-de-gier/48581772592

en étant présent sur deux des plus fameux réseaux sociaux.



Une e-étiquette pour ma maison

Saint-Dizier
Haute-Marne



François Cornut-Gentille, maire de Saint-Dizier, député de Haute-Marne

“La ville de Saint-Dizier, en partenariat avec EDF, propose pour la première fois en France, un outil innovant et interactif pour aider les habitants à améliorer leur confort et à faire des économies d'énergie.”

Pour prendre connaissance sur le web du diagnostic énergétique



■ **Territoires** Située aux confins est du pays, entre Reims, Nancy et Troyes, au cœur de la région Champagne-Ardenne, une ville industrielle (28 000 habitants) qui connaît depuis une décennie un profond renouvellement urbain.

■ **Projet** Le “Diagnostic énergétique cadastral” proposé sur le site de la ville de Saint-Dizier donne aux propriétaires de logements individuels l'accès à une simulation de l'impact de travaux d'isolation (changement des fenêtres, etc.) sur la consommation de chauffage. Chacun obtient ainsi la couleur de l'étiquette énergétique de son habitat, à l'image de celle créée dans l'électroménager. Les données cadastrales (typologie du logement, année de construction, raccordement aux réseaux, etc.) servent de source pour établir ce diagnostic selon des règles d'expertise établies par le partenaire de l'opération, EDF R&D.

■ **Enjeux** La démarche innovante initiée par la ville de Saint-Dizier vise à sensibiliser les Bragards aux nouvelles technologies, à les initier au web et aux économies d'énergie (pour une facture maîtrisée et une réduction des émissions de gaz à effet de serre), à augmenter les flux de rénovation du parc de logements et, in fine, à générer de l'activité locale pour la filière bâtiment. À plus long terme, ce diagnostic

d'un genre nouveau doit favoriser l'établissement du profil énergétique des quartiers de Saint-Dizier.

■ **Mise en œuvre** Lancée officiellement à l'automne 2008 par la municipalité, EDF et les professionnels du bâtiment, l'opération “Diagnostic énergétique cadastral” a fait l'objet de démonstrations sur des ordinateurs reliés à Internet en libre-service à l'hôtel de ville. Elle a nécessité un budget R&D de 30 000 €, montant pris en charge par l'énergéticien dans le cadre du programme “En Meuse et en Haute-Marne, ensemble économisons l'énergie” et de l'accompagnement économique du laboratoire de Bure-Saudron.

■ **Bilan et perspectives** En quatre mois, l'outil de diagnostic énergétique hébergé sur le site Internet de la ville a reçu plus de 3 000 connexions. Résultat : une progression de 40 % du nombre de chantiers de rénovation thermique entre fin 2008 et début 2009. Pour l'heure, aucune enquête de satisfaction n'a été menée, mais ces chiffres donnent déjà une impression de la perception favorable de cet outil par le grand public.

■ **Contact** François de Hédouville, direction de la communication, ville de Saint-Dizier
Tél. : 03 25 07 31 62
Courriel : fdehedouville@mairie-saintdizier.fr
► www.ville-saintdizier.fr



cadastral de son logement.



Administration virtuelle pour mairie efficace

Tarbes
Hautes-Pyrénées



“Lorsque j’ai décidé la refonte du site Internet de la mairie, j’ai voulu un site convivial, pensé comme un véritable outil de communication mais surtout de services, favorisant les relations entre la collectivité et ses administrés. Depuis, il ne cesse de se développer et répond ainsi à une demande et à une attente des internautes.”

Gérard Trémège, maire de Tarbes, président de la communauté d’agglomération du Grand Tarbes

■ **Territoires** Au cœur d’une agglomération de 80 000 habitants, préfecture des Hautes-Pyrénées, à une altitude de 304 mètres, elle se situe au cœur de l’Adour.

■ **Projet** La mairie de Tarbes propose sur son site Internet un accès direct aux démarches administratives grâce à des outils dynamiques. Le service est destiné aux administrés, aux nouveaux arrivants sur la commune ou à toute personne intéressée. En quelques clics, un formulaire d’état civil peut être demandé, rempli et renvoyé au service compétent. Les démarches d’inscription scolaire sont également accessibles. Enfin, un espace cybercitoyen a été ouvert pour poser librement des questions aux services municipaux.

■ **Enjeux** Les démarches administratives accessibles à tout usager, en particulier celui qui ne peut pas se déplacer aux horaires d’ouverture de la mairie, ou qui souhaite rapidement obtenir des informations. Pour la collectivité, le dispositif est efficace : les demandes envoyées par courriel sont instantanément accessibles. Les services concernés gagnent du temps et évitent l’engorgement des salles d’attente. L’administration s’inscrit dans la stratégie d’amélioration du service aux citoyens.

■ **Mise en œuvre** Lors de la refonte du site Internet de la ville en 2006, un travail de collaboration s’est engagé entre le prestataire du site et la mairie pour mettre en place les outils les mieux adaptés à la demande locale. En outre, Tarbes est ville pilote pour les démarches destinées aux nouveaux arrivants, les formulaires en ligne et le comarquage, c’est-à-dire la rediffusion des informations du site national service-public.fr. Entièrement financé par la mairie, le projet global représente un investissement de plus de 20 000 € TTC.

■ **Bilan et perspectives** Comme le prouve le nombre grandissant de demandes formulées en ligne, les utilisateurs sont satisfaits : ainsi en 2006, le site a recensé 1 570 demandes, 4 971 en 2007, 7 859 en 2008 et près de 5 000 pour le premier semestre 2009. La principale difficulté reste le coût pour la collectivité qui paie l’affranchissement du courrier pour les demandes en ligne. Parmi les évolutions possibles, la mairie réfléchit à la dématérialisation des actes et souhaite aujourd’hui adapter ce service au public aux non-voyants.

■ **Contact** Macha Claverie, directrice de la communication – Tél. : 05 62 44 38 38
Courriel : redaction@mairie-tarbes.fr
► www.tarbes.fr



En se dotant d’outils performants, la mairie offre des démarches en

ligne et de nouveaux services à ses administrés.



■ **Mise en œuvre** À partir de logiciels libres, d'une plate-forme Linux et d'un réseau privé virtuel, le dispositif a été développé en interne par les techniciens animant déjà les espaces publics numériques des communes concernées. Avec l'accord unanime des élus, le système a été amélioré jusqu'à devenir opérationnel avec la CAF en mars 2008. Financé par l'État, le conseil régional de Picardie, les deux communautés de communes concernées, le conseil général de l'Aisne, le Crédit Agricole et la Fondation Réseaux de transports électriques, le budget total du projet s'élève à 170 000 €.

■ **Territoires** Communautés de 12 communes (plus de 6 000 habitants) pour la Thiérache d'Aumale et de 24 communes (12 500 habitants) pour la région de Guise sur une zone rurale enclavée, très touchée par les crises du textile et de l'automobile.

■ **Bilan et perspectives** Avant un bilan formel bientôt disponible, la satisfaction unanime des utilisateurs sur la qualité de la prestation constitue déjà un signe encourageant. Il faut savoir que le projet a nécessité une motivation et une mobilisation importantes à tous les niveaux de la part des élus, des techniciens et des conseillers des services publics. L'équipement d'un terminal de paiement électronique sur un GVI est à la réflexion, amorce d'une économie numérique en devenir.

■ **Projet** Un ordinateur, deux écrans, une webcam, un microphone, une imprimante-scanner, une connexion Internet, un réseau privé sécurisé... et les services publics viennent à vous ! Tel est le dispositif de Guichet virtuel interactif (GVI) grâce auquel les utilisateurs peuvent procéder à des opérations simples avec la CAF, la mission locale, la préfecture ou la Mutuelle sociale agricole (MSA) dans des zones dépourvues de guichets réels. Depuis la fin des années 90, les GVI sont mis à disposition dans les nombreux espaces numériques publics implantés en Picardie.

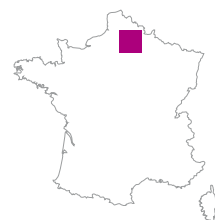
■ **Contact** Jean-Louis Doucy, directeur général des services de la communauté de communes
Tél. : 03 23 66 15 57
cc.thierache.aumale@orange.fr
► www.thierache-aumale.fr/

■ **Enjeux** Au pays de Thiérache comme dans l'ensemble de la Picardie, les GVI doivent relever trois défis majeurs : pallier la fermeture des services publics, réduire les déplacements tout en désenclavant ces territoires et sensibiliser à l'utilisation des TIC. Le dispositif répond aussi à plusieurs contraintes : un coût d'achat modique, une grande fiabilité, un niveau de sécurité élevé et une utilisation simple, un fonctionnement avec une connexion ADSL à 2 Mbit/s.



Un guichet virtuel pour services réels

Thiérache d'Aumale
Aisne



“La Thiérache d'Aumale veut relever le défi que pose l'enclavement des zones rurales en imaginant une nouvelle forme de développement autour des autoroutes de l'information. C'est pour amener la ville à la campagne que nous avons conçu le GVI.”

Jean Audin, président de la communauté de communes de la Thiérache d'Aumale

Le GVI, c'est la performance technologique contre l'isolement des

territoires et les prémices d'une économie numérique.



■ **Territoires** Capitale de la Touraine avec 140 250 habitants, réputée pour ses bords de Loire.

■ **Projet** Tours entretient depuis plusieurs années un maillage de 14 Espaces publics numériques (EPN), donnant à tous l'accès à des ordinateurs et une connexion Internet pour favoriser l'intégration par la maîtrise des TIC. Depuis 2005, la mairie de Tours va plus loin : elle a équipé un de ses EPN implanté dans une école, d'outils et de mobilier adaptés aux handicapés moteurs et visuels : trackball, clavier à gros caractères, clavier virtuel, logiciels lecteur d'écran "Jaws" et d'agrandissement d'écran "ZoomText".

■ **Enjeux** À Tours, on est convaincu qu'une meilleure intégration et une plus grande autonomie des personnes handicapées passent par un accès favorisé à l'informatique et un accompagnement dans l'appropriation des TIC. Disposer d'un lieu adapté au handicap est essentiel pour un accueil digne, ce qui ne contrarie nullement l'ambition de la mairie de l'intégrer à un EPN afin de promouvoir la mixité et l'enrichissement mutuel. Cette démarche s'inscrit dans l'engagement municipal de promouvoir depuis plus de dix ans l'appropriation des TIC par tous.

■ **Mise en œuvre** Dès 2005, la mairie s'est entourée

d'un réseau d'associations spécialisées pour mettre en œuvre ce projet "EPN et handicap", inauguré en décembre 2007. Quatre animateurs, un technicien et un coordinateur du projet forment l'équipe. L'investissement en matériel de 8 000 € a été soutenu par la mairie, les travaux d'aménagement des abords du site ont été effectués en régie, tandis que le coût de la formation des animateurs a été pris en charge par une subvention de la région Centre.

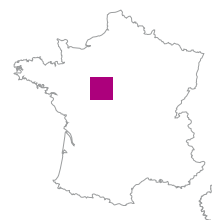
■ **Bilan et perspectives** Après plus d'un an d'existence, le projet est un succès. Les utilisateurs sont satisfaits et viennent régulièrement, notamment sur rendez-vous. Néanmoins, la mobilisation des associations partenaires a été difficile, d'autant plus que sur ces problématiques de handicap les contraintes quotidiennes sont importantes, particulièrement celle des transports. L'expérimentation de ces outils sur un site se poursuit et le bilan avant extension à d'autres EPN de la ville est prévu prochainement.

■ **Contact** Denis Viau, directeur de la direction de l'Organisation et des Moyens techniques de gestion de la ville de Tours
Tél. : 02 47 21 66 60
Courriel : d.viau@ville-tours.fr
▶ <http://tours.fr>



Espace public numérique et handicap

Tours
Indre-et-Loire



“Il est indispensable de rester vigilant afin que les TIC ne deviennent pas un facteur d'exclusion. Favoriser l'accès et l'appropriation de tous à ces technologies passe obligatoirement pour moi par la prise en compte du handicap.”

Monique Maupuy, adjointe au maire de Tours, chargée des nouvelles technologies

Associées à des outils innovants et adaptés, les TIC deviennent

instruments d'intégration et d'autonomie des publics handicapés.



Le haut débit rythme la vie de la mairie

Zillisheim
Haut-Rhin



“C’est très avantageux pour Zillisheim de pouvoir désormais connecter en réseau tous les bâtiments administratifs et les écoles : grâce à la voix sur IP, nous économisons 30 %. Indispensable évolution pour se connecter prochainement au système d’information géographique de notre communauté d’agglomération, la CAMSA.”

Joseph Goester, maire de Zillisheim, vice-président de la communauté d’agglomération de Mulhouse Sud Alsace (CAMSA)

À l’ère de la dématérialisation tous azimuts, cette ville de taille



■ **Territoires** Anciennement village du Sundgau à 7 kilomètres de Mulhouse, appartient avec 3 076 habitants à la communauté d’agglomération de Mulhouse Sud Alsace (CAMSA).

■ **Projet** Anticipant la mise en place d’un SIG (Système d’information géographique) au sein de la CAMSA, en septembre 2009, Zillisheim, pionnier des TIC, s’est doté fin 2008 d’une mise en réseau de tous ses services, avec voix sur IP et gestion-sauvegarde des données administratives. À terme, la convergence voix-données doit favoriser l’accès à la dématérialisation des procédures administratives (fiches de paie) et des délibérations de la CAMSA (convocation des élus, transmission de documents...). Ce SIG mettra en réseau tous les services et les bâtiments publics et scolaires des 16 communes concernées adhérentes de la communauté d’agglomération.

■ **Enjeux** Depuis fin 2008, les personnels de la mairie de Zillisheim ont appris à apprécier une à une les vertus de la convergence voix-données dans leurs tâches quotidiennes. Ils se préparent à la future sauvegarde décentralisée des données administratives (état civil, urbanisme, comptabilité et finances communales, marchés de travaux et de services, etc.). Élus et personnels administratifs attendent du futur

SIG de la CAMSA simplicité, rapidité et efficacité dans les démarches administratives.

■ **Mise en œuvre** Mise en œuvre dès octobre-novembre 2008, la nouvelle liaison Orange Oléane 2 Mbits/s symétrique a permis la mise en réseau des services communaux de Zillisheim via 11 points d’accès. Le déploiement s’est poursuivi avec le rattachement au réseau des deux écoles du village, jusqu’à compter à terme 25 points d’accès au total. La dématérialisation des procédures et l’accès numérisé aux plans cadastraux sont mis en place à la rentrée 2009, avec le déploiement du SIG pour les 15 autres communes de la CAMSA.

■ **Bilan et perspectives** Après une période d’apprentissage, le personnel administratif de Zillisheim a perçu toute l’efficacité et le confort apportés dans la réalisation des missions quotidiennes par l’installation en télécommunications haut débit sans parler des gains économiques (30 % d’économies sur le budget télécoms). Un bilan largement positif qui doit s’achever par le raccordement de tous les établissements publics de la commune, puis par la participation au déploiement du SIG dans les 16 collectivités de la petite agglomération alsacienne.

■ **Contact** Joseph Goester, maire de Zillisheim
Tél. : 03 89 06 25 22
Courriel : zillisheim-ville@wanadoo.fr



modeste a opté pour la convergence voix et données.

Retrouvez l'intégralité des services disponibles dans la fiche Bras-sur-Meuse sur le portail www.parolesdelus.fr



“Il faut sortir les populations de la mono-utilisation d’Internet et les ouvrir à d’autres usages liés à la vie quotidienne. Les collectivités locales sont bien placées pour les faire entrer pleinement dans le Web 2.0.”

Julien Didry, maire de Bras-sur-Meuse

rer d’autres points à traiter. L’adjoint chargé de la communication rédige pendant la séance le compte rendu détaillé, le publie sur l’espace élus et leur envoie par courriel.

Entre deux réunions de conseil municipal, je demande souvent leur avis aux élus sur des sujets à valider en séance plénière. C’est un bon moyen de les associer, d’autant que certains s’expriment plus facilement dans les courriels. Si, à Bras comme ailleurs, dans les séances publiques les plus aguerries monopolisent la parole, je peux en séance faire intervenir quelques élus en retrait pour qu’ils commentent leurs positions transmises par courriel.

■ **Paroles d’élus** Quels domaines vous ont-ils semblé prioritaires ?

■ **Julien Didry** L’étape de l’organisation interne est essentielle. Ensuite,

la priorité porte sur les services pour faciliter la vie des habitants. C’est le cas de notre guichet d’informations administratives qui rend notre “e-Mairie” ouverte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. À Bras, nous avons la culture du service public et je compte beaucoup sur les TIC pour combler le déficit et offrir aux habitants les mêmes services que les citoyens. À terme, grâce aux webcams et logiciels adaptés à la mise en relation avec les services publics, la distance ne sera plus un handicap.

Nous avons aussi axé nos efforts sur “l’e-démocratie” pour associer les habitants à la vie de la cité. Par exemple, quelques jours avant chaque conseil municipal, les habitants reçoivent par courriel l’ordre du jour détaillé. Ils peuvent poser des questions jusqu’au conseil sur ces points ou sur tout autre sujet à partir du site Internet (“questions vocales”) ou sur répondeur. Même si les questions sont rares, je constate que les habitants lisent l’ordre du jour : ils s’intéressent à la vie locale.

L’enjeu maintenant est de favoriser l’intervention de l’internaute... C’est le but du Brasiwiki : la partie contemporaine est alimentée par les élus, les responsables d’associations, d’animations ou de commissions. Mais l’histoire du village, répartie auparavant chez les habitants, y est désormais centralisée. La discussion autour du prochain PLU pourra aussi s’appuyer sur ce Wiki.

► www.bras-sur-meuse.fr

► Blog : www.julienidry.com

■ Information

La municipalité dispose d’un site Internet dynamique et interactif. Avec une borne Internet en mairie, des alertes SMS (180 abonnés), un annuaire géolocalisé et un Brasiwiki.

■ E-démocratie

Chaque élu peut accéder à un espace avec différents documents utiles en cours de mandat (comptes rendus, budgets, etc.). Un ordre du jour détaillé est envoyé par courriel aux élus dans la semaine qui précède le conseil municipal. Il rend compte en direct de toutes les interventions et des questions posées par les habitants, mais aussi par Internet ou sur répondeur. Des consultations sont réalisées via un module sondage sur le site.

■ Organisation interne

Transmission des délibérations et arrêtés municipaux par voie électronique au contrôle de légalité. Délibérations saisies en direct pendant les séances du conseil municipal et insérées dans le registre des délibérations.

■ Identité

Julien Didry, maire de Bras-sur-Meuse, vice-président de l’association des maires de la Meuse. Courriel : j.didry@bras-sur-meuse.fr



Pas besoin d’avoir des moyens énormes pour s’inscrire dans une “démarche numérique”. Il suffit de volonté et de beaucoup d’imagination. La commune de Bras-sur-Meuse s’appuie sur les TIC pour l’information, l’administration, les services aux habitants, la démocratie... Un petit tour du côté de la cybercité rurale, labellisée @ Ville-Internet.

Une démarche numérique citoyenne

Bras-sur-Meuse
Meuse



➤ Rendez-vous sur www.parolesdelus.com pour lire la fiche sur Fournels.



“Redonner vie à un territoire rural en difficulté à travers réseaux innovants et nouvelles technologies, c'est le pari réussi en cinq ans : tous les citoyens bénéficient d'un guichet multimodal conçu par France Télécom Orange et porté par la communauté de communes des Hautes Terres.”

Pierre Morel À l'Huissier, député de la Lozère

développement économique, social et touristique. Par ailleurs, l'accent a été mis sur la structuration d'une association : ARCAF (Association de revitalisation du canton de Fournels), dotée de tous les moyens et de toutes les compétences.

L'antenne de la maison départementale de l'Emploi a été constituée, animée par l'ARCAF, ainsi que, pour la première fois en Lozère, un relais de services publics doté de moyens technologiques et en liaison permanente avec 17 organismes publics. La mise en place de la maison des services publics constitue l'aboutissement de près de dix ans de travail pour mutua-

liser, organiser un lieu d'accueil unique au chef-lieu du canton.

Aujourd'hui, l'objectif est de développer les usages et les relations avec les administrations à travers les guichets visio-publics et des visioconférences, évitant ainsi déplacements et perte de temps.

■ **Paroles d'élus** Quel est l'avenir des territoires ruraux en matière de nouveaux services et de nouvelles technologies ?

■ **Pierre Morel À l'Huissier** L'apparition des ordinateurs il y a 25 ans, le développement des réseaux et l'apparition de nouveaux usages liés aux TIC constituent à mes yeux le point central d'une évolution de la société et par là de notre territoire. La ruralité a tout à gagner dans cette révolution technologique qui fait disparaître les frontières géographiques, les distances voire les handicaps permanents (vallées, montagnes, gorges, ...). Il est donc aujourd'hui impératif que l'État assure une couverture totale de ces territoires même les plus reculés apportant ainsi une attractivité nouvelle aux plus fragilisés d'entre eux. Il appartiendra alors aux élus locaux d'accompagner ce mouvement de fond à travers des structures déconcentrées et décentralisées que sont les maisons des services publics. L'expérience de Fournels, à travers la communauté de communes des Hautes Terres et l'ARCAF doit être multipliée à travers tous les cantons ruraux de Lozère et de France.

► www.fournels.fr

■ Désenclavement numérique

Le taux d'équipement Internet est faible dans ce secteur rural de dix communes avec une population dispersée sur 130 hameaux sur un département d'altitude moyenne de 1 000 m et de 15 habitants au km².

■ La maison des services

Ouvert en 2007, le Relais de services publics sera intégré à l'automne 2009 dans la maison des services publics grâce à un investissement de 200 000 €, avec l'aide de l'État, du programme Europe Leader et du Conseil général. L'ambition est de mutualiser les services ainsi que de faire bénéficier des avantages des TIC toute une population rurale, en lui apportant le multimédia, les atouts du guichet unique...

■ Un télécentre

L'ouverture d'un télécentre permettra de compléter l'offre de nouvelles technologies à tout porteur de Projet économique et à toute entreprise.

■ Identité

Pierre Morel À l'Huissier, maire de Fournels, conseiller général, président de la communauté de communes des Hautes Terres, député de la Lozère

■ Contacts

ARCAF
Tél. : 04 66 31 67 97
Courriel : a.r.c.a.f@wanadoo.fr

Pierre Morel À l'Huissier, maire de Fournels et député de Lozère, a sollicité France Télécom Orange pour déployer des services innovants apportant de nouvelles capacités de communication à sa commune et au canton de Fournels : réseaux ADSL, Wifi, téléphonie sur IP, visioconférence... Retour sur un dispositif complet de revitalisation du territoire.

Une maison des services publics pour revitaliser le territoire

Communauté de communes
des Hautes Terres

Lozère



➤ Rendez-vous sur www.parolesdelus.fr pour retrouver tous les sujets sur le Loir-et-Cher.

■ **Une priorité**
Haut débit, téléphonie mobile, numérisation du cadastre : trois actions menées simultanément par le conseil général de Loir-et-Cher pour favoriser le développement économique départemental et permettre une meilleure qualité de vie.

■ **Zones blanches**
Le Conseil général est étroitement impliqué dans le plan national de couverture des "zones blanches" de téléphonie mobile. À ce titre, il a notamment contribué à la couverture de communes par la construction de pylônes spécifiques. Désormais, l'objectif est une couverture totale au plus tard fin 2011.

■ **Cadastre**
Depuis 2005, le Conseil général a accompagné 94 communes dans la numérisation de leur cadastre. Ce dispositif offre de nombreux avantages pour les différentes institutions territoriales, dans l'exercice de leurs missions au quotidien (urbanisme, aménagement, économie, tourisme, sécurité civile...)

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

■ **Contact**
Éric Carnat, mission TIC
Tél. : 02 54 58 54 97
Courriel : eric.carnat@cg41.fr



Le conseil général de Loir-et-Cher a fait une de ses priorités de l'accès Internet à haut débit, qu'il considère comme un réel enjeu d'aménagement du territoire. Il s'est entre autres largement impliqué dans la mise en place de technologies alternatives particulièrement adaptées, comme les Nœuds de raccordement des abonnés pour les zones d'ombre (NRA-ZO). Précisions sur cette politique en faveur du 100 % haut débit avec son président, Maurice Leroy, député de Loir-et-Cher.

■ **Paroles d'élus** Quelles sont vos principales orientations et priorités en matière de nouvelles technologies ?

■ **Maurice Leroy** Élu d'un département à dominante rurale, je suis très attaché au respect de l'équilibre entre l'urbain et les campagnes. Les territoires ruraux méritent une attention renouvelée, doublée d'une action politique efficace afin d'accompagner les changements et soutenir leur restructuration. Garant de l'équilibre entre tous les espaces, le conseil général que je préside poursuit un objectif clair : lutter contre toute forme de fracture territoriale. Qu'il s'agisse d'Internet haut débit, de téléphonie mobile, de répartition des médecins généralistes ou de services publics, nous conduisons des politiques résolument offensives pour favoriser la qualité de vie dans nos campagnes.

■ **Paroles d'élus** Quelles sont vos motivations dans votre action en faveur du 100 % haut débit ?

■ **Maurice Leroy** L'accès à Internet haut débit est un facteur d'égalité entre les habitants, où qu'ils vivent en Loir-et-Cher. C'est aussi un levier primordial pour la compétitivité de nos entreprises (l'immense majorité des PME, les forces vives de notre pays, sont situées dans la ruralité). Aussi, l'accès à Internet haut débit est-il aujourd'hui aussi vital que l'accès à l'eau potable hier. En 2004, lorsque nous avons signé la convention Département innovant avec France Télécom Orange, notre volonté était de développer au plus vite et au maximum la couverture haut



"Garant de l'équilibre entre tous les espaces de notre département, le Conseil général que je préside poursuit un objectif clair : lutter contre toute forme de fracture territoriale."

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

débit. S'engager dans cette démarche, c'était répondre à un réel enjeu d'aménagement du territoire....

■ **Paroles d'élus** Pouvez-vous faire un point sur les NRA-ZO pour raccorder les populations qui n'avaient pas accès à l'ADSL classique ?

■ **Maurice Leroy** En deux ans, grâce à la convention Département innovant, France Télécom Orange a équipé tous les centraux téléphoniques de Nœuds de raccordement des abonnés (NRA), un matériel qui accroît le débit du flux Internet dans les zones éloignées. Car l'ADSL est soumis à une contrainte : au-delà de 7 kilomètres du central téléphonique, le signal est trop faible. Cette opération a été un grand succès : en 2006, avec six mois d'avance, 98,8 % des Loir-et-Chériens étaient éligibles à Internet haut débit. Il reste

1 % seulement de la population qui n'y accède pas. Nous entendons combler ce manque. Avec France Télécom, le Conseil général prend en charge l'installation de NRA spécifiques dans les zones d'ombres, les NRA-ZO. 21 communes prioritaires ont été identifiées, ce qui représente 23 sites et près de 1 500 lignes téléphoniques, pour un coût total de 1,4 million d'euros. Actuellement, 11 sites fonctionnent déjà, 4 autres seront mis en place d'ici à la fin de l'année et 8 en 2010.

■ **Paroles d'élus** Le Loir-et-Cher, 100 % haut débit ?

■ **Maurice Leroy** Comme vous le voyez, nous avons une volonté politique très forte d'offrir l'accès Internet à haut débit à tous les Loir-et-Chériens. Après le déploiement de la technologie NRA-ZO, il restera près de 650 lignes téléphoniques non encore éligibles. Ce sont des lignes très isolées, parfois avec des contraintes liées à la géographie. Pour répondre aux attentes de ces foyers, nous mettons en œuvre des solutions alternatives du type satellite. D'ailleurs, en juin dernier, le Conseil général a décidé de financer la prise en charge du kit satellite acquis par les personnes qui souhaitaient s'équiper, à hauteur de 400 €. En Loir-et-Cher, nous ne laissons pas se creuser la fracture numérique, personne ne sera oublié !

► www.cg41.fr



Le haut débit, un enjeu d'aménagement du territoire

Conseil général de Loir-et-Cher



Des Points visio-public avec qui échanger...

Un moyen efficace de cultiver l'attractivité de la Franche-Comté en maintenant la présence des services publics en milieu rural.

1 La rencontre

Un citoyen qui a besoin de rencontrer un agent de services publics peut rester dans son territoire grâce au Point visio-public (PVP) : il se rend dans la Maison des services publics proche de chez lui où est installé le PVP. Plus besoin de se déplacer au guichet de la préfecture. Et pas de file d'attente. Le rendez-vous est calé à une heure précise à laquelle l'utilisateur est mis en relation avec un conseiller particulier.



2 L'accueil

Le citoyen est reçu par l'agent d'accueil dans la Maison des services publics. Le mode d'emploi du PVP est simple : il suffit à l'usager de se laisser guider en suivant simplement les instructions. Première étape, il pourra être identifié par son interlocuteur en posant une convocation ou une pièce d'identité, par exemple, sur le scanner.

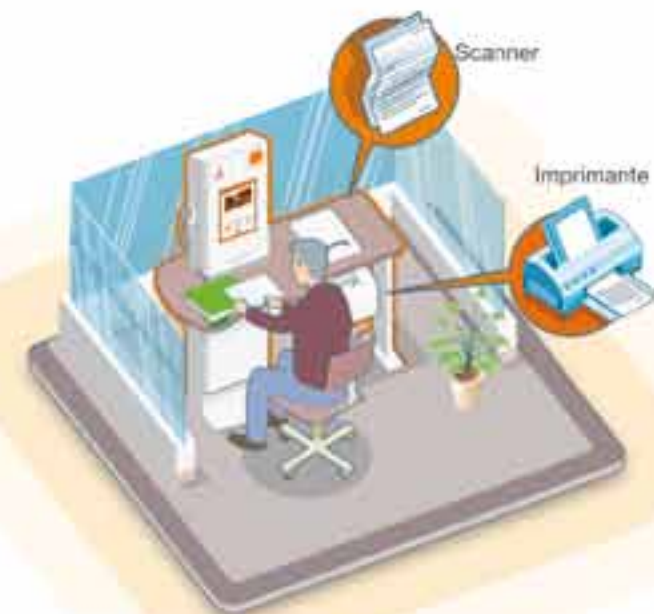
3 L'entretien

Ni clavier, ni souris... l'utilisateur entre en contact avec son interlocuteur "les yeux dans les yeux" : il le voit apparaître sur l'écran tactile grand format. Le dialogue peut alors commencer avec un combiné téléphonique pour préserver la confidentialité. Il diffère peu d'un échange en face à face.



4 L'échange

Autre point fort du dispositif, la possibilité d'échanger les documents grâce au scanner et à l'imprimante associée au PVP, qui réduisent le temps de réponse et de traitement des dossiers. L'usager peut imprimer les documents que lui envoient les services publics et qu'il visualise parfaitement sur l'écran. Le PVP peut être complété par un lecteur de cartes à puce / cartes sans contact et un lecteur de cartes bancaires.



5 L'accessibilité

Avec un siège indépendant, l'ergonomie du PVP est adaptée à une utilisation par tous, dont les personnes en situation d'handicap.



Un moyen efficace de cultiver l'attractivité de la

Franche Comté en maintenant la présence des services publics.

Retour sur Anticiper la crue

Les habitants de la zone inondable de La Châtre sont désormais prévenus par téléphone et plusieurs heures à l'avance des caprices de l'Indre... Maurice Démocrate, un riverain souvent inondé, témoigne du fonctionnement du dispositif Contact Everyone d'Orange et de ses avantages...

■ **Témoignage** L'Indre coule à huit mètres de ma maison, construite dans un beau quartier du bas de La Châtre. Parfois elle s'y invite. Et la plupart du temps de nuit... En 1977, elle est même montée à 1,80 mètre au rez-de-chaussée dans une grande pièce. Bien sûr, j'ai adapté l'espace à ce risque, j'y ai installé mon atelier de peinture et nous n'y recevons que nos amis. Mais une ou deux fois par an, la pièce est inondée d'un mètre ou 1,10 m d'eau... Parfois, il fallait se lever dans la nuit et l'eau était déjà là, encerclant notre voiture...

Maintenant, grâce à l'alarme, nous pouvons anticiper pour déménager l'ensemble de la pièce au premier étage. Récemment, à deux reprises, nous avons apprécié... Avant, seule une voiture circulait dans le quartier avec une sirène qui réveillait toute la ville en cas d'inondation. Depuis que la mairie a mis en place ce dispositif et que nous avons donné nos numéros de téléphone, fixe et mobile, nous sommes prévenus par téléphone que la cote d'alerte est atteinte. C'est un message audio enregistré qui arrive sur le fixe à notre domicile, puis sur le mobile. Tant que nous ne répondons pas à l'un ou

l'autre numéro, l'appel est répété. En fait, dès que la préfecture constate une montée des eaux en amont, elle donne l'alerte et nous pouvons prendre nos dispositions. Nous savons, par exemple, que lorsque la cote atteint 1,60 m à Sainte-Sévère, il faut entre quatre et cinq heures pour que la crue atteigne La Châtre. Le grand avantage, c'est d'être informé et de pouvoir, en fonction de la situation, décider ou pas de déménager. Ensuite le dispositif nous tient au courant de l'évolution de la crue. Et la voiture continue de circuler pour confirmer l'information. Si jamais nous sommes absents, nous sommes tout de même prévenus sur nos mobiles et pouvons à distance demander l'aide de voisins ou d'amis pour anticiper. Cette alarme fonctionne parfaitement bien. En revanche, on peut regretter que la préfecture ait parfois des difficultés à nous transmettre la bonne cote au bon moment. À 50 cm près, l'eau s'engouffre, ou pas, dans la maison !

■ **Historique** Comment fonctionne la solution Contact Everyone de France Télécom Orange, présentée dans le tome 4 (page 148) et dont s'est équipée la municipalité de La Châtre pour optimiser son service d'alerte

La Châtre
Indre



“Nous sommes informés heure par heure du débit de la rivière et nous pouvons prendre toutes nos dispositions pour déménager.” MAURICE DÉMOCRATE



Retour sur

La solution NRA Zone d'ombre

Le recours à la solution NRA Zone d'ombre pour fournir du haut débit dans plusieurs communes rurales du Loir-et-Cher a bouleversé la vie d'Éric Yung, journaliste et écrivain, chroniqueur et critique littéraire à Radio France.

■ **Témoignage** Dans la vie courante, l'évidence parle d'elle-même : il me semble inconcevable de vivre le quotidien sans ADSL ! Par son utilité devenue quasi-infinie : recherche encyclopédique (elle aurait fait rêver Diderot et d'Alembert), démarches commerciales, administratives, mais aussi communication familiale et amicale, Internet est, aujourd'hui, indispensable. Par ailleurs, l'arrivée de l'ADSL dans ma petite commune a bouleversé la pratique de mon métier ! En effet, le journaliste et écrivain que je suis ne pourrait pas, sans cet outil, rester en liaison permanente avec la rédaction de Radio France dont je suis l'un des rédacteurs en chef. Il me serait impossible de diffuser quotidiennement mes chroniques à l'antenne, d'intervenir directement dans les banques de données de Radio France (via un extranet) pour la préparation des émissions, d'entretenir en continu des rapports professionnels avec mes collaborateurs, d'être mobilisé sur un événement, de pouvoir éventuellement y répondre dans l'instant, etc. Grâce au haut débit, l'ADSL me per-

met d'organiser mon travail entre mon domicile situé dans le Loir-et-Cher et mon bureau installé dans la Maison de Radio France à Paris. Sans aucun doute, cette technologie améliore ma qualité de vie.

D'un coup, le haut débit permet de formaliser le travail à distance, le "télé-travail" et démontre que la chose est non seulement possible mais qu'elle est aussi performante. Par ailleurs je constate une formidable prise de conscience collective de l'utilité de l'ADSL dont la mise à disposition du plus grand nombre est le résultat (un fait assez rare qui mérite d'être souligné) d'un projet de partenariat entre France Télécom Orange et les responsables politiques départementaux et locaux. D'après moi, cette réussite s'explique par la consultation des citoyens, par leur adhésion à cette idée mais aussi par la rapidité d'exécution entre la prise de décision et son aboutissement. Pour de nombreux foyers c'était là une belle opportunité. Sans elle, ils auraient accédé au haut débit beaucoup plus tard.

**Conseil général
Loir-et-Cher**



Retrouvez sur www.parolesdelus.com la solution NRA ZO.
Blog : eric-yung.blogspot.com
Site Eric Yung sur Radio France à partir du 24 août :
<http://sites.radiofrance.fr/chaines/france-bleu/>



“Dans une société en plein bouleversement, cette réussite est l'exemple type d'une solution qui fait qu'une communauté humaine pourra encore et toujours envisager l'avenir avec sérénité.” ÉRIC YUNG



■ **Historique Où en est le dispositif "NRA Zone d'ombre" (NRA ZO) en Loir-et-Cher ? Le conseil général de Loir-et-Cher avait décidé dès l'été 2007 de compléter sa desserte haut débit par la solution filaire NRA ZO de France Télécom Orange. Qu'en est-il de cette solution présentée dans le tome 4 (page 128) ?**

Retour sur

Contact Everyone pour informer en cas d'alerte

En cas de crue à La Redorte, les habitants ont peu de temps pour prendre leurs dispositions. Jean Vidallier, qui habite ce village de l'Aude victime en 1999 de dramatiques inondations, témoigne du fonctionnement de Contact Everyone, le dispositif mis en place par la municipalité pour informer au plus vite la population en cas de danger.

■ **Témoignage** J'habite un peu à l'écart du village de La Redorte dans l'Aude. Nous bénéficions du magnifique décor du canal du Midi voisin mais deux rivières se déversent tout près en passant sous le canal. En temps normal, le Rivassel et l'Argent double passent par des déversoirs voûtés d'époque. En cas d'orage, l'eau monte et le canal se transforme en barrage. Vous imaginez la catastrophe ! D'autant que le village est au cœur de plusieurs bassins versants. Ça ruisselle de partout. La moitié des maisons de La Redorte sont inondables. La mienne, par exemple, est complètement isolée du village par les eaux. Lors des terribles crues de novembre 1999, nous n'avions plus d'électricité.

Pour faire face, la municipalité a décidé de s'équiper d'un système d'alerte et d'information. Une station automatique sur batterie contrôle le niveau d'eau à 8 kilomètres en amont. En cas de crue, grâce à la solution de France Télécom Orange, l'information nous arrive à temps et dans la dernière demi-heure, nous savons quel niveau l'eau va

envahir le village. C'est un temps de battement suffisant pour prévenir les habitants. Le premier système était compliqué : le message mettait trois à quatre heures pour parvenir à la population. Depuis que la ville s'est dotée en 2007 de Contact Everyone, c'est instantanément que le message transite par SMS, mobile, fax, fixe ou courriel. Sans être une réponse au problème des crues, ce dispositif rend possibles les gestes de mise en sécurité des biens : avant l'arrivée de l'eau, chacun a le temps de placer ses batardeaux, les plaques métalliques à joints étanches adaptées aux portes d'entrée. Mais Contact Everyone peut servir à d'autres occasions : lors de la grande tempête de janvier 2009, la mairie nous a envoyé un avis pour nous inviter à rester à la maison. Il pourra aussi servir en cas de fuite de produits toxiques. Grâce à cet outil, la solidarité vis-à-vis de la population existe. C'est agréable de savoir que les pouvoirs publics se préoccupent de notre sort. Tout cela crée du lien.

■ **Historique** Comment fonctionne à La Redorte le système d'alerte mis en place par la mairie et présenté dans le tome 4 (page 144) pour alerter les populations en cas de danger ?

La Redorte
Aude

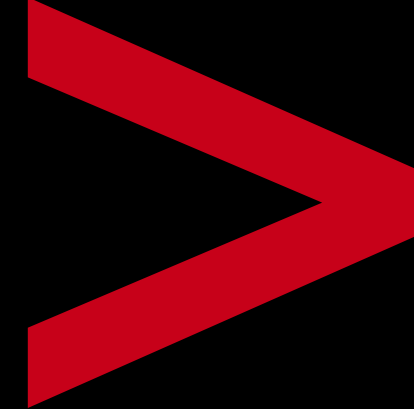


Là-bas, les crues ont parfois été tragiques. Le système est-il fiable ? a-t-il bien fonctionné ? Regard sur le fonctionnement de cet outil.

“On sait que quelque chose se passe. Que l'on s'occupe de nous. C'est fort en termes de solidarité.” JEAN VIDALLIER



Pologne Le lien par le livre... et la Toile ! Bas-Rhin Gambsheim-Rheinau Une passe à poisson sur le web Calvados Normandie Mémoire Géo-Quiz, sur les traces du Débarquement Gers Marciac Les flashcodes font leur festival Haute-Marne Montier-en-Der Clic-clac, la photo se met aux TIC ! Aude Grand Narbonne Médiathèque virtuelle à la maison Finistère Pleyben D'un clic, plongeons dans l'histoire de la commune Seine-Saint-Denis Saint-Denis Mille ans d'histoire sur la toile Loire CA Saint-Étienne Métropole Le PVP en hôtesse touristique virtuelle Seine-et-Marne Savins Opération Flashcode à Savins Yvelines Établissement public de Versailles Un guide virtuel sur mobile des jardins de Versailles Yonne Conseil général Géolocalisation pour touristes égarés Loire-Atlantique Communauté de communes de la Vallée de Clisson Mobil'iti, outil d'excellence touristique Pologne Varsovie Une brèche numérique dans l'Histoire Pologne Le lien par le livre... et la Toile ! Bas-Rhin Gambsheim-Rheinau Une passe à poisson sur le web Calvados Normandie Mémoire Géo-Quiz, sur les traces du Débarquement Gers Marciac Les flashcodes font leur festival Haute-Marne Montier-en-Der Clic-clac, la photo se met aux TIC ! Aude Grand Narbonne Médiathèque virtuelle à la maison Finistère Pleyben D'un clic, plongeons dans l'histoire de la commune Seine-Saint-Denis Saint-Denis Mille ans d'histoire sur la toile Loire CA Saint-Étienne Métropole Le PVP en hôtesse touristique virtuelle Seine-et-Marne Savins Opération Flashcode à Savins Yvelines Établissement public de Versailles Un guide virtuel sur mobile des jardins de Versailles Yonne Conseil général Géolocalisation pour touristes égarés Loire-Atlantique Communauté de communes de la Vallée de Clisson Mobil'iti, outil d'excellence touristique Pologne Varsovie Une brèche numérique dans l'Histoire Pologne Le lien par le livre... et la Toile ! Bas-Rhin Gambsheim-Rheinau Une passe à poisson sur le web Calvados Normandie Mémoire Géo-Quiz, sur les traces du Débarquement Gers Marciac



**TOURISME
ET CULTURE**



Le lien par le livre... et la Toile !

Pologne



“Le programme “Bibliothèques +” participe à la construction d’un ensemble de bibliothèques dignes du XXI^e siècle en Pologne. Il contribue à aplanir les différences culturelles. Une large partie de la population se voit exclue de l’accès à Internet. Le haut débit depuis les bibliothèques publiques est un facteur important pour le succès de ce projet.”

Grzegorz Gauden, directeur de l’Institut du Livre polonais



■ **Territoires** L’ensemble de la Pologne est concerné, soit 2 491 communes, rurales ou urbanisées, avec une priorité accordée aux régions touchées par l’exclusion numérique, où Internet fait défaut.

■ **Projet** Un objectif pour deux projets. L’objectif, d’abord : doter 8 500 bibliothèques publiques du haut débit pour en faire des centres d’activité numérique locale. Les deux projets sont, pour l’un, “Bibliothèque+” du ministère de la Culture et de l’Institut du Livre visant à créer un système de gestion numérique national homogène des fonds bibliothécaires et, pour l’autre, celui de la Fondation polonaise et américaine pour la Liberté, cherchant à développer l’accès aux TIC pour tous en bibliothèque. Le groupe TP, premier opérateur polonais, est le partenaire technique de ces deux initiatives.

■ **Enjeux** Parce que la connaissance passe aujourd’hui obligatoirement par Internet, la Pologne a décidé de faire des bibliothèques des centres de savoir, de culture et d’éducation polyvalents en les connectant à la Toile. En renforçant leur rôle de lieux d’information et de formation par les TIC dans les territoires les plus isolés et pour les groupes sociaux les plus marginalisés, elles deviennent des lieux d’animation et de cohésion sociale.

■ **Mise en œuvre** Les deux programmes réunissent des partenaires étatiques (ministère de la Culture avec l’Institut du Livre, des Affaires Intérieures...), régionaux (associations des communes rurales...) et privés. Parmi eux, le groupe TP garantit aux bibliothèques l’accès Internet par câble lorsque les conditions techniques sont requises, par réseau sans fil le cas échéant. Microsoft Corporation s’engage, lui, à fournir gratuitement les logiciels et la Fondation Bill et Melinda Gates subventionnent le projet à hauteur de 28 millions de dollars US.

■ **Bilan et perspectives** La mise en œuvre datant d’avril 2009, il est prématuré de parler de bilan. Pour le moment, les travaux de modernisation des locaux ont débuté, intégrés dans le programme “Bibliothèque+”. Une fois l’équipement opérationnel et l’accès Internet assuré par TP, un effort important de formation des employés et des utilisateurs est prévu. De même, des campagnes d’information pour la promotion de ces bibliothèques comme centres d’activité sociale sont annoncées pour y attirer les populations les plus isolées, premiers bénéficiaires de ces projets.

■ **Contact** Tomasz Białoblocki, directeur Projets publics et privés
Courriel : tomasz.bialoblocki@telekomunikacja.pl
Zuzanna Balcer, expert UE
Courriel : zuzanna.grefkowicz-balcer@telekomunikacja.pl



Le haut débit dans les bibliothèques, c’est enlever la poussière des

rayons et en faire des lieux ouverts sur le monde.



Devoir d'e-mémoire

Fondation du Camp des Milles - Aix-en-Provence
Bouches-du-Rhône



“La modernité des technologies illustrera notre volonté de mettre la mémoire des persécutions au service d'une éducation citoyenne au vivre ensemble aujourd'hui, et d'en diffuser les outils bien au-delà du site.”

Alain Chouraqui, président de la Fondation du Camp des Milles



“Ce lieu de mémoire sera un espace non seulement de transmission, mais aussi un lieu vivant. C'est à ce moment-là que les rescapés et leurs familles pourront enfin faire leur deuil.”

Maryse Joissains-Masini, maire d'Aix-en-Provence, présidente de la communauté d'agglomération du Pays d'Aix (CPA), député des Bouches-du-Rhône



■ **Territoires** La Fondation du Camp des Milles : “Mémoire et Éducation” (reconnue d'utilité publique) rassemble la ville d'Aix-en-Provence, la communauté d'agglomération du Pays d'Aix, la région PACA, le département des Bouches-du-Rhône, l'État, ainsi que la Fondation pour la Mémoire de la Shoah, des entreprises mécènes, dont France Télécom Orange...

■ **Projet** L'opération “Mémoire du Camp des Milles” a pour objet la création in situ d'un lieu de mémoire et d'histoire sur l'internement et la déportation entre 1939 et 1942 dans l'ancien Camp des Milles (7 ha, 15 000m² de bâti), à proximité d'Aix-en-Provence. Il s'agit de présenter les lieux et les nombreuses traces (dessins, peintures, graffitis) laissées par les 10 000 internés, dont de très nombreux artistes et intellectuels européens ayant fui le nazisme, ainsi que par 2 500 déportés juifs en partance vers Auschwitz. Ouvert au public en 2011, ce Mémorial, espace d'éducation citoyenne et de culture, sera complété par un centre de ressources multimédias, un auditorium polyvalent, des salles d'ateliers pédagogiques et d'expositions temporaires.

■ **Enjeux** L'objectif majeur du futur Mémorial, grâce en particulier aux TIC, est d'ouvrir l'accès le plus large au seul camp français d'internement encore intact,

élément majeur du patrimoine historique local, national et européen. Les espaces de visite et l'exposition historique permanente seront consacrés, dans une perspective avant tout pédagogique, à la compréhension des mécanismes de basculement vers l'horreur mais aussi de résistance (“Comprendre pour agir”). L'opération est susceptible de devenir le premier équipement culturel et touristique d'Aix-Marseille.

■ **Mise en œuvre** La dimension technologique forte est développée en partenariat avec France Télécom Orange pour favoriser notamment l'équipement des lieux, mais aussi l'accès “hors les murs” par des contenus pédagogiques innovants, voire la participation à distance à des activités éducatives ; le multilinguisme sera particulièrement recherché. Le coût prévisionnel d'investissement a été évalué à 16,3 millions d'euros entre 2005-2011 (avec un budget annuel de fonctionnement de 2,6 millions d'euros).

■ **Bilan et perspectives** Au cours du montage de l'opération qui devrait aboutir à la création de 37 emplois (4 actuellement), la multiplicité et la diversité institutionnelle et politique des partenaires a été un atout, apportant légitimité, émulation, équilibre et pérennité. Quant à l'utilisation des TIC, elle a pour but de favoriser un accès efficace aux données et aux messages véhiculés par l'opération et une large diffusion “hors les murs” des outils pédagogiques innovants au service des droits et libertés de chacun.

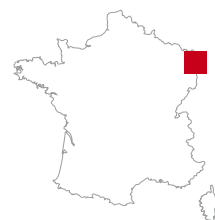
■ **Contact** Tél. : 04 42 39 17 11
Courriel : amcm@campdesmilles.org
▶ www.campdesmilles.org

➔ Pour en savoir plus sur l'opération, sur l'histoire du camp, rendez-vous sur www.parolesdelus.com



Une passe à poisson sur le web

Gambsheim-Rheinau
Bas-Rhin



Hubert Hoffmann, maire de Gambsheim

“L'accès au haut débit a permis au Passage 309, notre office de tourisme, un rayonnement plus large, même si, loin du tourisme de masse, la commune privilégie un écotourisme organisé autour du développement durable.”

L'accès au haut débit pour dynamiser le développement touristique



■ **Territoires** Commune du Bas-Rhin de plus de 4 300 habitants, à une quinzaine de kilomètres de Strasbourg, qui accueille l'une des plus grandes passes à poissons d'Europe.

■ **Projet** Chaque année, 100 000 visiteurs rendent visite à la centrale hydroélectrique de Gambsheim-Rheinau sur le Rhin, un aménagement franco-allemand exceptionnel par ses écluses et sa passe à poissons. Pour la commune, ce site transfrontalier rhénan est un enjeu économique essentiel de développement touristique, entravé par une zone d'ombre. Depuis décembre 2008, Passage 309, l'office de tourisme de Gambsheim, installé au bord des écluses mais trop éloigné du commutateur pour être éligible au haut débit, est raccordé à Internet grâce à une liaison haut débit symétrique Orange.

■ **Enjeux** Le site hydroélectrique franco-allemand de Gambsheim-Rheinau attire par son barrage, sa digue, ses écluses, les plus grandes de France, mais surtout par sa passe à poissons, l'une des plus importantes d'Europe : une cascade de 200 mètres de long où transitent sur 39 bassins des saumons et autres poissons migrateurs attirés par les remous des turbines. Installé dans une zone d'ombre du réseau haut débit au bord des écluses, Passage 309 subissait durement cet isolement et ce sous-développement en particulier par rapport aux offices de tourisme allemands.

■ **Mise en œuvre** L'office de tourisme de Gambsheim souhaite se faire connaître des touristes et mettre à

leur disposition les informations concernant ce site. Après plusieurs essais infructueux, le maire de la commune, Hubert Hoffmann, a demandé à Orange de mettre à disposition une connexion haut débit asymétrique pour disposer du web.

■ **Bilan et perspectives** Depuis l'aménagement de cette connexion Internet à haut débit, la qualité d'intervention de l'office de tourisme s'est nettement améliorée, comme le confirme Christine Bohy, chargée de mission tourisme : “Nous avons essayé une liaison satellitaire, mais le débit n'était pas stable”. Cette liaison à débit symétrique garanti permet entre autres d'envoyer rapidement des brochures et ouvre le champ des possibilités : l'installation d'une webcam pour admirer les saumons ou la mise en ligne de forfaits week-end font partie des projets en cours.

■ **Contact** Christiane Bohy, responsable de l'office de tourisme de Gambsheim
Tél. : 03 88 96 44 08
▶ www.passage309.eu
▶ www.gambsheim.fr



sur le secteur du Passage 309, fameuse passe à poissons.



Géo-Quiz, sur les traces du Débarquement

Normandie Mémoire
Basse-Normandie



Amiral Brac de la Perrière, président de Normandie Mémoire

“Ce qui est intéressant dans ce Géo-Quiz, c’est que le concept est novateur alors que les technologies utilisées (SMS et téléphones portables) sont largement éprouvées et plébiscitées par la population. Ce jeu est ludique, didactique et gratuit.”

Un jeu bilingue par SMS pour que chaque visiteur des musées du



■ **Territoires** Urbaine et en bordure du littoral, la Basse-Normandie (1,45 million d’habitants) et ses trois départements (Calvados, Manche, Orne) riches des musées du Débarquement et de la Bataille de Normandie, constituent un territoire hautement symbolique dans l’histoire du xx^e siècle.

■ **Projet** Imaginé dans le cadre de l’opération “Normandie Pass” (une carte de réduction pour la visite de l’espace historique de la Bataille de Normandie), le jeu bilingue Géo-Quiz s’adresse à tous les visiteurs dotés d’un mobile. Après avoir lu le mode d’emploi sous forme de BD, chaque parcours-visit de l’un des musées du Débarquement délivre des indices pour répondre par SMS à 20 questions. Ou comment (re)découvrir le D-Day et la Bataille de Normandie, événements historiques, en profitant des nouvelles technologies.

■ **Enjeux** Le but premier de cette initiative ludique est d’encourager les visiteurs à fréquenter plus les musées de l’espace historique de la Bataille de Normandie. Autre enjeu majeur, la transmission de l’histoire régionale ayant trait au D-Day et à cette bataille de libération du territoire. Avec la volonté de favoriser l’usage des nouvelles technologies pour des développements à venir autour de cette même thématique historique.

■ **Mise en œuvre** En 2007, l’association Normandie Mémoire avait mené une réflexion sur la mise à disposition d’un outil ludique favorisant la découverte de l’espace historique de la Bataille de Normandie. De cette première approche est né le jeu Géo-Quiz, testé en février 2009, lancé officiellement en avril 2009. Autour du maître d’ouvrage, Normandie Mémoire (financeur du jeu avec 20 000 € d’investissement), un maître d’œuvre, Zorilla Recherches et Initiatives, a conçu l’application avec l’aide de différents partenaires (dont France Télécom Orange).

■ **Bilan et perspectives** En cours d’expérimentation (prévue jusqu’à fin 2009), Géo-Quiz a d’ores et déjà donné satisfaction aux premiers joueurs. Si le bilan s’avère être positif, l’expérimentation sera éventuellement prolongée au-delà de 2009. Ainsi, en même temps que se diffuse l’histoire régionale du Débarquement et de la Bataille de Normandie, le public se familiarise simultanément avec les fonctions SMS du téléphone mobile. À terme, le jeu pourrait connaître de nouveaux développements grâce à la généralisation des mobiles NFC (sans contact).

■ **Contact** Frédérique Guérin, directrice de Normandie Mémoire – Tél. : 02 31 94 80 26
Courriel : f.guerin@normandiememoire.com
► www.normandiememoire.com



Débarquement redécouvre l’histoire.



Les flashcodes font leur festival

Marcillac
Gers



Jean-Louis Guilhaumon, vice-président du conseil régional Midi-Pyrénées en charge du tourisme, président du festival Jazz in Marcillac

“Jazz in Marcillac s’enorgueillit d’un partenariat imaginaire et structurant qui lui fait bénéficier, ainsi qu’à la commune, d’apports technologiques indispensables au développement de leurs initiatives et fait la preuve que les espaces ruraux peuvent être des territoires innovants.”

Avec les flashcodes, les amateurs de jazz accèdent à une foule



■ **Territoires** Zone rurale à faible densité de population (1 500 habitants), accueillant depuis 32 ans le festival Jazz in Marcillac en été.

■ **Projet** Le projet flashcode rend l’information plus accessible aux amateurs de jazz venus à Marcillac pour son fameux festival d’été. En prenant en photo avec leur mobile les flashcodes qu’ils découvrent tout au long du festival, les visiteurs accèdent directement via Internet mobile au programme détaillé, aux horaires, aux plans d’accès, à la biographie des artistes et à d’autres informations pertinentes liées à cette manifestation. Ce service est compatible avec tous les opérateurs pour un grand nombre de mobiles du marché européen.

■ **Enjeux** Inscrit dans une démarche de communication interactive avec les visiteurs du festival, le projet flashcode leur permet d’accéder à des services et des informations tout en restant mobiles. Il leur donne aussi l’opportunité de participer à la vie locale, d’être au courant des événements de la ville et de la région puisque les grands sites de la région Midi-Pyrénées sont aussi mis en valeur. Grâce à un déploiement opérationnel simple et peu coûteux, Marcillac renforce ainsi la relation de proximité avec les citoyens et se positionne en commune innovante.



■ **Mise en œuvre** Lancés fin juin 2009, les flashcodes ont été mis en service à l’ouverture du festival le 31 juillet. Appuyé sur une solution déployée par France Télécom Orange auprès de ses clients, le projet a été réalisé par l’association Festival de Jazz in Marcillac. Après une formation assurée par le spécialiste flashcodes d’Orange, le webmaster du festival a conçu l’ensemble des contenus. Reposant sur un échange de prestations techniques et des compétences internes, l’association organisatrice du festival n’a eu aucun investissement à réaliser.

■ **Bilan et perspectives** Il est encore tôt pour faire le bilan Jazz in Marcillac en flashcodes, qui est à l’heure actuelle le tout premier festival français interactif. Mais d’autres services sont d’ores et déjà envisagés : alertes par SMS afin d’être averti des prochains événements, billetterie via le mobile, réalisation de sondages en ligne... Ce projet est surtout l’occasion de tester l’usage des flashcodes pour une manifestation culturelle et d’anticiper ainsi les nouvelles utilisations du mobile qui se développent.

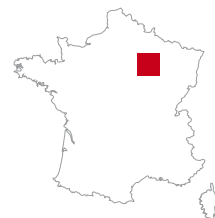
■ **Contact**
▶ www.jazzinmarciac.com

d’informations tout en restant à l’écoute de la musique.



Clic-clac, la photo se met aux TIC !

Montier-en-Der
Haute-Marne



Roland Daverdon, maire de Sainte-Livière, vice-président du conseil régional de Champagne-Ardenne

“Les TIC sont les moyens de communication incontournables du **xxi^e** siècle. L'éco région Champagne-Ardenne se flatte de son partenariat privilégié avec l'AFPAN et de l'image environnementaliste séduisante qu'ensemble nous véhiculons.”

Les TIC, invitées de marque du prochain festival de la photographie



■ **Territoires** Pôle d'excellence rurale avec onze communes et plus de 5 500 habitants et véritable paradis ornithologique au cœur du bocage champenois à proximité du plus grand lac artificiel d'Europe.

■ **Projet** Du 19 au 22 novembre 2009, le festival international de photo animalière et nature de Montier-en-Der se met aux nouvelles technologies. Les exposants et le grand public bénéficient d'un accès ADSL Wifi sur les différents lieux du festival. Des informations sur le festival sont également diffusées via Contact Everyone par SMS. Au moyen de flashcodes, les festivaliers sont invités à photographier avec leur mobile. Une nouvelle catégorie du concours est créée sur le portail Pikeo, site de stockage de photos.

■ **Enjeux** Le projet s'inscrit dans une stratégie de promotion et de développement du festival. Pour sa 13^e édition, il s'agit d'apporter à l'événement une ouverture mondiale grâce à Internet puisque les amateurs et les photographes du monde entier peuvent participer au concours photo du festival sur le site Internet Pikeo. L'association organisatrice du festival, l'AFPAN l'Or vert souhaite également offrir un attrait complémentaire aux exposants et aux festivaliers avec ces nouveaux développements technologiques.

■ **Mise en œuvre** En 2008, un concours photo lancé à l'ouverture du festival a recueilli plus de 15 000 photos sur le site Pikeo. Suite à cette réussite, l'AFPAN a souhaité intégrer les participations sur Pikeo au concours officiel du festival. La solution flashcode et l'outil Contact Everyone (avec envoi de SMS) viennent

pour élargir le concours aux amateurs du monde entier.

compléter les supports de communication existants. Un projet rendu possible grâce au partenariat entre France Télécom Orange et la région Champagne-Ardenne.

■ **Bilan et perspectives** Lors de l'édition 2008, le concours lancé en ligne sur le portail Pikeo a rencontré le succès. Le bilan de l'expérimentation menée lors de la 13^e édition du 19 au 22 novembre 2009 ne se fera que début 2010, mais il semble que le public amateur de photo animalière et nature réponde déjà présent !

■ **Contact** Maud Potier,
chargée de mission du festival
Tél. : 03 25 55 22 57
Courriel : maud.afpan@orange.fr
► www.festiphoto-montier.org





Médiathèque virtuelle à la maison

Grand Narbonne

Aude



“Élus, nous avons à cœur de mettre à disposition du public le plus large possible, communautaire mais aussi national, voire international, cette bibliothèque virtuelle qui reflète le talent, les pensées, les espoirs de ceux qui nous ont précédés. Faisons donc des trésors du passé la richesse du présent !”

Bérangère Battistella, vice-présidente du Grand Narbonne, déléguée aux équipements culturels, à la politique culturelle et patrimoniale intercommunale



■ **Territoires** Communauté d'agglomération majeure du Languedoc-Roussillon de 18 communes regroupant 87 500 habitants, territoire viticole de 520 km² très divers qui s'étend des stations littorales à l'intérieur des terres en passant par les étangs.

■ **Projet** Narbolibris, la bibliothèque virtuelle de la médiathèque du Grand Narbonne, offre la possibilité de consulter sur Internet des documents avec l'opportunité de tourner les pages, de les marquer, de les imprimer, d'afficher le contexte historique ou d'écouter un ouvrage grâce à une synthèse vocale. Un compte chercheur peut aussi y être créé si l'on souhaite annoter les pages, participer au forum, surligner, télécharger l'œuvre.

■ **Enjeux** Grâce à la numérisation, fonds anciens et précieux deviennent accessibles au plus grand nombre, internautes curieux comme chercheurs soucieux de la préservation des documents. La médiathèque du Grand Narbonne est riche de plus de 20 000 documents patrimoniaux. Ces trésors du patrimoine écrit ont longtemps été “jalousement gardés” ; aujourd'hui, on peut écrire “généreusement conservés” grâce à la numérisation sur Internet et à la mise à disposition pour tout public.

■ **Mise en œuvre** La numérisation étant interdite pour les documents dont le décès de l'auteur est inférieur à 70 ans, seuls les plus anciens sont déjà numérisés (400 à l'heure actuelle). Fruit d'un travail continu du personnel de la médiathèque et du service informatique, Narbolibris mobilise régulièrement cinq personnes pour étendre la collection et faire évoluer l'interface. Le développement en interne et l'acquisition d'un scanner ont permis de réduire le coût du projet à 15 000 €, hors ressources humaines, entièrement supporté par le Grand Narbonne.

■ **Bilan et perspectives** En 2008, Narbolibris a accueilli 8 000 visiteurs de 50 pays et 20 chercheurs ont créé leur bureau virtuel. Le référencement par de nombreuses bibliothèques prestigieuses, les commentaires de la presse, les demandes régulières de nouveaux documents et les temps de consultation relevés sont autant d'indicateurs de succès et de satisfaction, malgré les contraintes de format du scanner. Un Tablet-PC (sans fil et écran tactile) doit être installé dans la médiathèque pour proposer un produit plus proche de l'original.

■ **Contact** Jérôme Dapot, responsable TIC du Grand Narbonne
Tél : 04 68 58 17 52
Courriel : j.dapot@legrandnarbonne.com
► www.legrandnarbonne.com



Narbolibris, les technologies les plus modernes au service des

documents les plus anciens.



D'un clic, plongeons dans l'histoire de la commune

Pleyben
Finistère



Stéphane Girodon, adjoint au maire de Pleyben, responsable de la culture et de la communication

“L'idée est d'utiliser les TIC pour mettre à disposition de nos concitoyens des documents (photos, films) qui témoignent de la vie quotidienne d'autrefois. Un moyen aussi de créer un lien intergénérationnel.”

Une mise en ligne d'anciennes photos du village pour intéresser



■ **Territoires** Village rural breton de 3611 habitants, aux portes des Monts d'Arrée.

■ **Projet** Soucieuse de rendre vivantes toutes les informations relatives à la vie de son territoire, la mairie de Pleyben a développé un site Internet dynamique et convivial. Dernière innovation en date : de vieilles photos ont été sorties des cartons pour que revivent, sous la souris des plus jeunes utilisateurs, les fêtes, les grands événements historiques du siècle dernier, les visages de parents ou de camarades disparus et les coiffes traditionnelles de ces dames... Depuis, le site fourmille de traces documentées de la vie quotidienne du village d'autrefois.

■ **Enjeux** Inscrit dans la stratégie globale de communication de la commune, qui intègre largement les TIC, ce projet de partager et publier des vieilles photos sur le site municipal se veut créateur de lien intergénérationnel sur un territoire à identité forte. Les plus anciens sont sollicités pour collecter les documents auxquels les plus jeunes peuvent accéder avec leurs outils habituels de navigation. Dans cette démarche, chacun redécouvre l'histoire, les coutumes et les spécificités de ce territoire partagé. Rien de tel pour se les réapproprier et développer un sentiment commun d'appartenance.

■ **Mise en œuvre** Depuis le début 2009, tous les habitants de Pleyben sont invités à rechercher dans leurs archives leurs anciens documents (photos, cartes postales, vidéos) afin de les rendre accessibles sur le site Internet de la mairie. Collectés par l'adjoint

au maire chargé de la communication, ils sont mis en ligne, classés par thèmes (fêtes, personnages, travaux...) et peuvent être complétés par des commentaires postés. Une petite équipe de bénévoles appuie la mairie dans les démarches de collecte, réduisant le budget du projet à zéro.

■ **Bilan et perspectives** Malgré quelques réticences à publier des documents éventuellement à valeur marchande, l'accueil du projet a d'ores et déjà été très bon, en particulier chez les plus anciens. Même si la rencontre avec les habitants possédant les photos et vidéos demande du temps. Progressivement, les réticences disparaissent et l'intérêt des jeunes générations se développe. La consultation de ces anciennes photos les aide à mieux se rendre compte que les vieux ont été jeunes... autrefois !

■ **Contact** Stéphane Girodon

Tél. : 02 98 26 68 11

Courriel : commune-de-pleyben@wanadoo.fr

► www.mairiepleyben.fr

► www.mairiepleyben.fr/MairiePleyben/vous_a_nous/vous_a_nous.html



les jeunes générations à son histoire et à ses traditions.



Il restitue les fouilles et les recherches menées par l'Unité d'archéologie de la ville de Saint-Denis (UASD) depuis 1973. Mis en ligne en septembre 2006, ses contenus sont alimentés par l'UASD, s'appuyant sur un prestataire externe pour les restitutions 3D et le graphisme et mobilisant une trentaine de personnes. Son coût de 70 000€ est cofinancé par la ville et le ministère.

■ **Territoires** Zone urbaine, banlieue parisienne, ville multiculturelle et jeune, au secteur tertiaire en plein développement, dotée d'une légendaire basilique médiévale, nécropole des rois de France, à l'origine du développement de l'agglomération.

■ **Projet** Mettre en ligne les résultats de trente ans de recherches archéologiques menées par l'Unité archéologique de la ville, c'est le projet du site "Saint-Denis, une ville au Moyen-Âge". Restitutions 3D, cartes, glossaire, jeux interactifs, récits audio et en langue des signes sont autant d'outils rendant vivant et accessible au grand public le riche passé historique de cette ville. Mais ancré dans la modernité, le site explique aussi les étapes de conservation des objets mis au jour et surtout la prise en compte de l'archéologie dans l'urbanisme actuel.

■ **Enjeux** Dans la lignée de la politique ministérielle, l'enjeu majeur de la numérisation du patrimoine culturel est de développer sa démocratisation. Le rapport est étroit entre l'archéologie et les questions de socialisation. La transmission de connaissances et la création de repères spatiotemporels sont autant d'outils permettant à sa population multiculturelle et jeune de s'approprier ce territoire. Avec les jeux et les fiches pédagogiques destinés aux enseignants, le site se veut également un outil destiné aux scolaires.

■ **Mise en œuvre** Projet à l'initiative du ministère de la Culture, la publication s'inscrit dans la collection multimédia de 17 titres "Grands sites archéologiques".

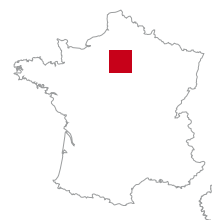
■ **Bilan et perspectives** Le site enregistre une très bonne fréquentation : 150 visites par jour et 49 000 visiteurs en 2008 ! De nombreux partenariats scientifiques ont été engagés, notamment avec l'étranger, récompensant le fort investissement de l'UASD et la collaboration exemplaire avec le ministère de la Culture. Les récentes découvertes nécessitent désormais des mises à jour des jeux interactifs. Une réflexion est d'autre part entamée pour implanter des bornes interactives dans les équipements publics de la ville.

■ **Contact** Nicole Rodrigues, directrice de l'Unité d'archéologie de la ville de Saint-Denis
Tél. : 01 49 33 80 20
Courriel : nicole.rodrigues@ville-saint-denis.fr
► www.saint-denis.culture.fr



Mille ans d'histoire sur la toile

Saint-Denis
Seine-Saint-Denis



Didier Paillard, maire de Saint-Denis, vice-président de la communauté d'agglomération Plaine Commune

“La publication électronique “Saint-Denis, une ville au Moyen-Âge” est issue d’une collaboration exemplaire entre le ministère de la Culture et la ville. Elle offre, au travers de la recherche archéologique, une perception insolite de notre commune.”

Un site Internet interactif pour rendre vivante l'histoire du territoire et

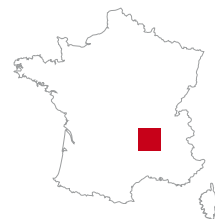
ancrer les habitants dans leurs racines.



Le PVP en hôtesse touristique virtuelle

CA Saint-Étienne Métropole

Loire



Rémy Guyot, vice-président de Saint-Étienne Métropole, chargé du Tourisme

“Avec un territoire de 43 communes, difficile de multiplier les points d'accueil au public. D'autant que dans le tourisme, le contact humain est primordial... Avec le PVP, nous conservons cette notion d'accueil, les TIC permettant un contact rapide et efficace.”

Avec son PVP, le “Totem” s'est doté d'une hôtesse d'accueil virtuelle



■ **Territoires** 360 000 habitants (soit 43 communes) sur un vaste territoire, essentiellement urbain, comprenant de nombreux sites touristiques.

■ **Projet** À la demande de l'office du tourisme de Saint-Étienne Métropole (Totem – Tourisme Territoire Saint-Étienne) et à l'occasion de la 10^e Biennale internationale du Design, un Point visio-public (PVP) avait été installé en novembre 2008, à l'origine pour créer un point d'accueil supplémentaire au parc des expositions. En fait, le PVP a été déployé sur onze mois avant de poursuivre son expérimentation sur toute l'année pendant les 52 manifestations organisées sur le site. Ou comment créer un e-Totem, office de tourisme virtuel, et multiplier sa présence.

■ **Enjeux** Du point de vue du Totem, l'office du tourisme de Saint-Étienne Métropole, l'enjeu est d'expérimenter un outil innovant, le Point visio-public, pour démultiplier rapidement et à moindre coût ses points d'accueil sur les sites touristiques les plus fréquentés du département. Depuis cette installation, l'office de tourisme peut renseigner efficacement, partout et à toute heure, les touristes et les professionnels du tourisme en quête d'informations et de services et capter ainsi plus longtemps l'attention des visiteurs de passage sur le territoire ligérien.



efficace, multipliant la présence de l'office de tourisme.

■ **Mise en œuvre** En octobre 2008 s'engage le début de la réflexion entre le Totem, la Cité du Design et France Télécom Orange en vue d'améliorer l'accueil des visiteurs dans le cadre de la Biennale internationale du Design. Très vite, l'ouverture du PVP du parc des expositions de Saint-Étienne est maintenue pour rester finalement accessible sur ce site durant l'ensemble des événements tout au long de l'année.

■ **Bilan et perspectives** Testée grandeur nature à l'automne 2008 au cœur du parc des expositions de la Plaine Achille à Saint-Étienne à l'occasion de la Biennale (170 000 visiteurs sur quinze jours), l'hôtesse interactive du Totem a guidé les visiteurs à distance qui souhaitent se rendre vers d'autres installations ou visiter d'autres sites, notamment la Cité du Design. Une véritable vitrine pour le Totem ainsi que pour son opérateur partenaire, France Télécom Orange. Et un essai transformé pour cette borne d'informations touristiques à distance pérenne.

■ **Contact** Benoît Remy, directeur du Totem
Tél. : 04 77 49 39 01

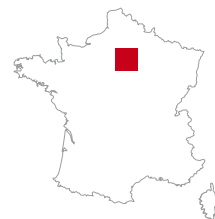
► www.tourisme-st-etienne.com



Opération Flashcode à Savins

Savins

Seine-et-Marne



Didier Galet, maire de Savins

“Nous trouvons dans les nouveaux outils et les nouveaux usages, du type flashcodes, les moyens de transmettre des témoignages, de présenter de manière dynamique notre territoire. Ces efforts concourent à augmenter notre notoriété mais aussi à apporter le plus de services tout en restant dans cette logique de développement durable.”

Originaux, les flashcodes valorisent le patrimoine de la commune



■ **Territoires** Village rural de 640 habitants, dont 180 ont moins de 18 ans, situé dans le Montois, territoire vallonné et boisé de Seine-et-Marne.

■ **Projet** Afin de valoriser son patrimoine classé, Savins initie une nouvelle forme de communication. Au placard les dépliants, place aux mobiles ! Le dispositif repose sur la technologie des flashcodes : des étiquettes de type code-barres, appelées tags, sont placées sur des panneaux d'informations. Le visiteur doit simplement photographier les tags avec son mobile pour obtenir des informations écrites, sonores ou vidéo, comme, par exemple, des vidéos commentant les détails de l'église du village.

■ **Enjeux** L'idée de départ était de valoriser un patrimoine rural classé mais souvent fermé (église classée), d'informer sur l'histoire du village et de montrer qu'en utilisant un outil de valorisation moderne, le flashcode, il devient pertinent d'associer ruralité et modernité. Bref, de valoriser et désenclaver des territoires handicapés par leur éloignement en ayant recours aux nouvelles technologies... Outils de développement durable, qui privilégient l'information dématérialisée au détriment des dépliants en papier, les flashcodes sont susceptibles, enfin, de dégager des perspectives de développement économique.

grâce à de simples mobiles.

■ **Mise en œuvre** Inauguré le 4 avril 2009, le projet est né d'une collaboration régulière entre la collectivité, la télévision locale TV77 et le réseau Internet Evous. C'est TV77 qui a réalisé les films vidéo avant de les diffuser sur Internet. Conduit par le maire de Savins, le projet a également mobilisé le Conseil général, la région, l'Arene (Agence régionale de l'environnement et des nouvelles énergies), la Diren (Direction régionale de l'environnement) et la communauté de communes du Montois. Le coût est estimé à 9 000 €.

■ **Bilan et perspectives** L'effet de curiosité a attiré de nouveaux visiteurs à Savins, augmenté la fréquentation du site Internet et créé de nouveaux contacts avec des partenaires intéressés. L'expérimentation révèle déjà d'autres applications possibles, notamment des services pouvant générer des emplois, de la valeur ajoutée et améliorer l'attractivité économique du territoire. Le déploiement dans les communes voisines pourrait favoriser un parcours touristique. Reste à inventer un modèle économique pour en assurer le développement.

■ **Contact** Didier Galet, maire
Tél. : 01 64 08 60 04
Courriel : mairiedesavins@wanadoo.fr
► www.savins.evous.fr
► <http://seine-et-marne.evous.fr>
► <http://entreprise.77.evous.fr>





Un guide virtuel sur mobile des jardins de Versailles

Établissement public de Versailles

Yvelines



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

“Ce projet d'expérimentation de visite multimédia permet de tester de nouvelles formes d'aide à la visite. À terme, nous savons que les guides de visite, enrichis de contenus multimédias et d'outils comme la géolocalisation, seront téléchargés sur les propres terminaux des visiteurs.”

Pour proposer à distance de nouveaux contenus avant, pendant et



■ **Territoires** Haut lieu du patrimoine et creuset de l'Histoire de France, inscrit au patrimoine mondial de l'Unesco, accueille plus de cinq millions de visiteurs par an.

■ **Projet** Depuis octobre 2009, il est possible d'expérimenter une visite des jardins du château de Versailles en utilisant un guide culturel sur mobile. Une première mondiale ! Le public de testeurs aura ainsi accès à des contenus audiovisuels géolocalisés et en réalité augmentées, en lien avec le patrimoine et les expositions. Il s'agit de réaliser un “continuum de la visite” multiplay, avec la possibilité de télécharger l'application avant la visite, à distance sur un site Web, d'accéder au guide in situ sur son mobile et plus tard de visualiser le parcours en post-visite.

■ **Enjeux** Dès 2010, le château de Versailles proposera au public de suivre sur leur mobile une visite interactive des jardins. Il s'agit ainsi de développer un tourisme patrimonial de qualité tout en restant à l'avant-garde de l'e-tourisme. Des objectifs en accord avec le projet “Grand Versailles Numérique”. Pour Orange, partenaire du projet, le développement de ce guide multimédia avec ses contenus culturels géolocalisés pourra être décliné dans d'autres sites touristiques.

après la visite d'un patrimoine.

■ **Mise en œuvre** Ce projet s'inscrit dans la dynamique initiée avec d'autres projets (lire tome 4, page 196). Cette expérimentation, co-développée par Orange et le château de Versailles, d'une application mobile de visite virtuelle, téléchargeable, géolocalisée et ouverte à des contenus autoproduits, pourra plus tard s'adresser au grand public. Son pilotage technique est assuré par les Orange Labs, tandis que l'établissement public de Versailles intervient notamment pour la conception de la visite, des scénarios et des contenus.

■ **Bilan et perspectives** L'expérimentation a débuté en octobre 2009 auprès d'un panel composé de technophiles ou d'amateurs d'art et de patrimoine. Le déploiement est prévu pour l'année 2010. Le grand public aura alors accès à une nouvelle application, soit à distance via le site Internet, soit sur place avec diffusion d'informations géolocalisées sur les téléphones mobiles.

■ **Contact** Ariane de Lestrangé, directrice de la communication et Laurent Gaveau, chef du service multimédia

Tél. : 01 30 83 78 00

Courriel : laurent.gaveau@chateauversailles.fr

► www.chateauversailles.fr

► www.versailleslab.com



Géolocalisation pour touristes égarés

Conseil général
Yonne



“Cette première mondiale est une grande fierté qui met les sites touristiques de l'Yonne, terre emblématique du tourisme rural avec Vézelay, Guédelon et Chablis, à la portée de deux milliards d'utilisateurs dans 73 pays !”

Jean-Baptiste Lemoyne, conseiller général de Chéroy, président de l'Agence de développement touristique de l'Yonne

TIC et géolocalisation au service d'un tourisme rural



■ **Territoires** Territoire rural sur l'axe historique Paris-Lyon, d'une densité de population de 45 habitants au km², au solde migratoire positif du fait de la proximité de la région parisienne, avec du tissu industriel au nord, de la production agricole au sud.

■ **Projet** Fini de tourner en rond pour trouver la charmante chambre d'hôte nichée près de la rivière entre deux chemins vicinaux ! Grâce à un partenariat entre le conseil général de l'Yonne, via l'Agence de développement touristique et Tele Atlas, 2 100 points d'intérêt touristique ont été géolocalisés. Autant de données prochainement disponibles par téléchargement sur Internet. Une innovation qui enrichit considérablement en contenu les GPS et facilite les déplacements des touristes dans le département.

■ **Enjeux** Du fait d'une signalisation routière souvent insuffisante et de données GPS incomplètes dès la sortie des agglomérations, les territoires ruraux et leurs prestataires touristiques perdent de nombreux visiteurs. S'inscrivant dans la stratégie du département de développer le tourisme local autour des sites phares d'envergure nationale, la géolocalisation propose aux visiteurs de découvrir les richesses plus secrètes de l'Yonne et de sortir des grands axes classiques.

■ **Mise en œuvre** L'Agence de développement touristique de l'Yonne (ADTY) avait engagé la géolocalisation dès 2007 pour les besoins de son site Internet. Relevant des erreurs dans les données de Tele Atlas, un partenariat est signé avec ce prestataire

néerlandais, leader de la cartographie numérique, en juin 2008 pour affiner la précision des données GPS (par cartographie IGN et photos aériennes). Le projet est assuré en interne par l'ADTY, son fonctionnement (8 000 €) étant soutenu à parts égales par le conseil général de l'Yonne et le conseil régional de Bourgogne.

■ **Bilan et perspectives** La collecte des données de 2 000 prestataires a été réalisée, soit 99 % des géolocalisables, qui y voient un outil performant. Cette base, qui a réclamé l'investissement d'une personne à plein-temps, pourrait être accessible aux services départementaux d'urgence (SDIS). Sa mise en ligne est trop récente pour des retours significatifs et celle sur GPS ne débutera qu'à l'automne 2009. Ce type de partenariat pourrait être étendu à l'ensemble de la Bourgogne, voire à toute la France.

■ **Contact** Jean Frégeac, Agence de développement touristique de l'Yonne
Tél. : 03 86 72 92 00
Courriel : informatique@tourisme-yonne.com
► Site de l'ADTY : www.tourisme-yonne.com



hors des sentiers battus.



Rendez-vous sur www.parolesdelus.com
pour retrouver la fiche sur clisson



“Le guide multimédia Mobil’iti, développé avec Latitude-Gallimard, est une superbe innovation à laquelle s’est associée France Télécom Orange pour lui donner plus d’éclat et étudier avec nous des évolutions possibles.”

Aymar Rivallin, vice-président de la communauté de communes de la Vallée de Clisson, délégué au Tourisme.

visite de notre site et innover. À côté des parcours d’interprétation matérialisés par des bornes dans la ville et sa vallée, Mobil’iti propose, en effleurant simplement un écran, un support de visite complémentaire, une façon évidente et ludique de déambuler et de circuler à la rencontre des éléments patrimoniaux et des populations. Car Mobil’iti fait faire aussi des rencontres avec des figures locales qui deviennent des ambassadeurs locaux : un meunier installé sur la Sèvre nantaise ou un viticulteur, qui, chacun, apporte saveurs et savoir sur le territoire.

■ **Paroles d’élus** Comment est né ce projet de guide sur iPhone ?

■ **Aymar Rivallin** Le projet est d’abord parti d’une rencontre entre la communauté de communes et France Télé-

■ **Paroles d’élus** Quelles sont les fonctionnalités et les atouts majeurs de Mobil’iti qui ont retenu l’attention de votre collectivité ?

■ **Aymar Rivallin** Le principal atout de Mobil’iti est de faire passer le visiteur de la visite guidée virtuelle au réel, grâce au concours des nouvelles technologies : Internet, l’App Store et l’iPhone... en cheminant dans une ville à l’architecture complexe. Toutes ces originalités, l’iPhone les domine en ouvrant des “fenêtres sur”... ces richesses. À la manière d’un découvreur, devant chaque élément de patrimoine, le touriste peut interroger l’Histoire, mais aussi les habitants devenus pour l’occasion de véritables ambassadeurs. Grâce à la géolocalisation, le visiteur reste libre d’aller et venir et obtient des explications qui l’aident à remonter le temps et à comprendre les particularités du vignoble du Muscadet. Cette nouvelle technologie fournit aussi des adresses d’hébergement, de restauration qui deviennent d’authentiques partenaires de l’opération, acceptant de renouveler leur présentation et leurs prestations. En matière de développement partagé, touristique et économique, Mobil’iti incite ainsi à la rénovation de l’offre, accompagne le développement d’une hôtellerie locale de qualité et rapproche aussi – ce n’est pas négligeable – les opérateurs et les élus.

■ **Paroles d’élus** Quelles ont été les motivations de la collectivité pour se lancer dans ce projet ?

■ **Aymar Rivallin** Nous étions convaincus qu’il fallait changer les modes de

com Orange. Face à notre demande, cet opérateur nous a très vite proposé un partenariat avec Latitude-Sédona et les Guides Gallimard. J’ajoute que nous étions, avec ce projet, au cœur de l’objectif du pôle d’excellence rurale de lier des entreprises innovantes avec des collectivités d’importance moyenne. Ce projet de 67 000 € a bénéficié de près de 80 % de financements publics extérieurs à la communauté de communes, grâce à l’État, à la région Pays de la Loire et au conseil général de Loire-Atlantique. C’est d’ailleurs le seul projet qui a été retenu à l’époque au titre de pôle d’excellence rurale sur l’ensemble de la Loire-Atlantique.

■ **Paroles d’élus** Quelle est votre ambition ?

■ **Aymar Rivallin** Notre ambition est de faire de notre site... une sorte de “château de la Loire” ! Nous sommes convaincus, qu’un territoire comme le nôtre, qui a longtemps vécu de la vigne, peut aujourd’hui s’ouvrir grâce au tourisme. Que le Muscadet, ce petit blanc célèbre sur les zincs parisiens, doit partir à la rencontre des populations et retrouver ses lettres de noblesse... Comme les vins, Mobil’iti est un outil d’excellence, consultable sur place, mais qui peut aussi être découvert à distance et donner envie au monde entier de séjourner chez nous.

► www.mobilite-valleedecisson.fr

► <http://clisson.latitude-gallimard.com>



La communauté de communes de la Vallée de Clisson a sollicité France Télécom Orange, Latitude-Sédona et les Guides Gallimard pour concevoir un guide touristique interactif et ludique, embarqué sur iPhone. Lancé en juillet 2009, “Mobil’iti” est une innovation qui valorise le territoire et préfigure l’explosion du multimédia mobile. Du bout des doigts, avec des commentaires vivants, des lectures, des vidéos, les visiteurs partent à la découverte de la vallée. Visite et explications avec Aymar Rivallin, vice-président de la communauté de communes.

■ Visite Multimédia

Le guide Mobil’iti sur iPhone, disponible en location à l’office de tourisme ou encore gratuitement sur l’App Store, en version française ou anglaise, accompagne les visiteurs le temps de 6 parcours de visite.

■ Patrimoine d’exception

À la porte de Nantes, Clisson accueille chaque année 80 000 visiteurs. C’est une construction du XIX^e siècle sur un canevas urbain médiéval avec un château fort. Mais c’est aussi une architecture italienne et fantasmagique inspirée de la Toscane et du Tivoli. Ici, le bâti avec son appareillage en brique ne puise pas ses origines dans l’usage mais dans l’idée de décor. C’est encore un territoire rural et viticole aux riches facettes.

■ Identité

Aymar Rivallin, vice-président de la communauté de communes de la Vallée de Clisson, délégué au Tourisme

■ Contact

Mathilde Sire, directrice de l’office de tourisme de la Vallée de Clisson
Tél. : 02 40 54 02 95



Mobil’iti, outil d’excellence touristique

Communauté de communes de la Vallée de Clisson
Loire-Atlantique



Retour sur

Une brèche numérique dans l'Histoire

Le "musée virtuel" de Varsovie a ouvert une "brèche numérique" qui risque de faire des émules. Depuis 2006, année du 62^e anniversaire de l'Insurrection de Varsovie, les premières images du musée virtuel sont disponibles sur Internet. Jadwiga Czartoryska, présidente de la Fondation Orange en Pologne, revient sur cette passionnante initiative.

■ **Témoignage** Le projet de "musée virtuel" de l'Insurrection de Varsovie me semble particulièrement innovant et original par le recours aux technologies multimédias qui le rendent du coup accessible à un vaste public. Grâce à la virtualité, la totalité du musée peut être exposée dans le monde entier. Nombreux sont ceux qui n'auraient jamais eu la chance de s'y rendre : personnes handicapées, éloignées, Polonais expatriés dans différents pays du monde...

Autre bénéficiaire de ces technologies multimédia, son programme et son offre s'enrichissent d'un contenu inédit, comme ces interviews de participants à l'Insurrection de Varsovie, autant de séquences enregistrées il y a quelques années mais dont les protagonistes sont souvent décédés depuis. De même, c'est grâce à de multiples outils pédagogiques que les enseignants de nombreuses écoles polonaises préparent le contenu de leur

cours d'Histoire, de langue polonaise et d'éducation civique.

Le succès indéniable du musée, nous le devons à la facilité d'accès, la convivialité et la simplicité d'utilisation des technologies multimédias.

Je note d'ailleurs que le musée virtuel vit comme en parallèle du musée réel. En rendant accessible de l'extérieur ses collections, de même que ses archives, il s'est aussi ouvert aux commentaires et aux réactions des internautes.

Ce sont bien les jeunes générations, dont les nouvelles technologies et le monde virtuel font partie intégrantes de leur quotidien, qui sont le plus concernées par cette initiative. Le musée virtuel s'avère être une façon intelligente de mettre l'Histoire à leur portée et de les séduire, en utilisant des outils et des codes qui leur sont familiers.

■ **Historique Unique en Pologne comme dans le reste du monde, le concept de ce "musée virtuel" consacré à l'Insurrection de Varsovie à la fin de la Seconde Guerre mondiale, a été imaginé par la Fondation du groupe TP (opérateur polonais, filiale du groupe**

France Télécom Orange). Il a mobilisé nombre de spécialistes, historiens, informaticiens (lire *Paroles d'élus*, tome 4, page 200). C'est grâce à eux que cette exposition virtuelle a été mise à la disposition des internautes du monde entier.

Varsovie
Pologne

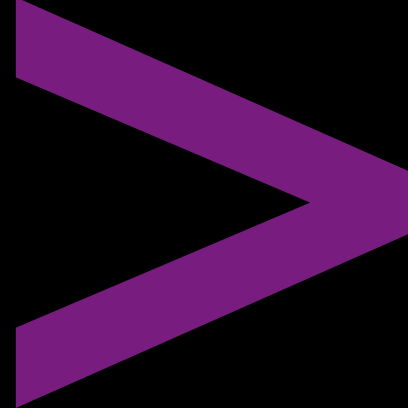


“Le musée virtuel de l'Insurrection donne aux personnes les plus âgées et les plus éloignées la possibilité de le visiter. Une façon de mettre l'Histoire à leur portée.”

JADWIGA CZARTORYSKA



Pologne Tarnow Edunet, un portail des écoles et des parents Royaume Uni Royal Veterinary College Elèves vétérinaires connectés Seine-Maritime Gerville, Les Loges, Vattetot-sur-Mer Gerville, Premier sur la classe mobile Corrèze Laguette L'école en ligne Eure Saint-Germain-de-Fresney Rompre l'isolement avec la pédagogie numérique Meurthe-et-Moselle Vandœuvre Apprentis citoyens multimédias Pas-de-Calais Verquin Assimiler l'anglais grâce aux TIC Conseil général de l'Oise Une révolution éducative et numérique Pologne Tarnow Edunet, un portail des écoles et des parents Royaume Uni Royal Veterinary College Elèves vétérinaires connectés Seine-Maritime Gerville, Les Loges, Vattetot-sur-Mer Gerville, Premier sur la classe mobile Corrèze Laguette L'école en ligne Eure Saint-Germain-de-Fresney Rompre l'isolement avec la pédagogie numérique Meurthe-et-Moselle Vandœuvre Apprentis citoyens multimédias Pas-de-Calais Verquin Assimiler l'anglais grâce aux TIC Conseil général de l'Oise Une révolution éducative et numérique Pologne Tarnow Edunet, un portail des écoles et des parents Royaume Uni Royal Veterinary College Elèves vétérinaires connectés Seine-Maritime Gerville, Les Loges, Vattetot-sur-Mer Gerville, Premier sur la classe mobile Corrèze Laguette L'école en ligne Eure Saint-Germain-de-Fresney Rompre l'isolement avec la pédagogie numérique Meurthe-et-Moselle Vandœuvre Apprentis citoyens multimédias Pas-de-Calais Verquin Assimiler l'anglais grâce aux TIC Conseil général de l'Oise Une révolution éducative et numérique



ÉDUCATION



Edunet, un portail des écoles et des parents

Tarnów

Malopolske - Pologne



Ryszard Ścigała, maire de Tarnów

“Edunet ouvre un espace éducatif moderne aux possibilités infinies. De plus, il permet d'aller au-devant des attentes de nos concitoyens, et à nous, d'être présent 'on-line' dans chaque école.”

À Tarnów, un portail Internet spécifique fait le lien avec tous les



■ **Territoires** Deuxième ville la plus importante (116 000 habitants) de la région de Petite Pologne (Malopolska), après Cracovie, à un carrefour commercial au sud du pays, entre l'Allemagne et l'Ukraine.

■ **Projet** Afin de répondre aux besoins de ses 183 établissements scolaires et des familles, la ville de Tarnów a mis en place un réseau Internet et extranet accessible via un portail éducatif spécifique : Edunet. Cet outil est l'espace où les familles peuvent venir s'informer sur les écoles et suivre la scolarité de leurs enfants (de l'inscription à l'école jusqu'aux résultats des examens en passant par les bulletins scolaires). Quant aux écoles, elles s'en servent pour faire leur reporting. La municipalité optimise ainsi la gestion de ses dépenses et celle du personnel éducatif.

■ **Enjeux** À Tarnów, toutes les écoles, du jardin d'enfants au lycée, sont gérées par la ville. Même si elles sont relativement autonomes, chaque école doit rendre compte régulièrement de son projet éducatif, de l'utilisation des budgets et des résultats d'examens des élèves. Grâce à Edunet, les difficultés rencontrées par les services de la ville dans la transmission et la récupération des données, et par les familles dans la recherche d'informations liées au parcours éducatif de leurs enfants, sont aujourd'hui résorbées. Et, afin que chacun accède plus facilement à l'information, la ville a équipé toutes les bibliothèques en points d'accès à Internet.

■ **Mise en œuvre** Après des études de faisabilité encourageantes démarrées en 2007, la ville a mis en œuvre cet outil afin de gérer à distance l'ensemble de son réseau éducatif. La dématérialisation des documents améliore la circulation des informations entre les écoles et les services. Chaque école dispose de sa propre page qu'elle alimente elle-même et qui lui sert d'outil promotionnel (en Pologne les familles choisissent librement leur école ce qui entraîne une concurrence entre établissements). Les familles ont accès aux résultats scolaires mais peuvent également échanger en ligne avec les professeurs ou avec d'autres parents sur des forums.

■ **Bilan et perspectives** Globalement, après des difficultés de mise en œuvre liées surtout à un manque de formation à l'outil et à la crainte du changement, les utilisateurs sont très satisfaits. La possibilité pour la ville d'avoir accès à toutes les données (pédagogiques ou financières) l'aide à mieux planifier son plan d'action éducatif et à rationaliser ses dépenses. Pour le personnel éducatif, ce portail apporte un réel gain de temps. Lieu d'échange et de communication précieux entre les parents et l'école, c'est aussi un outil efficace pour lutter contre l'échec scolaire.

■ **Contact** Wojciech Magdon

Tél. : +48146882450

Courriel : w.magdon@umt.tarnow.pl

► <http://edunet.tarnow.pl/pl>



acteurs du système éducatif de la ville.



Élèves vétérinaires connectés

Royal Veterinary College
Royaume-Uni



“Apprendre, ce n’est pas seulement prendre des notes dans des salles de classe ; il est beaucoup plus important de réaliser des applications pratiques sur le lieu de travail. Nous voulons transformer la façon dont les étudiants travaillent : myPad encourage un mode d’apprentissage plus efficace et leur assure la technologie la mieux adaptée pour toute leur carrière.”

Professeur Stephen May, Royal Veterinary College, spécialiste européen en chirurgie et médecine équine



■ **Territoires** Plus grande école vétérinaire du pays avec 1 600 étudiants, installée sur deux campus, un à Londres, l’autre au nord-ouest de la capitale.

■ **Projet** Depuis la rentrée 2006, les étudiants du Royal Veterinary College (RVC) se voient remettre des smartphones configurés avec une application révolutionnaire pour se transmettre diagnostics, notes de cours et observations qu’ils soient sur leurs campus, ou bien en stage dans le monde. Dans le cadre d’une modernisation de l’école, le projet “myPad” (“monBloc-Notes”) vise à transformer l’approche des étudiants vis-à-vis de l’apprentissage. Le challenge est de préparer au métier de vétérinaire dans un environnement mobile.

■ **Enjeux** Cette expérimentation a été particulièrement pensée pour les étudiants en fin de cycle (4^e et 5^e années). Le RVC s’est adressé à Orange avec deux objectifs : l’interactivité constante entre élèves et professeurs et la mobilité absolue. Les programmes complémentaires de traitement de texte, de courriel, de vidéos et photos permettent d’enregistrer les procédures cliniques autrefois laborieuses à retranscrire. Les étudiants ont donc accès à un historique illustré de chaque problème. MyPad leur donne aussi la possibilité de croiser leurs références et de vérifier entre équipes leurs analyses. Que ce soit dans l’école entre groupes d’élèves qui se relayent (ils ne se croisent jamais) ou encore sur le terrain.

■ **Mise en œuvre** Une fois le logiciel myPad créé, les développeurs informatiques du RVC ont contacté Orange en 2006 afin de trouver un terminal mobile idéal. Le choix s’est vite porté sur des smartphones, plus adaptés que des PC portables : solides et assez petits pour se glisser dans la poche, ces appareils ont une capacité d’utilisation maximale grâce à leur accès à la 3G, des écrans suffisamment grands et des claviers complets. Entièrement financé par le RVC, le projet pilote a mobilisé, en septembre 2006, trente smartphones dont la pratique s’est largement étendue depuis.

■ **Bilan et perspectives** Tout au long de la première année, les remarques des utilisateurs, complétées par deux questionnaires, ont été compilées et analysées par les développeurs pour améliorer le programme dès la rentrée suivante, doté d’une fonction supplémentaire proche de la communication par blog. Si un post est mis en ligne pour le public étudiant et professoral, chacun peut réagir publiquement via SMS ou MMS. Les appréciations sont positives et l’outil est devenu familier dans le paysage du RVC.

■ **Contact** Joanne Sheekey, Business Communications Manager, Orange UK
Tél. : +44 7875 243339
Courriel : joanne.sheekey@orange-ftgroup.com
► www.live.ac.uk/html/activities_myPad.html



Quand la première école vétérinaire du Royaume-Uni décide

d’innover en équipant ses étudiants de smartphones.



des besoins pédagogiques des enseignants et de leurs élèves.

■ **Bilan et perspectives** Les enfants et les parents d'élèves des neuf classes du SIVOS de Gerville, Les Loges et Vattetot-sur-Mer, premiers concernés par l'acquisition de ce matériel informatique de "classe mobile", se disent très satisfaits du bénéfice de tels équipements. À noter : l'accompagnement des enseignants pour le paramétrage (antivirus, paramètres de connexion, installation des logiciels de base, etc.) s'avère indispensable pour le bon déploiement du dispositif scolaire. À terme, le SIVOS pourrait programmer l'acquisition d'un ou deux PC par classe, matériel destiné à rester en permanence dans les écoles, en complément du dispositif de "classe mobile" d'origine.

■ **Contact** Thierry Masurier, maire de Gerville
Courriel : masurier.d@infonie.fr
Blog : thierrymasurier.aliceblogs.fr

► www.classe-mobile.fr/
► <http://ecolesnumeriques.amrf.fr/Maires/tabid/1030/language/fr-FR/Default.aspx>

■ **Territoires** Près de Fécamp, en zone rurale littorale au cœur de la Seine-Maritime, trois hameaux normands de Gerville, Les Loges et Vattetot-sur-Mer de 2 000 habitants, où depuis cinq ans deux classes ont déjà été rouvertes.

■ **Projet** Une douzaine de PC portables et du matériel de connexion à Internet ont été achetés par le Syndicat intercommunal à vocation scolaire (SIVOS) créé par trois hameaux normands et qui couvre aujourd'hui neuf classes, réparties en quatre écoles. Objectif de ce projet : équiper les six classes primaires avec du matériel mobile performant et en quantité suffisante. Dans le cadre de ce projet, les enseignants ont suivi une première séance de formation.

■ **Enjeux** Difficile pour un SIVOS d'équiper correctement en informatique neuf écoles : ici, un précédent projet, qui portait uniquement sur deux ordinateurs par classe, avait échoué en raison du coût de l'opération. Avec cette nouvelle opération, tous les élèves profitent vraiment des ordinateurs portables et peuvent accéder aux TIC (les anciens ordinateurs ont été récupérés par les maternelles). En complément à ce projet scolaire, le territoire a mis à disposition des citoyens des accès libres et gratuits à Internet, avec des cours d'initiation à l'informatique.

■ **Mise en œuvre** Lancé en novembre 2008, le projet de ce SIVOS normand a été subventionné à hauteur de 50 % par le Conseil général, soit un budget de 7 000 €, et à 50 % par le SIVOS (7 000 €). Les ordinateurs circulent d'école en école, en fonction



Gerville, premier sur la classe mobile

**Gerville, Les Loges,
Vattetot-sur-Mer**
Seine-Maritime



Thierry Masurier, maire de Gerville

“En milieu rural plus qu'ailleurs, il est indispensable de permettre à nos élèves d'apprendre à maîtriser les TIC. C'est une des conditions pour ne pas voir tous nos jeunes se tourner vers la ville.”

Un dispositif “classe mobile” mis en place par trois hameaux

normands qui préfigure le programme “écoles numériques rurales”.



L'école en ligne

Laguenne
Corrèze



Roger Chassagnard, maire de Laguenne

“La cohabitation du site de l'école et celui de la commune sur un même serveur, la mise en ligne de services innovants créent des liens privilégiés entre familles et élèves, mais aussi entre les différents acteurs du tissu local.”



■ **Territoires** Commune de 1 500 habitants située dans le Bas-Limousin, zone périurbaine proche de Tulle, préfecture de Corrèze.

■ **Projet** À Laguenne, le site Internet de l'école et celui de la commune partagent le même serveur et le même webmaster, enseignant de CE1. La curiosité des élèves de cette classe devient un levier de citoyenneté car en découvrant Internet, ils s'intéressent en même temps à l'évolution de leur village et aux TIC. Pour les attirer sur la toile, les sites proposent chaque année de nouvelles rubriques et des services innovants. En 2008 par exemple, le cahier de texte numérique et les notes obtenues en classe, stockées dans une base de données php, sont désormais consultables en ligne.

■ **Enjeux** Plus qu'une initiation à Internet, le site offre aux élèves la maîtrise de l'outil et le réflexe Internet pour les recherches en ligne. Il propose également des archives ou des vidéos de fêtes de l'école. Il s'agit de nouer ainsi des liens privilégiés avec les familles et de donner naissance à une petite communauté virtuelle. En outre, l'utilisation d'identifiants et de mots de passe pour consulter les notes en ligne initie parents et enfants aux notions d'e-sécurité.

■ **Mise en œuvre** Dès 1998, l'enseignant de CE1 crée le site de l'école, puis celui de la commune en 1999. Soutenu par le maire, le projet s'inscrit dans la démarche TIC de la commune, avec la création d'un complexe garderie-bibliothèque-atelier TIC. Après des inondations en 2001 qui ont détruit le parc informatique, celui-ci a été remplacé et un nouveau réseau créé en 2006. Le budget communal a financé l'investissement de 10 000 € et assure les frais de fonctionnement de 2 000 € par an.

■ **Bilan et perspectives** “Ville Internet” en 2001, 2006 et 2007, Laguenne a été distinguée avec son école labellisée “École Internet 2008”. Parmi les 65 écoles françaises récompensées, onze sites dont celui de Laguenne ont été retenus pour leur qualité. Avec la prochaine mise en réseau avec la médiathèque intercommunale de Tulle en novembre 2009, la commune a aussi réservé des noms de domaines plus visibles, laguenne.com et laguenne-ecole.fr.

■ **Contact** Jérôme Fridman, professeur des écoles.
Tél. : 05 55 27 19 34

Courriel : jeromefridman@aol.com

► L'école : <http://pagesperso-orange.fr/laguenne.19/index.htm>

► La commune : <http://pagesperso-orange.fr/laguenne.19/indexlag.htm>

► <http://perso.wanadoo.fr/laguenne.19/bibliotheque-gardierentic.htm>



La symbiose entre le site de l'école et celui de la commune favorise

l'e-citoyenneté dès le plus jeune âge.



Rompre l'isolement avec la pédagogie numérique

Saint-Germain-de-Fresney
Eure



Michel Hermé, maire de Saint-Germain-de-Fresney et directeur de l'école

“Il s'agit de réduire la fracture numérique, de permettre aux élèves des champs de disposer des mêmes outils que leurs cousins des villes, leur donner accès à des technologies qui feront partie de leur parcours scolaire et de leur vie professionnelle.”

L'école numérique rurale donne accès à de nouveaux moyens



■ **Territoires** Porté par Saint-Germain-de-Fresney, le projet de l'école numérique rurale concerne le RPI (Regroupement pédagogique intercommunal) de Fresney (247 habitants), Garencières (555 habitants) et Saint-Germain-de-Fresney (160 habitants).

■ **Projet** Tableaux noirs et poussière de craie mis au placard, les murs de l'école communale de Saint-Germain-de-Fresney résonnent désormais de milliers de clics. Depuis juin 2009, maître et élèves sont dotés d'ordinateurs et d'un tableau interactif numérique. À l'initiative de ce projet, le maire, également directeur de l'école, donne à l'enseignement une autre dimension, s'adaptant au monde auquel il faut préparer les enfants en les gratifiant d'un support documentaire via Internet, d'une exceptionnelle richesse pour compléter les cours.

■ **Enjeux** Développant les usages du numérique dans une commune rurale, ce projet a la double ambition d'approfondir les savoirs en donnant accès à de nouveaux moyens d'apprentissage mais également d'apprendre à communiquer avec les TIC pour rompre l'isolement et désenclaver les territoires, l'attractivité des communes passant aussi par là. Cette technologie, qui ne dispense pas de la transmission des connaissances par l'instituteur, reste néanmoins un

outil au service d'une nouvelle pédagogie dont on mesure encore mal l'impact.

■ **Mise en œuvre** Fort d'un partenariat naturel entre la mairie et l'école (incarnées par la même personne), le projet inscrit dans le cadre du plan ENR (École numérique rurale) a bénéficié d'une fructueuse collaboration avec l'inspection académique du département et l'inspecteur de l'Éducation nationale chargé des TICE. Un prestataire informatique local a fourni les ordinateurs portables, la connexion Internet filaire de 512 Kbit/s étant assurée par France Télécom Orange. Le budget total est de 13 000 € HT, dont 9 000 € de subvention ENR dans le cadre du plan de relance.

■ **Bilan et perspectives** Inaugurée en juin 2009, l'école de Saint-Germain-de-Fresney est la deuxième école numérique rurale française. En attendant le verdict des élèves dès la rentrée prochaine, le maire et directeur d'école a déjà entraîné ses voisins dans un syndicat scolaire intercommunal afin de leur faire bénéficier des acquis de cette expérience. Enfin, face à la complexité du cahier des charges, l'appui technique d'un conseiller municipal expérimenté en informatique a été particulièrement bienvenu.

■ **Contact** Michel Hermé, maire de Saint-Germain-de-Fresney et directeur de l'école – Tél. : 02 32 37 25 51
► www.educnet.education.fr/primaire/ecole-numerique-rurale

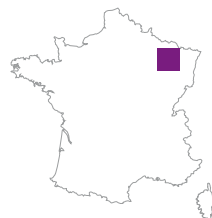


d'apprentissage tout en désenclavant les territoires ruraux.



Apprentis citoyens multimédias

Vandœuvre
Meurthe-et-Moselle



Marie-Agnès Rouillon, adjointe au maire de Vandœuvre, en charge de la scolarité

“Tout l'intérêt de ce jeu est d'amener la discussion, l'objectif étant de débattre, pas de donner une bonne réponse. Nous croyons pouvoir aider les enfants à acquérir un comportement citoyen, c'est pour cela que ce jeu a été développé.”



■ **Territoires** Deuxième ville du département dans une communauté urbaine de 20 communes, avec une diversité de population et d'activités (universités, pôles technologiques, etc.).

■ **Projet** “L'Apprenti Citoyen” est un jeu multimédia interactif imaginé par la ville de Vandœuvre pour sensibiliser les enfants vivant sur son territoire aux règles du vivre-ensemble. Conçu comme un jeu de l'oie en mode virtuel, modernité oblige, il incite les enfants à adopter un comportement citoyen. Ainsi, tout en s'amusant, ils prennent conscience de concepts importants : respect de l'autre et lutte contre les incivilités dans la vie quotidienne.

■ **Enjeux** Voulu par les élus et l'ensemble des partenaires éducatifs intervenant sur la commune, L'Apprenti Citoyen est un “jeu de société”, dans tous les sens du terme. Autour d'un jeu de l'oie traditionnel utilisant les technologies virtuelles, les enseignants ont formalisé toute une série de questions sur des thèmes aussi variés que le Code de la route et la sécurité, la connaissance des institutions, les droits/devoirs et la responsabilité citoyenne, la discrimination ou l'écologie/environnement. Ou comment tenter de lutter peu à peu contre les incivilités de certains enfants.

■ **Mise en œuvre** Inscrit dans le dispositif de réussite éducative, ce jeu de l'oie virtuel a été envisagé en 2006 par les responsables de la commune pour aborder les problèmes d'incivilité et de vivre-ensemble. Pour ce faire, la ville de Vandœuvre a fait appel à un développeur informatique (Ligne de Mire) pour réaliser un programme ad hoc. Utilisé dans les écoles (cycles 3 et 4) et à l'occasion de journées en centres aérés, encadré par un animateur, le jeu est l'occasion pour les enfants de s'interroger sur leur attitude, leur comportement citoyen et celui des autres.

■ **Bilan et perspectives** Si la mise en place du jeu sur ordinateur “L'Apprenti Citoyen” répondait au désir d'apporter une réponse ludique et éducative à un problème de fond (incivilité, agressivité, violence en milieu scolaire), le défi a été relevé par la ville de Vandœuvre. Les enfants qui participent au jeu se posent des questions sur leur attitude, même si la réussite du jeu tient en grande partie à la qualité de l'animateur, présent pour aider les jeunes participants à définir les bonnes conduites à tenir. À terme, le jeu pourrait être complété par des questions liées à la vie de l'école, à l'actualité.

■ **Contact** Joëlle Nicolas, ex-coordinatrice Réussite Éducative – Courriel : jnicolas@vandoeuvre.fr
Rachel Colin, référent dispositif Réussite Éducative
Courriel : rcolin@vandoeuvre.fr
Tél. : 03 83 51 80 00



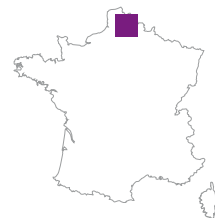
Un jeu multimédia pour éviter l'incivilité et apprendre à mieux vivre

ensemble au quotidien.



Assimiler l'anglais grâce aux TIC

Verquin
Pas-de-Calais



Thierry Tassez, maire de Verquin

“Notre désir premier était de réduire la fracture numérique en permettant l'accès du Net à tous. Aujourd'hui, l'apprentissage de la langue par la visioconférence est une étape supplémentaire.”



■ **Territoires** Ancienne ville minière aujourd'hui en zone “rurbaine” à la périphérie de Béthune, Verquin fait partie de la communauté d'agglomération Artois Comm. (59 communes et près de 210 000 habitants).

■ **Projet** Le projet culturel et linguistique Suffolk de Verquin porte sur une appropriation de la culture et de la langue anglaises par les élèves au moyen de nouveaux outils (visioconférence, plate-forme d'apprentissage en ligne ou tableau blanc interactif). Il s'appuie sur un partenariat triennal démarré en 2007 entre un établissement scolaire d'Occold dans le Suffolk et l'école Jules Ferry de Verquin. Il concerne 250 élèves répartis dans onze classes de maternelle et élémentaire. Le projet représente un fabuleux potentiel d'innovations pédagogiques et un réservoir quasi infini de nouvelles pratiques pour les enseignants : apprentissage des langues grâce à la visioconférence et la communication avec les enseignants et les élèves d'Occold.

■ **Enjeux** Ce projet a pour ambition une amélioration qualitative du secteur éducatif de la commune à travers la maîtrise des outils informatiques. Il favorise l'ouverture des élèves sur le monde, sur ses différentes cultures grâce à un apprentissage ludique s'appuyant sur les TIC.

■ **Mise en œuvre** Outre le groupe scolaire Jules Ferry, l'école d'Occold et le concours des associations de parents d'élèves, le projet est porté par la commune qui a investi environ 10 000 € pour l'année 2008-2009. Ce matériel informatique innovant a été acquis grâce au financement de l'Éducation nationale dans le cadre du plan d'équipement de 1 000 écoles en visioconférence pour l'apprentissage de l'anglais. Aujourd'hui, Verquin fait partie des sites scolaires d'expérimentation de ce plan.

■ **Bilan et perspectives** Ce projet a été l'occasion de doter la collectivité et le groupe scolaire Jules Ferry d'équipements à la pointe et de proposer aux élèves des moyens modernes d'apprentissage. Les bénéfices pour les participants sont multiples : méthodes innovantes et ludiques favorisant l'approche de la langue anglaise à travers un projet de partenariat culturel, découverte d'autres cultures et modes de vie ainsi que la maîtrise des TIC. Enfin, pour certains enfants, la participation à un voyage à l'étranger prolonge tout le travail de l'année. Tous les élèves apprécient ces nouvelles solutions d'éducation qui contribuent à diversifier les méthodes d'apprentissage.

■ **Contact** Tél. : 03 21 57 64 65
Courriel : villedeverquin@orange.fr
► www.ville-verquin.fr
► www5.ac-lille.fr/~jferryverquin



Assimiler les TIC et s'investir dans un projet scolaire de partenariat

culturel tout en apprenant l'anglais !

➤ Rendez-vous pour lire la fiche sur l'Oise sur le portail www.parolesdelus.com



“Préparer l'avenir, c'est favoriser la réussite des jeunes. Avec Ordi 60, nous favorisons l'équipement informatique des familles tout en privilégiant la dimension éducative des logiciels fournis aux jeunes.”

Yves Rome, président du conseil général de l'Oise

C'est ainsi un moyen moderne et concret d'assurer l'égalité des chances de tous les Isariens. En effet, les ressources pédagogiques intégrées à l'ordinateur portable constituent une véritable bibliothèque numérique de la connaissance à laquelle le collégien et sa famille ont accès quelle que soit leur position sociale.

Cinq cents ans après Gutenberg et l'invention de l'imprimerie qui a révolutionné la diffusion du savoir en Europe, Ordi 60 est, selon moi, un moyen moderne et concret d'assurer l'égalité des chances de tous les jeunes Isariens et de leur famille, soit plus de 200 000 personnes.

■ **Paroles d'élus** Début 2009, vous avez fait remettre aux élèves des collèges de l'Oise les premiers ordinateurs. Où en est le déploiement à ce jour et quelles sont les prochaines étapes ?

■ **Paroles d'élus** Ordi 60, qui est une première en France, s'inscrit dans la lignée de votre plan numérique pour l'Oise. Quel est ce plan et quels en sont les objectifs ?

■ **Yves Rome** Le conseil général de l'Oise a choisi d'ancrer les collégiens dans la modernité éducative bien avant le lancement d'Ordi 60. Dès 2004, nous programmions un plan départemental d'équipement informatique des collèges et d'accès aux nouvelles technologies. Le collège numérique, doté d'ordinateurs, de tableaux blancs numériques, d'Internet à haut débit, est déjà une réalité dans l'Oise. Toutes ces actions ont été rendues possibles et cohérentes grâce à l'action du Conseil général pour le déploiement de l'Internet très haut débit sur l'ensemble du territoire. Le département est aujourd'hui couvert à 99,3 % et l'objectif des 100 % ne tardera pas à être atteint, notamment grâce à la mise en place du "NRA ZO" pour résorber les zones d'ombre résiduelles.

■ **Paroles d'élus** En quoi consiste l'opération Ordi 60 et quels sont ses objectifs ?

■ **Yves Rome** Avec Ordi 60, chaque collégien de l'Oise est désormais équipé d'un ordinateur portable multimédia et de 60 logiciels éducatifs à domicile. Cet ordinateur n'est pas qu'un simple outil informatique. Conçu avec le concours de l'Éducation nationale, Ordi 60 est un dispositif éducatif complet, permettant à chaque collégien et à sa famille d'avoir un accès ludique mais sérieux, et surtout illimité au savoir.

Avec Ordi 60, le conseil général de l'Oise s'est engagé résolument pour l'égalité des chances et la lutte contre la fracture numérique : depuis février 2009, les collégiens de 5^e et 4^e sont équipés gratuitement d'un ordinateur portable à domicile et de 60 logiciels éducatifs (encyclopédies, dictionnaires, atlas...). En trois ans, tous les collégiens, de la 6^e à la 3^e, seront équipés. Soit 55 000 ordinateurs. Précisions avec Yves Rome, président du conseil général de l'Oise.

■ **24 253 PC portables déjà distribués**

Le dispositif Ordi 60 vise à doter l'ensemble des collégiens des établissements publics et privés du département de l'Oise, ainsi que les enseignants, d'un ordinateur portable équipé d'un ensemble de logiciels éducatifs.

■ **Un projet éducatif à part entière**

Pour le conseil général de l'Oise, il s'agit de favoriser l'égalité des chances des collégiens et de réduire concrètement la fracture numérique en facilitant l'équipement informatique des familles tout en privilégiant la dimension éducative de la démarche. Pour France Télécom Orange, c'est le point de base du déploiement des ENT (Espaces numériques de travail) dans le département.

■ **Objectif 2011**

D'ici à trois ans, chaque collège deviendra un établissement numérique avec mise en place d'une évaluation du dispositif. À noter : une actualisation de la liste des logiciels prévue en 2010.

À terme, ce sont près de 59 000 ordinateurs portables qui seront remis aux collégiens et à leurs enseignants.

■ **Identité**

Yves Rome, président du conseil général de l'Oise



Une révolution éducative et numérique

Conseil général de l'Oise



L'école numérique rurale

Dans le cadre du plan de relance de l'économie, l'État a décidé de consacrer une enveloppe de 50 millions d'euros à l'équipement numérique des écoles rurales. Cette mesure concerne 5 000 communes de moins de 2 000 habitants : Les écoles bénéficient d'une enveloppe de 9 000 euros (à hauteur de 80 % de l'équipement complet). L'occasion de revenir sur les principales fonctionnalités des équipements numériques : le Tableau blanc interactif, la classe mobile (composée d'une dizaine d'ordinateurs portables) et l'accès Internet à haut débit.

La classe

L'école doit être équipée d'un réseau de télécommunications qui dessert l'ensemble des classes, soit par câblage Ethernet, soit en Wifi, soit par Courant porteur en ligne (CPL). Il est convenu que chaque école doit bénéficier d'une adresse IP fixe. Une connexion à un débit descendant de 1 Mbit/s et ascendant de 512 kbit/s est considérée comme une base suffisante pour la plupart des utilisations pédagogiques, y compris pour les usages courants de visioconférence.



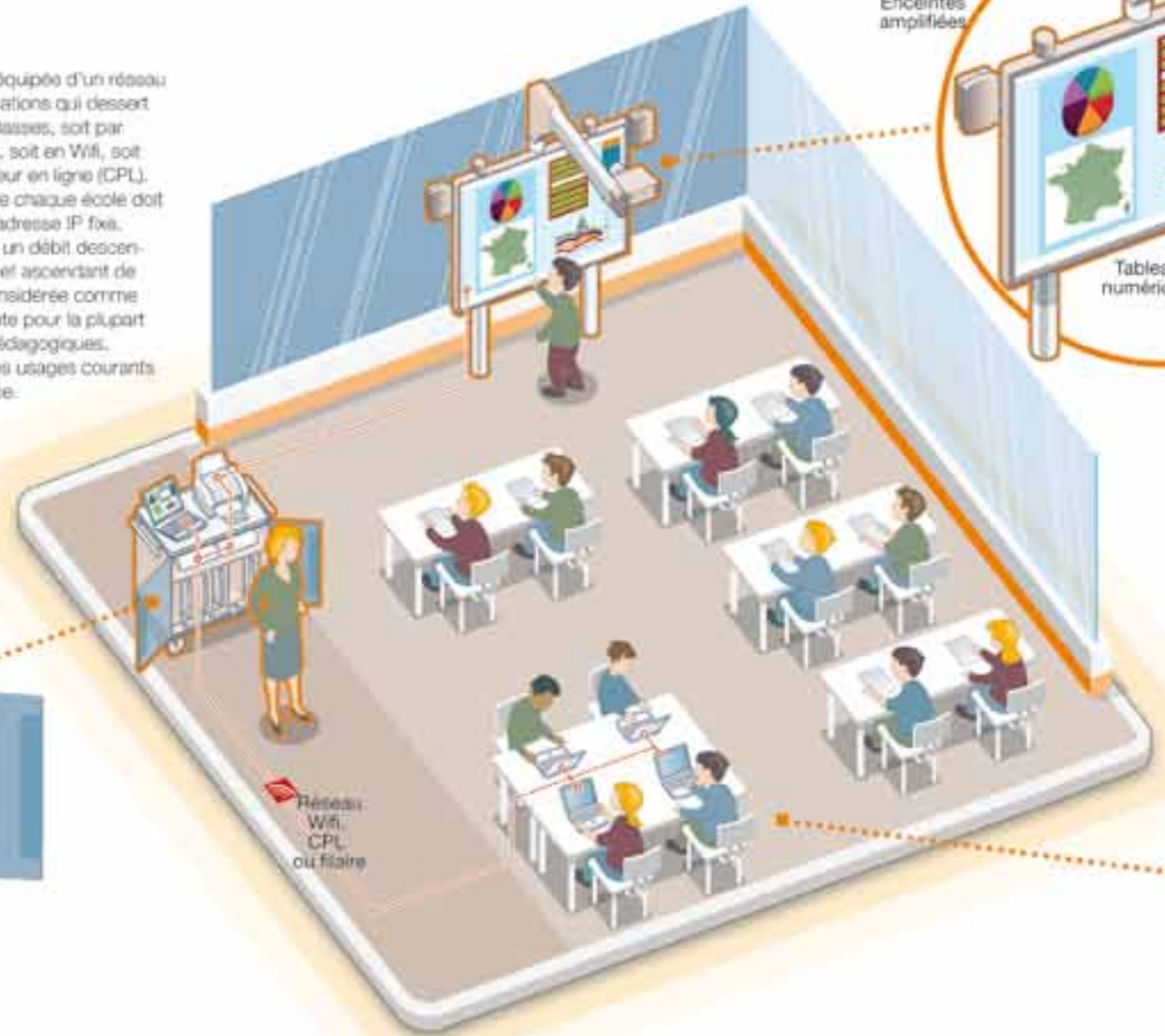
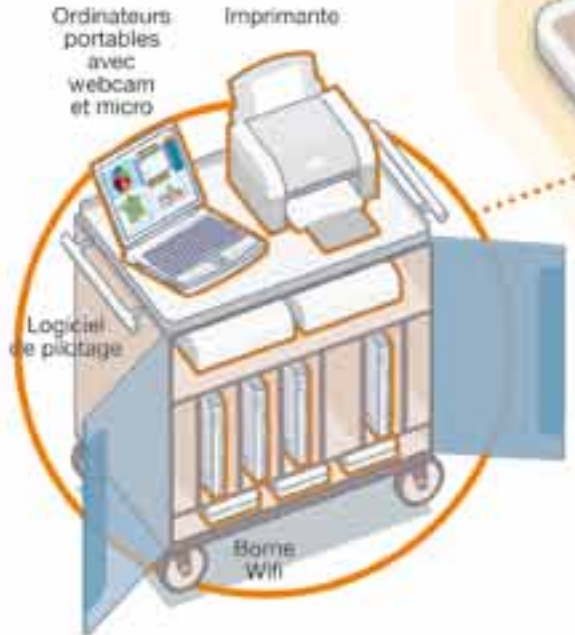
Le tableau blanc interactif

Le Tableau blanc interactif (TBI) est, de préférence, fixe mais ajustable en hauteur avec bras porteur et vidéo projecteur à courte focale accompagné d'un système de sonorisation. Il est associé à un ordinateur et donc à des ressources pédagogiques spécifiques aux usages avec les élèves. Il incitera les élèves au travail collaboratif et au partage de documents.

ÉDUCATION

Un chariot mobile

À l'échelle d'une école, en particulier si les classes sont réparties dans plusieurs communes (regroupement pédagogique intercommunal - RPI), seule la mobilité des ordinateurs optimisera leur utilisation, que les postes informatiques soient répartis dans une ou plusieurs classes, selon le projet pédagogique. Cette solution passe par un matériel de rangement sécurisé raccordé aux réseaux électrique et informatique. La dizaine d'ordinateurs, dont un spécifique attribué à l'enseignant, sera toute équipée en Wifi et webcam, avec une solution d'impression.



Ressources en ligne

Les ressources numériques doivent être adaptées aux besoins de l'école primaire, qu'elles fassent l'objet d'une utilisation en classe entière, en petits groupes ou individuelle. Le ministère propose une sélection payante, diffusée par le CNDP, avec une contribution de 1 000 € directement prise en charge par le ministère.



Équiper les écoles rurales en matériel numérique pour garantir l'équité d'accès aux outils éducatifs et donner les mêmes chances à chacun.

Annexes

Glossaire, contacts, index, crédits photo, remerciements

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).

■ CPL (COURANT PORTEUR 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 donner accès à certaines informations internes d'une entreprise ou d'une collectivité locale à des utilisateurs externes (fournisseurs ou clients par exemple).

■ 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^e 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^e 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'entreprise, de collectivité).

■ HSDPA (HIGH SPEED DOWNLINK PACKAGE ACCESS)

Évolution de la norme de téléphonie mobile de 3^e génération (3G) UMTS, aussi appelée 3,5G ou 3G+, aux performances dix fois supérieures et qui supporte de hauts débits en mode paquets 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, télémétrie, 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.

■ PLUG AND PLAY (PNP)

Le PNP ou Plug and Play, littéralement brancher et jouer, est un dispositif permettant aux périphériques récents d'être reconnus rapidement et automatiquement par le système d'exploitation. Cette procédure permet le fonctionnement de l'appareil relié à l'ordinateur dès son raccordement (le plus souvent en USB) à ce dernier.

■ PODCASTING OU BALADODIFFUSION

Moyen de diffusion de fichiers audio, vidéo (ou autres) sur Internet.

■ PORTAIL

En informatique, et plus particulièrement sur Internet, type de sites ouvrant sur d'autres sites Internet.

■ PVP (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).

■ 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 au maximum dans les deux sens de communication avec une distance maximale entre abonné et central de 5 kilomètres.

■ SMARTPHONE

Un smartphone (téléphone "futé" ou "intelligent") est un téléphone mobile fusionné à un PDA. Il fournit les fonctionnalités d'agenda/calendrier, de navigation web, de consultation de

courrier électronique, de messagerie instantanée, de GPS, etc. La valeur ajoutée du smartphone est également sa logithèque qui regroupe des applications disponibles pour enrichir le téléphone et le rendre encore plus pratique et confortable.

■ 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).

Contacts

■ **ASSOCIATION DES MAIRES DE FRANCE - MAIRIE 2000**
41, quai d'Orsay – 75008 Paris
Tél. : 01 44 18 14 29
ndotres@amf.asso.fr

■ **ASSEMBLÉE DES COMMUNAUTÉS DE FRANCE**
191, rue St-Honoré – 75001 Paris
Tél. : 01 55 04 89 00
k.paulin@adcf.asso.fr

■ **ASSOCIATION DES MAIRES DE GRANDES VILLES DE FRANCE**
42, rue Notre-Dame-des-Champs
75006 Paris
Tél. : 01 44 39 34 56
s.fournier@grandesvilles.org

■ **ASSOCIATION DES MAIRES RURAUX DE FRANCE**
52, avenue du Maréchal Foch
69006 Lyon
Tél. : 04 72 61 77 20
herve.cassagne@amrf.fr

■ **ASSOCIATION DES PETITES VILLES DE FRANCE**
42, boulevard Raspail – 75007 Paris
Tél. : 01 45 44 00 83
ywayolle@apvf.asso.fr

■ **FÉDÉRATION DES MAIRES DES VILLES MOYENNES**
5, rue Jean Bart – 75006 Paris
Tél. : 01 45 44 99 61
pg.jeangene@villesmoyennes.asso.fr

■ **FRANCE TÉLÉCOM ORANGE**
Direction des relations avec les collectivités locales
6, place d'Alleray
75535 Paris Cedex 15
Tél. : 01 44 44 22 00
pascal.giordano@orange-ftgroup.com

■ ALPES

Jean-Luc Bessard
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 04 76 76 26 50

Alain Dubuc
DRCL ISÈRE 38
Tél. : 04 76 76 24 59
alain.dubuc@orange-ftgroup.com

Jean-Louis Borel
DRCL SAVOIE 73, HAUTE-SAVOIE 74
Tél. : 04 76 76 14 84
jeanlouis.borel@orange-ftgroup.com

28, chemin du Vieux Chêne – BP 98
38243 Meylan Cedex

■ ALSACE

Jean-Gabriel Lett
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 03 88 52 63 00

Michel Stern
DRCL BAS-RHIN 67, HAUT-RHIN 68
Tél. : 03 88 52 64 09
michel.stern@orange-ftgroup.com

1, rue Fritz Kiener
67074 Strasbourg Cedex

■ AQUITAINE

Gérard Krebs DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 05 56 90 37 13

Bérénice Heuzé
DRCL GIRONDE 33
Tél. : 05 57 14 10 09
berenice.heuzegilbert@orange-ftgroup.com

Jean-Marc Colin
DRCL DORDOGNE 24, LOT-ET-GARONNE 47
Tél. : 05 53 67 34 19
jeanmarc.colin@orange-ftgroup.com

Éric Léger
DRCL LANDES 40
Tél. : 05 58 90 31 17
eric.leger@orange-ftgroup.com

Alain Castaing
DRCL PYRÉNÉES-ATLANTIQUES 64
Tél. : 05 59 42 80 21
alain.castaing@orange-ftgroup.com

22, rue du Château d'Eau
33731 Bordeaux Cedex 09

■ AUVERGNE

Jean-Marie Montel
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 04 73 30 38 00

Brigitte Allegrette
DRCL ALLIER 03, CANTAL 15, HAUTE-LOIRE 43
Tél. : 04 73 30 35 17
brigitte.allegrette@orange-ftgroup.com

Gilles Auriel
DRCL PUY-DE-DÔME 63
Tél. : 04 73 30 32 28
gilles.auriel@orange-ftgroup.com
Place Salford
63962 Clermont-Ferrand Cedex 9

■ BASSE-NORMANDIE

Rémi Dupuy
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 02 31 55 81 00

Sophie Le Bricquier
DRCL CALVADOS 14
Tél. : 02 31 55 81 03
sophie.lebricquier@orange-ftgroup.com

Arnaud Cagnard
DRCL MANCHE 50, ORNE 61
Tél. : 06 86 27 32 67
arnaud.cagnard@orange-ftgroup.com

Patrick Bosquet
DRCL MANCHE 50
Tél. : 02 33 06 24 63
patrick.bosquet@orange-ftgroup.com
6, rue du Recteur Daure – BP 26189
14063 Caen Cedex 4

■ BOURGOGNE

Véronique Morlighem
DIRECTRICE RÉGIONALE
Tél. : 03 80 72 73 00

Olivier Bisiaux
DRCL CÔTE D'OR 21, NIÈVRE 58
Tél. : 03 80 72 75 71
olivier.bisiaux@orange-ftgroup.com

Stéphanie Paillard
DRCL SAÔNE-ET-LOIRE 71, YONNE 89
Tél. : 03 80 72 67 37
stephanie.paillard@orange-ftgroup.com

21, boulevard Voltaire – BP 88007
21080 Dijon Cedex 9

■ BRETAGNE

François Brunet
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 02 23 26 21 31

Alain Capp
DRCL CÔTES D'ARMOR 22, FINISTÈRE 29
Tél. : 02 98 00 54 13
alain.capp@orange-ftgroup.com

Alexandre Dufour
DRCL ILLE-ET-VILAINE 35, MORBIHAN 56
Tél. : 02 23 26 21 77
alexandre.dufour@orange-ftgroup.com
12 H, rue du Pâtis Tatelin – CS 50 855
35708 Rennes Cedex 7

■ CENTRE VAL DE LOIRE

Yves Scaviner
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 02 38 41 31 31

Didier Delpoux
DRCL CHER 18, INDRE 36
Tél. : 02 48 27 70 42
didier.delpoux@orange-ftgroup.com

Éric Maes
DRCL EURE-ET-LOIR 28
Tél. : 06 85 22 00 22
eric.maes@orange-ftgroup.com

Laurent Poulouin
DRCL LOIRET 45
Tél. : 02 38 41 20 12
laurent.poulouin@orange-ftgroup.com

François Ferrisse
DRCL INDRE-ET-LOIRE 37, LOIR-ET-CHEV 41
Tél. : 02 47 80 71 17
francois.ferrisse@orange-ftgroup.com
52, rue Eugène Turbat
45068 Orléans Cedex 2

■ CHAMPAGNE-ARDENNE

Daniel Nabet
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 03 26 69 71 01

Hugues Maire
DRCL ARDENNES 08, AUBE 10
Tél. : 03 26 69 71 81
hugues.maire@orange-ftgroup.com

Jean-Marc Vigneron
DRCL MARNE 51, HAUTE-MARNE 52
Tél. : 03 26 69 76 82
jeanmarc.vigneron@orange-ftgroup.com
50, avenue Patton
51021 Châlons-en-Champagne Cedex

■ CORSE

Claude Bouthier
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 04 95 51 82 00

Thierry Giannechini
DRCL CORSE DU SUD 2A
Tél. : 04 95 51 82 62
thierry.giannechini@orange-ftgroup.com

Pasquin Nasica
DRCL HAUTE CORSE 2B
Tél. : 04 95 46 00 50
pasquin.nasica@orange-ftgroup.com

Jean-François Poli
DTCL CORSE 2A - 2B
Tél. : 04 95 60 20 12
jeanfrancois.poli@orange-ftgroup.com
Avenue du docteur Ramaroni
BP 419 - 20309 Ajaccio Cedex 1

■ FRANCHE-COMTÉ

Daniel Bonnet
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 03 81 82 53 61

Sylvain Leclerc
DRCL DOUBS 25, JURA 39
Tél. : 03 81 82 41 76
sylvain.leclerc@orange-ftgroup.com

Christian Blanchot
DRCL HAUTE SAÔNE 70, TERRITOIRE DE BELFORT 90
Tél. : 06 88 82 23 54
christian.blanchot@orange-ftgroup.com
4, rue Bertrand Russel – BP 52027
25050 Besançon Cedex

■ GUADELOUPE

Philippe Roquelaure
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 05 90 38 52 45
Orange Caraïbe
Moudoug Sud
97122 Baie-Mahault

■ GUYANE

Daniel Laventure
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 05 94 39 94 50
daniel.laventure@orange-ftgroup.com
3, avenue André Aron – BP 8000
97308 Cayenne Cedex

■ HAUTE-NORMANDIE

Nathalie Deshayes
DIRECTRICE RÉGIONALE
Tél. : 02 35 35 70 00

Éric Despreux
DRCL EURE 27, SEINE-MARITIME 76
Tél. : 02 35 35 63 54
eric.despreux@orange-ftgroup.com
95, avenue de Bretagne
76035 Rouen Cedex

■ ÎLE-DE-FRANCE OUEST – HAUTS-DE SEINE

Isabelle Deseille
DIRECTRICE RÉGIONALE
Tél. : 01 44 72 64 40

Marie-Claude Foucré
DRCL HAUTS-DE-SEINE 92
Tél. : 01 44 72 64 41
marieclaud.foucre@orange-ftgroup.com

Philippe Leblond
DRCL VAL-D'OISE 95
Tél. : 01 44 72 64 43
philippe.leblond@orange-ftgroup.com

Denis Decloquement
DRCL YVELINES 78
denis.decloquement@orange-ftgroup.com
Tél. : 01 44 72 64 42
33, rue Poncelet
CS 80011
75840 Paris Cedex 17

■ ÎLE-DE-FRANCE SUD ET EST

Jacques Vanbaelinghem
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 01 58 94 14 01

Jean-Luc Torche
DRCL SEINE-ET-MARNE 77
Tél. : 01 58 94 10 08
jeanluc.torche@orange-ftgroup.com

Patrick Chenevarin
DRCL ESSONNE 91
Tél. : 01 69 97 25 16
patrick.chenevarin@orange-ftgroup.com

David Orzech
DRCL SEINE-SAINT-DENIS 93, VAL-DE-MARNE 94
Tél. : 01 58 94 10 02
david.orzech@orange-ftgroup.com
27, rue Juliette Savar – Bâtiment C
94000 Créteil

■ LA RÉUNION

Jean-Pierre Hoareau
DIRECTEUR RÉGIONAL DÉLÉGUÉ LA RÉUNION 974
Tél. : 02 62 23 18 50
jeanpierre.hoareau@orange-ftgroup.com
35, boulevard du Chaudron
97490 Sainte-Clotilde

■ LANGUEDOC-ROUSSILLON

Jean-Christophe Arguillère
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 04 67 34 90 00

François Sénéchal-Chevallier
DRCL AUDE 11, PYRÉNÉES-ORIENTALES 66
Tél. : 04 67 14 85 78
francois.senechalchevallier@orange-ftgroup.com

Chantal Poyet
DRCL GARD 30, HÉRAULT 34, LOZÈRE 48
Tél. : 04 67 34 92 21
chantal.poyet@orange-ftgroup.com
245, rue de la Galéra – CS 84224
34097 Montpellier Cedex 5

■ LIMOUSIN POITOU-CHARENTES

Hubert Barthélémy
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 05 49 01 52 00

X
DRCL VIENNE 86
Tél. : 05 49 01 56 55

Ghislaine Berrocal
DRCL CHARENTE 16, CHARENTE-MARITIME 17
Tél. : 05 46 96 87 78
ghislaine.berrocal@orange-ftgroup.com

Éric Elchinger
DRCL CORRÈZE 19, CREUSE 23, HAUTE-VIENNE 87
Tél. : 05 55 14 79 04
eric.elchinger@orange-ftgroup.com

Robert Rochaud
DRCL DEUX-SÈVRES 79
Tél. : 05 49 01 55 54
robert.rochaud@orange-ftgroup.com

■ LORRAINE

Hubert Thiel
DIRECTEUR RÉGIONAL
Tél. : 03 83 53 80 30

Yves Robinot
DRCL MEURTHE-ET-MOSELLE 54, VOSGES 88
Tél. : 03 83 67 12 13
yves.robinot@orange-ftgroup.com

Lionel Poirel
DRCL MEUSE 55, MOSELLE 57
Tél. : 03 83 53 60 58
lionel.poirel@orange-ftgroup.com
6, avenue Paul Doumer – BP 213
54500 Vandœuvre-lès-Nancy

■ 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

Stéphane Penin
DRCL RHÔNE 69
Tél. : 04 78 63 06 49
stephane.penin@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

Nicolas Hurault DRCL TARN 81
Tél. : 05 61 11 61 82
nicolas.hurault@orange-ftgroup.com

Lionel Levasseur DRCL GERS 32
Tél. : 05 61 11 62 19
lionel.levasseur@orange-ftgroup.com

Sophie Sabathier
DRCL ARIÈGE 09, AVEYRON 12, LOT 46, HAUTES-PYRÉNÉES 65
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 des noms cités

■ **AILLAGON JEAN-JACQUES**, ancien ministre, président de l'Établissement public du musée et du domaine national de Versailles, conseiller régional de Lorraine, 194

■ **ARMAND JEAN-CLAUDE**, conseiller municipal délégué à la communication et aux TIC de Nyons, 142

■ **AUDIN JEAN**, président de la communauté de communes de la Thiérache d'Aumale, 150

■ **AUXIETTE JACQUES**, président de la région des Pays de la Loire, président-directeur général de la SEM régionale des Pays de la Loire, 34

■ **BAKER CHRIS**, superintendant effectif de la police d'Humberside (Grande-Bretagne), 108

■ **BATTISTELLA BÉRANGÈRE**, vice-présidente du Grand Narbonne, déléguée aux équipements culturels, à la politique culturelle et patrimoniale intercommunale, 184

■ **BRAC DE LA PERRIÈRE CHRISTIAN**, amiral, président de Normandie Mémoire, 180

■ **BURNET ALAIN**, maire de l'Île d'Aix, 130

■ **CASPARY OLIVER**, adjoint au maire de Saint-Dié-des-Vosges, chargé du développement de l'innovation technologique et de l'enseignement supérieur, 40

■ **CASSARD DANIEL**, maire de Belmont, président de l'Association des maires ruraux du Doubs, 122

■ **CHARVIN JEAN-CLAUDE**, maire de Rive de Gier, vice-président de Saint-Étienne Métropole, 144

■ **CHASSAGNARD ROGER**, maire de Laguenne, 210

■ **CHOURAQUI ALAIN**, président de la Fondation du Camp des Milles, 174

■ **CIOTTI ÉRIC**, député, président du conseil général des Alpes-Maritimes, 80

■ **COPPENS ALAIN**, adjoint au maire de Lorcy, vice-président de la communauté de communes du Beauvais, 118

■ **CORNUT-GENTILLE FRANÇOIS**, maire de Saint-Dizier, député de Haute-Marne, 146

■ **CZARTORYSKA JADWIGA**, présidente de la Fondation Orange, 200

■ **DAVERDON ROLAND**, maire de Sainte-Livière, vice-président du conseil régional de Champagne-Ardenne, 182

■ **DAVID JEAN-LOUIS**, conseiller communautaire délégué, en charge des TIC et de l'Innovation, Grand Roanne Agglomération, 38

■ **DELAVEAU DANIEL**, maire de Rennes, président de Rennes Métropole, président de l'ADCF, 28

■ **DÉMOCRATE MAURICE**, habitant de La Châtre, 164

■ **DESCOEUR VINCENT**, président du conseil général du Cantal, 82

■ **DIDRY JULIEN**, maire de Bras-sur-Meuse, vice-président des maires de la Meuse, 158

■ **DINDAR IBRAHIM**, vice-président du conseil général de la Réunion, délégué à la communication, 134

■ **DINDAR NASSIMAH**, présidente du conseil général de La Réunion, 62

■ **DOLIGÉ ÉRIC**, président du conseil général du Loiret, sénateur, 56

■ **DUÉ GÉRARD**, maire de Croisilles, 120

■ **DUQUESNOY PHILIPPE**, maire de Harnes, 126

■ **EHLERT FRIEDRICH**, maire de Dörentrup (Allemagne), 96

■ **ESCALADA JAVIER**, docteur, service d'endocrinologie et de nutrition, clinique universitaire de Navarre (Espagne), 70

■ **ESTROSI CHRISTIAN**, maire de Nice, président de la communauté urbaine Nice Côte d'Azur, ministre chargé de l'Industrie, 140

■ **FERNANDEZ MANUEL BERLANGA**, directeur des systèmes d'information d'Empresa Malagueña de transportes de Malaga (Espagne), 100

■ **FRÈCHE GEORGE**, président de la communauté d'agglomération de Montpellier, président de la région Languedoc-Roussillon, 138

■ **GALET DIDIER**, maire de Savins, 192

■ **GAUDEN GRZEGORZ**, directeur de l'Institut du Livre polonais, 172

■ **GÉRARD LIONEL**, premier adjoint au maire de Joelif, 64

■ **GILLOT DOMINIQUE**, maire d'Éragry, 1^{er} vice-présidente du conseil général du Val-d'Oise, 86

■ **GINESY CHARLES-ANGE**, maire de Valberg, président de la communauté de communes de Cians Var, vice-

président de l'ANMSM, 1^{er} vice-président du conseil général des Alpes-Maritimes, député des Alpes-Maritimes, 50

■ **GINIÉS ALAIN**, président de la communauté de communes du Haut-Minervois, 128

■ **GIRODON STÉPHANE**, adjoint au maire de Pleyben, responsable de la culture et de la communication, 186

■ **GOESTER JOSEPH**, maire de Zillisheim, vice-président de la communauté d'agglomération de Mulhouse Sud Alsace (CAMSA), 154

■ **GOULARD FRANÇOIS**, maire de Vannes, ancien ministre, président de la communauté d'agglomération du Pays de Vannes, député du Morbihan, 90

■ **GOUTTEBEL JEAN-YVES**, président du conseil général du Puy-de-Dôme, 58

■ **GUILHAUMON JEAN-LOUIS**, vice-président du conseil régional Midi-Pyrénées en charge du tourisme, 178

■ **GUYOT RÉMY**, vice-président de Saint-Étienne Métropole, chargé du Tourisme, 190

■ **HENRARD JOSÉ**, adjoint au maire de Fresnes-sur-Escaut, vice-président du Centre communal d'action sociale (CCAS), 124

■ **HERMÉ MICHEL**, maire de Saint-Germain-de-Fresney et directeur de l'école, 212

■ **HOFFMANN HUBERT**, maire de Gambshheim, 176

■ **JANCEWICZ ANNA**, présidente du Center for the Advancement of Women Foundation (Pologne), 22

■ **JOISSAINS-MASINI MARYSE**, maire d'Aix-Provence, présidente de la communauté d'agglomération du Pays d'Aix (CPA), député des Bouches-du-Rhône, 174

■ **JOLY STÉPHANE**, adjoint au maire de Reims, 60

■ **KOWALCZYK DARIUSZ**, procureur de la Voïodie Malopolski pour la stratégie de l'innovation régionale, directeur du département d'économie et de société de l'information, office de Maréchal de la voïodie Malopolski (Pologne), 104

■ **KRÓLAK ALEKSANDRA**, docteur (Ph. D), Institut électronique de l'Université technique de Łódź, initiateur du logiciel (Pologne), 76

■ **LAPEYRADE BERNARD**, président de la communauté de communes de la Lomagne gersoise, 136

■ **LE DRIAN JEAN-YVES**, président du conseil régional de Bretagne, 28

■ **LE GUEN JEAN-MARIE**, adjoint au maire de Paris, conseiller de Paris, député de Paris, 84

■ **LEBRETON CLAUDY**, président du conseil général des Côtes-d'Armor, président de l'Assemblée des départements de France, 36

■ **LEMOYNE JEAN-BAPTISTE**, conseiller général de Chéroy, président de l'Agence de développement touristique de l'Yonne, 196

■ **LEROY MAURICE**, président du conseil général, député de Loir-et-Cher, 156

■ **LUCIANI PIERRE-PAUL**, maire d'Albitreccia, conseiller général de Haute-Corse, 24

■ **MASSERET JEAN-PIERRE**, président du conseil régional de Lorraine, 42

■ **MASURIER THIERRY**, maire de Gerville, 208

■ **MAUPUY MONIQUE**, adjointe au maire de Tours, chargée des nouvelles technologies, 152

■ **MAY STEPHEN**, professeur du Royal Veterinary College, spécialiste européen en chirurgie et médecine équine (Grande-Bretagne), 206

■ **MOREL À L'HUISSIER PIERRE**, maire de Fournels, conseiller général, président de la communauté de communes des Hautes Terres, député de la Lozère, 160

■ **NAHON MICHEL**, médecin au SAMU de Paris, 92

■ **NOLLI FRÉDÉRIQUE**, communauté de communes du Pays de Sault, 46

■ **NOUILLE DANIEL**, maire d'Aixe-sur-Vienne et rapporteur du groupe de travail TIC à l'AMF, président de la communauté de communes du Val-de-Vienne et vice-président de l'ADCF en charge des TIC, vice-président du conseil régional du Limousin, 110

■ **OLMETA PIERRE**, directeur des Interventions sociales et sanitaires de Haute-Corse, 66

■ **PAILLARD DIDIER**, maire de Saint-Denis, vice-président de la communauté d'agglomération Plaine Commune, 188

■ **PARUOLO GIUSEPPE**, ancien vice-major de la commune de Bologne (Italie), 74

■ **PERRUT BERNARD**, maire de Villefranche-sur-Saône, président du conseil d'administration de l'hôpital, député du Rhône, 88

■ **PERSYN RÉGIS**, conseiller municipal délégué aux TIC, technologies nouvelles de Linselles, 54

■ **PIERRE JEAN-BAPTISTE**, maire de Sommant, vice-président de la communauté de communes de l'Autunois, 52

■ **REITZER JEAN-LUC**, maire d'Altkirch, député du Haut-Rhin, 26

■ **RIVALLIN AYMAR**, vice-président de la communauté de communes de la Vallée de Clisson, délégué au Tourisme, 198

■ **ROME YVES**, président du conseil général de l'Oise, 218

■ **ROSSIGNOL STEPHAN**, maire de La Grande Motte, 30

■ **ROUILLON MARIE-AGNÈS**, adjointe au maire de Vandoeuvre, en charge de la scolarité, 214

■ **ROUQUET RENÉ**, maire d'Alfortville, député du Val-de-Marne, 112

■ **ROURU-KUIVALA OUTI**, chef de projet SmartTouch d'Oulu (Finlande), 98

■ **SAINTIGNON (DE) PIERRE**, 1^{er} adjoint au maire de Lille, vice-président du conseil régional du Nord-Pas-de-Calais, 32

■ **SCIGALA RYSZARD**, maire de la ville de Tarnow (Pologne), 204

■ **SERMIER JEAN-MARIE**, maire de Cramans, député du Jura, 132

■ **SKULIMOWSKI PIOTR**, doctorant de l'institut d'électronique de l'université technique de Lodz, auteur du logiciel (Pologne), 78

■ **SOUCHON RENÉ**, président du conseil régional d'Auvergne, 114

■ **SULLI RENZO**, vice-président de Grenoble-Alpes Métropole, délégué à la politique de la ville et à la rénovation urbaine, 116

■ **TASSEZ THIERRY**, maire de Verquin, 216

■ **TRÉMÈGE GÉRARD**, maire de Tarbes, président de la communauté d'agglomération du Grand Tarbes, 148

■ **VALLETI INGRID**, communauté de communes du Pays de Sault, 46

■ **VANTAA GYULA**, maire de Békéscsaba (Hongrie), 102

■ **VIDALLIER JEAN**, habitant de La Redorte, 166

■ **YUNG ÉRIC**, journaliste et écrivain, chroniqueur et critique littéraire à Radio France, 168

■ **ZABIELSKI TOMAS**, plénipotentiaire de l'Association polonaise de football, en charge des clubs de sports des écoles publiques (Pologne), p.106

Index thématique

■ **3D** 29, 63, 189, 207

■ **3G** 45, 81, 93, 99, 141

■ **AMÉNAGEMENT** 31, 193

■ **ALERTE**
129, 131, 165, 169, 181, 197

■ **CITOYENNETÉ**
61, 63, 91, 103, 111, 115, 119, 121, 123, 127, 129, 135, 145, 149, 157, 167, 169, 175, 179, 187, 189, 201, 205, 211, 215, 221

■ **COLLABORATIF** 35, 37, 53, 73, 81, 83, 85, 101, 155, 157, 207

■ **COMMERCE** 27, 141

■ **COUVERTURE NUMÉRIQUE**
25, 45, 51, 63, 137, 139, 159, 161, 163, 167, 173, 177, 219

■ **CULTURE** 29, 141, 173, 175, 179, 181, 183, 185, 187, 189, 193, 197, 199, 201, 205, 207, 209, 211, 215, 217, 219, 221

■ **DÉMATÉRIALISATION**
53, 55, 59, 65, 91, 111, 149, 155, 157

■ **DÉMOCRATIE**
59, 63, 111, 119, 127, 135, 157, 175, 189, 215

■ **DÉVELOPPEMENT DURABLE**
51, 55, 97, 115, 119, 123, 133, 147, 177, 183, 193

■ **DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE** 33, 37, 39, 137, 139, 141, 159, 161, 177, 197, 199

■ **E-ADMINISTRATION** 39, 63, 127, 135, 149, 155, 157, 159, 163, 185, 205

■ **ÉCRAN** 27, 29, 53, 67, 113

■ **EMPLOI** 23, 33, 39, 121, 161

■ **ENTREPRISE** 23, 27, 33, 37, 39, 43, 61, 91, 139, 147, 159, 193, 199

■ **ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE**
63, 91, 141, 151, 153, 159, 163

■ **EXCLUSION** 33, 77, 83, 87, 105, 119, 123, 125, 153, 173, 219, 221

■ **FLASHCODE** 179, 183, 193

■ **FIBRE OPTIQUE**, 37, 61, 91

■ **FORMATION**
33, 37, 123, 125, 143, 175, 179, 217

■ **GÉOGRAPHIE** 41

■ **GÉOLOCALISATION**
195, 197, 199

■ **HANDICAP** 77, 87, 91, 105, 153, 163

■ **INFORMATION**
27, 35, 47, 55, 57, 83, 87, 101, 103, 111, 127, 131, 135, 141, 145, 149, 151, 157, 169, 175, 179, 181, 183, 185, 187, 191, 193, 197, 199, 201, 205

■ **INNOVATION** 39, 63, 81, 93, 99, 101, 109, 111, 113, 141, 147, 181, 183, 189, 193, 197, 199, 207, 217

■ **INTRANET** 53, 157

■ **IP** 53, 61, 155

■ **MAILLAGE** 45, 137, 139

■ **MAINTIEN À DOMICILE**
57, 75, 81, 83, 91

■ **MONTAGNE** 25, 51, 53

■ **NFC** 99, 101, 141

■ **PATRIMOINE** 29, 33, 173, 175, 179, 183, 185, 189, 193, 197, 201

■ **PERSONNES ÂGÉES**
57, 75, 83, 85, 91, 99, 187

■ **PVP** 115, 121, 133, 159, 163, 191

■ **RECHERCHE** 41, 43, 61, 77, 93, 99, 101, 103, 147, 197

■ **RECONVERSION** 39, 41, 193

■ **RETRANSMISSION**
29, 63, 89, 107, 135

■ **RURAL (Haut débit en milieu)**
25, 37, 81, 117, 121, 137, 159, 161, 173, 197, 209, 211, 221

■ **SALON ET ÉVÉNEMENTIEL**
41, 45, 183, 191

■ **SANS CONTACT**
33, 99, 101, 141

■ **SATELLITE** 25

■ **SEM** 33, 35

■ **SERVICES**
43, 47, 53, 57, 59, 61, 63, 67, 83, 91, 97, 101, 103, 107, 109, 115, 117, 127, 129, 131, 135, 145, 151, 159, 161, 163, 165, 169, 181, 199, 205, 213

■ **SIG** 41, 155

■ **TÉLÉGESTION** 61, 83

■ **TÉLÉMÉDECINE**
71, 73, 75, 81, 83, 89, 93

■ **TÉLÉPÔLE** 39

■ **TÉLÉTRAVAIL** 23, 65, 167

■ **TOURISME** 35, 175, 177, 179, 181, 191, 193, 197, 199

■ **TRANSPORTS**
47, 51, 67, 71, 81, 93, 101, 113, 113, 121, 133, 151

■ **TRÈS HAUT DÉBIT**
37, 91, 219

■ **URGENCE**
87, 89, 93, 97, 109, 129, 131, 165, 169, 197

■ **VIDÉOSURVEILLANCE**
61, 89, 91, 107

■ **VISIOCONFÉRENCE**
37, 51, 67, 73, 85, 93, 117, 141, 159, 217, 221

■ **WIFI** 31, 45, 85, 137, 139, 183

Crédits photo

■ **AIXE-SUR-VIENNE**
Wilfrid Boucheron, 110

■ **ALPES-MARITIMES**
G. Veran, 80-81

■ **ALTKIRCH**
DNA, Nicolas Lher, 27h

■ **AUVERGNE**
D. Poucher, 114-115

■ **CANTAL**
Michel Chany, 82-83

■ **BOLOGNE**
GFDL, Gaspa, 74
GFDL, Steffen Brinkmann 75h
GFDL, Tango7174, 75b



■ **CORSE**
Jacques Mattei (retour sur...), 66

■ **FINLANDE**
Juha Sarkkinen, 98-99

■ **GAMBSHEIM**
Alain Thomas, 176-177

■ **GRENOBLE**
Sylvain Frappat, Grenoble
Communication, 124

■ **JURA**
Sylvain Leclerc, 133b

■ **LA GRANDE-MOTTE**
G. Rey, O. Meynard,
ville de La Grande-Motte, 30-31

■ **LA RÉUNION**
Daniel Lebon, 63, 134-135

■ **LILLE**
Réhabilitation de Le Blan Lafont,
Vincent Brossy architecte,
illustration Stereograph, 32
LMCU, Vincent Lecigne, 33

■ **LOIRET**
Dominique Chauveau, 57

■ **MARCIAC**
Francis Vernhet, 180, 181h ;
Clay McBride, 181b.

■ **MAURICE LEROY**
CG41, Gianni Villa, 160 ;
CG41, 161

■ **NARBONNE**
Yuri Buenaventure, Jean-Marc
Colombier, Claude Lebessu, 184

■ **NICE**
Ville de Nice, 140-141

■ **MONTIER-EN-DER**
Pierre Demeure, 182, 183h ;
Francis Goussard, 183b.

■ **PARIS**
Dr Espinoza, 84-85

■ **PAYS DE LA LOIRE**
Philippe Caharel, 34,
Jean-Marc Mouchet, 35h

■ **PUY-DE-DÔME**
Michel Chany, CG63, 58-59

■ **REIMS**
JD, 51

■ **SAINT-DENIS**
Jacques Mangin, 188
Restitutions du ^{xvi}e siècle sur la base
de dessins réalisés par Sylvain
Le Stum sous la direction de Béatrice
Jullien. Ministère de la culture,
M. Wyss, A.-B. Pimpaud,
M.-O. Agnes, 189h
Ministère de la culture, M. Wyss,
A.-B. Pimpaud, M.-O. Agnes, 189b

■ **SAINT-ÉTIENNE**
Trenta, Totem, Fondation
Le Corbusier, ADAGP Paris, 191h ;
Borgy, Totem, 191h.

■ **SAINT-DIZIER**
Service de communication de la ville
de Siant-Dizier, 146-147

■ **SAVIN**
Phillippe Wolak, 192-193

■ **TARNOW (POLOGNE)**
Pawel Topolski, 204-205

■ **TOURS**
Archives municipales de Tours,
Yves Brault, 152-153

■ **VERQUIN**
Régis Guillot, 217b

■ **VERSAILLES**
Christian Millet, E.P.V., 194-195

■ **YONNE**
CG 89, X.Morize, ADT89, 196-197h ;
Château des Conde, 197b

■ **ZILLISHEIM**
Alain Thomas, 154-155

Remerciements

Les partenaires de *Paroles d'élus* remercient les élus des collectivités territoriales et leurs collaborateurs, les institutions et les organismes qui ont participé à cette édition,

et plus particulièrement,

la Fédération des Entreprises publiques locales (EPL) qui a activement contribué à la thématique sur le développement économique.



Édité par

France Télécom Orange

En partenariat avec

Association des maires de France (AMF)

Assemblée des communautés de France (ADCF)

Association des maires de grandes villes de France (AMGVF)

Association des maires ruraux de France (AMRF)

Association des petites villes de France (APVF)

Fédération des maires des villes moyennes (FMVM)

Coordination

Émilie Richer et Pascal Giordano avec Annelise Boinot, Muriel Faucher, Antonin Lamberty-Garric, Sophie Vannier

France Télécom Orange / Direction des relations avec les collectivités locales
6, place d'Alleray
75535 Paris Cedex 15
Tél. : 01 44 44 22 00

Comité de pilotage

Nathalie Dotres, Delphine Breure et Nicolas Focione (Mairie 2000 – Association des maires de France)

Katia Paulin (Assemblée des communautés de France)

Hervé Cassagne (Association des maires ruraux de France)

André Robert et Yohan Wayolle (Association des petites villes de France)

Nicole Gibourdel et Pierre-Gaël Jeangene (Fédération des maires des villes moyennes)

Gosienka Sevin, Marine Biette, Lauranne Voyenne-Callon, Laila Chihab (DDB Live)

Axel Greleau (Fédération des Entreprises publiques locales)

Émilie Richer, Pascal Giordano, Muriel Faucher (France Télécom Orange)

Michel Léon et Bertrand Vorimore (Scripto Senu)

Conception et réalisation

Scripto Senu
Michel Léon (direction éditoriale)
Claude Gentiletti (direction artistique)
Laurent Seminel (photographe)
studio-v2.com (infographie)

Rédaction : Cécile Perrin, Mélanie Portmann, Yves Deguilhem et Michel Léon

25, rue Saint-Sébastien
75011 Paris
Tél. : 01 48 05 14 59
www.scriptosenu.com

AVERTISSEMENT

Cet ouvrage, tome 5 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 et ses partenaires qui ont pris soin de veiller au caractère purement informatif de son contenu.