



Services de proximité

Les enjeux de la société de l'information pour le développement des territoires rhônalpins





PARTIE 1	CONTEXTE, ENJEUX ET STRATEGIE	4
	1. CONTEXTE GÉNÉRAL	4
	Évolution des équipements : téléphonie mobile	4
	Évolution des équipements : ordinateur et connexion Internet	5
	Les usages des TIC	5
	2. LES ENJEUX	6
	Usages et attentes des usagers quant aux services publics	7
	Les enjeux vis-à-vis des usagers	8
	Les enjeux internes aux collectivités, les moyens pour réussir	8
	3. LA STRATÉGIE	10
	Les questions clés	10
	La formation : améliorer la culture TIC en interne	10
	La notion de Gestion de la Relation Citoyen	10
	La stratégie de Gestion de la Relation Citoyen	11
PARTIE 2	SERVICES DE PROXIMITE PAR GRAND DOMAINE D'APPLICATION	12
	1. ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE ET E-GOUVERNANCE	12
	Introduction	12
	Communes de moins de 3 000 habitants	13
	Les communautés de communes	14
	Les petites communes (de 3 000 à 20 000 habitants)	15
	Les communes moyennes (entre 20 000 et 100 000 habitants)	16
	Les grandes communes (+ de 100 000 habitants)	16
	Extranet : la mutualisation au premier plan	16
	La Gestion de la Relation Citoyen	17
	M-administration	17
	2. ENSEIGNEMENT, ÉDUCATION ET FORMATION	18
	Introduction	18
	FORMAVIA (www.formavia.fr)	18
	Projet Ressourc'Alpes. Porteur de projet : OXALIS Association	19
	Projet d'accompagnement des initiatives de femmes dans le Bugey par les TIC	20
	http://www.laclass.com	20
	http://musique.laclass.com	21
	http://environnement.laclass.com	21
	http://www.ardecol.ac-grenoble.fr/index.htm	22
	Le i-m@nuel et le i-cart@ble	22
	Les campus numériques	23
	Scolarité spécifique	23
	Ailleurs	24
	3. CULTURE ET LOISIRS	24
	Introduction	24
	Les bibliothèques	25
	Numérisation des fonds patrimoniaux et diffusion sur Internet	27
	Loisirs et mobile	28
	4. SANTÉ	29
	Introduction	29
	Projet IFREMMONT	29
	ASTRHA : association régionale de télémédecine Rhône-Alpes	30
	www.sante-mayenne.com : portail pour les médecins et la population	31
	http://www.ordre-medecins-gironde.org/espacepublic/gardes.htm	31
	http://www.ameli.fr/1/cpam.html et http://www.grenoble.ameli.fr/	32
	http://www.websourd.org	32
	Santé et mobile	32

5. LOGEMENT	33
Introduction	33
www.maurienne.fr/logement	33
http://www.adil.org/69/	33
Agence d'urbanisme de la région grenobloise: http://www.aurg.org/	34
Sites nationaux	34
6. EMPLOI	34
http://lyon.fr/teleservices/offres_emplois/consultation/index.php3	34
http://www.lyon-sciences.fr/fr/actu/emploi.htm	34
Maison de l'emploi de Bonneville	34
www.gersemplei.com	35
Sites nationaux	35
7. AIDES À LA PERSONNE	35
Introduction	35
Transport	35
Services à domicile	36
Internet pour les déficients visuels: www.brailenet.org	37
Circulation et stationnement en ville: l'expérience de Issy Mobile	37
Assistance à la mobilité	38
www.web-creche.com	38

GLOSSAIRE	39
------------------	-----------

BASE DOCUMENTAIRE	42
--------------------------	-----------



Ce guide doit permettre aux élus et aux collectivités de comprendre les enjeux des services de proximité accessibles grâce aux Technologies de l'Information et de la Communication.

Une première partie développe d'une part ces enjeux pour les usagers et d'autre part les enjeux pour les collectivités qui doivent répondre aux besoins et aux attentes de ces usagers et des utilisateurs en interne.

La seconde partie a pour objectif de présenter un panorama des services existants, des plus élémentaires aux plus innovants, dans les grands secteurs de notre société.

1 CONTEXTE, ENJEUX ET STRATEGIE

Analysons l'expression « Services de proximité ».

La notion de service, terme polysémique, recouvre l'aide à la personne, l'utilité, la solidarité, l'assistance, le conseil, le travail, l'usage (dans le sens « en service »). La proximité s'oppose à l'éloignement pour signifier ce qui est proche, local, ce qui permet le contact. À la lecture de ces termes on comprend aisément le rôle que peuvent et doivent jouer les collectivités dans le domaine.

1 - CONTEXTE GÉNÉRAL

Les services de proximité ont toujours existé. Ce qui évolue ce sont les moyens, les outils, les technologies dont nous disposons aujourd'hui pour les mettre à disposition et pour en bénéficier. Ces évolutions changent nos comportements et nos attentes. Nous vous proposons de faire le point sur les équipements des particuliers et sur leurs usages des TIC.

> ÉVOLUTION DES ÉQUIPEMENTS : TÉLÉPHONIE MOBILE

En juin 2004, **67 % de la population française** disposait d'un téléphone mobile ; soit une augmentation de 5 % par rapport à juin 2003. Les motifs de cette augmentation, plus importante que prévue, peuvent être attribués aux nombreuses fonctionnalités disponibles.

UMTS grand public

Deux opérateurs ont lancé leurs premières offres au cours de l'année 2004 (voir les offres de téléphonie mobile 3G). Quel sera l'engouement des Français pour ces nouveaux services ? Outre la politique tarifaire, on sait que le développement d'une technologie est largement dépendant de l'avancement des autres innovations dans le même secteur. Ainsi le maintien de la diffusion d'Internet dans le foyer sera probablement un levier non négligeable pour les services accessibles sur le téléphone mobile.

Par exemple, l'utilisateur pourra connecter son ordinateur portable via son téléphone mobile grâce au haut débit de l'UMTS.

Source CREDOC - Baromètre 2004

> ÉVOLUTION DES ÉQUIPEMENTS : ORDINATEUR ET CONNEXION INTERNET

Micro-ordinateur

En juin 2004, la barre des 50 % d'équipement chez les adultes a été atteinte; et 21 % de la population déclare des intentions d'achat ou de complément de leur matériel informatique dans les douze prochains mois.

On constate une réduction des écarts en équipement: la croissance a été plus forte parmi les ouvriers (+ 3 %) et les femmes au foyer (+ 8 %); elle a également été plus forte dans les communes rurales (+ 7 %) qu'à Paris (+ 1 %).

Pour autant, les inégalités restent très élevées: 30 % des personnes vivant dans un ménage disposant de moins de 900 € par mois ont un ordinateur, contre 82 % des personnes vivant dans un foyer disposant de plus de 3 100 €; 21 % des non diplômés sont équipés, contre 78 % des diplômés du supérieur.

Connexion Internet

Aujourd'hui, plus d'une personne sur trois dispose d'une connexion Internet à domicile (+ 5 % en un an). Les habitants des communes rurales sont passés de 22 à 32 % de connexion.

Néanmoins les écarts de taux d'accès à Internet restent très élevés: 76 % des cadres supérieurs sont équipés contre 27 % des ouvriers.

Aujourd'hui 55 % des connexions sont haut débit: ADSL ou câble. Le nombre d'abonnements au haut débit fait plus que doubler chaque année (source ART).

Des écarts sont cependant à noter entre habitants des grandes agglomérations et monde rural. À titre d'exemple, 75 % des Franciliens disposent du haut débit contre seulement 24 % des ruraux.

Les internautes connectés haut débit se connectent au minimum une à deux fois par semaine et près d'un sur deux tous les jours. 46 % des actifs et des étudiants disposent d'une connexion à Internet sur leur lieu de travail (+ 7 % en un an).

> LES USAGES DES TIC

Quels sont les usages que font les Français de ces équipements mobiles et Internet? Nous vous proposons de répondre rapidement à la question de manière à faire le constat des besoins et des attentes actuelles mais aussi d'anticiper les besoins de demain.

Les usages Internet vus par les Français (équipés ou non)

Les Français en sont de plus en plus convaincus: **Internet est utile dans la vie quotidienne. 56 % partagent cette opinion**, c'est 8 points de mieux qu'en 2003.

Internet est utile dans la vie quotidienne pour accomplir des formalités administratives, pour rechercher du travail, pour faire ses devoirs scolaires... mais également pour se distraire. Tel est l'avis de **60 % des enquêtés** (+ 6 points sur un an).

Suivre des formations : aujourd'hui, 47 % des Français estime qu'Internet est un bon outil pour suivre des formations. Cette information confirme, si besoin était, que les Français voient dans Internet un outil polyvalent, permettant non seulement de se distraire, de travailler, de communiquer, mais également de se former.

Les usages des internautes français

93 % des internautes disent utiliser Internet pour **rechercher des informations**.

La deuxième fonction la plus souvent utilisée sur un ordinateur, est l'envoi et la réception de messages électroniques : 83 % des personnes disposant d'un accès internet sous quelque forme que ce soit envoient des courriels.

On note que les adolescents sont légèrement en retrait sur l'envoi d'e-mails par rapport aux adultes (55 %). Ce mode de communication entre en concurrence avec le téléphone, les SMS, le chat sur Internet qui permettent de s'exprimer avec davantage de spontanéité.

Les usages de la téléphonie mobile

Parmi les fonctionnalités les plus utilisées, **l'envoi et la réception de SMS concernent 53 % des détenteurs de mobile de plus de 18 ans**. L'accès à la messagerie électronique et la navigation Internet sont utilisés respectivement par 6 et 8 % des détenteurs.

Si l'on peut noter une légère progression de la navigation Internet (+ 3 %) et de la consultation des mails (+ 2 %) par rapport à juin 2003, on ne peut cependant pas parler de progression significative pour l'instant.

2. ENJEUX

Pour comprendre les enjeux des services de proximité via les TIC pour les collectivités, nous vous proposons d'abord de connaître les usages et les attentes des usagers quant aux services publics en ligne.

En effet "trop souvent, l'administration a tendance à offrir des services en fonction de ses demandes propres et non pas des besoins réels des usagers. Ce n'est pas la technique qui freine l'accès à de nouveaux services aujourd'hui, mais la culture administrative et trop souvent la résistance au changement. Il convient de réformer les mentalités afin de proposer des services qui correspondent réellement aux besoins des usagers."

Extrait de l'intervention du Secrétaire d'État à la Réforme de l'État aux 7^e rencontres d'Autrans, le 10 janvier 2003.

De ces usages et attentes découlent les enjeux des collectivités qui seront également développés.

> USAGES ET ATTENTES DES USAGERS QUANT AUX SERVICES PUBLICS

Selon le baromètre BVA/Adèle sur l'administration électronique (mars 2005),

27 % des Français interrogés ont déjà effectué des démarches administratives par Internet, une proportion en hausse de 7 points par rapport à décembre 2003, et parmi eux 93 % en ont été satisfaits. Le profil des usagers de l'administration en ligne présente les mêmes caractéristiques que celui des internautes en général, avec une très forte représentation des jeunes.

Comme ces utilisateurs, que l'on peut qualifier de « pionniers de l'administration en ligne », **la majorité des personnes sondées voient dans Internet un outil de simplification des démarches administratives et un facteur de proximité entre l'administration et ses usagers**. Les Français ont une vision dynamique de l'administration en ligne. Près des deux tiers des Français interrogés (61 %) considèrent que les services administratifs sur Internet se sont développés au cours des 12 derniers mois.

Internet est de plus en plus utilisé pour **rechercher une information administrative** (28 %, soit 8 points de plus qu'en 2003) et pour **demander un formulaire** (13 %, + 6 points).

Pour une démarche administrative compliquée, les Français ont toujours tendance à privilégier le passage à un guichet (64 %). Le paiement de services administratifs (impôts, amendes...) reste majoritairement effectué par voie postale (66 %).

Les attentes prioritaires vis-à-vis de l'offre de services se situent dans les domaines de la **vie quotidienne**, de la **fiscalité** et de la **santé**. Renouvellement des pièces d'identité (47 %), déclaration d'impôts (44 %), suivi des remboursements de sécurité sociale (43 %) et du dossier médical personnel (30 %) sont les services en ligne que les personnes interrogées souhaitent le plus pouvoir utiliser dans l'avenir.

Selon les Services du Premier Ministre, novembre 2004

Parmi les principaux motifs de consultation de sites internet publics,

- 63 % des internautes déclarent recourir à l'administration en ligne pour **éviter les queues et les déplacements**,
- 36 % pour **gagner du temps sur les délais postaux**,
- 31 % pour **éviter l'attente téléphonique**,
- 27 % pour **diminuer les procédures**.

Nous n'abordons pas dans ce guide les usages et attentes spécifiques des entreprises et des touristes. Nous vous demandons de bien vouloir vous référer aux guides "Développement économique" et "E-tourisme", tous deux téléchargeables sur www.cr-rhone-alpes.fr/guidesTIC

> LES ENJEUX VIS-À-VIS DES USAGERS

L'enjeu pour les collectivités est obligatoirement lié aux usages et aux attentes des usagers. Il consiste à développer des services en ligne afin de simplifier les démarches et de permettre un gain de temps. C'est d'autant plus vrai pour les services de la vie quotidienne, c'est-à-dire les services auxquels l'utilisateur a souvent recours : renouvellement de carte d'identité, de carte grise, changement d'adresse, etc.

Il faut garder en tête que bien souvent les horaires d'ouverture des administrations ne correspondent pas aux disponibilités des actifs et que les procédures ne sont pas toujours suffisamment explicites, ce qui génère des allers et retours inutiles et mécontentement.

Simplifier la vie des usagers est sans aucun doute devenu aujourd'hui un service à part entière et incontournable.

Cette simplification passe par :

- **la mise à disposition d'informations pratiques** : horaires d'ouverture, organisation des services, coordonnées, explications des démarches à suivre et des papiers nécessaires, agendas...
- **la dématérialisation** : téléprocédures, transaction, réservation en ligne...
- **l'interactivité** : suivi des dossiers en cours, possibilité d'entrer en contact direct avec un agent ou un élu, forum sur une thématique « publique »...

> LES ENJEUX INTERNES AUX COLLECTIVITÉS, LES MOYENS POUR RÉUSSIR

Simplifier les procédures, clarifier l'information, offrir des services de proximité efficaces aux usagers nécessite la **modernisation des services publics en interne**. Il s'agit principalement ici de renforcer la coopération et la transversalité des services et de mieux partager l'information, le tout **dans un but d'efficacité accrue**.

Les outils des Technologies de l'Information et de la Communication contribuent à atteindre ces objectifs.

Intranet et le travail collaboratif

On en entend parler, mais de quoi s'agit-il vraiment ? **Le travail collaboratif est la mutualisation active des compétences et des connaissances des personnes travaillant dans une même entreprise, un même organisme ou un même domaine.** L'idée est le partage des informations, des connaissances et des compétences "par tous" et "pour tous". Il ne s'agit pas d'informer plus mais d'informer mieux en interne celles et ceux qui travaillent pour les usagers.

L'intranet est l'outil et le support qui permet ce travail collaboratif. Relié à des bases de données et des bases documentaires, il permet aux utilisateurs d'accéder à une information partagée et fiable. Par exemple on peut y trouver les procédures, l'actualité (lois, projets en cours, articles de presse...), les modèles de lettre, l'organigramme, les coordonnées détaillées de chaque utilisateur, l'état d'un dossier. À ces contenus s'ajoutent des services : alertes, outils bureautiques, outils de communication, moteurs de recherche, agents de recherche, agents de veille...

Le travail collaboratif n'est pas limité aux agents d'un seul organisme. La mutualisation des connaissances et des compétences peut, et dans certains cas doit, fédérer les acteurs publics et/ou privés d'un territoire ou d'un domaine donné. Dans ce cas, les utilisateurs n'ayant probablement pas les mêmes droits, il convient de mettre en place une gestion des droits d'accès à telle ou telle autre partie du site Intranet.

Notons également que l'Intranet est **un outil de communication interne**. Ainsi aux informations nécessaires à l'efficacité du service pour l'utilisateur, s'ajoutent des informations pour les agents et les employés. Par exemple les postes vacants, les concours, la gestion des congés, la formation...

Selon l'observatoire des télécommunications, ce nouveau partage des connaissances aurait trois conséquences majeures:

- **le renouvellement du management:** augmentation du travail collaboratif inter-services et inter-agents du fait de l'utilisation d'un intranet dont l'effet est le décloisonnement des services,
- **la rationalisation du système d'information:** réorganisation de la production de l'information afin d'éviter les doublons et de mieux partager les compétences; saisie unique des données dans un objectif de gain de temps; gestion dynamique des contenus pour une meilleure disponibilité, etc.
- **la construction d'un back office performant:** l'intranet s'intègre à l'ensemble des canaux de communication, et en particulier à Internet, comme base de données dynamique.

Intranet/extranet de la ville de Lorient

L'enjeu général du projet est celui de la e-administration et de l'Internet citoyen. Il se traduit opérationnellement par:

- la réduction des coûts liés aux échanges entre services ou entre la mairie et ses partenaires externes,
- la modernisation de l'administration vis-à-vis de l'utilisateur en proposant un service 24/24,
- les gains de temps pour tous.

Si les deux approches Intranet et Extranet sont indissociables, la Mairie en a différencié les objectifs:

- l'objectif du projet intranet est de développer **la communication transversale** entre des services qui étaient plus cloisonnés avant sa mise en œuvre. Ceci se traduit notamment par l'accès à certaines informations qui étaient auparavant classées confidentielles ou réservées aux cadres. L'impact attendu de cette communication inter-services est la transparence des procédures mais également l'économie de papier,
- l'objectif du projet extranet est clairement de donner plus d'**interactivité** dans les relations entre les citoyens et les services de la Mairie.

Le site s'impose peu à peu comme un véritable centre administratif interactif qui offre la possibilité aux habitants d'obtenir des documents d'état civil en les commandant (24h sur 24) via Internet. Un premier niveau de téléprocédures est proposé aux citoyens avec les actes de naissance, actes de mariage et actes de décès, et le paiement de la cantine. En 2004, les différents sites Internet, intranet et extranet de la Ville s'orientent vers un site unique avec un accès sécurisé et la personnalisation des consultations.

Extrait de "Politiques locales et nouvelle technologie" - Observatoire des télécommunications dans la ville dans le cadre du projet IRIS.

3. STRATÉGIE

Avoir une idée claire et formalisée de votre stratégie TIC pour l'amélioration des services de proximité est indispensable. Elle vous permettra de définir objectivement les problématiques, les objectifs, les moyens de tous ordres, le budget, la planification, les évolutions dans le temps et les partenaires indispensables. Elle vous permettra également de ne pas vous égarer en chemin lorsque vous serez confronté aux choix des prestataires et aux choix techniques divers.

> LES QUESTIONS CLÉS

- Quels services ?
- Pour quel type de population ?
- Quels types de technologies utiliser, quels supports ?
- Les usagers potentiels ont-ils accès aux TIC ?
- Quelles sont les ressources internes ?
- Quels sont les partenaires externes (publics ou privés) ?
- Quelles sont les aides existantes ?
- Quels sont les projets, les services déjà disponibles ?

Pour plus d'informations sur les méthodologies de mise en œuvre, se reporter au guide Net Territorial, accessible à l'adresse suivante : www.cr-rhone-alpes.fr/guidesTIC

Les réponses à ces questions conduisent à l'élaboration d'un cahier des charges. Mais en dehors de ce document primordial, nous vous conseillons de mener une réflexion approfondie sur la formation des agents, cadres et élus ainsi que sur la notion de Gestion de la Relation au Citoyen qui doit être au cœur de toute stratégie de service.

> LA FORMATION : AMÉLIORER LA CULTURE TIC EN INTERNE

Pour les agents, les cadres mais aussi les élus, une formation aux outils de messagerie, à l'utilisation d'un intranet, d'un extranet ou d'un back office d'administration, s'avère indispensable, tant leur rôle est déterminant pour la réussite d'un projet.

Afin de pérenniser cette réussite, il faut également prévoir des dispositifs d'accompagnement et d'assistance à l'utilisation. Dans cet esprit on peut envisager une plateforme de formation en ligne (e-learning) qui participe de l'élaboration d'une meilleure gestion des connaissances et des procédures.

> LA NOTION DE GESTION DE LA RELATION CITOYEN

Le concept de GRC pour Gestion de la Relation Client (ou encore CRM en anglais : Customer Relationship Management) est très répandu dans les entreprises privées. Tout service marketing ou communication digne de ce nom travaille sa relation client, dans des buts d'acquisition client et de fidélisation.

Bien entendu, les collectivités n'ont pas à faire, au sens propre, à des clients mais à des citoyens. Cependant la notion de fidélisation n'est pas dénuée de sens, y compris pour la relation collectivité-usagers. Ainsi la téléprocédure proposée sur le site d'une petite commune rurale peut être un argument incitatif à l'installation de nouveaux citoyens ou de nouvelles entreprises. De même qu'elle incite les habitants à rester dans une commune éloignée des commodités d'une grande agglomération.

> LA STRATÉGIE DE GESTION DE LA RELATION CITOYEN

Gérer la relation avec le citoyen va bien au-delà de l'utilisation ou non d'Internet. Il faut envisager les TIC comme des outils complémentaires les uns avec les autres. On ne réglera pas tous les problèmes, on ne répondra pas à toutes les attentes grâce à la baguette magique du site Internet ou de l'intranet.

Aussi faut-il élaborer une stratégie globale de l'ensemble des canaux de communication et mettre progressivement en place - selon les besoins, les objectifs et les moyens financiers et humains - les outils de GRC : site Internet, intranet, extranet, centre d'appels, services vocaux interactifs, Le Programme Lyonnais pour la Société de l'Information (PLSI), informations par SMS, etc.

Pour que les collectivités continuent de s'adresser à tous et à chacun, les TIC doivent s'intégrer aux canaux déjà existants : courrier postal, accueil téléphonique, réception des usagers sur site.

Le Programme Lyonnais pour la Société de l'Information (PLSI)

Le PLSI s'adresse à toutes les composantes de la vie sociale et économique : citoyens, administrations, entreprises et associations. Ce programme pluriannuel porte sur quatre axes prioritaires : l'éducation, le développement des services publics (mise en réseau des administrations et des collectivités locales en identifiant les secteurs où l'action publique doit être renforcée par l'utilisation des TIC), la diffusion des TIC (notamment par la mise à disposition des citoyens d'espaces publics multimédia) et le développement économique.

Le PLSI repose sur la stratégie globale de développement des TIC qui a été engagée par la ville de Lyon et dans le travail coopératif qui a pu être effectivement mis en œuvre entre les services municipaux, en coordination avec les acteurs de terrain de Lyon et de la Communauté urbaine. La pérennité du projet repose sur les moyens qui sont donnés pour développer cette action à long terme et l'engagement de tous les acteurs concernés. L'un des enjeux majeurs pour son évolution concerne le croisement des différentes initiatives qui ont été engagées.

Extrait de « Politiques locales et nouvelle technologies » - Observatoire des télécommunications dans la ville dans le cadre du projet IRIS



2 SERVICES DE PROXIMITE PAR GRAND DOMAINE D'APPLICATION

1. ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE ET E-GOUVERNANCE

> INTRODUCTION

“L’usage des technologies de l’information et de la communication (TIC) et en particulier d’Internet en tant qu’outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité” - définition de l’administration électronique donnée par l’OCDE - constitue une préoccupation majeure dans la totalité des pays développés.

Le projet ADELE (“ADministration ELEctronique 2004/2007”) de l’ADAE

L’ADAE (Agence pour le développement de l’Administration électronique), créée en 2003, est un service interministériel placé auprès du Premier Ministre

Le 9 février 2004, le Premier Ministre a présenté les grandes lignes du projet ADELE, dont l’ambition est de donner un cadre pluriannuel, cohérent et coordonné au développement de l’administration électronique. Ce projet s’inscrit dans la ligne des projets de réforme de l’État menés par le ministère de la Fonction publique, discutés notamment lors des Comités Interministériels à la Réforme de l’État (CIRE). Il regroupe 140 mesures destinées à rapprocher l’usager des services publics en simplifiant ses démarches grâce au développement de l’administration électronique, laquelle doit également participer de la modernisation des services publics.

www.adae.gouv.fr

La e-gouvernance est l’interaction renforcée entre citoyens et collectivités

L’enjeu est le **rapprochement entre les décideurs politiques et les citoyens**. Les élus souhaitent ainsi impliquer davantage les citoyens dans les choix stratégiques, en même temps que les citoyens et les entreprises désirent devenir des acteurs de la vie locale.

S’investir dans la vie politique locale

- **une meilleure transparence**: informations sur le fonctionnement de votre collectivité, ordres du jour et comptes-rendus du conseil municipal ou de votre assemblée locale, présentation de l’équipe municipale ou des élus de votre assemblée en y incluant les attributions de chacun, composition des commissions, vidéos en ligne des réunions du conseil municipal, informations de nature budgétaire, etc.

- votre site peut réserver des espaces aux différents conseils de quartier afin qu'y soient stockées les informations spécifiques à chacun,
- **une meilleure réactivité** : les échanges par e-mail avec les élus, l'envoi des newsletters aux citoyens inscrits présentant, par exemple les politiques menées sur votre territoire, assurent de meilleurs échanges entre les citoyens et leurs élus.
- **un outil de concertation** : le site Internet vous donne la possibilité d'offrir une présentation des projets municipaux en ligne, de réaliser des sondages en ligne auprès des administrés. Internet vous permet de recueillir les avis des citoyens et d'orienter vos choix et vos politiques.

Les communes constituent aujourd'hui le point d'accueil et d'assistance privilégié des citoyens, notamment dans les zones semi-rurales et rurales. Nous vous proposons de découvrir les services d'administration électronique proposés par certaines communes ainsi que les outils de e-gouvernance utilisés.

> COMMUNES DE MOINS DE 3 000 HABITANTS

Plus que tout autre commune peut-être, les communes rurales, dont les habitants se trouvent souvent éloignés des centres administratifs, tireront avantage à la mise en place de téléservices et téléprocédures.

<http://www.mairie-aouste-sur-sye.fr/>

Commune de la Région Rhône Alpes, département de la Drôme, 2 033 habitants.

> Administration

La rubrique "Vie Pratique" est un modèle du genre !

> Informations pratiques

Tout ce que le citoyen doit savoir en matière de démarche concernant l'État Civil, l'Identité mais aussi le Certificat de vie commune, Certificat d'hérédité, l'Inscription sur les listes électorales, le Recensement militaire, le Permis de conduire, la Carte grise et le Permis de chasser.

> Téléservices

Vous pouvez commander en ligne, grâce à un formulaire, des actes de naissances, de mariage ou de décès.

Vous trouverez également un lien (cf. co-marquage) pour accéder aux téléservices publics (<http://www.service-public.fr/teleservices/teleservices-part.html#9>) et pour télécharger les formulaires CERFA (<http://www.service-public.fr/formulaires/index.html>).

> E-gouvernance

Dans la rubrique "Vie municipale", vous trouverez des informations concernant le conseil municipal, les projets, les comptes-rendus des conseils municipaux, les informations concernant le POS, la possibilité de s'abonner à la lettre d'information et un accès aux marchés publics. Bref, un panel d'informations plutôt exhaustif et très bien présenté.

> À découvrir

- la richesse de l'information de la rubrique "Vie Pratique",
- les rubriques "La Commune", "Enseignement", "Vie associative" ...

Contact

Élu en charge des NTIC : DENIS BENOIT

Délégation : 1^{er} adjoint

Profession : Enseignant

Téléphone : 04 75 25 30 18

Autres sites de moins de 3 000 habitants

> <http://www.mairie-gluiras.fr/>

Commune de la Région Rhône-Alpes, département de l'Ardèche, 380 habitants, @@@@ au Label Ville Internet 2004.

> <http://www.saint-oyen.com/>

Commune de la Région Rhône-Alpes, département de Savoie, 200 habitants. @@ au Label Ville Internet 2004.

> LES COMMUNAUTÉS DE COMMUNES

Une des solutions des petites communes réside dans la fédération. C'est le principe des sites de communautés de communes.

<http://www.chataigniers.fr/index.html>

Communauté de communes de la Région Rhône-Alpes, département de l'Ardèche, 6 communes : Albon-d'Ardèche, Gluiras, Issamoulenc, Marcols-les-Eaux, Saint-Julien-du-Gua, Saint-Pierreville. @@@@ au Label Ville Internet de 2004.

> Administration

Sur la page d'accueil du portail de la Communauté de Communes des Châtaigniers un lien en co-marquage et en partenariat avec Les Inforoutes de l'Ardèche permet d'accéder aux informations et formulaires disponibles sur le site de Services-Publics.fr. L'intérêt du co-marquage est bien visible : l'internaute est toujours sur le portail des Châtaigniers mais en son centre s'affiche le contenu du site des services-publics.fr. Notons que, par exemple, une fois le dossier de demande de carte d'identité déposée en mairie, il est possible de suivre son état d'avancement via Internet.

> E-gouvernance

La rubrique "Vie démocratique" du portail permet d'accéder aux procès-verbaux du conseil communautaire, au journal de la Communauté de Communes de Châtaigniers, à ses finances. Elle propose également de poster un message grâce à un formulaire en ligne.

> À découvrir

L'espace CVQ: "La Carte de la Vie Quotidienne, un projet global pour un territoire rural".
"Le projet vise à la mise en place d'un système d'applications incluant l'utilisation d'une carte électronique (carte CVQ) d'usage de services quotidiens: transports, cantine, bibliothèque, délivrance d'actes d'état civil... À moyen terme, l'évaluation des usages, des besoins réels et des difficultés rencontrées par les différentes cibles, permettra de formuler un constat et des propositions pertinentes pour la généralisation de la démarche." Extrait du site

<http://www.cc-bassin-annonay.fr/>

La communauté de communes du Bassin d'Annonay compte 16 communes. Le site portail permet d'accéder à des informations économiques, touristiques et pratiques, ainsi qu'aux marchés publics de la communauté. Il permet en outre d'accéder à des pages dédiées à chacune des communes.

Certaines de ses pages spécifiques sont hébergées sur d'autres portails comme pour la commune de Saint-Clair hébergée sur le portail des Inforoutes de l'Ardèche donnant ainsi un bel exemple de mutualisation de contenus. Par exemple **le co-marquage installé sur le portail des Inforoutes de l'Ardèche bénéficie à l'ensemble des communes présentes.**

D'autres communes sont hébergées directement sur le portail du Bassin d'Annonay. Là encore la présence sur un site fédérateur permet de bénéficier d'une information et de services homogènes pour chacune des communes: informations pratiques, informations économiques et touristiques, **liens vers les services publics pour les téléprocédures.**

> LES PETITES COMMUNES (DE 3 000 À 20 000 HABITANTS)

À titre d'information nous listons quelques exemples de sites Internet proposant des services identiques à ceux qui ont déjà été décrits précédemment.

> <http://www.ville-amberieuenbugey.fr>

Commune de la Région Rhône-Alpes, département de l'Ain, 11 300 habitants. @ au Label Ville Internet 2004.

> <http://www.mairie-meylan.fr>

Commune de la Région Rhône-Alpes, département de l'Isère, 19 000 habitants. @@@@ au Label Ville Internet 2004.

> <http://www.ville-givors.fr>

Commune de la Région Rhône-Alpes, département du Rhône, 18 650 habitants.

> LES COMMUNES MOYENNES (ENTRE 20 000 ET 100 000 HABITANTS)

<http://www.ville-annecy.fr/>

Commune de la Région Rhône-Alpes, département de Haute Savoie, 50 000 habitants. @ au Label Ville Internet 2004

<http://www.mairie-chambery.fr>

Commune de la Région Rhône-Alpes, département de Savoie, 57 592 habitants.

> LES GRANDES COMMUNES (+ DE 100 000 HABITANTS)

<http://www.grenoble.fr>

Commune de Rhône-Alpes, département d'Isère, 157 900 habitants. @@ au Label Ville Internet 2001.

<http://www.lyon.fr>

Commune de Rhône-Alpes, département du Rhône, 454 000 habitants. @@@@ au Label Ville Internet 2004.

> EXTRANET : LA MUTUALISATION AU PREMIER PLAN

L'exemple des 453 communes de l'Yonne

Le département rural de l'Yonne ne compte que 20 communes de plus de 2 500 habitants. "L'évangélisation numérique " de ces communes rurales est apparue au Conseil Général comme le moyen de faire prendre conscience des enjeux liés aux TIC et d'éviter que les plus petites communes ne restent à l'écart de ce mouvement. Un extranet destiné à l'ensemble des communes a ainsi été créé; le Conseil général finançant l'achat des modems et la réalisation de l'extranet. Une attention particulière a été accordée à la formation avec une enquête de besoins préalable et l'organisation d'une série de réunions cantonales de démonstration et de formation. Moyennant cet effort de sensibilisation, on constate que le nombre de communes connectées à Internet est de l'ordre de 300, soit près de 75 % des communes du département et que les principales résistances à l'usage de l'outil sont aujourd'hui levées. Les communes accèdent désormais à des facilités de travail qu'elles méconnaissaient comme le téléchargement de formulaires sur le site servicepublic.fr, la consultation d'information juridique...

Extrait de « Politiques locales et nouvelle technologies » - Observatoire des télécommunications dans la ville dans le cadre du projet IRIS.

> LA GESTION DE LA RELATION CITOYEN

“Allô Mairie” à Marseille

L'objectif du centre “Allo Mairie” était d'améliorer les délais d'interventions des services techniques et de délester les agents municipaux des tâches de réponses aux appels téléphoniques, en équilibrant ainsi l'accueil physique et téléphonique. Le centre est ouvert de 7h à 20h en semaine et le samedi matin.

Un “**Guide des services de proximité**” a été édité à destination des administrés, pour expliquer les missions des trois types de support. Celles du **centre d'appels** sont centrées sur le signalement d'anomalies constatées sur la voie publique, sur l'accès à certains services (transport des personnes âgées...), sur l'obtention d'informations sur les démarches administratives et les événements culturels et sportifs organisés par la ville. Le **site Internet** a vocation à informer sur toutes les actions de la municipalité et à communiquer en direct avec les élus (dont l'adresse e-mail est communiquée). Les points d'accueil physique des **mairies de secteur** sont réservés aux déclarations de naissance et de décès, demandes de logement social, recensement, rencontres avec les élus... Les fonctions des **bureaux municipaux annexes** sont spécifiées: carte nationale d'identité, passeport, copies certifiées conformes, inscription sur liste électorale, etc.).

Extrait de « Politiques locales et nouvelle technologies » - Observatoire des télécommunications dans la ville dans le cadre du projet IRIS.

Dialogue citoyen

Information sur les décisions du conseil municipal et les projets en cours, forum citoyen, débat, adresse électronique pour communiquer directement avec le maire. Ce site de la commune favorise le dialogue citoyen.

<http://www.mairie-gluiras.fr/mairievirtuelle/dialoguecitoyen.htm>

> M-ADMINISTRATION

Un nouveau domaine de l'administration électronique est actuellement en plein développement: la “m-administration” (“mobile administration”, que l'on peut traduire par “administration mobile”), c'est-à-dire l'utilisation des technologies mobiles - téléphonie, mais aussi assistants digitaux personnels ou systèmes de géo-localisation - pour accéder aux services de l'administration. Les services développés dans ce cadre concernent différents domaines: éducation, santé, sécurité, services d'urgence... S'ils commencent à faire leur apparition en France dans quelques municipalités, ils sont déjà bien implantés dans certaines villes ou États étrangers.

Un des plus grands avantages de la “m-administration” est l'opportunité pour l'utilisateur d'avoir accès aux services administratifs n'importe où et à n'importe quelle heure; c'est une alternative aux services disponibles sur Internet ou par téléphone, qui vient en complément de l'offre de services déjà existants. Les États-Unis, le Royaume-Uni, la Suède ou Singapour introduisent d'ores et déjà l'administration mobile comme outil fondamental de leurs relations avec les usagers.

Ce système est utilisé notamment pour :

- transmettre des informations ou des alertes sur les conditions de transports ou les conditions météorologiques,
- demander des documents administratifs,
- payer certains services publics (transports, stationnement, impôts, amendes),
- recevoir des résultats scolaires ou des notifications d'absence,
- permettre aux systèmes d'urgence et de secours de localiser des malades/blessés.

Extrait du site de l'ADAE, "M-administration ou administration mobile"

2. ENSEIGNEMENT, EDUCATION ET FORMATION

> INTRODUCTION

L'utilisation des TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Education) est variée : formation à distance (FOAD), formation ouverte, outils multi-média... Nous présentons ici un panel des applications des TICE dans leur diversité.

Retenons pour le moment la définition, large, de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle : "une formation ouverte et/ou à distance" est un dispositif souple de formation, organisé en fonction de besoins individuels ou collectifs (individus, entreprises, territoires). Elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences locales ou à distance. Elle n'est pas exécutée nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur."

D'autres définitions permettant de mieux cerner les différentes applications sont disponibles sur <http://www.educnet.education.fr/dossier/eformation/distance5.htm>

D'une manière générale, lorsque l'on parle des TICE on est pris d'emblée dans un contexte sociétal. Les principaux enjeux sont les suivants :

- privilégier la qualité de la formation, accompagnée d'une actualisation des contenus et des méthodes,
- concentrer les efforts sur la qualité des ressources numériques et humaines,
- se positionner dans l'offre de formation initiale ou professionnelle,
- optimiser les coûts de production de contenu, leur actualisation dans les meilleurs délais,
- favoriser l'accès à tous.

> FORMAVIA (www.formavia.fr)

La Région Rhône-Alpes a créé le réseau régional des formations continues pour faciliter l'accès à la formation de publics éloignés de centres de formation et les sensibiliser à l'usage des technologies de l'information et de la communication.

Le réseau, co-piloté aujourd'hui par l'État et la Région, contribue à développer la formation ouverte et à distance (FOAD) et s'adresse à l'ensemble des Rhonalpins, avec une priorité en direction des jeunes, des demandeurs d'emploi et des salariés de très petites ou de petites entreprises.

Le réseau s'articule autour :

- d'une cinquantaine d'organismes de formation qui proposent des modules de formation ouverte et à distance (FOAD),
- d'une vingtaine de sites d'accès à la formation ouverte et à distance chargés de l'accueil du public (principalement des collectivités locales),
- d'un portail d'information sur la formation ouverte et à distance, une plate-forme de formation à distance et un ensemble de services permettant de réaliser un processus complet de formation ouverte et à distance.

Une assistance technique est mise à disposition des membres du réseau pour son fonctionnement et sa maintenance. La Région peut participer au financement des équipements des sites d'accès à la FOAD et des organismes de formation.

Contact

FORMAVIA

Hubert JONNIAUX, chargé de mission à la Direction Emploi et Formation Continue

Conseil Régional Rhône-Alpes - DEFC

defc@cr-rhone-alpes.fr

> PROJET RESSOURC'ALPES. PORTEUR DE PROJET : OXALIS ASSOCIATION

Personne à contacter : Jean-Luc CHAUTAGNAT. Tél: 04 79 63 31 07

Mail : jean-luc.chautagnat@oxalis-bauges.fr

Description du projet : ce projet porte sur la mise en réseau et la valorisation des ressources pédagogiques sur l'environnement de montagne par les Technologies de l'Information et de la Communication. Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser à l'environnement montagnard, la population du massif alpin (habitants permanents) et les usagers (touristes etc...)
- recenser et rendre accessibles les ressources pédagogiques du territoire montagnard rhônalpin, les "bonnes pratiques", les expériences...
- mettre en réseau les acteurs de la montagne : éducateurs, enseignants, guides, gardiens de refuge, agriculteurs, gestionnaires d'hébergement et de site patrimoniaux...
- favoriser le montage de projets pédagogiques autour de la montagne rhônalpine et consolider l'éducation à l'environnement montagnard en s'appuyant sur les espaces protégés (Parcs Naturels Régionaux...),
- faciliter le transfert du savoir-faire acquis aux autres massifs montagneux (massifs français, massifs de l'arc alpin européen).

L'association OXALIS souhaite réaliser un inventaire des principales ressources pédagogiques de la région Rhône-Alpes (par ex : livres, outils pédagogiques, sites d'interprétation à l'environnement, écomusées, espaces protégés, appels à projets "environnement") dans le domaine de l'éducation à l'environnement montagnard et plus particulièrement sur les Alpes. Ces ressources viendront enrichir le site Internet "Ressourc'alpes" qui sera créé par l'association OXALIS et qui le rendra attractif.

Ce site Internet assurera différentes fonctions : animation du réseau, information-ressources et communication. Il s'adressera à un public divers ce qui implique plusieurs "portes d'entrées" adaptées chacune à une fonction ou à un public :

- une entrée "réseau" pour tout ce qui relève de l'animation et de l'organisation générale du réseau,
- une entrée "projets/forums" réservée à l'animation des projets,
- une entrée "données/ressources",
- une entrée "enfants" avec une charte graphique ludique adaptée au jeune public,
- des entrées "professionnels" adaptées à chaque grande catégorie d'utilisateur : éducation, tourisme, protection de l'environnement, découverte naturaliste.

Le but est de permettre à chaque acteur d'accéder à la source d'information recherchée mais également, de pouvoir y apporter sa contribution afin de constituer une base de données disponible le plus largement possible.

> **PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DES INITIATIVES DE FEMMES DANS LE BUGÉY PAR LES TIC**

Porteur de projet : CFPPA Belley

Personne à contacter : Carine BELLEC. Tél : 04 79 81 30 17

mail : cfppa.carine@libertysurf.fr

Description du projet : ce projet vise à constituer plusieurs groupes de femmes dans deux cantons isolés du Bugéy et à les former à l'utilisation d'un ordinateur et à Internet.

L'action est également envisagée comme une formation dont le but est de faire naître des initiatives individuelles et collectives dans 3 secteurs du territoire : le tourisme, les activités économiques TPE PME et les services aux personnes. Les exemples d'initiatives susceptibles d'être initiées sont multiples : création d'associations ou d'activités, VAE (Validation d'Acquis de l'Expérience), création de sites Internet, entrées en formation (dont FOAD)...

Des échanges d'expériences auront lieu entre ces groupes formés et des initiatives plus globales pourront se développer. Des échanges avec les réseaux locaux : élus, associations seront également prévus pour mieux insérer les femmes dans le tissu local et leur permettre de développer des initiatives.

> **[HTTP://WWW.LACLASSE.COM](http://WWW.LACLASSE.COM)**

En ligne depuis l'an 2000, [laclasse.com](http://WWW.LACLASSE.COM) est aujourd'hui accessible pour tous les collégiens du Rhône et leurs professeurs. Près de 1 000 documents sont publiés : animations multimédias illustrant des points du programme, vidéos en ligne, QCM, quizz, fonds de cartes, documents divers nécessaires à la préparation des cours.

Le site cible trois catégories d'utilisateurs :

- les enseignants qui utilisent le site comme centre de ressources documentaires, lieu d'échange avec leurs collègues, outil collaboratif auxquels ils peuvent contribuer,
- les élèves peuvent eux aussi utiliser le site pour échanger avec d'autres élèves et avec les enseignants. Ils trouvent également dans la base documentaire des informations complémentaires à l'enseignement reçu en cours,
- enfin, les parents d'élèves peuvent consulter les travaux faits en classe et l'agenda de la classe et entrer en contact par email avec les enseignants.

> [HTTP://MUSIQUE.LACLASSE.COM](http://musique.laclass.com)

Deux collègues et deux écoles primaires de Sainte-Foy-l'Argentière et Saint-Laurent-de-Chamousset ont récemment bénéficié d'une sensibilisation à la musique électroacoustique, d'une façon un peu particulière. Grâce à Internet haut débit et à la visiophonie, ils ont pu, ensemble et malgré la distance, rencontrer un compositeur, découvrir son métier et concevoir des morceaux.

La réussite de ce projet en a généré un autre, qui associe cette fois 10 classes du département. Celui-ci se matérialisera par l'accueil, en "résidence virtuelle", d'un musicien professionnel sur le site laclass.com. Les enseignants seront formés et accompagnés sur l'ensemble du projet. Les élèves suivront un parcours artistique et pédagogique qui les conduira à jouer et innover avec leur ordinateur, à rencontrer un artiste sur le réseau et dans la classe, à échanger avec d'autres et, au final, à composer puis diffuser une œuvre originale. Ce projet pourra être suivi en ligne par l'ensemble des établissements connectés, et participera à l'enrichissement de laclass.com.

> [HTTP://ENVIRONNEMENT.LACLASSE.COM](http://environnement.laclass.com)

Un site thématique en partenariat avec trois entités du Rhône, le Parc de Parilly, le domaine de Lacroix-Laval et le musée des Pierres Folles de St Jean les Vignes, ainsi que la mission Environnement du Département et le Centre du Tourisme.

Le site comprend une entrée tout public proposant des animations multimédias sur les grands thèmes liés à l'environnement (là où l'on vit, le respect de la nature et des autres, l'étude de la flore, de la faune et la géologie), ainsi qu'une carte animée du département permettant de situer les 15 sentiers nature du Rhône. Chacun de ses sentiers propose une découverte particulière sur des thèmes variés : la protection de la nature, la rivière, la forêt, la géologie, l'eau, le traitement des déchets, la faune et la flore, l'étude des paysages.

Un dossier complet permet à l'enseignant de préparer un cours sur ce thème, un travail en amont de la visite, puis une poursuite des activités sur laclass.com (compte-rendu, travaux d'élèves, journaux de classe, exercices en ligne).

Le site offre un accès protégé à des ressources, destiné aux enseignants ainsi qu'un forum ouvert grand public.

> [HTTP://WWW.ARDECOL.AC-GRENOBLE.FR/INDEX.HTM](http://www.ardecol.ac-grenoble.fr/index.htm)

Le cyber-réseau Ardèche Éducation a pour ambition de mettre en réseau la communauté éducative de l'Ardèche. Le site se présente comme un portail grâce auquel on accède à différents sites à vocation pédagogique :

Le site Viva, pour Village Interactif et Virtuel en Ardèche, né de la collaboration entre l'équipe d'ingénierie éducative du CDDP (Centre Départemental de Documentation Pédagogique) de l'Ardèche, Christine Nucci, Benjamin Friess et Jérémy Royannez, et Philip Benz, professeur d'anglais au Lycée Astier à Aubenas. Le village Viva est un projet d'écriture dynamique en ligne, comprenant cinq espaces d'écriture à vocation différente. Les élèves peuvent par exemple s'approprier ces espaces à l'occasion d'un cours ou d'un thème développé en classe.

<http://www.ardecol.ac-grenoble.fr/viva/index.htm>

Voir aussi :

- le site académique EEDD visant l'éducation à l'environnement,
- le site des actions culturelles et éducatives du CAUE (Conseil d'Architecture, d'urbanisme et de l'Environnement) de l'Ardèche,
- l'espace junior accessible sur la page d'accueil du Cyber-réseau Ardèche Éducation.

> LE I-M@NUEL ET LE I-CART@BLE

Le i-m@nuel est conçu comme le couplage d'un manuel scolaire papier et d'un site web qui le complète. Grâce à un accès sécurisé au site, élèves et enseignants peuvent créer un espace de travail collaboratif qui permet d'échanger cours et exercice depuis n'importe quel poste connecté à Internet. Des cours prêts à l'emploi sont proposés sur l'espace de travail. L'enseignant peut les enrichir et les modifier à son gré.

Bilan de l'expérimentation sur <http://histgeo.ac-aix-marseille.fr/a/gat/d013.rtf>

Voir aussi <http://www.ac-creteil.fr/medialog/ARCHIVE43/cartable43.pdf>

“Stéphane Gaultier, d'Editronics Education, ne se demande pas quel est le futur, mais comment passer du présent, encore marqué par le papier, au futur numérique. Il doit y avoir une simplification de l'accès aux terminaux, quels qu'ils soient, à l'infrastructure Internet, aux contenus (sites Internet, ressources...), à une plate-forme qui permette la médiation pédagogique. Sont également souhaitables le contrôle d'accès et l'organisation des contenus, et une pédagogie qui intègre les TIC pas à pas. Editronics a développé le i-m@nuel à partir du livre. L'entreprise travaille sur la plate-forme de médiation pédagogique qui permet à l'enseignant d'organiser la médiation avec les élèves, en présentiel ou à distance. Le i-m@nuel est testé depuis 2001 auprès de 350 enseignants et 400 élèves à plusieurs niveaux et dans différentes matières. Le i-cart@ble contient un i-classeur, que l'enseignant peut ouvrir à d'autres utilisateurs de façon libre, sans contrôle des droits. Le i-m@nuel se propose lui d'être un tiers certificateur en gestion de droits ouverts aux éditeurs, même les plus petits, qui souhaitent proposer du contenu.”

Extrait de <http://tice.education.fr/educnet/Public/usages/recherche8450/nomadisme>

> LES CAMPUS NUMÉRIQUES

Les ministères de l'Éducation nationale et de la Recherche, soucieux de préserver l'excellence de l'enseignement supérieur et de le moderniser, ont lancé successivement, en 2000, 2001 et 2002, trois appels à projets pour la constitution de "Campus numériques français".

L'objectif majeur des appels à projets était d'arriver à construire une offre nationale de formation ouverte et à distance (FOAD) de qualité et compétitive sur le marché international. Avec le développement de l'éducation tout au long de la vie, les besoins de l'Enseignement Supérieur se sont extrêmement diversifiés.

Un campus numérique se définit comme un dispositif de formation, centré sur l'apprenant, proposant des services innovants via des technologies numériques. Il permet d'accéder à la formation à partir de lieux proches ou distants, en permettant à chacun de se former à son rythme, selon son emploi du temps.

La mise en place d'une logique inter-établissements et l'ouverture à des partenariats publics/privés ainsi qu'à des établissements étrangers renforcent la qualité des contenus et des services rendus aux étudiants.

Les projets s'appuient sur une ingénierie de formation innovante, conçue de façon modulaire, afin de permettre des parcours individualisés.

En avril 2003, 64 campus numériques étaient labellisés.

> SCOLARITÉ SPÉCIFIQUE

Le lycée ouvert de Grenoble (LOG) <http://www.ac-grenoble.fr/lycee/log/>

Le site est un outil d'aide à la formation pour des publics spécifiques qui ne peuvent suivre une scolarité standard : sportifs de haut niveau, élèves musiciens ou artistes, élèves hospitalisés.

Une plateforme de travail permet aux enseignants et aux élèves d'échanger les cours, les devoirs, les corrections. Par ailleurs, il est prévu un espace collaboratif permettant à plusieurs élèves de travailler ensemble sur un sujet à rendre en commun.

L'élève se voit proposer des outils d'autoévaluation. Il est aussi suivi par un tuteur qui aide l'élève et assure un suivi des cours en présentiel. Enfin, la plateforme est nourrie par les cours des "professeurs concepteurs" qui dialoguent régulièrement avec les tuteurs en contact directs avec les élèves. Cette formation tripartite permet un enrichissement du fonctionnement et du contenu au plus près de la réalité de l'élève et des objectifs de l'enseignement.

Visio conférence

La visioconférence permet à des personnes éloignées de communiquer entre elles, en temps réel. Les systèmes utilisent des liaisons numériques de bas débit (64 Kbits/s à 2 Mbits/s) pour transmettre les images et le son entre deux lieux de réunion.

Si les dispositifs sont reliés à des systèmes informatiques, on peut aussi accompagner la conférence de séquences de travail coopératif (messagerie électronique en direct, partage d'applications informatiques, transfert de fichiers synchrone).

Sa mise en œuvre dépend de trois éléments : la quantité de données à transmettre, les débits permis par les liaisons actuelles et les techniques de compression.

Extrait de <http://pedagogie.ac-toulouse.fr/nte/ntechn.html>

> AILLEURS

L'Université de Genève, la deuxième plus grande université de Suisse, propose à ses étudiants de recevoir sur leur ordinateur portable Wi-Fi, des informations correspondants à leurs cours et leurs emplois du temps. Le contenu apparaît spontanément sur l'écran en fonction du profil de l'utilisateur (par exemple un étudiant en maths ou en histoire), de sa localisation (dans un couloir ou un amphithéâtre) ou de l'heure de la consultation (pendant un examen ou lors d'une réunion).

En Espagne, l'université de Santiago propose aux étudiants de donner les résultats des concours par SMS.

3. CULTURE ET LOISIRS

> INTRODUCTION

Pour les collectivités territoriales, les services de proximité appliqués à la Culture et aux loisirs concernent surtout :

- la gestion des bibliothèques,
- la numérisation et la diffusion des fonds patrimoniaux,
- l'utilisation des TIC et de la Culture dans un but social et socio-éducatif.

L'État est engagé dans divers projets et réalisations. On peut citer à titre d'exemple les Espaces Culture Multimédia (ECM), programme qui soutient la mise en place de lieux d'accès publics au multimédia au sein de structures culturelles et socio-culturelles. Les ECM, qui mettent en œuvre des actions et des programmes de sensibilisation, d'initiation et de formation au multimédia à partir de contenus culturels, éducatifs et artistiques et de projets d'usages de ces technologies, contribuent à l'objectif gouvernemental de réduction de la " fracture numérique ". Ils développent et valorisent également de manière prioritaire la dimension culturelle des technologies de l'information et de la communication à la fois comme outils d'accès à la culture et au savoir et comme outils d'expression et de création. Ce programme s'appuie sur une coopération renforcée du ministère de la culture avec les autres ministères, les collectivités locales et les opérateurs publics.

Pour en savoir plus

<http://www.culture.gouv.fr/culture/actualites/politique/ecm/index-ecm.htm>

À savoir également : la France, le Royaume Uni et l'Italie, au côté de la Commission Européenne, ont lancé le 1^{er} avril 2005 à Paris le projet MICHAEL dont l'objet est de faire vivre "l'Europe de la culture" au travers notamment d'un portail Internet multilingue. Le ministère de la Culture a lancé à cette occasion un nouvel appel à projets pour la numérisation et la diffusion du patrimoine français, doté de 2,7 millions d'euros et ouvert à tous les services du patrimoine, des archives, les bibliothèques et musées, y compris des collectivités locales, et dont les modalités seront précisées sur le site Internet du ministère.

Pour en savoir plus sur le projet MICHAEL : http://www.michael-culture.org/index_f.html

Citons également le réseau de Recherche et d'Innovation en Audiovisuel et Multimédia (Riam), associant les ministères chargés de l'industrie, de la recherche et de la culture, le Dispositif pour la CRéation Artistique Multimédia (DICREAM) ou le Fonds d'Aide à l'Édition Multimédia (FAEM).

Voir <http://www.culture.gouv.fr/culture/politique-culturelle/index-dossiers.htm#ntic> pour découvrir l'ensemble des actions du ministère de la culture en matière de TIC.

> LES BIBLIOTHÈQUES

Elles sont les principaux établissements culturels locaux à s'être informatisés et à avoir numérisé leurs catalogues. Généralement, les applications et usages des TIC consistent en la gestion de bases documentaires et en l'échange de données avec les bibliothèques municipales ou scolaires.

On peut d'ailleurs observer que du fait de leur mission de démocratisation culturelle, les bibliothèques sont également souvent des points d'accès à Internet, conçus comme des espaces de sensibilisation à la culture numérique.

En dehors d'un service de consultation du catalogue et/ou de réservation, la plupart des sites Internet des communes informe au minimum sur les coordonnées, les horaires d'ouverture et les conditions de prêt. Mais le véritable service rendu est sans doute de savoir dire à l'usager si le livre qu'il recherche est disponible... avant qu'il ne se déplace pour le vérifier par lui-même.

Métrodoc : <http://metrodoc.la-metro.org/metrodoc/index.htm>

Depuis 1997, la Métro (Communauté d'agglomérations de Grenoble) a encouragé le développement d'une stratégie de déploiement d'un réseau documentaire sur l'ensemble des bibliothèques, services de lecture publique et centres d'archives des communes de l'agglomération grenobloise. Ce réseau baptisé "Métrodoc" a des objectifs de trois natures :

- inscrire les bibliothèques municipales dans une logique de réseau : aujourd'hui 55 bibliothèques sont réunies sur les 27 communes de la métro et 9 bibliothèques associatives ; soit 3 millions de volumes,
- réaliser l'inscription en ligne des catalogues des bibliothèques et développer une logique d'offre de site,
- développer des services afin de simplifier l'accès des utilisateurs aux documents. À ce titre, la Métro a mis en place un passeport documentaire d'agglomération (Pass'doc).

L'accès à ce réseau est gratuit pour les 27 communes de la Métro (délibération du 31 mars 2000) et pour 9 bibliothèques associatives (délibération du 30 novembre 2001).

L'animation de ce projet a été assurée par un conservateur des bibliothèques mis à disposition par l'université Pierre Mendès-France jusqu'en février 2004.

Afin de poursuivre le déploiement du réseau Métrodoc, il est envisagé de recourir à un animateur pour relancer et développer la dynamique du réseau d'ici la fin de l'année 2004 et pour une durée de 3 ans.

Perspectives pour 2005/2006 :

La commission développement de la Métro a retenu le programme suivant :

- poursuite de la mise en ligne des catalogues des bibliothèques avec la création de passerelles entre les différents outils informatiques dont disposent les communes afin de simplifier l'assemblage desdites données,
- évolution de la nature des catalogues en ligne avec la possibilité de savoir si l'ouvrage est disponible à un instant T et de réserver cet ouvrage. Cette option implique des évolutions majeures en termes d'informatique et d'équipement des bibliothèques des communes,
- l'ouverture du réseau à de nouvelles bibliothèques majoritairement associatives,
- **la redynamisation de la synergie entre les réseaux Métrodoc et Redoc, notamment sur le Pass'doc,**
- création d'un intranet à destination des professionnels,
- réflexion sur l'harmonisation des horaires d'ouverture,
- évolution des coûts et de la logistique nécessaires à la mise en place d'un service de prêt inter-bibliothèques,
- poursuite du travail de coordination mis en œuvre par les différents groupes de travail, notamment sur des thématiques transversales (animation, thématique cité et urbanisme, Urbis...),
- diagnostic des besoins de formation, notamment sur les NTIC pour les agents des bibliothèques communales.

<http://www.bm-grenoble.fr/catalogue/services.htm>

Site Internet de la bibliothèque de Grenoble permettant notamment au grand public de consulter le compte ouvert lors de l'inscription physique à la bibliothèque : identifiant (numéro de code barre figurant sur la carte remise à l'inscription) et mot de passe également fournis.

Les informations concernant le compte sont : montant des amendes pour retard, date d'expiration de l'abonnement, liste des prêts en cours avec date de retour des documents, réservations et messages à l'attention de l'utilisateur.

Bibliothèque Municipale de Lyon : guichet du savoir

En avril 2004, la bibliothèque Municipale de Lyon ouvrait un forum du savoir. L'internaute dépose une question, le bibliothécaire répond sous 48 heures. En 2005, le forum devrait laisser également la place aux réponses des internautes qui s'échangeront donc des informations entre eux.

<http://www.guichetdusavoir.org/GdS/>

> NUMÉRISATION DES FONDS PATRIMONIAUX ET DIFFUSION SUR INTERNET

La numérisation et la diffusion sur Internet des fonds patrimoniaux répondent à un objectif de constitution collective d'une mémoire des territoires. Les TIC en permettent la diffusion et l'accès rapide et efficace.

www.patrimoine-lot.com

Le portail sur le patrimoine du Lot, initié par le Conseil général, est une base de données sur le patrimoine historique, culturel et architectural du département, avec une interface cartographique qui permet de fédérer l'offre. Le site est ouvert sur un extranet pour les professionnels du tourisme et de la culture et offre une inter-opérabilité totale avec le portail touristique lotois (www.tourismelot.com). Plus qu'un site culturel, il est un outil de promotion du territoire et un outil de travail pour les acteurs professionnels.

www.musenor.com : le site des musées du Nord Pas de Calais

Musenor regroupe actuellement 40 000 reproductions photographiques numériques d'œuvres et leurs fiches d'inventaire associées, en provenance des 33 musées publics du Nord-Pas-de-Calais, au sein d'une base de données unique présentée sur le portail www.musenor.com. Il s'accompagne d'un programme de numérisation à des fins de conservation et d'archivage mais n'offre pas de dimension commerciale, même indirecte, notamment tournée vers le tourisme.

www.videomuseum.fr

Videomuseum est un réseau de musées et d'organismes gérant des collections d'art moderne et contemporain (musées nationaux, régionaux, départementaux ou municipaux, Fnac, Frac, fondations) qui se sont regroupés pour développer des méthodes et des outils utilisant les TIC afin de recenser et de mieux diffuser leur patrimoine muséographique.

Les membres adhérents de l'association représentent aujourd'hui près de 50 collections françaises. De nouveaux organismes rejoignent chaque année ce réseau. Les méthodes et outils de travail sont développés sur un mode coopératif afin de répondre aux besoins locaux et à la cohérence de l'ensemble.

Videomuseum est donc à la fois :

- une association de musées et autres institutions gérant des collections publiques d'art moderne et contemporain,
- une méthode de catalogage et un logiciel de documentation et de gestion des collections (GCOLL),
- une banque de données commune associant le texte et l'image, représentant un fonds documentaire sur l'art moderne et contemporain : 150 000 œuvres et 75 000 images,
- une équipe permanente de coordination et d'assistance.

<http://bnsa.aquitaine.fr>

En réponse au programme d'action gouvernementale sur l'entrée de la France dans la société de l'information et sur l'aménagement du territoire, le Conseil régional d'Aquitaine a proposé la mise en œuvre d'un programme novateur et ambitieux: la Banque Numérique du Savoir d'Aquitaine.

Le programme est conçu pour répondre au double objectif d'assurer la démocratisation culturelle et artistique et l'aménagement du territoire.

Le programme se décline en trois axes :

- le volet culturel,
- le portail du S@voir,
- le volet économique.

Voir aussi www.memoire-drome.com

> LOISIRS ET MOBILE

Les technologies de la mobilité - GSM/GPRS, GPS, Wi-Fi, Satellite... -, l'accès à une information plus riche en images, à des animations, les ciblage et les interactions possibles sont autant d'éléments qui offrent des possibilités d'applications nouvelles et de nouveaux usages dans le domaine des loisirs.

Aide à la visite

Au Danemark le musée de Statens a célébré le centenaire du fauvisme avec une exposition sur les chefs-d'œuvre de Matisse. Pour la première fois le musée a employé le SMS en tant qu'élément de communication, donnant à des visiteurs l'accès à l'information par l'intermédiaire de leur mobile.

Jeu urbain

La Ville de Bruxelles, Geomatics et Cityneo ont organisé en mai 2005 un grand jeu de piste multimédia géolocalisé sur GSM. Un parcours original, des épreuves, et un trésor à la clé !

Le principe : les joueurs reçoivent, sur la ligne de départ, un téléphone mobile connecté à un opérateur. Les rues et les itinéraires apparaissent à l'écran et des points de passages obligatoires, trouvés grâce à des énigmes, sont à prendre en photo avec toute l'équipe et à envoyer par MMS au quartier général. Le jeu a duré à Bruxelles environ trois heures.

Une encyclopédie collaborative par SMS

Cellphedia est un projet d'encyclopédie collaborative fondée sur les requêtes d'utilisateurs de téléphones mobiles. Il permet d'envoyer et de recevoir par SMS des questions ou des réponses à ses questions auprès d'un groupe prédéfini d'utilisateurs (communauté de connaissances, ou groupes d'utilisateurs ayant des centres d'intérêt spécifiques).

Bien que balbutiant, le principe offre un intérêt en terme de constitution d'un savoir mutualisé où chacun apporte ses connaissances. Tous les domaines peuvent y voir une

application possible : patrimoine, éducation... Une idée à suivre.

4. SANTÉ

> INTRODUCTION

Les TIC jouent un rôle de plus en plus important dans un secteur qui a souvent été pionnier, malgré des rigidités dues à la lourdeur des organisations. Les réseaux doivent permettre d'optimiser les accès, d'assurer la continuité des soins, d'informer le public, de former les professionnels, et notamment ceux qui sont isolés dans les zones rurales. C'est un élément essentiel de l'aménagement du territoire.

De nombreux sites communaux proposent sur leur site des informations de proximité : contact des pharmacies et médecins de garde, numéros d'urgence. En dehors de ces initiatives communales, nous vous proposons de faire un tour d'horizon des applications TIC développées dans le domaine de la santé.

> PROJET IFREMMONT

Porteur de projet: Emmanuel CAUCHY, médecin urgentiste et président du DMTM (Département de Médecine et de Traumatologie de Montagne) de Chamonix.

Personne à contacter: Emmanuel CAUCHY. Tél: 04 50 53 84 23
mail: dmtmcham@wanadoo.fr

Description du projet: les populations en montagne, que ce soit pour le travail ou pour le tourisme, font l'objet de problèmes de santé particuliers nécessitant une médecine spécialisée appelée communément "médecine de montagne". Ces problèmes sont la conséquence directe ou indirecte des paramètres environnementaux qui caractérisent le milieu montagnard : froid, altitude, isolement, dangerosité. Cette médecine pour être exercée, requiert des compétences spécifiques.

Des professionnels de la médecine ont souhaité mettre en place l'IFREMMONT (Institut Français de Médecine de Montagne). Il a pour objectif de devenir l'un des pôles d'excellence en la matière au travers de l'arc alpin et de s'ouvrir sur l'Europe.

Les objectifs du projet sont les suivants :

- la création d'un centre d'appel de régulation et de télémédecine 24h/24h,
- la mise en place d'un centre de téléformation des acteurs de secours en montagne,
- la réalisation d'un Observatoire d'accidentologie et d'un centre de documentation.

Le premier volet de ce projet porte sur la création d'un centre d'appel international de régulation et de télémédecine. Il s'agit d'une plate-forme et d'une permanence téléphonique et informatique animée par des médecins spécialistes. Cette permanence "SOS-Médecine de montagne" sera ouverte aux pratiquants et usagers (guides, gardiens de refuge, expéditions, public...) où qu'ils se trouvent 24h/24h durant toute l'année. Des spécialistes (médecins urgentistes) bilingues répondront aux demandes. Cette astreinte sera assurée les deux premières années par les médecins du Secours en Montagne des Pays du Mont-Blanc (9) travaillant au sein du service des urgences des Hôpitaux du Mont-Blanc (HMB).

En parallèle, IFREMMONT souhaite mettre en place le premier réseau de secours en montagne par télémédecine au sein d'un programme expérimental. Le but est de créer un soutien sanitaire à distance en utilisant de nouveaux systèmes de transmission de données (via des valises satellites portables de télémédecine) sur site. Les trois refuges les plus fréquentés du massif Mont-Blanc seront équipés de cet appareillage afin de l'utiliser dans des conditions réelles. Un appareil sera du même type mais portable pourra être emmené sur des expéditions pilote (scientifique, médicale ou autre). Reliés au serveur des HMB, ces appareils permettront d'assurer un lien direct et l'envoi de données médicales à l'équipe du centre d'appel pour des diagnostics. Des téléphones satellites seront prêtés au cours des deux premières années par une entreprise, pour des expéditions itinérantes et scientifiques ciblées.

Le second volet concerne la formation des acteurs de secours en montagne. La téléformation se réalisera à travers la mise en place de moyens de transmission vidéo et par la création d'un site Internet global.

L'un des principaux objectifs d'IFREMMONT consiste à élaborer une banque de données spécialisée en médecine de montagne. Le projet prévoit la constitution d'une bibliothèque, d'une photothèque (photos de secours, médicales et de pathologies), d'une vidéothèque (séquences de secours...) et une permanence afin de répondre aux courriers électroniques. Toutes ces informations seront consultables sur place ou via le site Internet d'IFREMMONT et pourront être complétées par les données qualitatives et quantitatives des autres activités: téléformation, centre d'appel... L'outil de travail essentiel est la conception d'un observatoire d'accidentologie national et européen pour rassembler les données statistiques sur la base commune.

Soutenu par la Région Rhône-Alpes, l'Europe via le PRAI (Programme d'Actions Innovatrices) et le FEDER (Fonds Européen de Développement Régional), ce projet a démarré officiellement sa phase expérimentale au début de l'année 2005.

> **ASTRHA : ASSOCIATION RÉGIONALE DE TÉLÉMÉDECINE RHÔNE-ALPES**

Le professeur Amiel a créé en 2001, avec le soutien du Grand Lyon et du Conseil général du Rhône, l'association ASTRHO pour favoriser le développement de la télémédecine dans ce département. Puis en 2002, dans une perspective d'extension de l'initiative à toute la Région Rhône-Alpes, ASTRHA a été créée (ASSociation pour le développement de la Télémédecine en Rhône-Alpes). Les objectifs prioritaires sont :

- favoriser la création d'un réseau fédérant les acteurs de la Télémédecine du Rhône et de la région Rhône-Alpes (professionnels de santé, chercheurs, associations de malades et représentants du monde économique),
- diffuser les enjeux de ces technologies auprès des utilisateurs potentiels, en particulier les médecins.

À l'initiative d'ASTRHO, deux projets importants se sont concrétisés :

> **Archimède**

Il s'agit d'un projet d'archivage, sous forme électronique, du dossier médical chez des patientes atteintes d'un cancer du sein, dans le Rhône. Le dossier est remis à la patiente qui le communique à chaque praticien consulté au cours de sa thérapie. La faisabilité est actuellement testée auprès de 1 500 malades et professionnels de santé volontaires, avec un dossier médical "papier", dont les caractéristiques ont été établies grâce à une enquête préalable auprès de professionnels de la santé et des patientes (grâce à la collaboration avec des Associations de malades). Si la faisabilité est confirmée le dossier devrait devenir informatisé en 2005 ou 2006. Il s'agit donc d'un véritable projet de "recherche-action" en cancérologie, qui pourrait, à terme servir de modèle dans ce type de pathologies.

> **E-géri@ (et Stimul):**

Le projet portait sur la mise en place, selon un échéancier pluriannuel, de partenariats entre différents acteurs du système de soins, en aval des services d'urgences (en particulier pour les personnes âgées); ceci pour diminuer la période d'hospitalisation en "soins aigus" tout en préservant la qualité des soins et le suivi médical des patients à domicile, en particulier par le partage des informations médicales et de soins (plate-forme d'intermédiation électronique et dossier informatisé).

Contact pour ASTHRA

Michel AMIEL, Professeur et initiateur de l'association
4, rue du Président Carnot
69002 Lyon
Tél direct: 04 78 89 38 11
Tél standard: 04 78 92 70 00
E-mail: fondation.fslse@wanadoo.fr

> **WWW.SANTE-MAYENNE.COM: PORTAIL POUR LES MÉDECINS ET LA POPULATION**

Le portail a été créé en 2000 à l'initiative des médecins constitués en association - Extranet 53. D'abord destiné à lutter contre le déficit de praticiens en zone rurale en réduisant leur isolement, il vise aussi le grand public, notamment les retraités susceptibles de venir s'installer dans ces zones.

Le portail offre des annuaires et, pour les médecins, des formations, une messagerie sécurisée, l'accès aux dossiers de spécialités et des services pratiques (documents CNAM, feuilles de soins, etc.).

Une maison médicale virtuelle est en cours de réalisation.

L'initiative a rencontré un vif succès: 280 médecins se sont connectés en 2003 (sur 600) et les autres types d'accès ont atteint 100 visiteurs par jour. **Les organisateurs considèrent que la plate-forme est reproductible et exportable notamment vers d'autres départements ruraux.** Cependant, pour assurer vraiment le succès et notamment atteindre l'objectif initial de liaison des médecins ruraux, il est désormais indispensable de disposer partout du haut débit.

Extrait de « Politiques locales et nouvelle technologies » - Observatoire des télécommunications dans la ville dans le cadre du projet IRIS.

> **[HTTP://WWW.ORDRE-MEDICINS-GIRONDE.ORG/ESPACEPUBLIC/GARDES.HTM](http://WWW.ORDRE-MEDICINS-GIRONDE.ORG/ESPACEPUBLIC/GARDES.HTM)**

On trouve sur ce site une liste des médecins de garde du département. Cette liste est renouvelée toutes les semaines. Des informations pratiques sont également disponibles. Un espace réservé aux médecins est proposé. Pour y adhérer le médecin doit remplir un formulaire en ligne.

> [HTTP://WWW.AMELI.FR/1/CPAM.HTML](http://www.ameli.fr/1/cpam.html) ET [HTTP://WWW.GRENOBLE.AMELI.FR/](http://www.grenoble.ameli.fr/)

Le site national de la CPAM et ses sites départementaux associés permet à l'utilisateur d'accéder à toute l'information santé locale utile dans ses démarches et dans sa vie au quotidien. L'utilisateur peut également consulter ses remboursements, télécharger des formulaires (l'envoi reste à faire par voie postale) et trouver une borne vitale.

> [HTTP://WWW.WEBSOURD.ORG](http://www.websourd.org)

WebSourd est un média citoyen conçu par et pour des sourds, afin de permettre l'accès de ce public à l'information, la culture, à l'emploi et la formation, de faciliter la vie quotidienne de cette population et lui ouvrir un espace de communication visuelle et, enfin, de faire découvrir le monde de la surdité. Le site Internet est conçu comme un outil d'intégration des personnes sourdes.

> **SANTÉ ET MOBILE**

En Afrique du Sud, grâce au programme Cell-Life, des médecins alertent l'hôpital, télétransmettent des données, réservent des lits pour leurs patients par SMS. Dans cette expérimentation, les médecins sont les pilotes d'une plate-forme de contrôle qui leur permet de superviser le traitement de leurs patients séropositifs dans un pays où le système de santé est surchargé, les médecins rares et les distances avec les structures de soins parfois élevées.

L'Afrique du Sud est aussi le laboratoire d'une autre expérimentation menée par la société Dimagi, spécialisée dans le développement de logiciels open source pour la médecine dans les pays en voie de développement. Le programme "HIV Confidant" permet de délivrer les résultats de tests de séropositivité anonymement via un téléphone portable ou un assistant personnel.

En Angleterre, 11 % des patients n'honore pas leurs rendez-vous à l'hôpital, ce qui coûte au NHS (services de santé) plus de 300 millions par an (estimation). Les hôpitaux pilotent des projets pour des rappels de RDV par SMS, pressenti comme une des armes principales dans la bataille pour réduire les RDV manqués.

En Ecosse, les services de santé étudient l'utilisation des mobiles particulièrement adaptés qui permettent à des patients de rester à la maison. Les patients saisissent des données au sujet de leur état sur leur téléphone lié à un système d'alarme automatisé, qui déclenche le beeper d'une infirmière si l'intervention médicale est exigée. Ils pourraient être également employés pour surveiller des niveaux de glucose de sang.

5. LOGEMENT

> INTRODUCTION

Il reste encore beaucoup à faire dans ce domaine. Les bases de données d'hébergement (location, achat, vente) appartiennent le plus souvent au secteur privé et à la presse spécialisée. Pourtant se loger est un besoin premier des habitants et des familles d'un territoire. Ce qui revient à dire que les collectivités territoriales ont un rôle à jouer dans l'aide à la recherche d'un logement et dans la diffusion d'une information et de services pratiques. Quelques initiatives ont émergé en ce sens mais doivent être renforcées par de nouveaux projets innovants et citoyens.

> WWW.MAURIENNE.FR/LOGEMENT

Le projet, né de la coopération du Cal-pact et du Syndicat du Pays de Maurienne, a pour objectif d'apporter un service efficace à la population de Maurienne en matière de recherche de logements non touristique.

Ce service logement centralise les offres et les demandes en matière d'habitat locatif non touristique et permet la mise en relation des demandes de locataires et des offres de locations des propriétaires, PAC ou agences immobilières.

En outre, cette centralisation des offres et des demandes apportera une meilleure connaissance du marché de l'immobilier de Maurienne et permettra d'orienter son organisation et sa structuration pour contribuer à la création et au maintien d'une dynamique de réhabilitation de l'habitat existant.

Le Système d'Information comprend :

- un site Internet portail Accès Logement, ouvert à tous,
- une base de données de l'habitat locatif, avec les applications logicielles associées, gérée par Cal-Pact.

Cal-Pact est une association spécialisée dans l'amélioration de l'habitat, la recherche de logements, le montage de dossiers d'Aide à l'Amélioration de l'Habitat

> [HTTP://WWW.ADIL.ORG/69/](http://WWW.ADIL.ORG/69/)

Ce site propose des :

- informations : textes juridiques, aides (Aide Personnalisée au Logement, Allocations Logement), aides des collectivités locales, informations pratiques (critères de ressources, taux bancaires, annuaire des professionnels...)
- services pratiques : outils d'aide à la décision (diagnostic de financement, frais de notaire, coût du crédit, échéancier des remboursements...), outil de comparaison des propositions de prêt, simulation d'un investissement immobilier...

Ce site est un accès à une base de données très complète portant sur l'ensemble de la problématique du logement (location, achat/vente, investissement, particulier, professionnel, entreprise...) sous forme de questions/réponses.

> **AGENCE D'URBANISME DE LA RÉGION GRENOBLOISE : [HTTP://WWW.AURG.ORG/](http://www.aurg.org/)**

Le site propose un accès à l'information concernant l'urbanisme, les textes de lois référents, la liste des collaborateurs et leurs mails, ainsi qu'un extranet réservé aux partenaires membres de l'AURG.

> **SITES NATIONAUX**

Changement d'adresse en ligne auprès des services sociaux et publics :

<http://www.changement-adresse.gouv.fr/changementAdresse/jsp/index.jsp?acceptJs=1>

Calcul de l'aide au logement : <http://www.caf.fr/simulog/>

Aide au logement étudiant : <http://www.caf.fr/>

6. EMPLOI

En matière d'emploi, les sites Internet des collectivités ou des associations proposent parfois une information exhaustive et un accès à des offres d'emplois. Mais la gestion du marché de l'emploi reste encore largement le fait des sites nationaux.

> **[HTTP://LYON.FR/TELESERVICES/OFFRES_EMPLOIS/CONSULTATION/INDEX.PHP3](http://lyon.fr/teleservices/offres_emplois/consultation/index.php3)**

Services de petites annonces des emplois dans la ville de Lyon. Consultation de liens thématiques ou par moteurs de recherche. Possibilité de répondre à l'offre par un formulaire électronique.

> **[HTTP://WWW.LYON-SCIENCES.FR/FR/ACTU/EMPLOI.HTM](http://www.lyon-sciences.fr/fr/actu/emploi.htm)**

Offres d'emploi et de stage dans le domaine de la recherche et des sciences. Possibilité de poster des demandes d'emploi avec CV associé et adresse électronique.

> **MAISON DE L'EMPLOI DE BONNEVILLE**

La Maison de l'emploi a pour objet de mutualiser, en un même lieu ouvert à tous, les ressources complémentaires des acteurs intervenant sur l'arrondissement de Bonneville (161 000 habitants) dans les domaines concernant : l'emploi, l'insertion, la création d'activités, le soutien au développement d'entreprises. Elle intègre l'usage des TIC pour déployer son action, en particulier vers les publics les plus éloignés de l'arrondissement.

Extrait du site internet www.maison-emploi.com

Quatre espaces sont proposés sur le site : chercheurs d'emploi, créateurs d'activité, espace entreprises et espace partenaire. Dans chaque espace une information exhaustive sur les démarches et les textes est disponible avec des liens sur des sites utiles. Des annonces d'offre d'emploi sont accessibles, extraites des offres consultables également sur le site de l'ANPE.

> **WWW.GERSEMPLOI.COM**

À l'initiative de l'État et des collectivités territoriales, le portail thématique s'adresse aux demandeurs d'emplois, salariés et employeurs du Gers.

> **SITES NATIONAUX**

Recherche d'emploi, espace personnel du demandeur, site de l'ANPE :

<http://www.anpe.fr/espacecandidat/Lien.do>

Services en ligne du demandeur d'emploi

<http://www.portail.assedic.com/demandeur/index.php>

Retraite, relevé de carrière et estimation de la retraite :

<https://www.retraite.cnnav.fr>

Retraite, simulation des droits à la retraite des salariés du privé :

<http://www.retraite-repartition.fr/Cedre/>

7. AIDES À LA PERSONNE

> **INTRODUCTION**

Il existe de nombreuses aides à la personne en dehors des grands domaines que nous avons développés : transport, services à domicile, services aux handicapés, services urbains, assistance à la mobilité, crèche... Tous ces services connaissent un développement important. Il y a beaucoup à faire et beaucoup à inventer.

> **TRANSPORT**

Projet Pi2m. Porteur de projet: Stop Plus

Personne à contacter: Kevin DAWANT

Tél: 04 76 43 92 22

Mail: kdawant@stopplus.com

Description du projet: ce projet consiste à mettre en place une plateforme de service de covoiturage et de mobilité sur un territoire pilote des Alpes (Chartreuse ou Belledonne). Il s'appuie sur le développement d'un service de covoiturage adapté aux spécificités des territoires de montagne où les habitants sont victimes d'enclavement, aussi bien au niveau de l'accès à l'information sur les déplacements qu'au niveau des alternatives qui leur sont concrètement proposées.

Ce projet repose sur une logique de management de la mobilité en vue d'apporter des solutions aux exigences environnementales, sociales et économiques induites par les transports. Il s'agit de mettre en place une plateforme d'information sur les solutions alternatives de déplacement et de développer un service de transport adapté aux zones de montagne.

Pour ce faire, le système s'appuiera sur la mise en œuvre d'outils adaptés, incluant notamment :

- la création d'une plateforme d'information multimédia liée aux problématiques de la mobilité et du développement en zone de montagne,
- le positionnement de bornes interactives afin de garantir l'accessibilité et la visibilité du système auprès de tous les habitants,
- la mise en place de services on-line et off-line pour l'organisation du covoiturage (centrale téléphonique, système de mise en relation automatique...),
- le développement d'interfaces adaptées pour la diffusion d'une information personnalisée à destination de l'utilisateur final (alerte e-mail et/ou SMS...).

> SERVICES À DOMICILE

<http://association123.online.fr> pour le recrutement d'une auxiliaire parentale.

Créée à l'initiative de la Ville d'Issy-les-Moulineaux, l'association "1,2,3... pour rester chez soi" aide les familles désireuses de recruter une auxiliaire parentale à leur domicile pour la garde d'enfants de moins de 3 ans.

Les missions de l'association sont :

- sélectionner les auxiliaires parentales,
- mettre en relation les familles et les auxiliaires,
- assurer le suivi des auxiliaires parentales.

Le site permet de télécharger la documentation complète de l'offre de service de l'association mais aussi de remplir le formulaire d'inscription en ligne, qui peut ensuite être envoyé par mail ou par courrier.

<http://www.unassad.net/>

L'Unassad regroupe des associations, des mutuelles, des centres communaux d'action sociale, qui gèrent 1 800 services : aide à domicile, soins infirmiers à domicile, techniciens de l'intervention sociale et familiale (TISF), auxiliaires de vie, etc.

Le portail offre une information complète et permet grâce à un moteur de recherche d'accéder à la liste des adhérents d'un département. Cette liste renvoie ensuite sur les coordonnées complètes des interlocuteurs. Un annuaire pratique et efficace.

Il existe également un espace réservé aux adhérents de l'Unassad qui peuvent ainsi disposer d'une information fiable et mise à jour et échanger entre eux.

Une bourse de l'emploi propose des offres triées par département et par fonction. L'adresse électronique de l'employeur permet d'envoyer la candidature de manière rapide et efficace.

Le portail www.aidadomicile.com

Très complet en terme d'information, le portail propose également une inscription gratuite dans l'annuaire des associations d'aide à domicile. L'utilisateur peut ainsi consulter une base de données variée mais non exhaustive.

> INTERNET POUR LES DÉFICIENTS VISUELS : WWW.BRAILLENET.ORG

L'association lutte pour que le développement des usages des TIC ne mette pas les déficients visuels à l'écart de l'accès aux informations et aux services. Elle a notamment créé un label nommé Accessiweb qui garantit l'accessibilité d'un site Internet. C'est également l'association qui a lancé et qui coordonne l'initiative européenne EuroAccessibility qui œuvre pour une harmonisation de l'évaluation des sites.

En France, BrailleNet coordonne un réseau d'établissements d'enseignement visant à étendre au public des jeunes handicapés visuels les expériences de "cartables électroniques" : projet ETAPE.

Le site <http://www.nantes.fr/acces/> a été labellisé par une commission du consortium World Wide Web (W3C). Plus d'information sur les conditions de labellisation sur http://www.nantes.fr/acces/bandohaut_politiquedaccessibilite.asp

> CIRCULATION ET STATIONNEMENT EN VILLE : L'EXPÉRIENCE DE ISSY MOBILE

Issy Mobile est un service de paiement du stationnement sur voirie par téléphone mobile disponible sur la commune d'Issy-les-Moulineaux. Depuis votre téléphone mobile, le service Issy Mobile vous permet :

- **de payer votre stationnement** en spécifiant la zone de stationnement de votre véhicule ainsi que la durée de stationnement souhaitée. Une fois la transaction de paiement validée, vous recevez un SMS de confirmation qui récapitule la transaction exécutée,
- **d'obtenir à tout moment des informations** sur votre stationnement en cours, tel que le délai avant expiration d'un stationnement,
- **d'être notifié** de l'éminence de l'expiration d'un délai de stationnement, et ce dans les dix minutes qui précèdent l'heure d'expiration de votre stationnement,
- **de prolonger à distance** la durée d'un stationnement : il vous suffit simplement d'indiquer la durée de prolongation souhaitée et cela sans quitter l'endroit où vous vous trouvez (votre domicile, une réunion professionnelle...),
- **d'écourter à distance**, sous certaines conditions, la durée d'un stationnement, (parce qu'une réunion a été écourtée par exemple) et d'être remboursé pour la durée "non consommée",
- **de gérer votre compte** prépayé qui vous sert pour le règlement de votre stationnement ; vous pouvez ainsi consulter le solde de votre compte ou demander la recharge du compte.

Une fois abonné au service, vous recevrez un macaron à apposer sur le pare-brise de votre véhicule ainsi que votre code confidentiel d'accès au service. Vous pouvez alors accéder à Issy Mobile en utilisant votre téléphone mobile (coût d'une communication normale).

Voir <http://issy1.movilor.net/index1.htm>

> ASSISTANCE À LA MOBILITÉ

Les puces RFID

Le projet d'assistance à la mobilité libre a pour but d'implémenter des puces RFID dans les éléments urbains de la ville de Kobé au Japon. Développé par le laboratoire des réseaux omniprésents (Ubiquitous Networking Laboratory) du Yokosuka Research Park, cette expérimentation grandeur nature a pour objectif de permettre aux piétons de recevoir des informations vocales ou visuelles en déplacement.

> WWW.WEB-CRECHE.COM

"Web-crèche" est un outil d'information, de communication et de mise en réseau, destiné aux structures d'accueil de la petite enfance dans l'intérêt des familles, des professionnels de la petite enfance, des gestionnaires de crèches et des jeunes enfants. Concrètement, l'objectif est de développer une plate-forme web qui doit permettre depuis son lieu de travail ou depuis son domicile de :

- rester en contact avec l'enfant à la crèche (de mieux connaître sa vie dans cette structure),
- aider les professionnels (directrices, éducateurs, assistantes maternelles) à travailler en réseau entre professionnels et avec les parents,
- valoriser le métier des assistantes maternelles aux yeux des parents et des décideurs (élus, territoriaux, responsables d'entreprises...).



GLOSSAIRE

- > **ADSL**: technologie qui permet des transmissions haut débit sur paire téléphonique analogique. Le débit serveur vers le client se fait à plus grande vitesse que la transmission client vers le serveur. L'ADSL utilise la partie de la bande de fréquence qui n'est pas utilisée par la voix.
- > **BACK OFFICE**: par opposition au front office, le back office regroupe la partie du système d'information à laquelle l'utilisateur final (interne ou externe à l'organisme) n'est pas confronté. Il s'agit par exemple des bases de données, des interfaces de gestion et d'administration d'un site Internet, etc.
- > **BASE DE DONNEES**: ensemble d'enregistrements informatifs rassemblés dans des tables reliées entre elles.
- > **CABLE**: le réseau câblé réservé a priori à la télévision permet aussi d'obtenir un accès à Internet avec une vitesse de transmission très élevée, comparable à celle de l'ADSL. Pour en profiter, il faut souscrire un abonnement auprès d'un opérateur et louer un modem câble.
- > **CENTRE D'APPEL**: ensemble de moyens matériels, humains et organisationnels gérant à distance les communications en provenance des clients et des prospects d'une entreprise. Ils prennent en compte aussi bien le courrier électronique que les formulaires Web et autres mécanismes d'interaction présents sur les sites Internet, telle la gestion de la voix sur IR. La technologie de base du centre d'appel est le CTI.
- > **CO-MARQUAGE**: le principe du co-marquage consiste à intégrer sur un site Internet local des données produites et mises à jour sur un autre site, qu'il soit local ou ational. Ces données ne sont pas rapatriées sur le serveur du site co-marqué mais extraite du serveur de l'entité qui assure le service de co-marquage. Deux services de co-marquage existent: **servicepublic.fr** (données nationales) et **servicepubliclocal.net** (données locales) proposés respectivement par la Documentation française et la Caisse des dépôts et consignations.
- > **E-ADMINISTRATION**: démarche qui consiste à utiliser les TIC pour simplifier et resserrer les relations entre administrations et usagers et moderniser le fonctionnement de l'État et des collectivités territoriales. Internet est ainsi appelé à participer activement à la construction d'une administration de services tournée vers les besoins et les attentes des usagers.
- > **EXTRANET**: réseau de télécommunication constitué d'un intranet étendu pour permettre la communication avec certains organismes extérieurs, par exemple des clients, des fournisseurs, des partenaires divers. Partie d'un intranet accessible à l'extérieur de l'entreprise à des personnes précises (login et mot de passe pour des clients par exemple) sur Internet.
- > **FOAD**: FOrmation À Distance.

- > **GPRS (General Packet Radio Service)**: version intermédiaire entre le mobile de 3^{ème} génération (UMTS) et le GSM.
- > **GPS (Global Positioning System)**: système de positionnement par satellite fonctionnant partout dans le monde.
- > **GSM (Global System for Mobile communications)**: norme de téléphonie cellulaire créée en 1991.
- > **INTERNET**: ensemble ouvert de réseaux d'ordinateurs reliés à l'échelle de la planète qui, à l'aide de logiciels basés sur le protocole TCP/IP, permet aux utilisateurs de communiquer entre eux et d'échanger de l'information.
- > **INTRANET**: réseau interne à une organisation (entreprise, collectivité locale, chambre de commerce) utilisant les mêmes standards et protocoles de communication qu'Internet. Son accès est limité aux seules personnes autorisées. Bien que connecté la plupart du temps à Internet, c'est un réseau fermé et sécurisé grâce à l'utilisation d'un pare-feu.
- > **PORTAIL**: une page d'entrée d'un site web offrant le maximum de liens vers les différentes parties de ce site ou d'autres sites. Il devient ainsi une référence dans son domaine, vers un public donné ou un territoire géographique. C'est ainsi que service-public.fr est devenu le portail de l'administration française.
- > **RFID (Radio Frequency Identification)**: sorte de système d'identification automatique. Son objectif est de permettre le transfert de données par l'intermédiaire d'un dispositif mobile appelé tag ou étiquette, lu(e) par un lecteur RFID et traité(e) en fonction des besoins de l'application utilisée. Les données transmises par le tag (ou étiquette) peuvent fournir des informations d'identification et de localisation ou d'autres données, plus spécifiques, sur le produit étiqueté comme le prix, la couleur, la date d'achat, etc.
- > **SMS (Short Message Service)**: mini-messages sur mobiles.
- > **SYSTÈMES D'INFORMATION**: ensemble des moyens (organisation, acteurs, procédures, systèmes informatiques) nécessaires au traitement et à l'exploitation des informations dans le cadre d'objectifs définis au niveau de la stratégie de l'établissement, des métiers et de la réglementation.
- > **TÉLÉPROCÉDURES**: catégorie de téléservices entre les services d'une même administration ou entre différentes administrations. On parle aussi de téléprocédures lorsque la procédure peut être menée de bout en bout de manière électronique.

- > **TÉLÉSERVICES**: services professionnels sécurisés, fournis à distance, via Internet ou un extranet, par une administration publique, au bénéfice des professionnels et des usagers. Ou parle aussi de téléservices par opposition à téléprocédures comme étant une facilitation électronique sans pour autant permettre la finalisation en ligne d'un acte administratif.
- > **TIC**: Technologies de l'information et de la Communication.
- > **TICE**: Technologie de l'Information et de la Communication pour l'Éducation.
- > **USAGER**: l'utilisateur est la personne qui utilise un service public. Le terme usager est générique et invite à mettre en avant l'usage, l'utilisation de la prestation publique. Le terme est à dissocier du citoyen, « personne qui est membre de la cité », ou encore de l'administré, qui suggère une relation de dépendance à celui qui décide et gère la chose publique.
- > **UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)**: norme qui remplacera le GSM pour les réseaux de téléphone mobile de 3^e génération.
- > **VISIOCONFÉRENCE**: établissement d'une liaison son-image entre deux personnes, ou plus, situées dans des lieux géographiques différents afin qu'elles puissent se voir et se parler.
- > **WI-FI (Wireless Fidelity)**: technologie standard d'accès sans fil à des réseaux locaux. Le principe est d'établir des liaisons radio rapides entre des terminaux et des bornes reliées aux réseaux Haut Débit. Grâce à ces bornes WiFi, l'utilisateur se connecte à Internet ou au système d'informations de son entreprise et accède à de nombreuses applications reposant sur le transfert de données. Le WiFi (ou norme 802.11 de son nom technique) atteint en théorie un débit de 11Mbit/s



BASE DOCUMENTAIRE

> POLITIQUES LOCALES ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

Publication éditée par l'Observatoire des télécommunications dans la ville, dans le cadre du projet IIRIS.

Cette publication a été réalisée à l'intention de tous les acteurs du développement local, élus, cadres et agents territoriaux, porteurs de projets, en souhaitant qu'ils puissent s'inspirer des initiatives mises en valeur par le projet IRIS afin de contribuer au développement de nouveaux projets sur leurs territoires.

120 pages - Format PDF - juin 2004

http://iris.telecomville.org/iris_nouvcont.php?monDoc=2806

> CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANÇAIS

Enquête du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie).

Document réalisé à la demande du Conseil Général des Technologies de l'Information (CGTI) et de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART).

Ce rapport présente les résultats des questions relatives à la diffusion, à l'usage et à l'acceptabilité des nouvelles technologies en France, questions insérées par le CGTI et par l'ART, dans la vague de juin 2004 de l'enquête du CREDOC sur les "Conditions de vie et les Aspirations des Français". C'est la quatrième année de participation du CGTI à ce baromètre de la diffusion des nouvelles technologies et la deuxième année pour l'ART.

176 pages - Format PDF - décembre 2004

<http://www.art-telecom.fr/publications/etudes-ext.htm>

> BAROMÈTRE ADELE DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE

Étude de synthèse

9 pages - Format PDF - mars 2005

http://www.adae.gouv.fr/article.php3?id_article=729

> M-administration ou administration mobile

Note de l'observatoire de l'ADAE, meilleures pratiques internationales

http://www.adae.gouv.fr/article.php3?id_article=738

> PLAN STRATÉGIQUE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE (PSAE) POUR LA PÉRIODE 2004-2007

L'objectif majeur du programme gouvernemental pour l'administration électronique est de décider de la mise en place progressive de l'administration de service que sont en droit d'attendre les citoyens, les professionnels et les agents publics, en prenant appui sur une administration électronique développée de manière cohérente et coordonnée. Le Gouvernement a donc décidé la mise en œuvre d'un Plan stratégique de l'administration électronique (PSAE) sur 4 ans (période 2004-2007). Ce plan stratégique constitue le cadre au sein duquel doivent s'inscrire les actions des différentes administrations en matière d'administration électronique. Il définit les objectifs qualitatifs et quantitatifs à atteindre, ainsi que les moyens alloués pour réussir. Il est complété par un plan d'actions auquel sont annexées sous forme de fiches détaillées les mesures arrêtées. Un bilan de la mise en œuvre de ce plan d'actions sera effectué chaque année, à l'occasion duquel il sera actualisé.

43 pages - Format PDF

http://www.adae.gouv.fr/article.php3?id_article = 315

> 2^{ÈME} ÉTAT DES LIEUX DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE SUR LES SITES INTERNET LOCAUX

Le cas des communes françaises de tailles moyennes, de 20 000 à 100 000 habitants. Étude réalisée dans le cadre de l'association des Villes Internet sous la coordination de l'Institut Français d'Urbanisme et en partenariat avec la Caisse Des Dépôts.

53 PAGES - FORMAT PDF - SEPTEMBRE 2004

http://www.villes-internet.net/article.php3?id_article = 542

Conseil régional Rhône-Alpes
78, route de Paris - BP 19
69751 Charbonnières-les-Bains Cedex
Téléphone : 04 72 59 40 00
Télécopie : 04 72 59 42 18

www.rhonealpes.fr

Rhône-Alpes Région