



PLAN D' ACTIONS PSB-TN

(mai-juin 2006)



AXE 1 : DEVELOPPER L'USAGE DES TIC POUR TOUS

Cet axe stratégique concerne l'ensemble des citoyens et a pour objectif de :

- Faciliter les démarches
- Améliorer par le biais des TIC la vie quotidienne des habitants
- Informer les habitants
- Développer la vie associative
- Développer les T.I.C. en milieu scolaire
- Mettre à disposition une information de proximité
- Insuffler une culture TIC

Objectif 1 : Améliorer la vie quotidienne des habitants par le biais des TIC

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Communiquer par le biais du portail sur les informations, structures et commerces de proximité (annuaires, services, etc.)
(PORTAIL)

RESUME DE L'ACTION

Mettre en place des outils de communication en ligne pour transmettre et centraliser l'information relative aux structures de proximité.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Le public concerné est l'ensemble des citoyens. Il s'agit à la fois des habitants du territoire et des touristes potentiels qui éprouvent le besoin de trouver rapidement des informations d'ordre pratique.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un accès rapide, simple et centralisé à l'information de proximité. Cette information sera disponible sur le site internet du Pays et peut également être relayée sur les sites des EPCI et des communes du territoire.
L'idée est de rassembler le maximum d'informations sur un même support pour en faciliter l'accès (moteur de recherche thématique, etc.).

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Pour le Pays l'objectif est de rendre service à la population en facilitant l'accès à l'information de manière simple. Le choix du support électronique présente plusieurs avantages :

- Développement des usages des TIC
- Garantie de la fraîcheur de l'information par le fait d'une mise à jour facile et fréquente des données en ligne
- Centralisation des informations sur un seul et même support
- Multiplication des modes de recherche et d'accès à l'information (moteur de recherche avec plusieurs clés d'entrée)

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le Pays souhaite développer l'usage des TIC sur son territoire. L'utilisation du futur portail comme support à l'information pratique permet d'apporter un service de proximité à la population et offre une meilleure visibilité.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

1. Description de l'action

Cette action sera à prendre en compte dans l'élaboration du cahier des charges du Portail Pays.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PAYS DES PAILLONS :

<http://www.pays-des-paillons.fr/index.php?rubrique=annuaire>

PAYS LE HAUT ROUERGUE :

<http://www.haut-rouergue.com/fr/annuaire/index.php>

3. Portage de l'action

Cette action sera principalement portée par le Pays mais les acteurs locaux seront invités à mettre à jour certains contenus du site internet ou à en communiquer les changements à l'équipe du Pays. Il s'agit là d'une stratégie de travail collaboratif dans le but de l'amélioration du service rendu à la population au sens large.

4. Contexte budgétaire

La mise en œuvre de cette action sera peu coûteuse dans la mesure où elle intègre un projet plus global. Le principal investissement sera du temps de travail humain et de la coordination des acteurs dans la récupération des informations.

5. Contraintes à prendre en compte

L'essentiel est de parvenir à mobiliser de manière régulière les acteurs producteurs de l'information pour en garantir la pertinence et la fraîcheur.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Communiquer sur les services à domicile et les services de proximité (commerces, associations, etc.) (*PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Cette action a pour objectif de communiquer sur les services à domicile disponibles sur le territoire. Le Portail Pays permettra la communication et la promotion en ligne de cette information

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Dans ce contexte de territoire enclavé les services à domicile occupent une place importante. Les personnes âgées ou dépendantes sont les cibles principales de ces services mais d'autres habitants n'ayant pas de moyens de transport sont aussi intéressés par ce type de prestations.

L'idée est aussi de valoriser et de mettre en avant les services et initiatives des acteurs du territoire en matière de services à domicile. Il s'agit à travers cette action de mobiliser ces acteurs pour les inclure dans le projet de communication à plus grande échelle et sur un support nouveau. Il y a donc pour le Pays un travail de repérage, de coordination et de centralisation des informations à mener.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Le public concerné souhaite obtenir une information précise, à jour et accessible facilement.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Le Pays souhaite, en maillant les acteurs du territoire, oeuvrer pour ce projet de centralisation et de mise à disposition d'une information accessible et utile.
Il s'agit également de mieux valoriser auprès de la population les actions menées en faveur des services à domicile.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le Pays souhaite utiliser les TIC comme moyen de renforcement de liens entre les acteurs du territoire et comme moyen d'apporter un service complémentaire à la population géographiquement distante.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action intégrera le projet de déploiement du portail Pays. Il s'agit de :

- Repérer les acteurs clés du territoire en rapport avec cette thématique
- Centraliser les informations relatives à cette thématique
- Mettre en ligne les informations utiles
- Mettre à jour régulièrement les informations nécessaires pour garantir une fraîcheur de l'information transmise.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PAYS DES PAILLONS :

<http://www.pays-des-paillons.fr/index.php?rubrique=annuaire>

PAYS LE HAUT ROUERGUE :

<http://www.haut-rouergue.com/fr/annuaire/index.php>

CASTRES (Midi-Pyrénées) : Annuaire des associations (Création d'une base de données des associations ayant leur activité principale sur le territoire de Castres, dans Vie quotidienne/Les associations).

SAINT JORIOZ (Rhône-Alpes) : Feuille d'infos seniors (Une feuille d'infos seniors est disponible en ligne au format PDF et réactualisée régulièrement).

3. Portage de l'action

Cette action sera portée principalement par le Pays avec la contribution des structures et acteurs du territoire concernés par la thématique. L'objectif est aussi d'utiliser cette action pour que les acteurs se connaissent davantage et engagent des actions communes.

4. Contexte budgétaire

Cette action, tout comme la précédente ne représente pas un investissement important puisqu'elle intègre un projet plus global. Le coût le plus important à investir relèvera de l'investissement humain pour la coordination et le recueil des informations.

5. Contraintes à prendre en compte

Cette action nécessite de mobiliser les acteurs et de recueillir les informations utiles. Le principal investissement se traduit en temps de travail d'un animateur du projet.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Proposer à chaque association une visibilité sur le site portail du Pays (*PORTAIL ou site annexe de type Portail des associations*)

RESUME DE L'ACTION

Le réseau associatif est un réseau actif drainant une population large et vaste. Ce réseau est aussi un lien entre la collectivité et le citoyen. La valorisation de ce réseau est un élément important dans une dimension participative et citoyenne du projet. Cette action a donc pour objectif de proposer de petits espaces (fiches descriptives) aux associations sur le site Portail Pays. Cette action peut aussi se traduire dans un second temps par la mise en place d'un site associatif à part entière. Avec par exemple : une maison des associations du territoire en ligne

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les associations ne disposent en général que de très peu de budget pour mettre en place leur propre site internet. La possibilité pour eux de communiquer via internet sur leur activité est donc réduite et aléatoire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un petit espace en ligne (une à deux pages web) disponible gratuitement sur le site du Pays dans un premier temps avec une suite possible par la mise en ligne d'un site portail associatif propre.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Apporter une visibilité au réseau des associations du territoire
- Faire travailler les acteurs associatifs ensemble
- Inclure les acteurs associatifs dans le projet citoyen de développement TIC

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le Pays souhaite jouer pleinement son rôle de coordinateur et apporter une visibilité à tous les acteurs associatifs clés du territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il s'agit ici mettre à disposition des associations, des espaces en ligne sur le site du portail Pays.

Cette action peut aussi prendre une forme différente et se traduire dans un second temps par la création d'un portail des associations du territoire. Ce projet devra être géré par un porteur de projet associatif. Le Pays pourra juste y apporter une contribution d'ordre organisationnelle.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

MAISON DES ASSOCIATIONS DE TOURCOING :

<http://www.portailassotg.com/static.php?op=homepage.txt&nps=1>

PORTAIL ASSOCIATIF TOULOUSAIN :

<http://www.toulousasso.org/>

PORTAIL DES ASSOCIATIONS DE PACA :

<http://www.yeba.org/>

CASTRES (Midi-Pyrénées) : Annuaire des associations (Création d'une base de données des associations ayant leur activité principale sur le territoire de Castres, dans Vie quotidienne/Les associations).

COMMUNAUTE AGGLOMERATION DRACENOISE (Provence-Alpes-Côte-D'azur) : Chaque association, chaque établissement présent sur le territoire dispose d'un espace internet gratuit avec un nom de domaine propre qu'il peut diffuser sur ces supports de communications. Ce mini site internet est modifiable par l'établissement de manière totalement autonome par un accès extranet sur le site de la communauté d'agglomération.

3. Portage de l'action

La mise en ligne de petits espaces peut être prise en charge dans le projet du site portail Pays. L'idée est que chaque acteur puisse aussi mettre à jour ses pages de manière autonome. Pour la création d'un site internet association à part entière. Les associations du territoire peuvent prendre en charge de manière commune sa mise en œuvre et son financement.

4. Contexte budgétaire

Pour la mise à disposition d'espaces, il n'y aura pas d'investissement lourd. Il s'agira d'inclure cette caractéristique au projet global du portail Pays avant sa réalisation.

Pour la réalisation d'un site portail associatif propre : il faudrait prévoir un budget de 10 à 15 000 euros au minimum et privilégier l'utilisation de solution libre (SPIP, etc.)

Le seul investissement complémentaire pour le Pays se comptera en temps de travail d'animation pour mener à bien le repérage et la coordination des acteurs pour la récupération des informations.

5. Contraintes à prendre en compte

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Besoin de faire un état des lieux des associations sur le territoire.
Besoin de coordination

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Proposer à chaque école et crèche d'être référencée sur le site portail du Pays (*PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Le Portail Pays pourra intégrer des annuaires divers.
L'idée est ici de créer une rubrique spécifique « enfance/petite enfance » ou « éducation » permettant de centraliser les informations relatives aux écoles et aux crèches du territoire.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les habitants du territoire, et surtout les nouveaux arrivants, ont besoin de trouver l'information relative à cette thématique de manière assez rapide.
Pour les nouveaux arrivants, le fait de trouver cette information accessible et centralisée facilite l'intégration et l'arrivée dans la région.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Il s'agit de mettre en place un accès à une information simple et pratique. L'accès doit donc en être facilité. Il faut privilégier un accès par type de structure / par ville.
Les coordonnées, le nom des contacts et les modalités d'inscriptions doivent être accessibles et visibles rapidement. Il est donc important d'associer une mini fiche descriptive à chaque structure référencée. Pour plus de commodités ces contenus doivent être imprimables facilement par l'internaute.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

L'objectif pour le Pays est de centraliser et de donner accès à l'information utile de manière simplifiée.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le Pays souhaite jouer pleinement son rôle de coordinateur. Le projet de portail est le symbole fort de ce rôle et de ce statut. L'idée est de rassembler et de fédérer, d'informer et de communiquer l'information juste selon le strict besoin.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action se rattache au projet de portail Pays qui est une des actions phares du projet TN. Il s'agit de référencer les lieux, les structures et les informations pratiques et d'en permettre l'accès de manière centralisée et simplifiée (via des formulaires de recherche simples : lieu, type d'établissements). L'information relative aux écoles et aux crèches doit être accessible en moins de trois clics.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PAYS LE HAUT ROUERGUE :

<http://www.haut-rouergue.com/fr/annuaire/index.php>

PAYS LAURAGAIS :

<http://www.payslauragais.com/cadrevie/sss.htm>

FLORANGE (Lorraine) : Les programmes d'activités périscolaires sont consultables sur le site de la Ville (le service enfance et jeunesse publie directement les activités de la semaine en cours ainsi que de la suivante).

BUC (Île-de-France) : Menus cantines des écoles en ligne (lien avec la société de restauration, personnalisé pour la ville et actualisé pour les menus avec une multitude d'informations sur la nutrition).

3. Portage de l'action

Cette action est très logiquement rattachée au projet de portail Pays. Mais il est néanmoins possible à toute autre structure de communiquer ces mêmes informations (Site d'EPCI, site de communes, etc.). Le fait de trouver cette information sur un site internet d'une entité géographiquement plus étendue permet une visibilité plus globale et une cohérence en terme de présentation de l'information.

4. Contexte budgétaire

Cette action fera partie d'une version 1 ou 2 du Portail Pays. Le coût le plus important réside dans la phase de rassemblement et de saisie des informations sur le portail. Il s'agit donc davantage de temps humain. Néanmoins l'investissement sera assez maîtrisé et faible dans la mesure où pour ce type d'information on estime un volume de mise à jour assez faible.

5. Contraintes à prendre en compte

Comme tout projet de centralisation d'information, le plus difficile est de rassembler l'information et de garantir sa fraîcheur. La dimension réactualisation est donc à considérer. La réussite de ce projet réside aussi dans le fait de l'investissement des structures référencées et dans leur capacité à communiquer un changement d'informations les concernant.

C'est donc également toute la dimension « circulation de l'information » et « mobilisation des acteurs » qu'il faut prendre en compte dans cette action.

Objectif 2 : Développer les usages et les lieux d'accès aux TIC

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Mailler le territoire en Points d'Accès Publics (commerces, mairies, etc.) à Internet et communiquer sur les actions et les lieux d'implantation (*Communication sur le PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Cette action consiste au développement de Points d'accès Publics à internet sur le territoire. Il s'agit d'utiliser des lieux ressources de proximité pour proposer un accès à l'internet à coût réduit ou gratuit. Les lieux visés sont les commerces de proximité, les hôtels et restaurants, les lieux touristiques, les offices de tourisme, les mairies, etc.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Dans ce territoire enclavé et rural, l'heure est au déploiement progressif de l'ADSL. Néanmoins en terme d'équipement, on constate un retard certain. Ce service de proximité supplémentaire va permettre à la population locale de développer ses usages et de se mettre de plus en plus à l'heure de l'internet. Pour les touristes cela représente également un apport de services à valeur ajoutée.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Il s'agit de mettre à disposition de manière simple, à coût réduit et à horaire étendu de lieux où il est possible d'accéder facilement à internet.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Le Pays dans le cadre du schéma local de développement numérique du territoire souhaite œuvrer notamment en faveur du désenclavement numérique du territoire. Une des réponses à cet objectif est de mailler davantage le territoire en de multiples points d'accès publics de proximité à l'internet.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le Pays souhaite porter cette action porteuse de sens et ambitieuse comme une des actions phare du projet TN. Cette action fait partie des priorités du projet TN et répond directement aux objectifs de désenclavement numérique du territoire, au développement des usages et au renforcement des services publics.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action vise à déployer des bornes de consultation à internet dans des lieux de proximité. Ces lieux peuvent être des commerces, des hôtels/restaurants, des offices de tourisme, des mairies, etc.

Ces lieux doivent répondre à des critères d'accueil de tous les publics et justifier d'horaires d'ouverture suffisants.

Les lieux et structures intéressés devront candidater au préalable auprès du Pays pour bénéficier du dispositif. Le Pays mettra à la disposition des lieux d'accueil du dispositif, un ordinateur, un meuble et une imprimante / photocopieuse.

Les lieux d'accueil auront à leur charge : l'accueil du public, la fourniture en consommable et l'abonnement internet mensuel. La maintenance informatique sera également à la charge de la structure d'accueil. Un modèle économique sera proposé aux structures d'accueil du dispositif pour garantir un accès égal aux services.

Une convention d'une durée de deux ans sera signée entre le Pays et la structure d'accueil du dispositif. A l'issue de cette durée, le lieu d'accueil devient propriétaire du matériel.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Une expérience proche a été menée par CRCI PACA et qui a permis d'équiper 25 points sur le 04 / 05 notamment. Cette expérience a été concluante et a remporté un vif succès auprès notamment des commerçants qui ont accueillis ce dispositif et ont pu offrir à leur clientèle et plus largement à la population locale un nouveau service à valeur ajoutée.

BÉTHUNE (Nord Pas de Calais) : Points d'accès publics à l'internet pour permettre l'accès sur toute la ville (depuis 2004, la Ville développe un réseau sur tout le territoire municipal de points d'accès à l'internet. Gratuits, ils sont situés dans les principaux lieux publics de la Ville : mairie, médiathèques, relais associatifs et culturels. Ils offrent à la population un accès libre, gratuit, accompagné, notamment dans l'objectif de nouveaux services électroniques municipaux).

BAYONNE (Aquitaine) : Installation dans certains arrêts de bus de bornes gratuites d'accès au portail de l'internet bayonnais. Les bayonnais et les personnes de passage y trouvent toutes les informations locales et pratiques.

Exemple de communication en ligne :

- La plateforme des Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC) (Région Provence-Alpes- Côte d'Azur) (<http://eric.regionpaca.fr/index.php3>) : on y retrouve des actualités, une carte des ERIC, les programmes de formation, etc.
- DIJON (Bourgogne) : Outil cartographique pour la localisation d'espaces publics : Application permettant de visualiser en ligne via un outil cartographique la localisation d'espaces publics (Pandas, écoles, établissements en relation avec l'accès à l'emploi, crèches, gymnases, ...). Lien : www.dijon.fr

Exemples de communication sur support papier :

- « Le Guide de la France Internet » (atlas des espaces numériques, cybercafés, accès publics, initiatives municipales, etc).

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le Pays va porter l'action et devra dans un premier temps identifier et sélectionner les lieux potentiels d'accueil du dispositif. Une convention sera signée entre les deux parties ce qui définira les clauses de l'accord et la responsabilité de chacune des entités.
Sur cette action le Pays a reçu le soutien de la Région et sera assisté par la CRCI PACA dans la réflexion et la préparation de la phase opérationnelle du projet.

4. Contexte budgétaire

Un dossier a été déposé auprès de la Région pour subventionner cette action. L'action a été validée et sera mise en œuvre sur le territoire. Elle a reçu le soutien de la région PACA qui souhaite en faire une action phare sur le territoire.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important d'organiser un déploiement progressif de ce dispositif pour en valider l'appropriation par les citoyens du dispositif et en contrôler le bon fonctionnement.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Améliorer l'équipement des lieux TIC existants (Mise à niveau du parc informatique des EREF, maisons de services publics, cybercentres, etc.)

RESUME DE L'ACTION

L'action consiste en un renouvellement et/ou au déploiement de l'équipement informatique des lieux ressources d'accès à internet. Le territoire est maillé en EREF, ERIC, maisons de services publics, et cybercentres. Certains de ces lieux ont besoin d'un remplacement ou d'une amélioration de leur équipement informatique. D'autres structures se créent et ont besoin d'un équipement informatique pour le démarrage des activités.

Cette action vise aussi à favoriser le développement de structures ressources TIC sur le territoire et d'optimiser le fonctionnement des structures existantes.

Les structures, rappelons le, œuvre en faveur du développement des usages TIC des citoyens au sens large et participent à la volonté de désenclavement numérique.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les structures principalement visées par l'action sont les EREF, les maisons de services publics et les cybercentres. Les activités de ces structures se développent et les attentes des utilisateurs également. Il y a donc un besoin permanent de renouvellement et de progression de l'offre, notamment en terme de télé-formation et d'aide à la recherche d'emploi. L'évolution des attentes et de l'offre rend nécessaire l'équipement en ordinateur plus puissant et en matériel divers (webcams, etc.).

La gestion de ces structures est aussi une question soulevée par le projet. Il y a un manque d'animateurs sur le territoire pour assurer l'accueil du public et la réalisation des prestations.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Les structures concernées par l'action souhaitent faire évoluer leurs activités et leur offre de services. Pour permettre une évolution optimale, certaines structures ont besoin de faire évoluer le matériel informatique à disposition.

Parallèlement les structures concernées attendent également le renforcement de leurs équipes d'animateurs TIC. L'accompagnement humain est, rappelons le, la base de la sensibilisation aux TIC et très souvent le nombre d'animateurs est insuffisant.

Dans certains cas, il serait possible d'envisager un partage de ressources humaines entre plusieurs structures avec une embauche collective de personnels d'encadrement, d'animation et de formation.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le Pays et les EPCI souhaitent s'associer dans cette action pour améliorer le service rendu à la population et favoriser l'appropriation des TIC par les citoyens.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays cette action répond parfaitement aux objectifs fixés par le Schéma Local de Développement Numérique engagé.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Cette action a déjà été partiellement engagée avec le dépôt d'un premier dossier de demande de subvention auprès de la région PACA dans le cadre du programme TN pour les structures de Laragne, Serres et Lagrand.

Ce dossier a été accepté. Il a permis d'équiper et de renouveler le parc informatique de ces trois espaces. Cette action a permis également l'embauche d'un animateur dont le temps est partagé entre ces trois structures (50 % à Lagrand, 25 % Serres, 25 % Laragne).

Cette action pourrait se renouveler en sélectionnant d'autres structures existantes ou en aidant à la création de nouveau centre comme à Lagrand avec l'ouverture de son cybercentre.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

NOISY-LE-SEC (Île-de-France) : Le service informatique de la Ville a été chargé de renouveler entièrement le matériel informatique des agents des différents services municipaux. Ecrans plats, claviers et souris flambant neufs, nouvelles unités centrales : un gain de place considérable et une vitesse de traitement améliorée.

OIGNIES (Nord Pas de Calais) : Ordinateurs au foyer des personnes âgées (Dans le cadre d'un appel à projet innovant lancé par la CRAV, le CCAS de la commune a répondu en proposant l'installation d'ordinateur au foyer des personnes âgées. La CRAV qui a retenu ce projet financera 2 ordinateurs avec connexion ADSL et webcam).

3. Portage de l'action

L'action doit être portée conjointement par le Pays et les EPCI pour garantir une coordination de terrain notamment.

4. Contexte budgétaire

Un premier dossier a été déposé et accepté par la Région PACA en novembre 2005

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de bien évaluer le besoin réel avant d'engager des dépenses en matériel, trop lourde. La fréquentation de la structure et l'analyse quantitative et qualitative des prestations proposées, doivent être prises en compte pour savoir s'il est nécessaire d'engager une action de fond. Il est important que le Pays soit impliqué car il a une vision stratégique de tout le territoire. Il serait pertinent de mener une observation plus précise des activités de chaque structure et de communiquer davantage sur ces éléments à l'échelle du territoire. Cela permettrait de renforcer la notion de réseau et de partage des connaissances entre les structures. La mise en place d'un extranet ou la mise en réseau de ces structures, permettraient d'améliorer également l'offre de services et sa meilleure répartition sur le territoire.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Mettre en place des formations TIC au sein des lieux d'accès TIC à destination du plus grand nombre

RESUME DE L'ACTION

L'offre de formation TIC est déjà très importante. Il s'agit en général d'un accompagnement à la prise en main de l'outil informatique, de l'internet. D'autres formations utilisent les TIC comme moyens et sont davantage orientées vers la recherche d'emploi et l'acquisition de nouvelles compétences professionnelles.

Plusieurs publics sont concernés : les citoyens au sens large comprenant les actifs et les non actifs, les acteurs économiques, les familles, les retraités, les jeunes, etc. .

L'objectif est d'adapter au mieux l'offre de formation et de répondre plus précisément aux attentes des publics.

Le but est aussi de proposer une offre élargie pour attirer de nouveaux publics.

Cela peut se traduire par la mise en place de formations pragmatiques ponctuelles (déclaration des impôts) qui permettent d'engager une première phase de sensibilisation dans le processus d'apprentissage.

Pour optimiser l'offre de formation il est important d'avoir une connaissance suffisante des formations délivrées par les autres structures et de mettre en commun certains contenus pour faire monter en qualité l'ensemble des prestations et des services. Il est également important de bien répartir l'offre de formations et de services de manière égale sur le territoire.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

De la part des usagers et des non-usagers (futurs usagers potentiels) des lieux ressources TIC, il y a une attente d'une plus grande diversité d'offre de formations adaptée aux besoins de chacun.

De la part des structures, il y a une volonté de développer ces formations et de les organiser davantage. Un travail en réseau entre les structures du territoire serait à développer pour faciliter la montée en qualité des contenus et des services.

2. Résultats attendus par les publics concernés

- Une diversification en terme de thèmes et de cibles et une montée en qualité des formations aux TIC et utilisant les TIC.
- Une augmentation de la fréquentation des sessions de formation
- Une montée en compétence des citoyens.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le Pays intervient ici en tant que coordinateur sur cette action et de mise en relation entre les différentes structures. Son rôle sera aussi de communiquer sur les lieux et les formations proposées auprès d'une cible large à travers notamment ses différents supports de communication (site internet + magazine/ lettre d'informations + plaquette, etc.).

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays et les EPCI, le but est de développer l'offre et de la rendre plus attractive. L'objectif est aussi de créer du lien entre les structures pour faciliter le travail en réseau et la montée en qualité des formations et des services proposés.

Appuyer et coordonner cette action va permettre au Pays et aux EPCI d'œuvrer en faveur de l'appropriation des TIC auprès d'une cible élargie de citoyens.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

L'action consiste en un développement plus important et plus diversifié de l'offre de formation et de sensibilisation aux TIC.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

La M@ison de la Formation (<http://www.maison-tic.org/accueil/>) est un équipement de la Communauté de Communes Rhône Sud à vocation sociale dédié à la formation et au développement des usages de l'Internet et du Multimédia auprès des populations de Givors et Grigny. La M@ison est aussi pôle ressources pour le développement des usages des TIC pour le syndicat mixte Rhône Pluriel.

Le CRI (Conseil, Recherche, Innovation) (<http://conseil-recherche-innovation.net/>) est le département du Greta du Velay spécialisé en ingénierie de formation. Il assure une veille pédagogique et technologique, développe des solutions informatiques de formation, et assure des sessions de formation TIC.

3. Portage de l'action

L'action est portée par les lieux ressources TIC et les EPCI. Le Pays intervient en temps que coordinateur de l'action / conseil et relais de la communication sur les structures et les formations.

4. Contexte budgétaire

Cette action repose principalement sur un investissement en temps humain des structures accés à ces formations. Pour le Pays l'investissement est infime. Il s'agit principalement de faire circuler l'information relative aux formations TIC proposées et aux structures ressources sur le territoire.

Ces informations peuvent être relayées sur les supports de communication existants ou sur le site portail Pays.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

5. Contraintes à prendre en compte

- Besoin de faire un état des lieux complet de l'existant en terme de formation pour établir un « catalogue » des formations et des ressources du territoire.
- Besoin pour les structures d'être toujours au fait des besoins de leurs usagers et de l'évolution des technologies. Pour les animateurs de ces structures cela demande un investissement en temps de formation individuel pour être au fait des évolutions technologiques.
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction et de recueil des besoins pour faire évoluer l'offre de manière cohérente.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Créer des mini guides d'utilisation des TIC à destination du grand public (*une version électronique peut être mise à disposition sur le PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Pour renforcer les actions de sensibilisation, de formation, de développement des points d'accès publics à internet, la mise en place de guide TIC serait un plus. Ces guides permettraient de communiquer de manière pérenne et matérialisée les rudiments relatifs à l'utilisation de l'internet et des TIC en général. Il permettrait de répertorier les formations et les lieux clés en matière de TIC sur le territoire.

Ce guide TIC peut prendre la forme d'un guide papier / CD-Rom / guide au format électronique (PDF).

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les publics concernés par ces guides sont les citoyens au sens large. L'idée de rendre portable l'information et d'éditer des guides pratiques permet de vulgariser la connaissance en matière de TIC. Cela participe fortement à la démystification de l'internet et des TIC auprès d'une population large et novice.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un guide pratique, concis et portable. Un guide clair qui peut aussi se décliner en plusieurs exemplaires thématiques. (TIC pour les entreprises, Les jeunes et les TIC, etc.). Ce guide doit être facile d'accès et doit répondre à des questions pragmatiques et simples.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Le Pays souhaite aider à la mise en place de ces guides TIC et à les mettre à disposition via le Portail Pays notamment au format PDF.

La distribution de ces guides doit être gratuite et ciblée.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Un développement des usages et des connaissances en matière de TIC sur le territoire pour la population.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

L'action consiste en la mise en place de guides TIC visant à répondre à des questions simples et claires en matière de pratiques TIC notamment. Ces guides peuvent être déclinés par type de publics par la suite. L'idée est de multiplier les supports et des lieux de diffusion de ces guides.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

L'AWT (l'Agence wallonne des télécommunication) (<http://www.awt.be>) a sorti en 2003 un CD-Rom en collaboration avec l'Université des aînés et la Région wallonne (DGTRE). L'objectif était notamment de favoriser l'appropriation des TIC par les aînés. Un an et demi et 20 000 exemplaires plus tard, l'AWT édite une nouvelle version de ce CD-Rom afin de le remettre à jour, de toucher d'autres publics, et d'aborder de nouveaux thèmes en fonction de l'évolution rapide des TIC. Le CD-Rom intitulé « Petits et grands, tous devant l'écran » a pour objectif d'aider tous ceux qui souhaitent découvrir le monde des TIC. Les leçons contenues dans ce support portent sur des thèmes variés : l'ordinateur et ses périphériques, la recherche d'informations sur Internet, la photographie numérique, la téléphonie mobile, le courrier électronique, etc.

VILLE DE VANNES (Bretagne) : Réalisation d'un CD-Rom contenant une sélection de logiciels libres mais aussi des drivers et des didacticiels : « La Malette ». 2000 exemplaires distribués

Les guides ADELE (<http://www.adele.service-public.fr>) présentent aux particuliers les services en ligne qui permettent d'effectuer des démarches administratives depuis le domicile (version papier et version électronique).

L'association CREATIF (<http://www.creatif-public.net/>) publie des guides thématiques TIC (« Accès pour tous aux TIC », « Outils et contenus pour l'accès public aux TIC », « Comprendre, utiliser et promouvoir les logiciels libres », etc).

3. Portage de l'action

Le Pays peut porter cette action mais devra être assisté de rédacteurs pour la production du contenu de ce guide TIC. La réalisation et le montage graphique des pages, pourra être sous-traité ou fait par des personnels internes.

Le portage de l'action pourra également être pris en charge intégralement par les lieux ressources TIC du territoire.

4. Contexte budgétaire

Le coût principal résidera dans la partie relative à la rédaction du guide, sa réalisation et sa reprographie au format papier notamment. Des demandes de devis auprès de prestataires (agences de communication) pourraient être faites le cas échéant.

5. Contraintes à prendre en compte

La principale contrainte réside dans la partie réalisation et rédaction du guide. Il faut pour le Pays savoir si ces tâches ne peuvent pas être réalisées en interne pour minimiser les coûts. Le Pays peut se faire aider des animateurs TIC du territoire et des chargés de communication des différentes collectivités pour la réalisation de ce guide.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 5 : Implanter des Hot Spot WIFI sur le territoire (avec étude technique préalable obligatoire)**

RESUME DE L'ACTION

Pour renforcer l'action de déploiement de l'ADSL mise en œuvre dans le cadre de l'étude BLA, le Pays souhaite implanter stratégiquement sur le territoire des hotspots WIFI. Cette technologie utilise le réseau de connexion sans fil baptisé Wi-Fi (Wireless Fidelity). Grâce à ce système il est possible de partager une connexion haut débit sans avoir recours à une quelconque infrastructure câblée au niveau de l'établissement et permet ainsi à l'utilisateur de bénéficier d'une totale mobilité au sein du bâtiment équipé. Le Wi-Fi a une portée de 500 m maximum.

L'installation de ces hotspots Wi-Fi peut permettre à des utilisateurs munis d'ordinateurs intégrant une carte WIFI de se connecter sur ce réseau soit de manière gratuite et libre ou de manière payante selon le modèle économique qui sera déterminé.

Il est aussi important de mettre en place des services autour de l'implantation de ces hotspots. Sur ce point une réflexion complémentaire doit être menée.

L'implantation des hotspots concerne en priorité les acteurs touristiques implantés dans des zones mal desservies par l'adsl notamment. Certains d'entre eux ont déjà eu des demandes d'utilisateurs pour le développement de ce type de services. Cela peut néanmoins s'étendre à d'autres types d'acteurs et de structures.

Une étude technique et fonctionnelle et une étude stratégique complémentaires s'imposent pour affiner ce projet.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Il s'agit de mettre en place dans des lieux spécifiques des solutions de connexion alternative permettant aux utilisateurs une connexion simple à l'internet.

Le modèle économique selon les structures concernées doit être choisi et les services complémentaires qui pourraient être développés doivent être définis.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Déploiement de hotspots Wi-Fi sur le territoire au sein de lieu spécifique prioritairement orienté vers le tourisme.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le Pays souhaite apporter des services complémentaires à valeur ajoutée par le biais de cette action et poursuivre son objectif de désenclavement numérique du territoire.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays, l'objectif est de développer l'offre de services à destination de la population locale et des touristes en matière de TIC. En terme d'image cette action vient également renforcer la dynamique dans laquelle le Pays est déjà impliqué fortement.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Cette action consiste en un déploiement stratégique de hotspots Wi-Fi sur des zones spécifiques et à destination d'acteurs et de structures précises. Cette action doit être complétée par une réflexion relative aux services qu'il serait pertinent de mettre en œuvre en complément de cette action (prêt de portables, etc.).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Différents hotspots Wi-Fi existent dans la ville de Sisteron par exemple (hôtel etap, hôtel ibis, etc) (source : Le guide de la France Internet édition 2006).

AGGLOMERATION DU GRAND ALES (Languedoc-Roussillon) : Mise à disposition de hotspots wifi sur la zone de la Médiathèque. Mise à niveau du réseau haut débit et pose de bornes Wifi

MERVILLE (Nord Pas de Calais) : Bornes HotSpot dans les lieux publics (Afin de faire profiter les usagers des nouvelles technologies, la collectivité a pris l'initiative d'installer des bornes Hot-Spot dans les lieux publics. Les utilisateurs font la demande d'un login et d'un mot de passe et peuvent se connecter à internet gratuitement).

EGUILLES (Provence-Alpes-Côte-D'azur) : Hot Spot gratuite à l'usage des associations (La salle polyvalente communale disposant déjà d'un accès à Internet en haut débit, l'installation d'une borne wi-fi dans un local situé au centre de cette salle n'a pas posé de problème particulier. Celle-ci permet à tout ordinateur équipé wi-fi et se trouvant dans l'enceinte de la salle, de se connecter à l'Internet. Cette initiative offre de multiples intérêts, aussi bien pour la collectivité qui peut ainsi utiliser cet accès lors de manifestations artistiques, culturelles, conférences, présentations, etc; que pour les associations qui fréquentent la salle, dans le cadre de leurs activités).

3. Portage de l'action

Le Pays, les EPCI et les acteurs touristiques seront les porteurs principaux de l'action. Ils pourront néanmoins être épaulés par des structures extérieures (prestataires privés, collectivités hors territoire etc.)

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

4. Contexte budgétaire

L'installation d'un hotspot coûte environ 3 000 à 5 000 euros pour un lieu. Ce coût peut augmenter en fonction du périmètre à couvrir.

55 % de ce montant sont dédiés à la mise en place des bornes Wi-Fi, 35 % dédiés à la ligne ADSL et 10 % à la maintenance.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est impératif de mener plusieurs études et réflexions complémentaires en amont de ce déploiement :

- Une étude de déploiement géographique stratégique
- Une étude technique
- Une étude financière
- Une réflexion sur les services complémentaires à mettre en place autour de ce déploiement

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 6** : Mettre en place une rubrique TIC sur le portail Pays (*PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Le Portail Pays va être un support de communication important et va pouvoir drainer beaucoup d'information. Il s'agit de mettre en ligne une rubrique TIC pour appuyer la dynamique engagée par le Pays sur ce thème.

Cette rubrique pourra mettre en avant les événements TIC sur le territoire, proposer le téléchargement de guides TIC, proposer des trucs et astuces TIC, etc..

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Le Pays souhaite par le biais de cette rubrique également communiquer sur les actions qu'il est en train de mener et de mettre en valeur des initiatives TIC sur le territoire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Une rubrique simple et régulièrement actualisée.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Pour le Pays la mise en place de cette rubrique TIC permettra de faire la promotion des événements et initiatives TIC sur le territoire et d'asseoir son action en faveur du déploiement des TIC et des pratiques.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays c'est un moyen simple et peu coûteux de communiquer et d'appuyer les actions menées.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Cette action consiste en la mise en place d'une rubrique TIC sur le Portail Pays. Cette rubrique regroupera toutes les informations relatives à cette thématique (lieux ressources, initiatives, les sites web du territoire, les actions, etc.).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

PORTAIL REGION PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR - Rubrique « TIC » :
<http://www.regionpaca.fr/index.php?id=802>

DEPARTEMENT DE VAUCLUSE - Rubrique « Territoire numérique » :
<http://www.vaucluse.fr/pages/page/num/836/lan/1>

VILLE DE BREST - Rubrique « Brest Multimédia » :
http://www.mairie-brest.fr/kiosque/brest_multimedia.htm

Il existe en parallèle de nombreux sites de veille technologique, pour alimenter cette rubrique :
Vcoop (<http://vcoop.net>), Internet Actu (<http://www.internetactu.net>), ANIS (<http://www.nord-internet-solidaire.org/>), Villes Internet (<http://www.villes-internet.net/>), la FING (<http://www.fing.org/>), etc.

3. Portage de l'action

Cette action sera portée par le Pays qui s'appuiera sur les acteurs du territoire pour lui faire remonter les informations.

4. Contexte budgétaire

Cette rubrique TIC sera intégrée dans le cahier des charges relatif à l'appel d'offre qui sera lancé pour la mise en place du portail Pays. Cela ne représentera pas de coût supplémentaire.

Le seul coût relèvera de la mise à jour et de la production de contenus (quelques heures par mois)

5. Contraintes à prendre en compte

Le succès de cette rubrique repose sur la qualité de ses contenus et sur leur réactualisation. L'important est aussi de rassembler et de centraliser les contenus pour une mise en ligne régulière et à jour notamment pour la partie événement TIC.

Boîte à idées complémentaires :

- **Action** : Travailler sur une étude pour le déploiement d'une carte de vie quotidienne à l'échelle du territoire
- **Action** : Mettre en place un site gérant et proposant le co-voiturage (*sur site annexe mais en lien avec le PORTAIL*)
- **Action** : Proposer en ligne un service d'écrivain public (*via PORTAIL ou site annexe*)
- **Action** : Travailler sur une étude de faisabilité et mettre en place un bus cyber.
- **Action** : Améliorer la gestion de la vie scolaire (*Espace Numérique de Travail*)
- **Action** : Faciliter l'équipement des écoles et l'apprentissage des TIC aux plus jeunes (Cf. Dispositif Classes Pupitres)

AXE 2 : FACILITER L'ACCES ET LE DEPLOIEMENT DES SERVICES PUBLICS ET DEVELOPPER LA E-CITOYENNETE ET LA E-ADMINISTRATION SUR LE TERRITOIRE

Cet axe stratégique concerne l'ensemble des citoyens et a pour objectif de :

- Faciliter les démarches administratives
- Développer la notion de e-citoyenneté
- Développer la e-administration
- Renforcer la relation avec les acteurs publics du territoire (EPCI, communes, etc.)
- Développer les pratiques en terme de e-administration

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Objectif 1 : Développer la relation avec les EPCI et les collectivités et mutualiser les actions de déploiement de la e-administration sur le territoire

- **Action 1** : Déployer une plate forme dématérialisation des services administratifs (dématérialisation de marchés publics, abonnement à service public local, etc.) à l'échelle du Pays (*accès via le PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Cette action vise à déployer à l'échelle du territoire une plate forme de dématérialisation des services administratifs. Cette action vise à répondre à la demande de développer la e-administration sur le territoire tout en créant une logique de réseau entre les acteurs qui utiliseront collectivement cet outil.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les élus et agents du territoire sont en attente de mise en œuvre d'un outil commun qui favorisera le développement de la e-administration et les pratiques sur l'ensemble du territoire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un outil mutualisé permettant à chaque collectivité de toutes tailles de disposer des fonctionnalités permettant la dématérialisation de certaines procédures.

Pour les petites collectivités, la mutualisation permet une réalisation d'économie significative et l'accès à un service à valeur ajoutée qu'elles n'auraient pu se financer seules.

L'idée est aussi de bénéficier des connaissances et de l'expertise des acteurs du territoire pour permettre une montée en compétences collective.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Ce projet s'inscrit dans le plan stratégique TN pour différentes raisons :

- Le déploiement progressif de la e-administration sur le territoire
- Le renforcement du partage de services et du maillage entre les différentes composantes du pays (EPCI, Communes) par l'utilisation à moyen terme d'un outil commun.
- L'égalité d'accès aux services par l'ensemble des collectivités du territoire
- L'évolution des usages et des services sous l'angle des TIC.

Cette action concerne plusieurs axes stratégiques de la dynamique Territoires Numériques :

Dimension relative à la e-administration : la mise en place de cette plate forme s'inscrit dans l'axe e-administration, développement des actions en faveur de l'amélioration des services publics.

Stratégie de travail collectif et collaboratif entre les composantes du Pays : la mise en place de cet outil de dématérialisation des services et procédures administratives va permettre d'envisager à la fois un déploiement progressif sur le territoire mais aussi d'envisager une logique de travail en réseau (logique de mutualisation, construction d'un cahier des charges commun pour le choix de la solution, formations dispensées sur tout le territoire pour une multitude d'acteurs).

Dimension économique : la mise en place d'un tel outil permettra de favoriser les relations avec les acteurs économiques du territoire et de fiabiliser les services et procédures déployés. Par l'utilisation de cette plate-forme en ligne, les acteurs économiques se verront acquérir de nouvelles compétences techniques. Ceci les sensibilisera davantage à l'utilisation des TIC dans leurs activités.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le Pays souhaite par le biais de ce projet et en capitalisant sur des initiatives existantes, exercer une montée en compétences des acteurs du territoire et une montée en qualité des services administratifs en général.

La vision collective du projet va permettre à l'ensemble des collectivités de renforcer le lien entre elles et de mieux partager les compétences et les expertises par l'identification d'acteurs ressources.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

L'objectif est de phaser ce projet ambitieux qui intègre différents pendants de la e-administration :

- Dans une première phase, il s'agit de travailler sur la dimension dématérialisation des services administratifs avec notamment la dématérialisation des marchés publics à l'échelle du Pays.
- Dans une seconde phase, ce projet passera par la dématérialisation des procédures administratives à destination des citoyens à l'échelle du Pays (comme le propose service public local par exemple)
- Dans une troisième phase, différentes problématiques seront abordées, à savoir, le contrôle de légalité et la signature électronique notamment à l'échelle du Pays.

Ce déploiement, pour des raisons de rationalisation et d'optimisation des coûts, devra être mené dans une logique de mutualisation. Une seule location de ce service sera engagée pour l'ensemble du Pays Sisteronais Buëch. Chaque collectivité concernée réalisera l'économie de dépenses par rapport à la mise en place de ce service.

Une économie d'échelle significative est réalisée dans la mesure où tous les EPCI et communes du territoire bénéficieront de cet outil sans nécessité d'investir. L'économie réalisée porte également sur le temps humain alloué au montage du projet. Un seul cahier des charges sera défini pour la mise à disposition commune de la plate forme.

Dans la logique de mutualisation, chaque collectivité adhérente pourra bénéficier des apports et des évolutions de la plate-forme et des services de manière constante.

La mutualisation permettra aussi de mieux faire travailler ensemble des collectivités du territoire. Cela incarne bon nombre de bienfaits en terme de renforcement de l'intercommunalité et des relations entre les EPCI et le Pays.

Un appel d'offre sera lancé par la suite pour faire le choix de la solution la plus adaptée au cahier des charges. L'objectif est de permettre à chaque EPCI et chaque commune de gérer de manière autonome chaque appel d'offre au sein de cette plate forme commune. L'expérience de la Communauté de Communes du Laragnais va permettre de disposer d'une expertise locale sur l'utilisation de ce type d'outils. Cet EPCI pourra être force de conseil et de proposition dans la mise en œuvre de cette nouvelle étape.

Dans un souci de cohérence, de rentabilisation et d'usage de la plate-forme il sera alors indispensable de fournir un accompagnement à l'utilisation de cet outil. La dispense de formations à destination d'acteurs tels que les agents administratifs, les acteurs économiques au sens large et les élus locaux permettra de répondre à ce besoin.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

NOISY-LE-SEC (Île-de-France) : Une plateforme dédiée aux marchés publics.

Pour répondre aux dernières exigences en matière de dématérialisation des appels d'offres, la Ville a souhaité mettre en place une plateforme à destination de la collectivité et des fournisseurs pour la mise en ligne et la consultation des marchés publics en cours.

Le site offre un accès facile aux consultations de la Ville de Noisy Le Sec :

- sélection des avis d'appels publics à la concurrence,
- retrait des dossiers de consultation (DCE) disponibles,
- le site permet également de répondre en ligne aux consultations.

La Région Bourgogne et plusieurs centaines d'entités publiques de la région se sont regroupées dans le cadre du projet régional de plate-forme électronique e-Bourgogne (<http://www.e-bourgogne.fr/>) pour répondre à la contrainte réglementaire, mais aussi aller au-delà, et faire de cet outil informatique un moyen de simplifier les procédures d'achats publics. La démarche proposée est double : d'une part, répondre aux contraintes réglementaires imposées pour les procédures formalisées (appels d'offres) et d'autre part, centraliser les besoins d'achats traités en procédure adaptée de toutes les collectivités partenaires. Une adresse unique pour l'ensemble des marchés publics en Bourgogne permet aux collectivités de disposer d'un outil performant et peu coûteux en réalisant une économie d'échelle, et aux entreprises de Bourgogne de consulter l'ensemble des cahiers des charges en un site, donc de gagner du temps.

<http://www.placesdesmarchespublics.fr> est une plate-forme hébergée et sécurisée de dématérialisation des appels d'offre. L'ADULLACT a mis à disposition de ses adhérents une plate-forme mutualisée permettant aux collectivités de répondre strictement aux contraintes des passations de marchés en vigueur depuis le 1er janvier 2005, et aux candidats de proposer leur offre.

3. Portage de l'action

Le Pays joue un rôle d'impulsion et de coordinateur de cette demande collective. L'enjeu est de tout mettre en œuvre pour assurer la pérennité de ce dispositif qui incarne une avancée significative dans le développement de la e-administration sur le territoire. Le Pays assurera le rôle de coordinateur des formations et d'interlocuteur privilégié des acteurs concernés. Il sera l'interlocuteur privilégié du prestataire technique. Le Pays sera assisté d'acteurs ressources disséminés sur le territoire. L'objectif est d'envisager tout comme le portail un partage des rôles. Pour asseoir le projet et garantir un usage optimal de la plate-forme, différents objectifs ont été définis.

4. Contexte budgétaire

-

5. Contraintes à prendre en compte

Cette plate forme doit être construite petit à petit pour garantir une adhésion suffisante et progressive.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Mettre en place et/ou coordonner des expérimentations en terme de e-administration sur le territoire pour le déploiement de solutions à l'échelle du Pays (Dématérialisation des marchés publics, contrôle de légalité, porte-monnaie électronique, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Des expérimentations sont menées par des EPCI ou des collectivités de manière autonome. L'idée à travers cette action est d'identifier les initiatives et de coordonner les expériences en apportant notamment une aide organisationnelle à la structure.

Une expérience relative à la dématérialisation des marchés publics a été menée par la Communauté de Communes du Laragnais en ce qui concerne l'e-administration. Cette expérimentation concluante sur un territoire a permis d'envisager un déploiement à l'échelle du Pays.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Pour le Pays l'objectif est d'aider les acteurs à mettre en œuvre leurs actions. Son rôle relève principalement de la coordination.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Une aide à la coordination des expérimentations en matière de e-administration et des services aux citoyens à des plus petites échelles géographiques.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Apporter une aide dans la coordination et la définition des projets en matière de e-administration. Communiquer sur ces expériences et les évaluer pour envisager un déploiement à plus grande échelle.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le Pays souhaite pouvoir repérer toutes les initiatives et jouer pleinement son rôle de coordinateur.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action a pour objectif d'aider les collectivités du territoire à mettre en place des expérimentations de déploiement de solutions et de projets en matière de e-administration. Le Pays souhaite repérer et apporter une aide dans la coordination de ces actions. L'idée est aussi de repérer les actions qui pourraient être déployées à l'échelle du territoire.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Democratie-electronique.org (<http://www.democratie-electronique.org/>) est un portail francophone de la cyberdémocratie. Il offre un vaste éventail de ressources et de liens vers des sites, des organisations, des entités, oeuvrant en faveur de la e-démocratie.

<http://www.e-democratilocale.info/> est un site ressource destiné aux élus et agents de toutes les collectivités territoriales pour développer la démocratie locale par les réseaux numériques.

Le Forum mondial de la démocratie et de l'administration électroniques : <http://www.forum-edemo.org/>

Les guides ADELE (<http://www.adele.service-public.fr>) présentent les services en ligne qui permettent d'effectuer des démarches administratives depuis le domicile (version papier et version électronique).

3. Portage de l'action

Le Pays occupera le rôle de conseil et de coordinateur. Il pourra le cas échéant porter également des actions propres mais les principaux porteurs des actions seront les collectivités du territoire sur la base du volontariat et de la prise d'initiatives autonomes.

4. Contexte budgétaire

Cette action n'est pas quantifiable pour le moment. Tout dépendra de l'ampleur du projet dans lequel le Pays interviendra comme coordinateur.

5. Contraintes à prendre en compte

Communiquer sur le fait que le Pays intervient sous la forme d'une aide organisationnelle et non pas financière.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Mettre en place un extranet Pays à destination des élus et des agents du territoire (communication et échanges d'informations et de documents, etc.) (*accès via le PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Pour répondre à cette volonté de travailler davantage en commun et de permettre un meilleur partage de l'information entre le Pays, ses composantes et ses acteurs clés, ce projet est apparu comme fondamental et en lien direct avec le projet du Portail Pays.

Le portail Pays répond à une demande de communication à l'externe (vers les citoyens, les habitants du Pays ou les personnes hors territoire), l'extranet vise à renforcer les liens entre les communes, les EPCI et le Pays et tend à encourager une meilleure communication « interne » à l'échelle du Pays.

Ce projet s'inscrit donc très logiquement dans la continuité du projet Portail. Ces deux projets ne font qu'un pour le Pays dans la mesure où ils répondent conjointement à un besoin de communication plus important et à un besoin de centralisation de l'information systématiquement mentionnés et exprimés lors des rencontres avec les acteurs du territoire.

L'ensemble des EPCI du Pays Sisteronais Buëch, les communes, les offices de tourisme seront partenaires de ce projet.

L'objectif est de déployer cet outil sur le second semestre 2006.

Un appel d'offre sera lancé pour faire le choix d'un prestataire technique pour la mise en place de l'extranet. Dans l'idéal, le Pays souhaite que le même prestataire réalise le portail Pays et l'extranet Pays pour des raisons de mutualisation de certains coûts notamment en phase d'étude et sur la partie hébergement des applications.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Le Pays souhaite mettre à disposition des élus et des agents du territoire un outil qui va permettre d'envisager le travail de manière collaborative.

Pour les publics ciblés par l'outil cela représente un gain de temps important notamment pour la recherche d'informations relatives à un dossier commun par exemple. Cet outil doit apporter une aide dans le travail quotidien des agents et des élus. L'idée est donc aussi de faire circuler l'information à un niveau supérieur.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un outil simple et efficace facile à prendre en main permettant la centralisation des documents de travail à l'échelle du Pays. Un outil facilitant la circulation de l'information.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Ce projet vise à :

- Apporter un nouveau moyen de communication collectif
- Renforcer la relation entre le Pays, les EPCI et les communes
- Favoriser une montée en compétences des acteurs du territoire (élus, agents, etc.) en terme d'usage des TIC
- Améliorer la circulation et la centralisation de l'information

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays l'idée est de répondre au mieux à un besoin exprimé par les acteurs du territoire et à faciliter le travail collaboratif à distance. Le Pays remplit pleinement son rôle de coordinateur et de médiateur dans la mise en place de cette action.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

L'extranet Pays permettra la mise en ligne de compte-rendus de réunions, la diffusion d'informations clés pour la vie politique et la vie citoyenne, le partage de modèle type de document pouvant servir à l'ensemble de la communauté.

Il est bien question ici d'envisager le dialogue et l'échange dans une dimension communautaire, collective et collaborative.

Ainsi il est question que chaque collectivité et plus largement, chaque structure clé puisse avoir accès à cette plate forme et puisse y apporter sa contribution en y ajoutant des documents et des commentaires.

Les agents et les élus seront donc les animateurs de cette plateforme et intégreront cet outil de communication dans les outils qu'ils utilisent déjà. L'objectif n'est pas de créer un échange mais de le renforcer par le biais de cet outil. L'enjeu est ici de transmettre plus rapidement l'information d'une manière collective et de faire gagner du temps à certains agents dans la transmission et la recherche d'informations. Par exemple un compte rendu de réunion peut lui être demandé plusieurs fois par différents élus, grâce à cet outil, il ne le mettra en ligne qu'une seule fois. Les personnes intéressées par ce document pourront le consulter et le télécharger de manière autonome.

Dans sa version 1 l'extranet devra comporter au minimum : une base documentaire / un agenda partagé / un annuaire général.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

A l'échelle nationale, de nombreuses collectivités disposent d'un extranet.

COMMUNAUTÉ URBAINE DU GRAND NANCY (Lorraine) : Extranet : Portail de l'Elu (Portail fédérateur d'information et de travail collaboratif à destination des élus de la Communauté Urbaine permettant d'une part la diffusion de documents stratégiques, d'outils de coordination, de tableaux de bords de proximité et d'autre part l'accès à des outils de veille d'actualités et d'informations territoriales. Depuis 2004, l'outil est accessible par extension aux agents des différentes mairies concernés par les contenus).

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action est portée par le Pays. Chaque structure ou acteur du territoire ayant accès à l'extranet sera acteur à part entière et pourra mettre en ligne des contenus qu'il partagera avec tous les utilisateurs de l'outil.

4. Contexte budgétaire

-

5. Contraintes à prendre en compte

Pour que ce projet remporte une adhésion suffisante sur le territoire, il est important d'envisager un déploiement progressif de l'outil. Car bien plus qu'un outil de travail complémentaire, cet extranet vise également à transformer partiellement les habitudes de travail. C'est donc toute une conduite du changement qui est à engager en complément du déploiement de cet outil.

Il est important également d'accompagner la mise en œuvre de ce projet par de la sensibilisation et de la formation aux TIC.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Sensibiliser et former les agents et les élus à l'usage des TIC

RESUME DE L'ACTION

Pour que le projet de développement des TIC sur le territoire trouve écho auprès de chaque agent et élu, il est essentiel de mettre en place des ateliers de sensibilisation et de formation aux TIC.

Ces acteurs clés sont les décideurs et les relais premiers auprès des citoyens. Ils sont donc des personnes importantes le développement de la dynamique TIC sur le territoire à différentes échelles.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Il existe encore un retard relatif dans la prise en main et l'utilisation quotidienne des TIC et pour répondre au mieux aux demandes des citoyens et comprendre les enjeux relatifs aux TIC il est important d'avoir une vision large de la thématique.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Des ateliers de sensibilisation, des sessions de formation.
Pour les élus, l'enjeu est de comprendre la dimension stratégique des TIC dans la vie politique et citoyenne.
Pour les agents le but est d'avoir une formation pour développer leurs usages des TIC au quotidien.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Donner les moyens aux acteurs clés du territoire pour développer leur culture TIC

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays l'intérêt est aussi de sensibiliser et de former pour trouver des acteurs relais qui pourront appuyer le développement des TIC sur le territoire et poursuivre son action à des échelles différentes (EPCI, Communes, etc.).

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action peut prendre la forme d'ateliers pratiques dispensés par les animateurs du territoire. Cela peut également prendre la forme de séminaires qui feront état d'expériences menées en France sur des thématiques très diverses.
Des formations aux TIC pratiques peuvent aussi être délivrées par des professionnels extérieurs.

Les formations TIC proposées par le CNFPT sont aussi à prendre en compte pour la montée en compétences des acteurs du territoire.

Le Pays doit également communiquer sur des événements TIC nationaux (séminaire, etc.) auxquels pourraient assister les élus et agents.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

AGGLOMERATION DU GRAND ALES (Languedoc-Roussillon) : Formation interne des agents de la mairie d'Alès et de la Communauté d'Agglomération du Grand Alès à l'outil informatique (1300 agents de tous services et de toutes catégories bénéficient de formation informatique sur les logiciels de traitement de texte, tableur, création de diaporama, gestion financière, messagerie, ressources humaines, gestion de projet...)

VILLE DE RONCQ (Nord Pas de Calais) : Création d'ateliers informatiques (Proposer au personnel municipal des ateliers informatiques où sont abordés les problèmes et les questions liés directement à l'utilisation de l'informatique au quotidien).

VILLE DE TROYES (Champagne-Ardenne) : Formations thématiques internes à la collectivité (internet, messagerie, bureautique) (Un programme de formation est proposé aux employés de la Ville qui en émettent le souhait afin de se familiariser à l'outil Internet).

BAYONNE (Aquitaine) : Lettre d'information interne sur les TIC (Le service de la Communication, avec le partenariat de l'ANTIC Pays Basque (Agence Nationale sur les TIC, section Pays Basque), rédige une lettre d'information sur le développement des TIC au niveau tant national que municipal. Les réalisations locales sont mises en avant, suivies de toute l'actualité nationale et internationale sur ce sujet. Cette lettre d'information est à destination uniquement interne, pour les personnels de la mairie (directeurs et chefs de service inclus), qui la reçoivent sur leur messagerie professionnelle.

Il existe également une « démarche d'évaluation destinée aux fonctionnaires internautes » établie par le Ministère de la Fonction Publique.

Les guides ADELE (<http://www.adele.service-public.fr>) - version « professionnels » - peuvent contribuer à la formation des agents et des élus (informations délivrées sur les services en ligne, les démarches administratives, etc)

En terme de partage de connaissances, de compétences et de savoirs entre agents et/ou élus, il existe également des supports numériques telles que des listes de diffusion ou des lettres d'informations professionnelles, par domaine de compétences (communication, juridique, etc) (ex : territorial.fr, apronet, etc). Ces outils peuvent contribuer à la formation des agents territoriaux.

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le Pays jouera un rôle de coordinateur dans cette action.
Chaque collectivité peut également être porteuse de cette action en prenant en charge la formation de ses personnels.

4. Contexte budgétaire

Evaluation budgétaire à mener en fonction de la nature et de l'ampleur de l'action

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important d'engager des actions en prenant bien en compte les besoins réels et les possibilités d'auto formation par les acteurs. Certains collègues peuvent aussi transmettre un savoir en interne de manière informelle sur certains sujets.

Il y a donc un travail de priorisation à mener dans l'élaboration du plan de formation des acteurs.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 5** : Communiquer sur les actions du Pays (notamment le projet TN) et des EPCI par le biais du portail Pays et des sites internet des EPCI (*PORTAIL et site EPCI*)

RESUME DE L'ACTION

Le Portail Pays va permettre au Pays de communiquer sur l'ensemble des actions TIC engagées sur le territoire. Cela pourra se faire notamment par le biais de la rubrique TIC. Les sites des EPCI et des communes doivent aussi être des supports de communication relais.

Le Portail ne doit néanmoins pas être le seul relais de communication. La présence à des séminaires à l'échelle nationale est importante ainsi que la communication sous forme de plaquettes par exemple auprès des financeurs potentiels.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les élus, les agents et les citoyens en général ont besoin d'être informés des actions menées par le Pays dans le cadre du projet TN.

Les financeurs ont également besoin d'avoir une visibilité sur la mise en œuvre et sur le fonctionnement des actions engagées.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Plusieurs supports de communication doivent être utilisés pour optimiser la communication : plaquette, site portail, lettre d'information, présence à des salons et séminaires régionaux et nationaux, etc.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

L'objectif est donner une visibilité et insuffler une dynamique TIC sur le territoire et à l'extérieur du territoire. La communication va aussi permettre de sensibiliser les acteurs locaux pour le développement de nouvelles initiatives.

A l'échelle régionale et nationale, cela permettra au Pays d'avoir une bonne visibilité des actions menées et d'avoir connaissance des pistes de financements possibles.

En terme d'image, le Pays doit renforcer son action de communication externe.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cela va être très porteur en terme d'image du Pays. Cela aura des répercussions positives tant d'un point de vue extérieur (tourisme, etc.) qu'à l'intérieur du Pays (mises en place de nouvelles initiatives, intérêt du public, enjeux politiques, etc.).

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Cette action vise à organiser un schéma de communication global utilisant toutes les ressources du territoire autour du développement des TIC.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Exemples de communication électronique sur sites :

- PORTAIL REGION PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR - Rubrique « TIC » :
<http://www.regionpaca.fr/index.php?id=802>
- DEPARTEMENT DE VAUCLUSE - Rubrique « Territoire numérique » :
<http://www.vaucluse.fr/pages/page/num/836/lan/1>
- VILLE DE BREST - Rubrique « Brest Multimédia » : http://www.mairie-brest.fr/kiosque/brest_multimedia.htm, le site et la Lettre d'information @Brest (<http://www.a-brest.net>)
- PROJET DREAM 2 de la Région Nord Pas de Calais : site internet et lettre d'information
(<http://www.e-democratielocale.info/>)

Exemples de communication électronique par Lettre d'information :

BAYONNE (Aquitaine) : Lettre d'information interne sur les TIC (Le service de la Communication, avec le partenariat de l'ANTIC Pays Basque (Agence Nationale sur les TIC, section Pays Basque), rédige une lettre d'information sur le développement des TIC au niveau tant national que municipal. Les réalisations locales sont mises en avant, suivies de toute l'actualité nationale et internationale sur ce sujet. Cette lettre d'information est à destination uniquement interne, pour les personnels de la mairie (directeurs et chefs de service inclus), qui la reçoivent sur leur messagerie professionnelle.

Exemples de Séminaires nationaux liés aux TIC :

La Fête de l'Internet (<http://www.fete-internet.fr>); les Rencontres d'Autrans (<http://www.autrans.net/2006/actu.php>); les ROUMICS (« les Rencontres OUvertes du Multimédia et de l'Internet Citoyen et Solidaire ») (<http://www.roumics.com>); les REWICS (« Les Rencontres Wallonnes de l'internet citoyen ») (<http://www.wmaker.net/rewics/index.php>); les manifestations organisées par la FING (ex : Les « Carrefours des Possibles », la Journée « Haut Débit et Territoires », Le Forum régional de la Société de l'Information « Territoires Numériques »); les manifestations organisées par Villes Internet (Remise des Labels Villes Internet; Rencontres Régionales (ex : Colloque National - Tourcoing - Rencontre Villes Internet - sur le thème « Le Service de Proximité et l'AMI Public »); les manifestations @Brest (ex : Forum des usages coopératifs de l'internet et du multimédia); les manifestations organisées par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (ex : Journée « L'internet public au service des territoires »); les Séminaires IRIS (ex : « Articulation des territoires, cohésion sociale et développement local » - « Les TIC comme levier ») (<http://iris.telecomville.org>); les ateliers ARTESI Ile-de-France (ex : « Développer les téléservices en direction des citoyens ») (<http://www.anetville.com>); les événements « Futurinfo » (Rencontres de la modernisation du service public et de la e-administration) (<http://www.futurinfo.org/>); les manifestations organisées par le Forum des Droits sur l'Internet; les Forums Mondiaux iDémocratie (<http://www.idemocratie.com/>); les Forums mondiaux de la démocratie et de l'administration électronique (<http://www.forum-edemo.org>); les Forums Européens de l'Administration Electronique (<http://www.forumadministrationelectronique.com>); les Rencontres Nationales Intercommunalité et TIC (<http://www.intercommunalite-tic.com/>); les « Assises nationales du Net et des TIC » (<http://www.reseau-ideal.asso.fr/>); les Salons des Maires et des Collectivités Locales (et notamment les ateliers TIC ex : « Nouvelles technologies et Collectivités territoriales ») (<http://www.salondesmaires.com>); les « Rencontres autour des Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC) »; etc.

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action sera coordonnée par le Pays mais l'objectif est que les acteurs du territoire relayent au maximum l'information à travers leurs propres moyens et supports de communication.

4. Contexte budgétaire

L'investissement ne sera pas très conséquent pour ce qui est de la communication sur internet. Pour la réalisation de plaquette, il faut compter un minimum de 5 000 € / 7 000 €.

Pour ce qui est de la présence à des congrès, cela représente un coût variable et difficilement quantifiable à cet état de réflexion.

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut garantir une fiabilité et une cohérence dans le discours. La communication doit être maîtrisée sur le fond et la forme.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Objectif 2 : Faciliter l'accès aux démarches, développer la e-démocratie et informer les citoyens

- **Action 1** : Déployer un portail d'information et de services (informations de proximité) à l'échelle du Pays (C'est le projet **PORTAIL** dans sa dimension service public)

RESUME DE L'ACTION

Le portail intégrera un ensemble d'informations et de services en relation avec les grands axes stratégiques définis dans le schéma local de développement numérique du territoire. Ce portail incarnera une des actions fédératrices du projet. Ce support de communication sera un des symboles forts de l'avancée du processus de déploiement des TIC sur le territoire et participera à la construction de l'identité du territoire.

Ce portail permettra d'appuyer chaque action et chaque initiative en y apportant plus de visibilité et en communiquant sur celles-ci. Le portail sera une vitrine vers l'extérieur et, au sein du territoire, un relais d'information stratégique, un support d'organisation de la circulation de l'information. Il sera en ce sens un outil complémentaire dans la réflexion et les actions sur le désenclavement numérique du territoire.

Il visera également à valoriser les services du territoire à destination du public. En effet chaque citoyen du territoire pourra y trouver de l'information et des services de proximité.

Bien plus qu'un vecteur de communication, ce portail sera un objet fédérateur essentiel à la relation entre le Pays et les EPCI, les EPCI entre elles et plus largement à l'intercommunalité.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Des ateliers thématiques de recueils des besoins auxquels ont été conviés des acteurs du territoire ont été menés en novembre et en janvier dernier (e-santé, développement économique, e-administration, SIG, emploi formation insertion, etc.). La dimension portail fédérateur est apparue au cours des échanges comme un élément récurrent et important.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un portail évolutif et permettant de centraliser et thématiser une information large. Un site permettant un accès facile à l'information.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Conscient de l'enjeu et de l'apport que représentent la mise en place du portail à l'échelle du territoire, le Pays envisage ce projet comme une première avancée significative en terme de communication et de mise en place de services en ligne à destination du plus grand nombre. Un projet comme celui ci est une réponse pragmatique à la volonté de désenclavement et plus précisément numérique du territoire. Ce portail incarne donc à la fois une vitrine et un support de communication à valeur ajoutée.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays c'est le moyen d'assurer une cohérence dans la communication, de remplir son rôle de coordinateur, de faciliter l'accès à une information pratique, de mettre en valeur l'existant sur le territoire, de répondre à un besoin exprimé collectivement.

Ce projet fédérateur est une première étape et vise à compléter l'existant et à la mettre davantage en valeur. Le but n'est donc pas de remplacer mais de compléter la communication à une échelle plus importante.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Ce portail sera un objet qui évoluera progressivement en Pays. Il s'inscrira très logiquement dans la dynamique de l'information et il symbolisera le support et le vecteur transversal de l'information dans le projet global.

Dans la définition du cahier des charges, le Pays souhaité est évolutif ne nécessitant que peu de connaissance technique et activement à la mise à jour et à l'animation du site un g

Le portail doit permettre aussi à chaque entité de gagner en visibilité et en informations. Le Pays, par exemple, pourra mettre en place des services accessibles au grand public. Cela représentera un gain de visibilité et des réponses par mail pour la diffusion d'éléments généraux, cela peut être le lieu de communication de ses hauts faits, de ses événements de la commune, etc.

- Le portail intégrera des annuaires thématiques de services, de structures d'information et une visibilité globale sur les services du territoire dans tous les domaines relatifs à l'économie, à l'éducation, à l'emploi, etc.. Chaque structure et service devra être décrit de manière descriptive.
- Le portail intégrera des éléments cartographiques et des cartes de structures clés au niveau du Pays.
- Le portail devra prendre en compte dans sa conception des services spécifiques pourraient être mis en place pour répondre à ces publics à l'information.
- Le portail devra permettre une gestion partagée des contenus, les acteurs devront par exemple pouvoir gérer elles-mêmes leurs contenus en ligne ou gérer des parties collectives du portail (forums, etc.).
- Le portail devra pouvoir donner accès à la fois aux services publics inhérente au Pays et à d'autres services existants.

La mise en œuvre de ce projet est envisagée de manière progressive et graduel pour permettre une rationalisation de l'information et des fonctionnalités utiles répondant à un besoin concret. La volonté d'adhésion collective au projet.

Pour faire progresser le portail et engager des élus, la fréquentation des rubriques du portail devront être encouragée. La satisfaction des internautes et plus largement des utilisateurs sera au cœur de ces actions. Ces actions permettront d'ajuster les choix de développement en ligne.

Cette montée en puissance s'appuie donc sur un enrichissement des contenus que souhaite mettre en œuvre en V1.

Le déploiement de cet outil collectif est une opportunité pour le Pays. Chaque composante et structure du Pays pourra figurer sur le portail et les contenus qui les concernent. Cette volonté s'appuie sur un travail collaboratif qui vient renforcer les liens du Pays et de ses acteurs.

Pour faciliter la mise en place de cette stratégie, une action sera dispensée par le prestataire sélectionné pour la réalisation du portail aux acteurs clés potentiels « rédacteurs ». Un guide de bonnes pratiques sera élaboré par le prestataire pour assurer la transmission des connaissances et de la coordination du projet. Ce guide sera le cadre du DOUPE Objectif 2 en terme.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PAYS DE LOIRE VAL D'AUBOIS :

<http://www.paysloirevaldaubois.com/index.php>

PAYS DES PAILLONS :

<http://www.pays-des-paillons.fr/index.php?rubrique=annuaire>

PAYS LE HAUT ROUERGUE :

<http://www.haut-rouergue.com/fr/annuaire/index.php>

3. Portage de l'action

Cette action sera coordonnée par le Pays qui s'appuiera sur les acteurs du territoire comme relais.

Le portail est un objet fédérateur d'informations et de services. Le Pays envisage donc de solliciter les acteurs du territoire pour l'alimentation de certains contenus.

Une **équipe projet** sera mise en place pour assurer cette coordination et la production des contenus. Elle sera composée d'agents, d'élus et d'acteurs clés du territoire (animateurs EREF, OT, etc.). Pour ce qui relève des communes, communautés de communes, offices de tourisme ou autres structures rattachées au projet, un espace propre leur sera dédié. Elles en assureront la gestion autonome et la mise à jour. Pour cela la charge de travail sera répartie entre différentes entités et ne représentera pour chacune d'entre elles que quelques heures de mise à jour mensuelle dans le pire des cas. Pour certaines entités la mise à jour ne sera que très ponctuelle et relèvera davantage de son actualité. Ce portail est donc davantage à considérer comme un support de communication complémentaire aux outils déjà utilisés. Il s'agira également de valoriser l'existant et les sites existants. Pour les offices de tourisme par exemple, il ne s'agit pas d'opérer une double saisie mais d'inviter l'internaute à consulter le site internet existant. Le portail est donc un instrument de communication et de valorisation à une échelle supérieure mais ne remplace en aucun cas les actions déjà menées. Le but est de s'appuyer sur les contenus existants et de les compléter.

L'application doit permettre d'allouer des droits spécifiques aux acteurs concernés pour autoriser la mise à jour autonome des informations. **Ces éléments produits et saisis en back office seront bien évidemment contrôlés et éventuellement réajustés avant la mise en ligne par un administrateur général pour assurer une cohérence éditoriale à l'ensemble de l'information en ligne.**

Un membre de l'équipe du Pays occupera ce rôle d'administrateur général du portail. Il assurera la coordination et le contrôle des contenus mis à jour par les différents « rédacteurs ». Il pourra solliciter la production de certains contenus spécifiques auprès d'acteurs clés sur le territoire.

4. Contexte budgétaire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le développement du Portail Pays dans sa version 1 est estimée à : 15 000 / 20 000 euro TTC
Un dossier de subvention a été déposé en février dernier et vient d'être validé par la Région PACA.

En terme de charge de travail, l'investissement initial sera relativement important pour assurer la cohésion du projet et la mise en ligne des contenus de la version 1 du portail mais ensuite le suivi ne demandera que quelques heures de travail hebdomadaires dans la mesure où l'organisation repose sur une mise à jour partagée de l'information.

Pour plus de précision voici une estimation du temps de travail à la semaine pour le coordinateur au sein de l'équipe Pays. Ce rôle de coordination peut aussi être dispatché entre différentes personnes.

En terme d'animation et de suivi le travail de validation et de coordination prendra au maximum $\frac{1}{2}$ à 1 journée par semaine en temps de travail. Mensuellement cela ne devrait pas excéder **4 jours de travail**.

5. Contraintes à prendre en compte

La réussite de ce projet repose avant tout sur la qualité de l'organisation du travail en réseau

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Organiser des sessions d'accompagnement pour faciliter l'accès aux démarches en ligne en s'appuyant sur les lieux ressources d'accès au TIC du territoire

RESUME DE L'ACTION

Pour permettre une appropriation « pragmatique » des TIC, il serait intéressant d'organiser des sessions d'accompagnement sur des démarches concrètes en ligne en complément des actions de sensibilisation et de formations menées par les acteurs et lieux ressources TIC du territoire.

Cela pourrait se faire en fonction de l'actualité avec par exemple la télédéclaration des impôts sur le revenu.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Besoin d'utiliser les TIC et de se les approprier par le biais de tâches pragmatiques et précises.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Des sessions d'accompagnement pour certaines démarches administratives en ligne (déclaration des impôts, etc.) organisées par les lieux ressources TIC du territoire (EREF, maison de services publics, etc.).

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Permettre aux citoyens une appropriation des TIC par l'usage pratique

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays au plus les citoyens seront informés et formés et au plus son objectif de développement des TIC et des usages sur le territoire sera rempli et pérennisé.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Cette action consiste en l'organisation de sessions ponctuelles d'accompagnement à l'utilisation des TIC pour les démarches en ligne.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Ces actions sont mises en place dans de nombreux espaces publics numériques à l'échelle nationale, lors de la Fête de l'Internet par exemple (<http://www.fete-internet.fr/>)

Exemple : JOUY-EN-JOSAS (Île-de-France) : Mise en place d'un atelier « déclaration de revenus sur Internet » à la Cyber-base

Quelques sites ressources pouvant donner des pistes en terme d'animation :

- Le portail des Cyber-bases (<http://www.cyber-base.org>) (des fiches d'animation sont disponibles, ainsi que des fiches « méthodes » destinées aux animateurs, etc).
- Le site Générationcyb.net (<http://www.generationcyb.net/>)
- La liste de discussion des EPN (<http://fr.groups.yahoo.com/group/espaces-publicques-multimedia/>)
- Le Forum « Réseau des animateurs multimédias » : (http://fr.groups.yahoo.com/group/r_a_m/)

3. Portage de l'action

Le Pays pourra éventuellement être coordinateur, mais dans tous les cas la mise en œuvre sera assurée par les acteurs et les lieux ressources TIC du territoire.

4. Contexte budgétaire

Cela est à quantifier en fonction du volume de sessions organisé et du temps passé par les animateurs sur ces missions de service public.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de faire émerger le besoin auprès de la population et de proposer ces sessions dans un objectif de vulgarisation et de démystification des TIC par le biais de la pratique.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Faciliter l'accès aux documents administratifs en ligne (via le site **PORTAIL**)

RESUME DE L'ACTION

Le Portail Pays et la plate forme de dématérialisation des procédures administratives seront des supports relais qui permettront de faciliter également les démarches administratives (demande d'état civil, etc.) des citoyens.

L'abonnement à service public local et la mise à disposition via le portail Pays peut également être une réponse à cette demande : <http://www.servicepubliclocal.net>

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Dans un contexte de développement de la e-administration, la demande porte sur la facilitation des démarches administratives par leur dématérialisation.

2. Résultats attendus par les publics concernés

La facilitation des procédures administratives et des demandes d'informations administratives en ligne.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Faire bénéficier aux citoyens des outils permettant de faciliter les demandes d'informations administratives en ligne.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays cette action vient renforcer les initiatives déjà engagées sur la même thématique. A savoir, le déploiement d'une plate forme de dématérialisation des services administratifs intégrant déjà la dimension dématérialisation des marchés publics à l'échelle du Pays dans sa version 1.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action a pour objectif de poursuivre les efforts engagés par le Pays et les collectivités du territoire pour développer la e-administration et ses services.

L'idée à travers ce projet est de répondre aux besoins des citoyens en matière de demandes d'informations administratives en ligne (carte d'identité, etc.)

La réponse peut prendre plusieurs formes : la solution de service public local <http://www.servicepubliclocal.net> ou également la mise en place de formulaire simple pour la demande auprès des mairies d'extraits d'actes de naissance.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PAYS DES PAILLONS :

<http://www.pays-des-paillons.fr/index.php?rubrique=liens> (lien vers Service-Public.fr (une page de lien vers les sites locaux des administrations dans les alpes maritimes))

AGGLOMERATION DU GRAND ALES (Languedoc-Roussillon) : Page destinée aux différentes informations et démarches administratives liées à la vie quotidienne (acte de naissance, de mariage, de décès, suivi des demandes de cartes nationales d'identité...)

De plus des liens sont établis vers d'autres administrations. Ils sont indiqués de façon à faciliter les démarches administratives (CAF, CPAM, co-marquage service-public.fr...).

FLORANGE (Lorraine) : Le site de la Ville constitue un portail vers les services de l'Etat proposant des documents à télécharger : Sous-Préfecture, D.D.E., service-public.fr. Dès que cela est possible, des liens vers des documents et formulaires à télécharger ont été ajoutés en complément des pages traitant des diverses démarches administratives possibles en mairie. Ainsi, l'internaute peut imprimer et remplir bon nombre de documents sans être obligé de se déplacer pour les obtenir en mairie.

CONDE-SUR-L'ESCAUT (Nord Pas de Calais) : Demande d'acte de naissance en ligne (la Commune de Condé a adhéré au service en ligne gratuit et sécurisé de demandes de copies d'acte de naissance www.acte-naissance.fr. Ce service est accessible depuis la page d'accueil du site Internet de la Ville de Condé : www.mairie-conde-s-escaut.fr. Un clic sur le bouton « demande acte de naissance » déclenche l'ouverture d'un formulaire personnalisé et sécurisé de demande d'acte de naissance).

3. Portage de l'action

Cette action sera portée par le Pays et les EPCI et pourra intégrer la V2 du projet de plate forme de dématérialisation des services administratifs et ou la V2 du Portail Pays

4. Contexte budgétaire

A l'échelle du Pays cela représenterait un coup de mise en place initial d'environ 4000 € et un récurrent de 1500 € par an.

<http://www.servicepubliclocal.net/tarifs.php>

5. Contraintes à prendre en compte

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cet outil doit être intégré sur un site internet. Il est donc important de prendre également en compte les coûts d'intégration et de mise à la charte graphique.

Boîte à idées complémentaires :

- **Action** : Créer une adresse mail à chaque élu et agent du territoire (*voir aussi adresse mail Pays*)
- **Action** : Re-transmettre certains conseils (municipaux, communautaires, etc.) en ligne et mieux informer les citoyens sur la vie politique du territoire (*retransmission pourrait se faire via le PORTAIL V2*)
- **Action** : Proposer à chaque citoyen une adresse mail « Pays » par inscription auprès des mairies

AXE 3 : METTRE EN VALEUR LES RICHESSES CULTURELLES ET PATRIMONIALES DU TERRITOIRE ET DEVELOPPER L'ACTIVITE TOURISTIQUE

Cet axe stratégique concerne l'ensemble des habitants et surtout aux touristes potentiels et a pour objectif de :

- Apporter une visibilité sur l'offre touristique et la valoriser
- Renforcer l'attractivité du territoire
- Fidéliser les touristes
- Attirer de nouveaux touristes
- Utiliser les TIC comme support et moyen de valorisation des richesses touristiques et patrimoniales du territoire

Objectif 1 : Mutualiser les ressources, les supports et faciliter le travail en réseau des acteurs touristiques

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Travailler sur une étude de faisabilité et des besoins et mettre en place un extranet permettant aux acteurs touristiques d'échanger de l'information et de mettre en place des actions communes.

RESUME DE L'ACTION

L'idée serait ici de déployer un extranet destiné aux acteurs touristiques ou de leur faire bénéficier de l'extranet Pays (Cf fiche extranet Pays).

Cette action vise à répondre aux besoins des acteurs touristiques de travailler davantage ensemble.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les acteurs touristiques sont distants et souhaitent travailler davantage en réseau. Ils souhaitent disposer d'un outil simple permettant le partage de documents notamment.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un extranet simple venant répondre à l'absence de mise en réseau des acteurs du territoire.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Coordonner cette action qui pourrait aussi être intégrée dans l'étude de positionnement touristique menée actuellement. Le développement touristique est aussi un des axes d'attaque des pôles d'excellence ruraux.

Le Pays souhaite dynamiser le développement touristique sur le territoire et utiliser les TIC support à cette volonté et à cette action.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays l'objectif est de donner tous les moyens nécessaires aux acteurs touristiques pour développer l'offre et l'activité sur le territoire.

En terme d'image toute action innovante menée aura un impact positif.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il s'agit ici de déployer un extranet destiné aux acteurs touristiques ou de leur donner accès à l'extranet Pays dans le but de faciliter le travail en réseau et le partage d'informations à distance. L'idée est que des projets soient menés collectivement pour œuvrer en faveur du développement touristique sur le territoire.

Cet outil devra comprendre en premier lieu une base documentaire commune permettant un classement thématique de documents (dépôts, téléchargements, etc.).

Un agenda général peut aussi être intéressant pour communiquer sur tous les événements en rapport avec la culture et le tourisme sur le territoire.

Un annuaire de tous les acteurs + une fiche descriptive par acteur peut également être un outil qui permettra aux structures de gagner du temps.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

-

3. Portage de l'action

Le Pays peut intervenir en tant que conseil et coordinateur sur cette action. Il s'agira, pour affiner les besoins relatifs à ce projet, de réunir les touristiques clés du territoire.

4. Contexte budgétaire

Pour la mise en place d'un extranet propre assez simple il faudra compter un minimum de 15 000 € HT. Il est essentiel, pour alléger les coûts de réalisation, de partir sur la base de solutions libres existantes.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important d'évaluer les stricts besoins des acteurs en amont pour déployer un projet correspondant aux justes ambitions. L'idée est de faire un outil simple qui sera réellement utilisé par les acteurs concernés.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Produire / Co-produire et mettre en ligne de plaquettes touristiques téléchargeables au format PDF (par exemple) notamment sur les sites des OT (*PORTAIL + Site OT*)

RESUME DE L' ACTION

Les offices de tourisme disposent déjà de leurs propres supports de communication (plaquettes, dépliants, fiches, cartes, etc.).

Il serait intéressant d'envisager un passage de tous ces documents gratuits au format électronique et de les mettre à disposition sur un ensemble de sites internet du territoire.

L'idée serait aussi de pousser l'action jusqu'à la production d'un document touristique général commun à l'échelle du Pays. Ce document pourrait se décliner sous différent format (papier, électronique, etc.).

OBJECTIFS DE L' ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Communiquer et diffuser davantage les documents des organismes touristiques, support de la valorisation touristique du territoire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

- Une mise à disposition sous format électronique de documents touristiques sur plusieurs sites du territoire (et accessoirement hors territoire).
- Une production de documents touristiques collectifs.
- La mise en place d'une base de documents en ligne permettant de répondre de manière plus complète à la demande des touristes potentiels.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Apporter une aide aux acteurs touristiques pour organiser la diffusion et la production de documents téléchargeables depuis plusieurs sites du territoire (OT, collectivités, associations, etc.).

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action participe au développement de l'activité touristique du territoire. Elle permet aussi de renforcer une visibilité des richesses du territoire de l'extérieur.

MISE EN ŒUVRE DE L' ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

L'action consiste en la production et la diffusion de guides / documents touristiques en ligne et sous format électronique et téléchargeables.

Cette action pose également la question de la production de guides touristiques collectifs rassemblant les particularités de chaque partie du territoire et du travail collaboratif que les acteurs touristiques pourraient effectuer.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PAYS BEAUJOLAIS : Téléchargement de brochures touristiques : <http://www.beaujolais.com/>

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE LA PORTE DU HAINAUT (Nord Pas de Calais) : Téléchargements de brochures touristiques : <http://www.tourisme-porteduhainaut.fr/brochures.php>

3. Portage de l'action

Le Pays peut intervenir en tant que conseil et coordinateur sur cette action. Mais ces sont les acteurs touristiques qui doivent se coordonner pour la mise en œuvre de l'action.

4. Contexte budgétaire

Pour ce qui relève de la production de documents au format électronique. Il faut adapter le document par rapport à un existant papier pour faciliter la consultation en ligne.

Dans le cas de toutes productions de plaquettes papiers il est nécessaire de récupérer les sources au format électronique. Ceci permet d'en faire une déclinaison électronique simple.

Sur la base de documents existants le coût de transposition au format électronique est donc relativement faible.

Pour une réalisation complète, cela revient au coût d'une plaquette papier sans les coûts de reprographie.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de répertorier en amont l'existant et de trier ce qui est transposable directement au format électronique et ce qui ne l'est pas et surtout ce qui représente un intérêt en terme de communication.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3:** Mettre en ligne un annuaire commun des lieux et structures touristiques du territoire (liens vers sites des OT et des acteurs touristiques) (*PORTAIL + site OT*)

RESUME DE L'ACTION

Les structures touristiques souffrent d'un manque de visibilité à une échelle du territoire plus importante. Les offices de tourisme et les CDT par exemple jouent ce rôle de centralisateur d'informations. L'idée est de permettre une visibilité de l'ensemble des acteurs touristiques à une échelle géographique plus importante.

L'objectif est de créer une dynamique et de développer l'activité et l'économie touristique en faisant la promotion des structures et acteurs du territoire. Mettre l'information à disposition de manière simple est un des enjeux de cette action.

Associé à cet annuaire, les acteurs touristiques référencés pourront bénéficier d'une fiche descriptive brève avec renvoi vers leurs sites internet respectifs.

L'idée n'est pas de remplacer l'existant ou de créer une confusion chez l'internaute dans le choix des sources disponibles mais il s'agit plutôt d'appuyer les actions menées par les acteurs touristiques.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Manque de centralisation d'informations, manque d'annuaires en ligne complets

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en ligne d'un annuaire commun électronique en ligne des acteurs touristiques du territoire. Cet annuaire pourra le cas échéant être décliné au format papier.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Apporter plus de visibilité aux acteurs touristiques et mettre en place un outil central de recueil de leurs coordonnées.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action participe au développement de l'activité touristique du territoire. Elle permet aussi de renforcer la visibilité des acteurs touristiques de l'extérieur.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il est question d'intégrer aux fonctionnalités du portail Pays un annuaire touristique central qui permettra de faire la promotion des acteurs touristiques à une échelle géographique plus importante. L'alimentation de cet annuaire se fera via les données dont disposent les OT, les CDT, CRT, etc..

C'est un véritable travail collaboratif qui doit s'opérer entre les acteurs pour effectuer une mise en commun et une mise en ligne des informations.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

SAINT-PIERRE D'OLERON (Poitou-Charentes) : Répertoire des professionnels de l'hébergement et de la restauration. Information à but touristique. Le site de l'Office de Tourisme est en cours de réalisation.

MÈZE (Languedoc-Roussillon) : Ville touristique, Mèze propose sur son site la liste des restaurants et des hébergements, les caves vinicoles, etc. Sont également téléchargeables la liste des locations saisonnières et des chambres d'hôtes, les plans de la ville.

CRÉTEIL (Île-de-France) : Outre des informations classiques sur l'organisation municipale de tourisme et la liste des hôtels (coordonnées et photos), le site permet de consulter les atouts touristiques de la Ville dans un dossier spécial (Créteil, station touristique).

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE LA PORTE DU HAINAUT (Nord Pas de Calais) : <http://www.tourisme-porteduhainaut.fr> : les communes, les manifestations, les cartes dynamiques, Découvrir commune par communes, la restauration, les randonnées, etc.

3. Portage de l'action

Le Pays peut intervenir en tant que conseil et coordinateur sur cette action. Il est porteur du projet Portail Pays qui est sensé accueillir cet annuaire en ligne.

4. Contexte budgétaire

Il s'agit davantage ici de comptabiliser le travail en temps humain. Car il est davantage question de centraliser une information existante et d'en effectuer la saisie plutôt que d'une création et d'une production propre.

Cet annuaire intègre les éléments du cahier des charges du portail Pays V1 / V2.

5. Contraintes à prendre en compte

L'essentiel est de garantir la fiabilité et la « fraîcheur » des informations pour que cet outil soit optimal. La mise à jour régulière et la remontée des informations par les acteurs concernés sont donc des éléments déterminants quant à l'efficacité et à la qualité de l'outil.

Objectif 2 : Utiliser les TIC pour favoriser la découverte du territoire sous l'angle touristique et transmettre l'information

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Planter sur le territoire des Webcams (3) extérieures pour une mise en valeur sur le site portail Pays des richesses du territoire (lieux, ensoleillement, etc.) (*Retransmission sur PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

L'installation de Webcams sur des lieux touristiques extérieurs participe également à la valorisation du territoire et de ses richesses.

Le Pays Sisteronnais Buech bénéficie d'un ensoleillement de qualité sur une longue partie de l'année. De plus des lieux touristiques clés montrent les particularités et la beauté de ces paysages.

L'idée est ici d'installer des Webcams extérieures sur deux ou trois lieux importants pour apporter une plus value au discours qui sera véhiculé dans la rubrique tourisme.

Il s'agira d'un flux vidéo permanent avec une installation de Webcams fixe qui sera retransmis via le site internet Pays notamment. Ce flux vidéo pourra le cas échéant être retransmis sur les sites des OT, CDT, etc.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les acteurs touristiques et certains acteurs clés du territoire souhaitent valoriser au mieux les richesses et les atouts du territoire dans le but d'attirer et de fidéliser les touristes potentiels.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Installation de Webcams externes et retransmission des flux vidéos sur internet.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Valoriser le patrimoine et les richesses du territoire
- Donner une vision en temps réel du territoire
- Attirer et convaincre les touristes potentiels
- Appuyer l'argumentaire touristique

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le Pays œuvre en faveur du développement touristique. Il souhaite donc utiliser les TIC comme moyen de valorisation.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il s'agit d'implanter des Webcams externes sur des lieux « phares » du territoire et d'en retransmettre le flux vidéo sur le Portail Pays en ligne et en temps réel.

Les lieux d'implantation des Webcams n'ont pas encore été sélectionnés.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Il est important de recenser les Webcams déjà implantées sur le territoire et de faire un lien vers ces sites en complément de l'action.

Exemples de webcams :

- Ville de Brest : <http://www.mairie-brest.fr/cam/>
-
- Baie de Talloires (Lac d'Annecy) : <http://www.webcam-talloires.com/>
- Grand Lyon : <http://www.grandlyon.com/index.php?id=150>

3. Portage de l'action

Cette action sera portée par le Pays et les acteurs touristiques.

4. Contexte budgétaire

Il faut Compter un minimum de 10 000 à 15 000 € pour l'installation de deux à trois Webcams externes. Il faut également le cas échéant prendre en compte un coût de maintenance dans le cas d'un dysfonctionnement.

5. Contraintes à prendre en compte

L'installation doit se faire dans des lieux accessibles et sur des zones desservies par l'ADSL.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Mettre en œuvre le déploiement d'un portail à l'échelle du Pays pour favoriser la centralisation des informations touristiques (mise en place de pages de présentation en ligne de toutes les structures touristiques du territoire sur le portail Pays + renvoi vers les sites des OT) (*PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

CF projet Portail Pays : l'idée est de répertorier chaque acteur touristique, de lui mettre à disposition une fiche descriptive et de renvoyer sur son site internet.

Cette action pourrait aussi être interprétée de manière différente et faire l'objet du projet de déploiement de site à part entière. Une réflexion pourrait être poussée jusqu'à la mise en place d'un portail touristique fédérateur propre. Pour le moment cette solution est prématurée et non adaptée car beaucoup d'acteurs souhaitent conserver une visibilité propre. Il est à noter également que beaucoup d'acteurs touristiques disposent déjà de sites internet. Il faut donc envisager la bonne stratégie pour le déploiement de cette action. Le Pays souhaite déjà dans un premier temps faire la promotion des structures touristiques par le biais de son portail.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Mettre en ligne sur le portail le film de découverte du Pays Sisteronais Buech (*PORTAIL + site OT*)

RESUME DE L'ACTION

Un film documentaire a été réalisé et diffusé en fin d'année 2005. Il a pour objectif de valoriser le territoire d'un point de vue touristique, patrimonial et culturel notamment. Ce film dans sa version longue existe en DVD. Il incarne déjà un support de valorisation du territoire pour les acteurs touristiques. Une version courte du film a été réalisée : l'objectif est de mettre en ligne ce petit clip pour qu'il puisse être visualisé sur les sites internet des OT, CDT, etc. et sur le portail du Pays notamment.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les acteurs touristiques clés et les élus souhaitent utiliser tous les moyens possibles qu'offrent les TIC pour valoriser au mieux le territoire et le rendre attractif.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en ligne du petit clip de présentation du Pays avec visualisation possible via le site Portail Pays et les sites des OT.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Utiliser les TIC pour servir le projet de valorisation touristique du territoire.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Ceci permet de proposer un moyen attractif pour la mise en valeur du Pays Sisteronais Buech d'un point de vue touristique.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Pour mettre en ligne le petit clip du Pays, il est nécessaire d'héberger celui ci sur un serveur gérant le streaming vidéo. Le fichier doit être préalablement transformé et « streamé » pour le rendre accessible et portable sur internet.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Visite de la Roche-Posay en ligne (durée du film : environ 5 minutes) : <http://www.laroche-posay.org/videos.htm>

Découverte des moines de l'Abbaye de Fontgombault (durée du film : environ 4 minutes) : <http://www.laroche-posay.org/videos.htm>

Découverte de la Gartempe (durée du film : environ 1 minute) : <http://www.laroche-posay.org/videos.htm>

3. Portage de l'action

Cette action sera portée par le Pays qui impliquera également les acteurs touristiques (OT, CDT, etc.) du territoire.

4. Contexte budgétaire

Il faut compter des frais en récurrent pour l'hébergement de la vidéo.

L'idéal serait de trouver un partenaire qui propose un espace sur un serveur mutualisé pour réduire les coûts d'hébergement.

Il faut également prévoir un petit coût de transformation du film et de mise en ligne. Cette intervention peut être faite en interne par une personne compétente.

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut tester l'accessibilité du fichier vidéo en fonction des types de connexion. Attention à ne pas mettre en ligne un film trop long à charger, ce qui serait davantage facteur de déception et de frustration pour l'internaute.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Communiquer en ligne sur les manifestations du territoire de manière centralisée (agenda des manifestations, des sorties, etc.)
(PORTAIL)

RESUME DE L'ACTION

Dans le projet de déploiement du Portail Pays, l'idée est aussi de proposer un agenda centralisant l'ensemble des manifestations du territoire.
Cet agenda collectif pourrait donner accès aux événements et manifestations par date / lieu / thème notamment.

La mise à jour de cet agenda pourrait soit être gérée intégralement par l'équipe Pays sur la base d'une communication des événements par les acteurs et structures du territoire. L'autre possibilité serait de laisser aux acteurs clés la possibilité de mettre à jour eux même les événements programmés.

L'objectif est bien de faire de cet outil un calendrier général apportant une visibilité à une plus grande échelle des manifestations culturelles du territoire.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Il existe un problème de visibilité des manifestations culturelles de manière générale. La communication actuelle se fait sur les sites des communes ou des EPCI, sur les sites des OT, etc.

Mais il n'existe pas de site centralisant une information à une échelle plus importante.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Pour le touriste comme pour le local cette action va permettre d'avoir une visibilité sur les sorties sur une échelle géographique plus grande et d'envisager un déplacement sur le territoire pour assister à une manifestation.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Utiliser le projet de Portail Pays pour rendre plus visibles les manifestations culturelles et dynamiser l'activité et les sorties des touristes et des habitants.
- Utiliser le Portail comme lieu d'échanges et de communication.
- Apporter une visibilité plus grande aux actualités culturelles
- Renforcer l'intérêt culturel de la part des habitants et des touristes
- Véhiculer une image dynamique du territoire en terme d'activités et de manifestations.
- Inciter à l'organisation et à la communication d'événement

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Donner une image de dynamisme culturel du territoire pour renforcer l'intérêt de la population locale et des touristes.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Mettre en place un agenda global en ligne sur le portail Pays permettant une communication à une échelle plus importante de toute l'activité culturelle du territoire.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE LA PORTE DU HAINAUT (Nord Pas de Calais) : Agenda des manifestations : <http://www.tourisme-porteduhainaut.fr/manifestations.php>

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA MONTAGNE DU HAUT LANGUEDOC (Languedoc-Roussillon) : Toutes les festivités du territoire en ligne (En partenariat avec les Offices de Tourisme du territoire, toutes les festivités de la région sont en ligne. Ces informations sont très demandées du fait de la forte population touristique).

COMMUNAUTE AGGLOMERATION DRACENOISE (Provence-Alpes-Côte-D'azur) : La plateforme collaborative offre la possibilité à chaque acteur du territoire de diffuser de l'information via le site de la communauté d'agglomération. Chaque office de tourisme, mairie, association, musée ou théâtre a la possibilité de diffuser une manifestation sur le site Internet et par mail pour les abonnés au push d'information via un extranet. Ainsi, le site internet mutualise l'ensemble de l'information diffusée par les offices de tourisme, les associations, les cinémas, le théâtre ou encore les mairies. Lien : www.dracenie.com

3. Portage de l'action

Cette action sera portée par le Pays d'un point de vue fonctionnel et organisationnel mais les contenus devront être produits par les acteurs du territoire. L'idée est de mobiliser les acteurs culturels pour qu'ils communiquent également sur les manifestations par le biais du portail Pays. Cet agenda doit être appréhendé et perçu comme un outil d'aide à la communication complémentaire.

4. Contexte budgétaire

Cet outil devra être intégré dans le cahier des charges du portail Pays V1 ou V2. Il est nécessaire de prendre en compte le temps d'animation qui sera alloué à la récolte, la centralisation et la mise à jour des informations si la gestion n'est pas déléguée aux acteurs directement et de manière autonome.

5. Contraintes à prendre en compte

Pour que cet outil fonctionne et remplisse sa mission il faut parvenir tout d'abord à mobiliser les acteurs, producteurs de contenus.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006



PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 5** : Développer la mise en place de parcours de randonnée en ligne (Cf www.buech.com) (*PORTAIL + sites OT*)

RESUME DE L'ACTION

Cette action s'adresse à la fois aux habitants et aux touristes. Elle concerne plus particulièrement les personnes pratiquant la randonnée. Le Pays regorge de lieux dans lesquels il est possible de se balader. L'idée est ici de mettre en ligne quelques parcours de randonnées avec la possibilité de téléchargement du parcours. Sur le site de www.buech.com cette action a déjà été partiellement déployée mais il serait intéressant de l'envisager à une échelle plus importante. L'idée est de répercuter ces éléments et de les rendre accessibles via le Portail Pays mais également via les sites des OT, CDT, CRT du territoire.

Il est à noter que ce projet pourrait se rapprocher du projet de déploiement d'un SIG car la thématique touristique pourrait constituer un angle d'attaque très pertinent.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

L'information relative aux parcours de randonnée est disséminée et accessible via différents supports.

Il y a donc en général une méconnaissance importante de la part des non-initiés.

2. Résultats attendus par les publics concernés

L'idée est de communiquer en ligne sur quelques parcours de randonnées pour à la fois toucher une population plus large et donner envie de découvrir le territoire sous un angle différent.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Rendre portable l'information relative aux parcours de randonnée
- Donner accès à ces informations sur différentes sources (site Portail Pays, sites des OT, etc.)

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Apport d'une image dynamique et sportive du territoire. Les thématiques du tourisme vert et du tourisme sportif pourraient également être davantage valorisées et développées.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Communiquer en ligne sur les parcours de randonnée et permettre une portabilité de l'information (téléchargement et impression des parcours).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

LE SITE www.buech.com

PAYS DE BIEVRE VALLOIRE : Guides, randonnées à télécharger :
<http://www.bievre-valloire.fr/new/documentation.php?cat=1>

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE LA PORTE DU HAINAUT (Nord Pas de Calais) : Parcours de randonnées en ligne : <http://www.tourisme-porteduhainaut.fr/randonnees.php>

3. Portage de l'action

Cette action sera portée conjointement par le Pays et les acteurs touristiques qui disposent de ces informations. Le Pays interviendra ici principalement en tant que coordinateur.

4. Contexte budgétaire

La communication de cette information peut être envisagée de manière simple ou plus complexe. Le coût le plus important réside dans la formalisation de ces parcours en version imprimable et téléchargeable.

Il faudrait faire un état des lieux des documents existants et faire quelques devis auprès d'agences extérieures pour évaluer le coût de cette opération.

5. Contraintes à prendre en compte

Attention de ne pas mettre en ligne des plans qui sont payants ou sous le coup des droits d'auteurs.

Il est intéressant de voir comment ce projet pourrait s'intégrer dans la réflexion sur le projet de déploiement d'un SIG à l'échelle du territoire. Cf. subvention Région PACA.
<http://www.regionpaca.fr/index.php?id=1172>

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 6** : Réaliser et produire un Cd-rom touristique sur le Pays Sisteronais Buëch

RESUME DE L'ACTION

Pour compléter l'existence et la diffusion du film documentaire promotionnel sur le Pays, un CD-rom peut être un atout et un vecteur complémentaire de diffusion de l'information.

Ce Cd-rom est un vecteur portable et interactif, des éléments ludiques peuvent aussi être ajoutés (quiz, etc.).

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Multiplier le nombre de supports permettant la promotion du territoire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un Cd-rom intégrant des vidéos, des éléments d'informations (plans, etc.), des fonctionnalités ludiques.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

Aider à la mise en œuvre de ce projet par un recueil des besoins et en faisant au préalable une étude de viabilité du projet.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Donner par le biais de tous ces supports une plus value tourisTIC au Pays car le fait de multiplier ces supports est intéressant pour engager également une réflexion sur un projet « tourisme et TIC » sur le territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Définition, réalisation et production d'un CD-rom axé sur le tourisme du Pays.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

L'Office de Tourisme de Turriers / La Motte du Caire présente un produit touristique appelé « Le Sentier des contes », une aventure familiale pleine de surprises, sous forme de CD-ROM de promotion (compatible platine de DVD).

La région touristique des Hautes Alpes « Guillestrois/Queyras/Vars/Risoul » propose un CD-Rom de promotion touristique (patrimoine, activités été/hiver, hébergements, etc).

3. Portage de l'action

Cette action doit être portée collectivement par le Pays et les acteurs touristiques (OT, CDT, etc.).

4. Contexte budgétaire

Cette action doit être devisée après le recueil des besoins et l'élaboration du cahier des charges

5. Contraintes à prendre en compte

Avant de mettre en œuvre cette action, il faut évaluer les expériences de Cd-rom déjà menées sur le territoire (réussite, échec, etc.). Ceci permettra de mettre en corrélation, la demande et l'ambition du projet.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 7** : Réaliser et mettre en ligne de visites virtuelles sur des lieux touristiques identifiés

RESUME DE L'ACTION

Donner une visibilité aux lieux phares du territoire fait partie des éléments importants de cette thématique. Utiliser les ressources TIC pour valoriser ce patrimoine est un des objectifs poursuivis par cette action.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Permettre une visibilité des lieux touristiques phares de manière ludique

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en place de visites virtuelles permettant un aperçu de certains lieux touristiques distants de manière ludique.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Apporter une visibilité aux sites touristiques importants du territoire
- Donner une dimension attractive à ces lieux remarquables
- Utiliser les TIC comme moyen de valorisation et d'attractivité touristique

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Valorisation du patrimoine et dynamisation de l'image du territoire d'un point de vue touristique

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Scénarisation et réalisation de visites virtuelles de lieux clés du territoire (citadelle de Sisteron, etc.).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Visites virtuelles à 360° Vaucluse/ Provence/ Languedoc Roussillon : <http://www.vaucluse-visites-virtuelles.com/>

Pays DIGNOIS : visites virtuelles : <http://www.ot-dignelesbains.fr/index.php?option=content&task=view&id=30&Itemid=61>

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action doit être portée collectivement par le Pays, les acteurs touristiques (OT, CDT, etc.) et les associations pour la sélection des lieux et le financement de l'action les cas échéant.

4. Contexte budgétaire

Cette action doit être devisée après le recueil des besoins et l'élaboration du cahier des charges

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut sélectionner le ou les lieux phares qui symbolisent au mieux la particularité du territoire.
Il est important également de voir quelques retours d'expériences menées avant d'engager des frais importants sur cette action afin d'en évaluer le coût en fonction du retour sur investissement.

Objectif 3 : Dynamiser la démarche commerciale touristique du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Déployer une centrale de réservation en ligne pour l'ensemble des acteurs touristiques du territoire (*Accès à la centrale de réservation via le PORTAIL et site OT*)

RESUME DE L'ACTION

Cette action émane d'une demande concrète des acteurs du territoire. Il s'agira à terme de déployer une centrale de réservation en ligne pour faciliter la promotion et la réservation des lieux d'hébergement touristiques sur le territoire.

La question essentielle à poser sur cette action c'est à quelle échelle il serait judicieux d'implanter cette centrale de réservation, d'autant que certains organismes à l'échelle nationale propose également ce type de services.

L'idée à travers ce projet est de fédérer les acteurs touristiques et d'offrir un service permettant la promotion et la vente de prestation de manière plus autonome, contrôlée et directe.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Apporter un service collectif aux acteurs du territoire pour leur permettre une valorisation de leur offre d'hébergement de manière plus autonome et de manière égale pour l'ensemble des acteurs concernés.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Déploiement d'une centrale de réservation commune aux acteurs touristiques du territoire.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Déployer et offrir un service aux acteurs du territoire
- Permettre aux acteurs de vendre en ligne leurs offres d'hébergement sans passer par une chaîne d'intermédiaires complexes
- Apporter une meilleure visibilité à l'offre d'hébergement sur le territoire.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Apport d'un service à valeur ajoutée permettant de faciliter le développement touristique d'un point de vue économique.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action consiste en la mise en œuvre d'une centrale de réservation à une échelle géographique qui doit être déterminée.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PARC NATUREL REGIONAL DU HAUT JURA : site permettant une réservation en ligne en passant par l'intermédiaire des OT qui disposent d'une centrale de réservation :
<http://www.parc-haut-jura.fr/fr/tourisme/hebergement.php>

Exemples de centrales de réservation simple :

- <http://www.aixenprovencetourism.com/aix-reservation.htm>
- <http://www.larochelle-tourisme.com/>

Exemple de centrale de réservation à plus grande échelle :

- http://www.123resa.net/fr/hotel/reserver_hotel.html

Prestataires proposant une solution clé en main :

- <http://www.ingenie.fr/2005/professionnels-du-tourisme/centrale-de-reservation/logiciel-informatique.html>
- <http://www.resalys.com/>

3. Portage de l'action

Cette action doit être portée prioritairement par les acteurs touristiques du territoire. Des instances plus importantes (CRT, CDT, etc.) pourraient par exemple prendre en main le déploiement de cette action.

Le Pays n'interviendra éventuellement uniquement que sur une mission de conseil et de coordination de l'action.

4. Contexte budgétaire

Cette action doit être devisée après le recueil des besoins et l'élaboration du cahier des charges. Cette action peut être plus ou moins coûteuse selon l'ambition et le dimensionnement du projet.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de faire un état des lieux des possibilités de partenariat avec les plate formes existantes avant d'engager des dépenses propres.

Il est également essentiel de bien dimensionner le projet.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Donner accès à l'ensemble des professionnels du tourisme à des lieux d'accès à l'internet et des espaces en ligne pour communiquer sur leurs activités (*PORTAIL et/ ou site OT*)

RESUME DE L'ACTION

Tous les acteurs touristiques n'ont pas la possibilité de mettre en ligne un site internet propre. Certains d'entre eux se rapprochent déjà des OT du territoire ou d'autres organismes touristiques pour avoir une visibilité sur le web.

L'idée serait de proposer à terme sur le portail Pays ou sur d'autres sites d'instances touristiques sur le territoire, un espace de présentation à chaque acteur touristique (1 fiche de présentation + renvoi sur le site internet le cas échéant). L'idée de faire un recueil exhaustif des acteurs touristiques existants.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Permettre à tous les acteurs touristiques d'être visibles sur internet

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise à disposition d'une page de présentation en ligne sur un site touristique ou sur le portail Pays à tous les acteurs touristiques du territoire.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Donner la possibilité aux acteurs touristiques même de petites tailles d'avoir une visibilité sur internet sans déployer des moyens propres.
- Permettre à chaque acteur une communication égale
- Enrichir l'offre touristique du territoire en communiquant sur une présentation exhaustive de celle ci.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

L'idée est ici de permettre aux petits acteurs touristiques d'avoir les mêmes possibilités de communication que les grosses structures à moindre coût.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il s'agit de proposer à tous les acteurs touristiques du territoire de bénéficier d'un espace sur internet leur permettant d'envisager une communication à plus grande échelle.

Cet espace se définira sous la forme d'une page descriptive avec renvoi le cas échéant vers le site internet de l'acteur.

L'idée est aussi de centraliser pour valoriser la richesse et la diversité de l'offre.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Certains acteurs touristiques se rapprochent déjà des OT du territoire ou d'autres organismes touristiques pour avoir une visibilité sur le web.

PAYS DU HAUT ROUERGUE : annuaire et fiches de tous les acteurs du tourisme
<http://www.haut-rouergue.com/fr/annuaire/index.php>

3. Portage de l'action

La coordination de cette action doit être menée conjointement par le Pays et les grosses structures touristiques qui ont déjà des contacts avec les acteurs du territoire.

Cela fonctionnera également sur la base du bon vouloir de chaque acteur du territoire à communiquer sur sa structure et son offre.

4. Contexte budgétaire

Il faut prévoir la mise en place de ces pages internet dans les sites existants et sur le portail Pays. Pour le reste il s'agira principalement d'un coût humain de coordination et de recueil des informations.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est essentiel de bien communiquer sur cette action auprès des acteurs concernés et de les convaincre de l'intérêt et de l'opportunité de cette proposition.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Communiquer sur les produits locaux (*PORTAIL et/ ou site OT*)

RESUME DE L'ACTION

Au cours de l'atelier Développement Economique qui a eu lieu en novembre 2005, les acteurs présents ont émis le souhait d'une meilleure promotion des produits locaux via internet. Cette mise en valeur peut prendre différente forme : pages internet sur les produits locaux et les producteurs, vente en ligne, etc.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Apporter une meilleure visibilité aux productions locales (arboriculture, filière ovine, etc..)
Faire connaître la particularité des richesses locales et les producteurs locaux.
Communiquer sur les producteurs et les labels..

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en ligne sur le Portail Pays et sur d'autres sites ressources du territoire (OT, CDT, etc.) d'informations relatives aux produits locaux.

La présentation et la valorisation des produits locaux doivent ici être intégrés à l'argumentaire touristique global.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Apporter une meilleure visibilité aux produits et producteurs locaux par le biais des TIC et des sites existants sur le territoire.
- Valoriser les produits locaux en les intégrant dans l'argumentaire touristique du territoire.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Utilisation des sites existants et de l'action de valorisation touristique pour dynamiser l'économie locale et faire connaître les richesses et les spécificités des productions et produits locaux.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

L'objectif de cette action est communiquer davantage sur les produits locaux par le biais des sites valorisant les richesses touristiques du territoire (portal Pays, OT, CDT, CRT, etc.).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

PAYS BEAUJOLAIS : focalisation sur un produit de renom - mise en valeur des produits locaux - site agréable et vendeur : <http://www.beaujolais.com/>

CHAMPSAUR-VALGAUDEMAR : http://www.champsaur-valgaudemar.com/sources/p_locaux/index.asp

DROME PROVENCALE (saveurs et terroir, produits locaux) : http://www.dromeprovencale.fr/saveurs_terroir.php

Commune de TREFFORT-CUISIAT : exemple de commune avec un site simple, qui valorise malgré tout ses produits locaux : <http://www.treffort-cuisiat.com/produits.htm>

3. Portage de l'action

L'ensemble des acteurs économiques concernés ainsi que les acteurs touristiques doivent travailler conjointement sur cette action. Le Pays sera le coordinateur de l'action le cas échéant.

4. Contexte budgétaire

Cette action relève davantage d'une rédaction de contenus assez simple. Ces éléments doivent être rédigés par les personnels du territoire ou sous-traités à un prestataire extérieur.

La solution de mettre en place une boutique en ligne serait plutôt à envisager en phase 2. Cela représenterait un coût de 10 000 euros hors coût de gestion (humaine notamment). Des solutions « clés en main » existent aussi et proposent des boutiques louées mensuellement.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de rassembler les contenus permettant de construire l'argumentaire sur le sujet. La mobilisation des producteurs autour de ce projet est aussi un élément essentiel qui pourrait permettre de faire évoluer l'information et l'offre.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Communiquer sur les activités et les structures de loisirs, les lieux d'hébergement etc, du territoire et sur les sites des OT (annuaire en ligne) (*PORTAIL et ou site OT, CDT, etc.*)

RESUME DE L'ACTION

Dans la même logique que pour les informations pratiques et les commerces de proximité, l'idée est ici de proposer un catalogue en ligne des structures de loisirs et d'hébergement existantes sur le territoire.

Cela peut prendre la forme d'un annuaire commun en ligne. L'idéal serait, de mettre en commun toutes les données dont disposent les acteurs touristiques du territoire et d'en faire une base de données générale qui serait consultable depuis tous les sites concernés et mise à jour collectivement.

Cette action est déjà partiellement menée par les acteurs touristiques mais il y a peu aujourd'hui de centralisation à l'échelle d'un territoire plus important. Cette action pourrait être un premier élément de centralisation avant le déploiement d'une centrale de réservation.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Donner une visibilité à toute l'offre d'hébergement et de loisirs du territoire de manière centralisée et complète.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Meilleure mise en valeur de l'offre d'hébergement et de loisirs sur une échelle géographique plus importante.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Utiliser les TIC comme moyen de centralisation, de partage e de communication de l'information relative à l'offre d'hébergement et de loisirs

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Meilleure partage de l'information entre les acteurs touristiques et incitation à un travail collaboratif plus important et dynamisation de l'économie touristique sur le territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il s'agit ici de proposer une mise en commun et une mise en ligne des informations relatives aux lieux d'hébergement et de loisirs du territoire pour créer une communication plus efficace et apporter une visibilité collective d'une information à jour.

La consultation pourrait se faire via différents sites du territoire : portail Pays, sites OT, CDT, etc.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Voir les fiches actions précédentes, en lien avec cette action.

3. Portage de l'action

L'ensemble des acteurs touristiques doit travailler ensemble sur cette action car plusieurs actions similaires pourraient être entreprises. Le Pays pourra jouer son rôle de coordinateur et faire un lien vers l'annuaire déployé par les Acteurs touristiques. Dans l'idéal cette action doit être portée par les OT.

4. Contexte budgétaire

Il faut compter un temps de travail pour la centralisation des informations et la coordination des acteurs.

Il faut aussi compter un budget pour la réalisation et l'hébergement de la base de données si le projet prend cette forme collective.

Pour ce qui est de la saisie des données, ce travail peut être fait collectivement par les acteurs du territoire ou sous-traité.

Certaines données pourront être intégrées de manière automatique dans la base de données si le format de fichier initial de saisie le permet.

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut effectuer un relevé de l'existant et analyser les différentes sources et formats d'information.

Objectif 4 : Favoriser le déploiement de l'offre de services sur le territoire à destination des acteurs touristiques, des habitants et des touristes

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Favoriser le maillage du territoire en Points d'Accès Publics à Internet dans des lieux stratégiques fréquentés par la population (commerces, bars, hôtels, OT)

RESUME DE L'ACTION

Cette action reprend l'action de l'AXE1 - Objectif 2 - Action 1

Il s'agit d'implanter dans des lieux de proximité des Points D'accès Publics à Internet et de mieux mailler le territoire en lieux ressources.

Les services d'accès à internet proposés sont à la fois destinés à la population locale et aux touristes.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Développer l'implantation de hot spots WIFI sur le territoire (Cf aussi bornes interactives)

RESUME DE L'ACTION

Cette action reprend l'idée de l'action 5 - AXE 1 - Objectif 2. Cette implantation serait ciblée ici sur les lieux touristiques du territoire.

Des demandes émanent de certains acteurs (aéroclub, etc.) qui reçoivent la visite de nombreux touristes étrangers. Ceux ci souhaitent pouvoir communiquer avec leurs proches, envoyer des photos de leur vol en deltaplanes par exemple.

Pour aller plus loin il serait aussi intéressant de se pencher sur les services potentiels qui pourraient être associés à l'implantation des ces hot spots dans des structures touristiques (OT, CDT, clubs de loisirs, etc.).

Les exemples de services qu'il serait intéressant de mettre en œuvre pourrait par exemple prendre la forme de : installation de webcams pour retransmission de baptême de deltaplanes par exemple, installation de bornes interactives, prêt de Pc portables avec carte Wi-Fi, etc.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Certains acteurs touristiques ont fait la demande du déploiement de ce type de services pour répondre notamment à une demande concrète des touristes étrangers notamment.

L'implantation de hot spots Wi-Fi répond aussi à une volonté d'utiliser les TIC comme moyen d'apporter des services à valeur ajoutée sur les lieux touristiques.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Implantation de bornes Wi-Fi sur des lieux de loisirs et touristiques et déploiement de services associés

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Utiliser les TIC comme moyen d'apporter une série de services à valeur ajoutée.
- Développer les usages et répondre à une demande
- Donner une image « tourisTIC » du territoire

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Permettre aux acteurs touristiques de participer au développement des usages et de poursuivre l'action du Pays en terme de déploiement des Tic dans le secteur touristique.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

1. Description de l'action

Il s'agira ici de recenser et de sélectionner les lieux les plus stratégiques pour recevoir les hot spots. Il sera également intéressant de définir une série de services à valeur ajoutée pouvant être proposés aux touristes pour donner une plus-value et une dynamique à cette action.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Voir l'action 5 - AXE 1 - Objectif 2.

3. Portage de l'action

Les acteurs touristiques intéressés par le projet devront se manifester et prendre part à la réflexion et au financement de l'équipement.

Cette action doit néanmoins être coordonnée par une entité plus importante. Cela pourra être le Pays accompagné d'acteurs tels que les OT, CDT, CRT, etc.

4. Contexte budgétaire

Cf. pour les hot spots l'action 5 - Axe 1 -objectif 2

Pour les services annexes, cela doit être budgétisé au cas par cas et selon l'ampleur du projet.

Il est également nécessaire d'envisager un modèle économique associé à chaque service proposé.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de prendre en compte les données BLA pour la prise de décision quant à l'implantation de ces hot spots sur le territoire.

Il est également essentiel d'évaluer la pertinence de l'implantation en fonction de la demande et de la plus-value que cela apportera soit à la structure ou au lieu.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Communiquer sur l'implantation des lieux d'accès publics à internet sur le territoire (cartes, etc.) (*PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

L'idée est ici de donner une image TourisTIC au territoire et de miser également sur la plus value touristique qu'apportent ces lieux et les services qu'ils proposent.

Pour renforcer l'action il est important que les organismes et acteurs touristiques communiquent également sur l'existence de ces lieux ressources.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les touristes étrangers ou français sont de plus en plus sensibles à la possibilité d'avoir un accès internet à proximité de leur lieu de vacances. Ceux ci souhaitent communiquer et envoyer des photos par exemple à leurs proches et rechercher des informations sur les lieux à visiter.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Cette communication peut se faire sur différents supports : des dépliants et brochures touristiques existantes, les sites internet Pays, OT, etc.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Communiquer sur les lieux ressources TIC du territoire
- Valoriser l'image tourisTIC du territoire
- Apporter des services à valeur ajoutée aux touristes

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Donner une image dynamique du territoire et drainer une activité économique supplémentaire

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Le but est de recenser et communiquer sur l'implantation des lieux ressources TIC du territoire via les sites internet du territoire (Pays, OT, CDT, etc.) et les plaquettes touristiques. L'idée est aussi de mettre en valeur les services TIC proposés à proximité des lieux de vacances.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

ARGENTAN (Basse-Normandie) : Depuis juin 2005, la ville d'Argentan offre à toute personne en vacance sur son territoire la possibilité de bénéficier de deux heures de connexion gratuite à l'Internet au sein de la Cyber-base municipale. Cette information est disponible sur le site de la ville et à l'office municipal de tourisme

EGUILLES (Provence-Alpes-Côte-D'azur) : Un point d'accès gratuit à internet est proposé dans les locaux de l'office de tourisme, il est essentiellement dédié à la consultation de la messagerie. L'objectif est d'améliorer la qualité du service rendu aux touristes en prenant en compte leurs besoins en termes de communication.

3. Portage de l'action

Les acteurs touristiques seront les principaux porteurs de l'action en terme de communication. En terme de coordination, ils pourront se faire aider du Pays

4. Contexte budgétaire

Cette action de communication est peu coûteuse. La plus grande part du travail relèvera de la centralisation des informations et de leur mise à jour.

Un modèle économique spécifique pourrait être envisagé pour permettre aux touristes un accès facilité à ces services (tarifs préférentiels, forfait vacances, etc.).

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de communiquer une information à jour pour plus de crédibilité vis à vis de la cible.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Communiquer sur les lieux de loisirs destinés à certains publics (Public handicapé par exemple) (*PORTAIL et sites OT*)

RESUME DE L'ACTION

Il s'agit à travers cette action d'ajouter un élément d'information important dans la présentation des offres de loisirs et d'hébergement. Le but est de communiquer davantage sur l'accessibilité des lieux de loisirs et d'hébergement à un public souffrant d'un handicap.

Cette action pourrait même avoir des répercussions positives sur l'élargissement de l'offre proposée à ces publics.

Pour poursuivre cette action sur le web, il serait également intéressant de penser à une adaptation des contenus à des publics mal voyants et aveugles et mal entendants et sourds.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

L'idée est de renforcer l'accessibilité des lieux de vacances et de communiquer davantage sur cette plus value et cette ouverture.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Une meilleure communication sur les conditions d'accessibilité et d'accueil des lieux d'hébergements et de loisirs, des lieux touristiques.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Mieux communiquer sur les conditions d'accueil et d'accessibilité des lieux touristiques du territoire
- Apporter une information sur les services périphériques disponibles (personnel médical, services à domicile, etc.)

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Communiquer sur l'offre touristique adaptée à chaque public et développer la dimension accessibilité sur le territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il s'agit de recenser et de communiquer sur les conditions d'accueil et d'accessibilité des lieux d'hébergements et de loisirs à des publics handicapés ou devant bénéficier de soins particuliers.

Cette information doit être relayée sur internet. A terme il faudrait qu'elle soit un critère de recherche spécifique dans la base de données en ligne des lieux touristiques (hébergement, loisirs, etc.).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

3. Portage de l'action

Les acteurs touristiques et le Pays doivent travailler conjointement sur cette action pour à la fois renforcer la communication et travailler au développement de cette dynamique.

4. Contexte budgétaire

En terme de communication, l'action n'est pas très coûteuse. L'idée est surtout d'engendrer une prise de conscience collective visant également à générer une dynamique de développement de prestations et services adaptés à ces publics.

5. Contraintes à prendre en compte

Le plus difficile est de mobiliser les acteurs sur cette thématique et de mettre en place une dynamique globale pour le développement de services et de prestations adaptés

Objectif 5 : Mettre en valeur l'offre culturelle et patrimoniale du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Mettre en place des contenus en ligne sur l'histoire locale (galeries de photos, témoignages d'anciens, récits d'historiens locaux, etc.) (*PORTAIL et sites OT et/ou site annexe*)

RESUME DE L'ACTION

Des acteurs locaux ont une expertise en matière d'histoire locale. L'histoire locale doit être davantage intégrée et valorisée dans l'argumentaire touristique.

Dans cette action il s'agirait de mettre en ligne des rubriques sur l'histoire locale sur les sites touristique et le site portail Pays.

Dans une version plus complète et si le thème s'avère porteur, il serait intéressant de créer un site propre destiné à l'histoire locale. Il serait intéressant de faire de ce site un projet participatif où toute la population du territoire pourrait participer en apportant photos et témoignages.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Sur le territoire il existe des historiens locaux gardiens de la mémoire et du patrimoine historique. Leurs savoirs doivent être valorisés et diffusés via les TIC.

L'histoire locale est aussi un élément d'attractivité culturelle et touristique du territoire pour les habitants et les touristes.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Une communication en ligne des contenus relatifs à l'histoire locale.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Utiliser les TIC pour communiquer sur l'histoire locale et valoriser ces savoirs non scolaires participant à la construction de l'identité culturelle du territoire.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Affirmer davantage la particularité et l'identité du territoire du point de vue de son passé historique et de la richesse de son patrimoine.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il s'agit de mettre en ligne des contenus relatifs à l'histoire locale sur les différents sites de collectivités et de structures touristiques.

Il s'agit aussi de former et de mobiliser les historiens locaux pour animer ce projet. L'idée est aussi d'ouvrir ce support à la population pour permettre le dépôt de document et de témoignages enrichissant collectivement le contenu en ligne. Le but est de renforcer le sentiment d'appartenance et la construction d'une identité collective.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

La Photothèque collaborative du Pays de Brest (<http://www.1zef2images.org/spip/>)

Donner à voir des représentations photographiques du Pays de Brest, permettre l'expression et le partage citoyen au-delà d'intérêts purement personnels, valoriser la création de contenus numériques et leur diffusion sur le web, diffuser des documents sous contrat Creative Commons

AIGLEMONT (Champagne-Ardenne) : Numérisation d'un film de 1951 sur Aiglemont. Création d'un diaporama montrant l'évolution du village de 1900 à aujourd'hui. Projet de mise en ligne pour 2006.

RENNES (Bretagne) : La salle de lecture virtuelle des archives de Rennes (les archives municipales de Rennes ont été les premières archives de ville en France à proposer l'accès via internet aux documents numérisés (plus de 200 000 pages). Comptes (XVème), plans, cartes postales...sont consultables sur www.archives.rennes.fr).

MAXÉVILLE (Lorraine) : Mémoire de Maxéville - mise en ligne du fonds documentaire numérique (Depuis plusieurs années, la ville de Maxéville a entrepris de numériser l'ensemble des documents photographiques que les habitants possédaient dans leurs greniers et qui montrent Maxéville sous différents angles depuis plus d'un siècle. Ces documents, annotés, commentés par leurs propriétaires, retracent le passé de la commune et mettent en valeur la mémoire des habitants. Dans le cadre de la valorisation de son patrimoine et de la refonte de son site web, la ville entend mettre en ligne l'ensemble de ce fonds documentaire tout en permettant à chacun d'enrichir cette base (par de nouveaux commentaires, de nouveaux clichés, etc).

3. Portage de l'action

Dans l'idéal cette action devra être portée par une association d'histoire locale qui pourrait animer et enrichir le site ou les rubriques en ligne.

Le Pays pourra allouer un espace à cette thématique sur son portail ou aider au développement d'un site propre.

Le Pays pourra aussi faciliter le contact entre les différents acteurs incarnant potentiellement un relais complémentaire de l'information.

4. Contexte budgétaire

Une rubrique sur le portail Pays peut être allouée à ce thème. L'animation de cette rubrique sera déléguée à des historiens locaux.

Pour ce qui est de la création d'un site propre, le budget minimal peut avoisiner 3 000 à 4 000 euros.

5. Contraintes à prendre en compte

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il est important de confier ce projet à des acteurs garantissant sa pérennité notamment en terme d'animation et de mise à jour.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Communiquer sur l'offre culturelle du territoire (PORTAIL et site OT)

RESUME DE L'ACTION

La communication relative à l'offre culturelle du territoire est prise en charge par différents acteurs (acteurs publics, associations, lieux culturels, etc.). Cette communication est transposée sous différents supports et à différents endroits.

L'idée à travers cette action serait de proposer une rubrique sur le portail Pays qui permettrait de communiquer sur les lieux et les événements culturels à une échelle plus importante.

L'idée n'est pas ici de remplacer les actions déjà engagées mais de mettre à disposition un relais d'information complémentaire qui puisse donner une visibilité de l'offre à une échelle géographique plus importante.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Avoir une visibilité de l'offre culturelle du territoire à une échelle géographique plus importante est un argument important en terme de progression de la fréquentation de ces lieux et du développement des pratiques culturelles des habitants.

Pour les touristes, le fait de disposer d'un panorama complet des offres et des événements est aussi un élément fort de l'attractivité touristique. Sur ce dernier point, les acteurs culturels du territoire doivent être partenaires de l'opération en terme de relais d'information, ce qui est déjà partiellement le cas.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Une communication en ligne des événements culturels et des lieux clés du territoire sous la forme par exemple d'un agenda culturel global.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Apporter une visibilité de l'offre culturelle à une échelle géographique plus importante.
- Donner une dynamique à la fréquentation des lieux culturels.
- Renforcer les actions de communication déjà menées par les acteurs du territoire.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le retour sur investissement se situe davantage en terme d'image. La richesse culturelle qui transparaîtra aura des conséquences positives sur l'attractivité du territoire.

Le Pays doit jouer aussi son rôle de coordinateur dans la centralisation des informations qui est nécessaire à la mise en œuvre de cette action.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de mettre en ligne des informations relatives à l'offre culturelle du territoire (lieux, agendas des manifestations, etc.) sur le portail Pays et sur les sites des acteurs culturels et touristiques.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PAYS DES PAILLONS : Agenda : <http://www.pays-des-paillons.fr/index.php?rubrique=calendrier>

PAYS DU HAUT ROUERGUE : Rubrique Patrimoine, culture, agenda des manifestations : <http://www.haut-rouergue.com/fr/agenda/index.php>

LANGEAIS (Centre) : Présentation avec photos et texte descriptif des principaux éléments du patrimoine de Langeais (pont, château, donjon, kiosque, maisons classées, églises, faiences,...), l'histoire de Langeais, ses traditions, etc. Lien avec le site de l'Office de Tourisme pour l'hébergement et la restauration.

CHALON SUR SAONE (Bourgogne) : Le site présente les actions de la ville en faveur de la création artistique et l'actualité des expositions et manifestations culturelles. Une rubrique Patrimoine et tourisme évoque la richesse du passé historique de Chalon et présente les principaux monuments et sites à visiter.

3. Portage de l'action

Cette action doit être portée conjointement par les acteurs culturels, touristiques et le Pays. Les deux premiers sont producteurs de contenus, le Pays occupe lui un rôle de coordinateur. La mise en ligne de ces contenus pourra soit être déléguée et confiée directement aux acteurs, soit prise en charge par le Pays.

4. Contexte budgétaire

Comme d'autres projets similaires, cette action ne représente pas un budget trop important. Le principal coût relèvera de la coordination et de la mise en ligne des contenus. Un petit coût est également à prévoir pour la mise en place de cet agenda partagé en ligne.

5. Contraintes à prendre en compte

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Comme tout projet où la centralisation d'information est en jeu, l'important relève de la réussite à coordonner et à organiser la transmission d'information et leur réactualisation.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Mettre en réseau les acteurs culturels du territoire

RESUME DE L'ACTION

Les structures culturelles existantes sur le territoire travaillent souvent de manière isolée. Par le biais de cette action il serait possible d'envisager une logique de travail en réseau.

Cela pourrait par exemple pour certaines structures telles que les bibliothèques prendre la forme d'un catalogue collectif partagé. Ceci permettrait d'envisager des prêts d'ouvrages sur tout un territoire.

Cela pourrait aussi permettre à des acteurs culturels de gérer une programmation culturelle de manière plus globale et en collaboration avec d'autres acteurs.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Adopter une logique de travail en réseau plus forte pour combler la difficulté de communiquer engendrée par les distances géographiques.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Une mise en réseau de certaines structures culturelles pour améliorer l'offre et le travail collaboratif.

Cela peut prendre plusieurs formes : travailler sur les mêmes bases de données et les mêmes outils, mettre en place des projets d'extranets, etc.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre aux acteurs culturels de travailler en réseau
- Faciliter le partage d'informations à distance
- Renforcer les liens et les actions communes que les acteurs peuvent mener sur le territoire

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action permet de renforcer le lien entre les acteurs souvent éloignés géographiquement. A terme ce travail collectif pourrait également permettre d'enrichir l'offre culturelle et les services associés.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

La mise en réseau des acteurs culturels du territoire peut prendre la forme d'un travail collaboratif à distance sur une même base de donnée, sur un même outil. Cela peut aussi se matérialiser par la mise en place d'outils collaboratifs spécifiques.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

<http://www.millecultures.net/> est un projet innovant retenu dans le cadre d'un appel à projets régional Practiciel, soutenu par l'Europe et la Région Limousin. Espace d'expérimentation de technologies telles que le streaming, avec l'utilisation d'un logiciel libre (SPIP), millecultures.net est devenu l'interface entre acteurs et habitants, le Plateau de Millevaches et l'extérieur, pour la valorisation des initiatives culturelles. Ce projet incarne bien ce qu'il est possible de créer à l'échelle d'un territoire, en mutualisant des compétences techniques, et en se mettant au service des acteurs culturels d'un plateau rural. Contact : <http://www.activeprod.net/accueil.php>

3. Portage de l'action

Les acteurs culturels doivent être les principaux porteurs de l'action. Le Pays pourra occuper un rôle de coordinateur sur cette action.

4. Contexte budgétaire

Les acteurs culturels doivent aussi raisonner en terme de mutualisation de moyen dans tout investissement futur et penser à une uniformisation des logiciels utilisés par exemple pour permettre une migration progressive vers le travail collaboratif.

5. Contraintes à prendre en compte

La principale difficulté de ce projet réside dans la capacité des acteurs à travailler ensemble. L'autre point réside également dans la compatibilité des outils utilisés par chaque entité.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Déployer des bornes interactives sur des lieux patrimoniaux importants du territoire dans l'objectif d'une découverte ludique et d'un apport d'informations complémentaires.

RESUME DE L'ACTION

Ce projet consiste en un déploiement de bornes interactives sur le territoire sur des lieux touristiques clés.
Ces bornes sont amenées à donner une information complémentaire de manière plus interactive et ludique à l'utilisateur.
Les informations accessibles depuis cette borne pourront être : l'accès à des sites internet, des réservations en ligne, des visites virtuelles, des quiz en ligne, etc.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Proposer une offre et un mode de découverte du patrimoine à valeur ajoutée par le biais des TIC

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en place de bornes interactives sur des lieux touristiques et au sein de structures (OT, CDT, CRT)

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Apporter une valeur ajoutée sous l'angle des TIC aux lieux touristiques.
- Valoriser le patrimoine et vulgariser l'accès à la culture en l'abordant par une dimension interactive et ludique
- Créer une autonomie dans l'accès à la culture et à l'information pour développer la culture numérique et les usages TIC.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action va permettre d'apporter une plus value touristique en terme d'image et de services TIC.

Le Pays mène actuellement une étude de positionnement touristique et travaille également sur les pôles d'excellence ruraux. Cette action pourrait intégrer cette réflexion.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit d'implanter à proximité ou au sein de lieux ou de structures touristiques des bornes interactives donnant accès à des informations et des services complémentaires.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

TROYES (Champagne-Ardenne) : L'Office de Tourisme de Troyes et sa région propose un point d'information interactif appelé « Tactiglas ». Sur sa vitrine un écran tactile permet de rechercher des informations touristiques et, à terme, de réserver un hébergement.

L'action « CAMILLE » (« Campagne aux Mille Images de Liberté, Loisirs et Evasion ») (<http://mouvement-rural.org/multimedia.php3>) portée par le « Mouvement rural » (<http://www.mouvement-rural.org/>) comprend notamment la mise en place de bornes interactives d'informations touristiques et de proximité adaptées au monde rural.

3. Portage de l'action

Cette action doit être mise en œuvre et portée de manière conjointe par les acteurs touristiques et le Pays. L'échelle Pays est intéressante dans la mesure où cela permet d'envisager un positionnement stratégique de ces bornes sur le territoire.

4. Contexte budgétaire

En terme de coût il faut prévoir un minimum de 4000 € par borne environ.

Prestataires :

<http://www.cyberdeck.com/catalog/index.php>

<http://www.ultimedia.fr/>

<http://www.borne-online.com/>

http://www.azimut.net/azimut2004/home_kiosk.htm

<http://www.bornesystem.fr/>

Voir le document de l'Ardesi sur le sujet :

http://www.ardesi.asso.fr/admincomplement/documentardesi/repertoire/Bornes_interactives.pdf

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de penser aux services qui seront mis à disposition sur cette borne (accès internet, quiz en ligne, visites virtuelles, etc.)

Le maillage et les points d'implantation de ces bornes sont aussi des éléments à prendre en compte, ainsi que le mode de mise à disposition. Ces bornes seront-elles implantées en extérieur ou dans des lieux ? l'accès sera-t-il gratuit ?

Boîte à idées complémentaires :

- **Action** : Mettre en place des formations aux TIC à destination des acteurs touristiques
- **Action** : Mettre en place des ateliers d'apprentissage à la réalisation de sites internet simples (outils libres), de mise en ligne de photos et de documents à destination des acteurs touristiques
- **Action** : Implantation de bornes Wifi à proximité ou au sein des OT
- **Action** : Mettre en place une charte de communication commune sur le territoire pour montrer la cohésion (logo, charte graphique, documents types, etc.)
- **Action** : Mener une étude technique sur la mise en réseau des différents OT du territoire (vérification de la compatibilité des outils utilisés, etc.)
- **Action** : Expérimenter l'utilisation d'audioguides nouvelle génération pour la visite autonome de lieux touristiques du territoire
- **Action** : Transmettre l'information touristique par voie « multicanal » (sur téléphone portable, mail , etc.)
- **Action** : Former et sensibiliser les acteurs touristiques aux techniques de fidélisation et de marketing on line (rédaction de mailing, rédaction de newsletter, mise en ligne d'offres spéciales internet, etc.)
- **Action** : Equiper certaines structures touristiques d'un logiciel de traduction de contenus pour faciliter la compréhension et les échanges par mail avec les touristes étrangers
- **Action** : Mettre à niveau le parc informatique des OT et autres structures touristiques clés du territoire
- **Action** : Communiquer sur les services locaux d'aide à la personne
(PORTAIL)

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action** : Mettre en réseau les bibliothèques du territoire

AXE 4 : FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE, L'ACCES A L'EMPLOI ET A LA FORMATION

Cet axe stratégique concerne en priorité les acteurs économiques et les demandeurs d'emploi :

- Faciliter le retour à l'emploi
- Faciliter la mutation des pratiques et des usages
- Dynamiser l'activité économique par le biais des TIC
- Apporter de nouveaux services aux acteurs économiques
- Améliorer la communication et la circulation de l'information par le biais des TIC

Objectif 1 : Développer l'usage des TIC par les acteurs économiques

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Coordonner des actions de formations aux TIC (télé-déclaration, usages de l'internet et de la bureautique, réponse à des appels d'offres, etc.) en s'appuyant sur le réseau d'acteurs local (EREF, CCI, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Ce projet vise à proposer aux acteurs économiques des formations ciblées en corrélation directe avec leurs usages et leurs pratiques professionnelles.
Des formations sont déjà proposées mais il n'y a pas de visibilité sur la globalité de l'offre et pas assez de communication.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Demande de la part des acteurs économiques pour développer des pratiques TIC en relation avec leurs activités professionnelles et relativement pointues.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Coordination et communication sur les formations existantes sur le territoire.
Mise en concertation des acteurs

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Faire bénéficier des dispositifs existants aux acteurs économiques
- Encourager au développement de nouvelles formations
- Faciliter la montée en compétences des acteurs économiques

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays l'idée est ici de valoriser un existant en l'identifiant et en communiquant davantage sur l'offre disponible. Le but est de faciliter la mutation des pratiques TIC des acteurs économiques en s'appuyant sur l'offre de formation existante.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Les acteurs économiques et surtout les artisans et les agriculteurs / arboriculteurs ne sont pas tous au fait des TIC. Pourtant les outils existants et les innovations technologiques pourraient dans certains cas faciliter la gestion quotidienne des exploitations. D'autres acteurs ont besoin de certaines mises à niveau sur des thématiques très précises et pointues.

Soit l'entreprise offre la possibilité aux acteurs de se former ou le salarié doit faire appel à des structures annexes pour l'obtention de formations TIC.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Les CCI 04 / 05 offrent des programmes de formations spécifiques et riches. Les lieux ressources TIC du territoire ont également une offre de formation et de sensibilisation aux TIC large qui s'adresse à l'ensemble de la population. L'objectif est de les rendre davantage visibles

Un exemple de formations ciblées, pour les agriculteurs, en corrélation directe avec leurs usages et leurs pratiques professionnelles : le programme « Inforferme.be », la rencontre du monde rural et des Nouvelles Technologies. Un programme de sensibilisation, de formation et d'accompagnement du monde rural aux TIC. Sites Web : <http://www.technobel.be> et <http://www.inforferme.be>

3. Portage de l'action

Le Pays joue ici uniquement un rôle de coordinateur et de facilitateur dans la diffusion de l'information.

L'idée est ici de montrer l'existence de cette offre et de communiquer sur les conditions d'accès. Les entités et structures proposant des formations restent indépendantes. Le but est juste de faire prendre conscience de l'existence d'une demande de la part de cette cible.

4. Contexte budgétaire

Le coût principal relèvera de la mise en place et la dispense de formations. Ces coûts incombent donc directement aux structures et organismes proposant ces formations. En terme de communication cela ne représente qu'un coût très faible en temps de travail alloué.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de proposer des formations pragmatiques, se déroulant également en dehors des heures de travail.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Organiser des séminaires de sensibilisation (petits déjeuners entreprises, ateliers de sensibilisation avec les CCI, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Pour toucher au mieux les entreprises et plus largement les acteurs économiques dans l'action de sensibilisation aux TIC, il est possible de mettre en place des événements et rencontres TIC courts et ponctuels.

Il s'agirait de mettre en place et proposer des petits déjeuners entreprises ou autres manifestations ponctuelles. L'objet de ces rencontres serait de faire se rencontrer des acteurs économiques et des témoins qui feraient part de leur expérience ou de prestataires qui permettraient aux acteurs économiques d'avoir connaissance des nouveautés technologiques.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Donner la possibilité aux acteurs économiques d'enrichir leur connaissance sur l'évolution des TIC dans un cadre convivial de rencontres entre professionnels

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mis en place et tenue d'événements et de rencontres ponctuels TIC. Ces sessions pourraient être organisées par les CCI qui sont les principaux interlocuteurs institutionnels des acteurs économiques. Les chambres des métiers et les chambres d'agriculture pourraient également participer à la tenue et à l'organisation de ces rencontres.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre aux acteurs économiques d'être à la pointe en matière de TIC dans l'activité professionnelle
- Echanger sur les pratiques TIC avec d'autres acteurs.
- Créer un réseau de professionnels

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Donner les moyens aux acteurs économiques d'être à la pointe de la technologie et des usages dans leurs pratiques professionnelles.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

L'idée est ici d'organiser des événements ponctuels courts et ciblés traitant de thèmes en rapport avec la pratique professionnelle et les TIC (le e-commerce, etc.).

Ces manifestations pourraient prendre la forme de : petits déjeuners TIC, aperoTIC, de clubs pro TIC, etc.

L'idée est de fidéliser les participants et de créer un réseau professionnel en évolution permanente vis à vis de ses pratiques.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

A l'échelle nationale, de nombreux événements ponctuels de ce type sont organisés. Il existe également de nombreux « Clubs TIC ». Il s'agit de rencontres orientées loisirs, sensibilisation, formation, notamment à destination des acteurs économiques. Parallèlement à cela, des listes de diffusion sont constituées sur des thèmes précis, et en l'occurrence sur le thème des TIC. C'est le cas par exemple de la liste APRONET.

3. Portage de l'action

Cette action doit être nécessairement portée par des entités publiques ou parapubliques en étroit rapport avec les acteurs économiques : il peut s'agir des CCI / CRCI, des chambres des métiers et des chambres d'agriculture, etc.

Des acteurs privés peuvent aussi organiser ponctuellement ce genre d'événement : par exemple France Télécom, etc.

4. Contexte budgétaire

Il faudrait deviser cela au cas part cas. Mais cela ne devrait pas être très coûteux en définitive. Surtout si les témoins invités à ces petits déjeuners font leurs interventions bénévolement.

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut assurer une variété des programmes et coller à des problématiques intéressant la cible pour garantir une fidélisation et une fréquentation suffisante.

Objectif 2 : Apporter de nouveaux services pour développer et dynamiser l'activité économique

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Faciliter la vente de produits régionaux en ligne (boutique en ligne)

RESUME DE L'ACTION

Lors des ateliers thématiques organisés dans le cadre du projet TN en novembre dernier, un atelier développement économique a eu lieu. Les acteurs économiques présents ont témoigné d'une volonté de communiquer davantage sur les produits locaux.

Cette communication va être renforcée sous l'angle touristique notamment. Mais il s'agit ici de mettre en place la vente en ligne de produits.

Pour cela il faudrait définir des produits packagés pour la vente en ligne, et surtout monter un projet incluant la constitution d'une équipe pour gérer la partie « back office » (envoi, gestion des commandes, etc.)

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Mieux faire connaître les produits locaux et permettre une vente en ligne de ces produits par le biais d'internet.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Déploiement d'une boutique en ligne destinée à la vente de produits locaux

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Dynamiser la vente de produits locaux
- Faire connaître les produits locaux
- Communiquer sur les produits label rouge

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action va permettre de donner une visibilité nouvelle aux produits locaux et de faire travailler les acteurs économiques sur un projet commun.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Déploiement d'une boutique en ligne de vente de produits à l'échelle du Pays et mise en place de l'infrastructure de gestion en back office pour l'envoi et le conditionnement des produits, la gestion des stocks etc.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

<http://www.bienmanger.com> est une épicerie fine qui propose, avec ses 220 producteurs partenaires, plus de 1200 produits.

<http://www.paniercorse.com> : exemple de site de commerce électronique d'une société implantée à Ventiseri en Haute-Corse, et qui travaille avec de nombreux artisans. Boutique en ligne des meilleurs produits du Terroir Corse livrés à domicile en 48 heures. Véritable épicerie fine qui invite au voyage à la découverte d'authenticité, de gastronomie et de traditions ancestrales.

<http://www.arditegia.com> : ArditegiA (« la bergerie ») propose la vente en ligne de produits du Pays Basque sélectionnés pour leur qualité et leur authenticité dans des domaines aussi variés que l'art de la table, la gastronomie, etc.

3. Portage de l'action

Cette action doit être mise en œuvre et portée de manière conjointe par les acteurs économiques. Le Pays peut aider à la coordination. Les CCI, chambre d'agriculture peuvent également participer à la mise en œuvre de l'action.

4. Contexte budgétaire

En terme de coût il faut prévoir un minimum de 10 000 € pour une boutique simple (en utilisant notamment un logiciel libre).

Certains prestataires proposent des boutiques clés en main avec notamment un paiement au mois de la location de la boutique virtuelle :

<http://www.powerboutique.com/index.cfm?code=OVE1>

[http://www.boutique-](http://www.boutique-expert.fr/?OVRAW=boutique%20en%20ligne&OVKEY=boutique%20en%20ligne&OVMTTC=standard)

[expert.fr/?OVRAW=boutique%20en%20ligne&OVKEY=boutique%20en%20ligne&OVMTTC=standard](http://www.boutique-expert.fr/?OVRAW=boutique%20en%20ligne&OVKEY=boutique%20en%20ligne&OVMTTC=standard)

<http://www.asp-boutique.com/>

<http://www.boutique-enligne.com/>

5. Contraintes à prendre en compte

Le plus important sera ici d'être capable de gérer la partie back office du projet et d'envisager une action collective sur le territoire.

Le cas échéant plusieurs boutiques thématiques peuvent être ouvertes et constituer un « centre commercial virtuel » à l'échelle du Pays.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Développer des services de visioconférences dans les lieux ressources existants (EREF, télécentres, etc.)

RESUME DE L'ACTION

La visioconférence est de plus en plus utilisée lors de l'organisation de conférences à distance. Les acteurs économiques peuvent y avoir recours ponctuellement.

L'idée serait de mettre en place un dispositif d'accueil qui permettrait ponctuellement depuis un poste équipé d'avoir recours à la visio en version simple. Des solutions de visio plus complètes pourraient être proposées dans des télécentres destinés aux acteurs économiques le cas échéant.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Proposer une offre de services visio plus ou moins complexes dans des lieux ressources TIC

2. Résultats attendus par les publics concernés

Implanter des espaces visio soit au sein des lieux ressources TIC grand public ou dans des espaces dédiés aux acteurs économiques (télécentres etc.)

3. Objectifs de l'action pour le Pays

-Proposer une offre de service de visioconférences adaptée aux besoins des acteurs économiques

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le déploiement de ce service a pour but de développer de nouveaux usages et de nouvelles pratiques de travail à distance qui correspond bien à la problématique du Pays et à son objectif de désenclavement.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit ici de déployer et proposer des services de visio-conférences au sein des lieux ressources TIC du territoire.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action est à mettre en lien avec l'action 2 - objectif 2 - axe 1 (améliorer l'équipement des lieux TIC existants) et avec l'action 4 - objectif 2 - axe 4 (implanter des télécentres sur le territoire).

En terme d'expérience d'utilisation des outils TIC à visée professionnelle et en milieu rural, nous pouvons citer <http://www.zevillage.net/>, le village des télétravailleurs en milieu rural (Orne). Avec notamment la mise à disposition d'une salle équipée et connexion internet à vrai haut débit permettant l'organisation de visioconférences.

3. Portage de l'action

Les acteurs économiques et les entités publiques doivent travailler ensemble sur cette action. Celle ci est très liée également au projet de télécentre qui pourrait être éventuellement déployé sur le territoire.

4. Contexte budgétaire

Pour définir le coût précis il est nécessaire de faire au préalable un recueil des besoins précis pour déterminer de complexité du dispositif à mettre en place.

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut s'assurer que le dispositif sera réellement utilisé par les acteurs concernés. Il est donc important de les consulter sur leurs besoins en la matière.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Communiquer sur les implantations des lieux ressources TIC et les services disponibles à destination des acteurs économiques (partenariats avec chambres consulaires)

RESUME DE L'ACTION

Il s'agit ici de communiquer sur les lieux ressources TIC accessibles aux acteurs économiques et sur les services proposés.
Cette communication doit se faire par le biais des sites internet (portail pays, sites des CCI, etc.) et peut être relayée sous un format papier par exemple.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Besoin de connaître l'étendue de l'offre relative aux lieux ressources TIC et aux services proposés.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Communication multi-support sur les lieux TIC ouverts aux acteurs économiques et sur les services proposés.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

-Offrir aux acteurs économiques (surtout entreprises de petites tailles, artisans, etc.) un dispositif permettant d'avoir des lieux dédiés permettant d'avoir un accès à internet et des outils de bureautique notamment à disposition.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action va permettre de contribuer à la mutation des pratiques des acteurs économiques ne disposant pas d'un équipement informatique notamment.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

L'objectif est de rendre visible l'offre de services et l'implantation des lieux ressources TIC ouverts aux acteurs économiques sur le territoire.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le Pays peut coordonner le recueil d'information et la communication sur son site.
Ce sont les lieux TIC eux-mêmes qui doivent faire remonter les informations et diversifier l'offre de service.

4. Contexte budgétaire

Pour le Pays cette action ne représentera que quelques heures de travail de coordination et de mise en ligne.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est essentiel que les lieux ressources se mobilisent pour faire remonter au Pays les informations relatives à leur implantation et aux services proposés.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Implanter des télécentres sur le territoire

RESUME DE L'ACTION

Cette action vise à favoriser l'implantation de télécentres sur le territoire. Un télécentre est un lieu ressource destiné au télétravail.

La logique du télétravail se prête bien à la particularité du territoire d'un point de vue géographique. Très souvent les distances entre le lieu d'habitation et le lieu de travail sont importantes. Certaines professions permettent cette transposition à distance (secrétariat, communication, etc.).

La DATAR a mis en place un appel à projets encore ouvert et offre une subvention de 12 000 € pour l'équipement d'un télécentre.

Cette logique de télétravail pourra répondre à la demande de certains salariés et pourquoi pas créer quelques emplois supplémentaires.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les télécentres sont des lieux ressources alloués au télétravail mais peuvent aussi être plus largement des lieux ressources destinés aux acteurs économiques. Des services peuvent être déployés au sein de ces structures : mise à disposition d'ordinateur et d'une connexion internet, espace de visioconférence, etc.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Déploiement de quelques télécentres sur le territoire et développement du télétravail.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Favoriser le développement du télétravail sur le territoire
- Offrir un lieu ressource, symbole de cette mutation de la pratique professionnelle.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Pour le Pays, le développement du télétravail répond à une volonté de désenclavement et à un nouveau rapport à l'autre par le biais des TIC.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Implantation de télécentres sur le territoire et développement du télétravail pour certaines professions. Ces implantations doivent aussi être relayées et valorisées par les instances telles que l'ANPE, les ASSEDIC et les chambres consulaires notamment.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

<http://www.teletravail.net/>
<http://www.teletravailonline.com/>
<http://www.cyberworkers.com/>
<http://www.teletravailler.com/>

<http://www.telecentres.fr/>
<http://www.zevillage.net/>

DATAR :

[http://www.diact.gouv.fr//Datar_Site/DATAR_TIC.nsf/\\$ID_Chapitre/CLAP-68ME25](http://www.diact.gouv.fr//Datar_Site/DATAR_TIC.nsf/$ID_Chapitre/CLAP-68ME25)

3. Portage de l'action

Cette action doit être conjointement portée par des acteurs économiques et des CCI notamment pour l'obtention de la subvention. Toute collectivité peut également participer à la mise en place de ce projet TIC important.

4. Contexte budgétaire

Il faut pour ce projet disposer d'un lieu, de matériel informatique et d'un personnel minimum pour gérer le télécentre.

5. Contraintes à prendre en compte

La contrainte principale relève du financement et de la pérennité du projet notamment en terme de ressources humaines mobilisables pour la gestion quotidienne du télécentre.

Objectif 3 : Apporter une visibilité et améliorer la communication pour dynamiser l'activité économique

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Offrir un espace de communication en ligne pour mieux présenter les produits locaux (portail Pays et / ou boutique en ligne) (*éventuellement PORTAIL V2*)

RESUME DE L'ACTION

Cette action est sur la même thématique et répond aux mêmes objectifs que AXE 3- objectif 3 - action 3.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Communiquer sur les richesses du territoire au niveau d'un portail pour attirer de nouveaux investisseurs (*PORTAIL rub DEV ECO*)

RESUME DE L'ACTION

L'objectif de cette action est de valoriser le potentiel du territoire d'un point de vue économique. L'idée est de créer une rubrique Développement économique sur le portail Pays décrivant les possibilités d'implantations sur le territoire, les opportunités existantes (zones d'activités etc.)

L'idée est de convaincre les investisseurs de venir s'installer et ainsi créer de l'emploi sur le territoire.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Donner une image positive et attractive du territoire d'un point de vue économique.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en ligne de contenus sur le portail Pays. Ces contenus doivent aussi se trouver sur les sites des institutions telles que les CCI notamment.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Valoriser le potentiel économique du territoire
- Attirer de nouveaux investisseurs
- Créer une dynamique interne au territoire et fidéliser les investisseurs déjà présents

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

En terme de répercussion, cette action est peu coûteuse et peu avoir un impact positif tant d'un point de vue local qu'extérieur.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de proposer la mise en ligne de contenus visant à valoriser la richesse du territoire en terme de développement économique. Ceci passe par la description des opportunités du territoire en terme d'implantation, sur la valorisation des entreprises existantes (annuaire, description, etc.).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le site de Zevillage (<http://www.zevillage.net/>), le village des télétravailleurs en milieu rural (Orne), présente efficacement le territoire : localisation, atouts économiques, cadre de vie attrayant, équipements à disposition, contacts, etc.

<http://www.lyon-business.org/ccm/fr/accueil/> : le portail économique de l'agglomération lyonnaise (accompagnement, investir et s'implanter, les interlocuteurs, les atouts du territoire, les contacts, etc).

COMMUNAUTÉ URBAINE DU GRAND NANCY (Lorraine) : La Communauté Urbaine du Grand Nancy se dote d'un portail de promotion économique de l'agglomération nancéienne à destination des entreprises ou futurs entreprises implantées ou désireuses de le faire sur le territoire de la collectivité. En complément du portail d'information principal du Grand Nancy (service public au citoyen), la Communauté Urbaine touche par le biais de ce portail de promotion économique la cible spécifique des professionnels locaux, régionaux et internationaux.

Lien : www.eco-grandnancy.com

PONT-AUDEMER (Haute-Normandie) : Une rubrique consacrée à l'économie locale est présente sur le site de la ville, elle présente les principales entreprises ainsi que leurs secteurs d'activité et leur position géographique. Sur le site de la communauté de communes, se trouve de même une rubrique « économie » présentant les atouts économiques de la CDC (accueil et aides aux entreprises) et les zones d'activités.

SENE (Bretagne) : l'activité économique locale sur le net, soutenir, communiquer, développer... Pour maintenir fonctionnel et pérenne l'aspect de vitrine de l'économie locale le site de séné est aussi un moyen de se faire connaître pour les acteurs locaux du dynamisme économique. Les acteurs économiques désirant placer un lien sur le site de la ville pointant vers leur site ou une information relative à leur activité sont invités à contacter le service communication de la mairie de séné. Résultats : sans transformer le site en webring économique local cette initiative permet d'évaluer indirectement les problématiques de l'usage des NTIC dans le tissu économique local.

3. Portage de l'action

Cette action doit être prise en main par les instances économiques (CCI, Chambre d'agriculture, etc.). Le Pays sera sur cette action un relais d'information important.

4. Contexte budgétaire

Le principal investissement se comptera en temps humain alloué à la coordination, à la production de contenus et à la mise en ligne de ceux ci.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est à noter que d'autres supports d'informations peuvent remplir ce rôle : plaquettes papier, etc.

Objectif 4 : Favoriser l'accès à l'emploi et accompagner les demandeurs d'emploi

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Informer sur les dispositifs existants à destination des demandeurs d'emploi (structures, formations aides, etc.) sur le territoire (*PORTAIL et/ ou site ANPE ou site annexe*)

RESUME DE L'ACTION

Ce projet vise à renforcer l'action déjà entreprise par l'ANPE, les ASSEDIC, etc. Il s'agit d'informer au mieux le demandeur d'emploi sur les aides auxquelles il peut prétendre dans le cadre d'une recherche d'emploi. Cette information doit être relayée et transposée au niveau local (prise en charge des frais de transports, etc.)

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Renforcer l'action de communication sur les dispositifs destinés aux demandeurs d'emploi pris en charge par l'Etat et les collectivités.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Communication sur ces dispositifs sur plusieurs relais d'informations (site ANPE, portail Pays, sites EPCI, etc.)

3. Objectifs de l'action pour le Pays

-Rendre l'information encore plus accessible
-Transposer au maximum cette information au niveau local (donner des adresses locales, des contacts locaux, etc.)

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action vise à renforcer les actions déjà entreprises dans le cadre de la recherche et du retour à l'emploi

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Renforcement de l'action des institutions en relayant davantage les informations et en leur donnant une dimension plus proche et locale.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

PAYS DE HAUTE PROVENCE : Rubrique « Services aux personnes » - sous rubrique « Emploi et Formation » : <http://www.paysdehauteprovence.com/index.php?id=23>

PAYS LAURAGAIS : Rubrique « Cadre de vie » - sous rubrique « Emploi » : <http://www.payslauragais.com/cadrevie/emploi.htm>

SAINT-MAURICE (Ile-De-France) : Les offres d'emploi du département en ligne. En partenariat avec Charenton Le Pont, l'espace emploi et le département, des annonces d'emploi sont disponibles en ligne dans la rubrique « Vivre à Saint-Maurice », « Emploi », « Les entreprises de la Communauté de communes et du Val-de-Marne recrutent ». Pour avoir le détail des annonces, les internautes doivent soit appeler l'espace emploi de Saint-Maurice soit se rendre au pôle emploi de la mairie. Lien : www.saint-maurice.fr

VANNES (Bretagne) : Pour faciliter l'accès à ces rubriques riches en informations, des liens directs ont été créés en page d'accueil (Service Emploi, Espace Entreprises). La rubrique « emploi » est utile pour les internautes à la recherche d'un emploi. Elle présente les adresses et les informations pouvant être utiles aux travailleurs et chercheurs d'emploi du Pays de Vannes. On y trouve différents thèmes : la recherche d'emploi, la législation, les syndicats, les prud'hommes, l'intérim, les emplois familiaux, l'Assedic, la médecine du travail. A noter qu'un lien vers la rubrique économie a été mis en place. La rubrique « économie » s'adresse aux entreprises désireuses de s'installer à Vannes. L'économie étant une compétence concernant la Communauté d'Agglomération, un lien vers le site du Pays de Vannes a été mis en place. Liens : www.mairie-vannes.fr et www.agglo-vannes.fr

SAINT-RAPHAËL (Provence-Alpes-Côte-D'azur) : Emplois saisonniers en ligne sur le site de la ville (Face aux nombreuses demandes et offres d'emplois saisonniers, la ville a installé sur son site web la liste des emplois proposés par les entreprises locales durant l'été (d'avril à septembre)).

3. Portage de l'action

Ce sont les instances de références (ANPE, ASSEDIC, etc.) qui doivent porter ces actions. Davantage de liens doivent être fait entre ces instances et les collectivités du territoire.

4. Contexte budgétaire

Coût assez faible puisqu'il s'agit d'un simple relais d'information.

5. Contraintes à prendre en compte

Pour cette action tout dépend de la volonté des institutions nationales et de leurs relais locaux. Néanmoins le réseau associatif peut aussi aider à relayer l'information sur le territoire.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Informer sur les actions d'accompagnement et de formations TIC dispensées sur le territoire (EREF, etc.) (*PORTAIL + site partenaires + EPCI*)

RESUME DE L'ACTION

Il existe des lieux ressources TIC offrant des formations spécifiques. Certains EREF par exemple oeuvrent en faveur de l'appropriation des TIC par les demandeurs d'emploi et les personnes en situation d'exclusion. Des associations vont également dans cette direction.

L'idée est d'identifier et de recenser les lieux et les actions menées et de communiquer davantage sur cette offre de service et d'accompagnement.

La communication sera relayée sur le site Portail Pays mais également sur les sites d'EPCI ou de toutes autres partenaires institutionnels ou associatifs.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Mettre en lumière l'offre d'accompagnement et de formations proposées aux demandeurs d'emploi et aux personnes en situation d'exclusion sur le territoire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en ligne des informations relatives aux lieux et aux formations dispensées.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Rendre visible l'offre de formation et d'accompagnement existant sur le territoire
- Inciter les publics cibles à entrer dans ces dispositifs
- Valoriser les actions et les engagements des acteurs du territoire
- Créer plus de liens humains

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Ceci vise à créer du lien complémentaire entre les gens et à développer les usages en matière de TIC sur le territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

L'objectif est de recenser et de communiquer davantage sur les actions et les dispositifs de formations et d'accompagnement TIC présents sur le territoire et à destination des demandeurs d'emploi notamment.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

3. Portage de l'action

Les lieux ressources TIC et les associations dispensant ces formations doivent faire remonter l'information jusqu'au relais d'information (Pays, etc.)

Mais au préalable un travail de recensement doit être fait sur le territoire par le Pays pour identifier les actions et les lieux de références.

4. Contexte budgétaire

Cette action sera du temps humain alloué à la coordination et la récupération des informations. Il est important de poursuivre l'action de développement de ces lieux ressources TIC et d'embaucher davantage d'animateurs qui assure le lien et le liant essentiel pour engager le retour d'un individu à la vie sociale.

5. Contraintes à prendre en compte

Une dynamique doit s'établir dans les deux sens pour garantir une information à jour. Les lieux ressources doivent donc régulièrement effectuer ce travail de communication auprès des entités qui seront relais de l'information à l'échelle du territoire.

Boîte à idées complémentaires :

- **Action** : Mettre en place des sessions de formation à la gestion de la relation clients par le biais des TIC
- **Action** : Développer la télé-formation à destination des acteurs économiques pour faciliter la montée en compétences à distance
- **Action** : Partager des ressources entre acteurs économiques (secrétariat partagé, etc.)
- **Action** : Proposer une offre de formation à distance TIC ou Métiers
- **Action** : Mettre en place un espace de communication sécurisé en ligne destiné aux acteurs économiques pour favoriser un accès égal à l'information et un travail en commun (veille sur les appels à projets, montage de projets en commun, etc.)
- **Action** : Proposer une offre de connexion haut débit sur les ZAE
- **Action** : Communiquer sur le télétravail et favoriser son développement (*PORTAIL*)
- **Action** : Mettre en ligne un annuaire des acteurs économiques du territoire (*PORTAIL* ou renvoi sur site des CCI)
- **Action** : Déployer d'une maison de l'emploi en ligne ou d'un site emploi en ligne à l'échelle locale
- **Action** : Communiquer sur les offres d'emploi en télétravail (*PORTAIL V2* ou site ANPE ou site annexe)
- **Action** : Communiquer sur les offres d'emploi touristiques et saisonnières en ligne (*PORTAIL* ou site ANPE ou site annexe)
- **Action** : Développer l'offre de formation à distance (remplacement et optimisation des dispositifs existants)

AXE 5 : DEVELOPPER ET OPTIMISER L'INFORMATION GEOGRAPHIQUE EN LIGNE

Cet axe stratégique concerne en priorité les collectivités, mais également les acteurs touristiques et le développement économique de manière indirecte, et a pour objectif de :

- Mettre en place un SIG à l'échelle Pays
- Développer les services associés à ce SIG
- Valoriser les actions déjà entreprises par les collectivités

Objectif 1 : Identifier et mutualiser les initiatives déjà enclenchées sur le territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Mener une étude sur les actions réalisées sur le territoire et sur les ressources disponibles

RESUME DE L'ACTION

Certaines collectivités ont déjà entrepris des actions partielles de déploiement de SIG qui se concentrent principalement autour des données cadastrales.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Besoin d'avoir un recensement complet des actions menées pour établir un état des lieux de l'avancement des collectivités par rapport à ce projet et à ce sujet.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Réalisation d'une étude visant à recenser l'ensemble des initiatives menées, et mettre en lumière les ressources disponibles sur le territoire. Il s'agit également d'évaluer le degré de sensibilisation et d'intérêt des acteurs du territoire sur le sujet.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Valoriser les actions entreprises et mutualiser ces initiatives pour permettre une montée en puissance collective d'un seul et même projet
- Recenser les sources d'informations géographiques disponibles
- Evaluer le degré d'intérêt vis à vis d'un outil SIG collectif

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

L'objectif est d'envisager un projet SIG à une échelle plus importante et de rationaliser les coûts en prenant le parti de la mutualisation.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit ici de mener une action de recensement des projets entrepris sur le territoire et également d'identifier des sources d'informations géographiques dans le but d'entamer une réflexion sur le déploiement d'un projet à l'échelle du Pays.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

A l'échelle du Pays, certaines collectivités ont déjà entrepris des actions partielles de déploiement de SIG qui se concentrent principalement autour des données cadastrales.

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le Pays doit être le porteur de l'action et doit être assisté des EPCI pour cette étape de recensement. Le Pays doit également se rapprocher du CRIGE PACA <http://www.crige-paca.org/> pour faire l'inventaire des sources disponibles, et des conditions de récupération et d'exploitation de ces données.

4. Contexte budgétaire

Cette action de recensement pourra être intégrée au projet global de déploiement d'un SIG à l'échelle Pays.

Il est important de rappeler qu'une subvention est mise à disposition par la région PACA pour la mise en œuvre d'un projet porté par une collectivité ou un Pays. Néanmoins, l'idée est d'engager cette action dans une logique de mutualisation de moyens et de ressources.

5. Contraintes à prendre en compte

La réussite de cette étude dépend également de la volonté des collectivités à communiquer sur les informations et sur les projets entrepris.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Faire un recueil des besoins et des usages envisagés du SIG auprès des collectivités et des structures clés du territoire (structures touristiques, acteurs économiques, etc.).

RESUME DE L'ACTION

Cette action est à intégrer dans l'étude préalable nécessaire à la mise en œuvre du projet de déploiement du SIG de manière globale.

Comme l'a souligné l'expert, de la société Latitude Cartagène, intervenu en janvier dernier au cours de l'atelier thématique consacré au SIG, il faut trouver un angle d'attaque fédérateur à ce projet pour remporter l'adhésion de l'ensemble des acteurs du territoire. L'idée est donc de faire un recueil des besoins globaux pour déterminer stratégiquement l'angle thématique d'attaque qu'il est le plus pertinent d'adopter.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Avoir une visibilité sur les attentes des différents acteurs concernés par ce projet (collectivités, acteurs touristiques, acteurs économiques) et voir quelle valeur ajoutée le déploiement d'un SIG peut apporter à leurs activités et aux services proposés.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Un recensement des attentes et des besoins des différents types d'acteurs permettant de prendre une décision quant à l'orientation stratégique du projet.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

-Faire un état des lieux des attentes des acteurs, et de leur perception du projet.
-Définir un angle d'attaque thématique fédérateur pour le déploiement du projet à l'échelle Pays

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Ceci va permettre au Pays de monter un dossier fondé sur de véritables demandes et d'enclencher une dynamique et une mobilisation des acteurs concernés sur le territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Recueil des attentes des acteurs qui seraient potentiellement concernés par l'action et définition d'un angle de démarrage du projet qui soit fédérateur, motivant et porteur.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Des études préalables de ce type sont nécessaires à la mise en œuvre de projets de déploiement SIG. Néanmoins, il est difficile de citer des exemples d'études de ce type (elles sont le plus souvent confidentielles ou du moins peu diffusées). Cette action renvoie à l'action 2 - objectif 2 : « Mettre en place un SIG à l'échelle du Pays ».

3. Portage de l'action

Cette action doit être portée conjointement par les acteurs concernés (acteurs touristiques, acteurs économiques, collectivités) et le Pays. Cette action est à intégrer dans la phase d'étude nécessaire à l'élaboration de ce projet d'envergure.

4. Contexte budgétaire

Cette action pourrait intégrer la partie étude préalable du budget global du projet de déploiement d'un SIG à l'échelle Pays.

Il faut compter le temps alloué à l'organisation et à la tenue de réunions de recueil des besoins.

5. Contraintes à prendre en compte

Le plus complexe est de mobiliser les acteurs concernés car déjà beaucoup de réunions ont été organisées sur le sujet. Certains acteurs ont d'ailleurs pris l'initiative d'entreprendre un projet à leur échelle.

Objectif 2 : Déployer un outil SIG commun, et en diversifier les usages

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Faire une étude pour évaluer la faisabilité de déploiement d'un SIG sur le territoire, et identifier les angles thématiques d'attaque et de phasage en terme de développement du projet

RESUME DE L'ACTION

Pour garantir la réussite d'un projet d'une telle envergure, il est important de définir à la fois un angle d'attaque thématique de déploiement et un phasage spécifique du projet pour une implantation au niveau du Pays.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Définir une stratégie de déploiement du projet de SIG à l'échelle du Pays et valider la faisabilité du projet.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Définir une thématique fédératrice et porteuse et déterminer un plan de développement de l'outil au niveau du territoire. La faisabilité du projet devra également être confirmée par cette étude qui doit être réalisée par un expert du sujet.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Mener une étude de faisabilité de déploiement du SIG pour évaluer la pertinence et l'adhésion au projet
- Définir les différents angles thématiques qui serviront de direction dans le phasage du projet
- Déterminer les différentes phases du projet dans le déploiement de l'outil à l'échelle du Pays mais en incluant chaque acteur et collectivité concernés.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Le fait de faire une étude approfondie permettra de garantir une adhésion plus importante au projet dans son déploiement global.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

L'idée est ici de mener une étude de faisabilité incluant la définition d'angles thématiques et de phases qui détermineront le déroulement global du projet et l'évaluation des coûts.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Des études préalables de ce type sont nécessaires à la mise en œuvre de projets de déploiement SIG. Néanmoins, il est difficile de citer des exemples d'études de ce type (elles sont le plus souvent confidentielles ou du moins peu diffusées). Cette action renvoie à l'action 2 - objectif 2 : « Mettre en place un SIG à l'échelle du Pays ».

3. Portage de l'action

Le Pays sera le principal porteur, accompagné par les EPCI, les collectivités et les acteurs concernés par l'action.

Pour mener à bien cette action, il serait pertinent de définir une équipe projet intégrant toutes les composantes concernées par l'action globale. Il est essentiel de faire intervenir un expert pour mener à bien cette étude.

4. Contexte budgétaire

Cette phase d'étude approfondie devra intégrer le coût global du projet. Cela prendra quelques jours de travail et de réflexion / réunions collectives.

5. Contraintes à prendre en compte

La difficulté réside dans la mobilisation des acteurs concernés et dans le fait de mener à bien cette action dans un contexte de consensus global.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Mettre en place un SIG à l'échelle du Pays

RESUME DE L'ACTION

L'objectif est de déployer un SIG à l'échelle du Pays. Des actions ont déjà été entreprises par les collectivités du territoire. Il reste néanmoins un travail de conviction à mener pour montrer l'utilité d'un tel projet déployé sur cette échelle.

Cette action de déploiement à l'échelle du Pays permettrait de mutualiser les dépenses et de bénéficier d'une subvention que propose la Région PACA et qui inclut le financement d'un outil et le financement partiel d'un poste de géomaticien pour 3 ans.

<http://www.regionpaca.fr/index.php?id=1172>

Le bénéfice d'un projet commun réside également dans la concentration des énergies mobilisées et permet de répartir le travail entre les différents acteurs et protagonistes. Cela permet également d'envisager un projet plus ambitieux et porteur.

La mise en place d'un SIG est devenue incontournable. Il est important d'utiliser cet outil à des fins pratiques et concrètes dans le domaine touristique par exemple et dans le domaine du développement économique en général.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Déployer un projet SIG à une échelle géographique plus importante pour disposer d'un outil plus puissant et mutualiser l'investissement.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Déploiement d'un SIG à l'échelle du Pays tout en conservant un degré suffisant de finesse et de précision d'information permettant à chaque commune de disposer de ses propres informations.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Déployer un SIG à une échelle géographique importante et pertinente pour permettre la mise en place d'un outil performant co-financé par l'ensemble des acteurs concernés
- Mutualiser les initiatives et l'investissement
- Faire bénéficier d'un produit riche et ambitieux à l'ensemble des acteurs intégrant le projet (acteurs de toutes tailles).

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Mettre en place un outil ambitieux et bénéficier du financement partiel du projet et du poste de géomaticien.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

1. Description de l'action

Mise en place d'un SIG à l'échelle du Pays et recrutement d'un géomaticien pour une durée de 3 ans.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

A l'échelle nationale, de nombreux exemples :

PAYS S.U.D - SERRE-PONCON UBAYE DURANCE - (PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR) :

Leur SIG est en création - pas de site internet.

Contact : Association du Pays Serre-Ponçon Ubaye Durance (s.u.d.)

Maison de la Vallée, 4 Avenue des Trois Frères Arnaud 04400 BARCELONNETTE

Nom du président : Madame Chantal EYMELOUD

Tél : 04 92 81 02 90 - Fax : 04 92 81 15 26 - Mel : pays-esu@wanadoo.fr

LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DE CONCARENEAU CORNOUAILLES : Afin d'exercer leurs compétences en matière d'aménagement de l'espace, d'occupation des sols, de suivi des infrastructures et des réseaux mais aussi dans les domaines économiques, environnementaux, touristiques et culturels, les collectivités territoriales ont besoin d'outils spécifiques et adaptés aux enjeux. La Communauté de communes a donc décidé de se doter d'un SIG pour ses propres besoins et ceux des communes membres : http://www.cc-concarneaucornouaille.fr/spip/rubrique.php3?id_rubrique=53

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA MONTAGNE DU HAUT LANGUEDOC (Languedoc-Roussillon) : Le SIG est régulièrement mis à jour par les services de la Communauté. Ce système est très utilisé pour rechercher des parcelles. Un poste pourvu d'un logiciel de consultation cadastrale est mis à disposition dans chaque mairie.

L'AGGLOMERATION LE GRAND CHALON a projeté la mise en place d'un Système d'Information Géographique (SIG) communautaire répondant aux attentes des communes adhérentes de l'agglomération. Ce système permettra un accès numérique à des données consolidées sur l'ensemble de l'agglomération et l'extraction d'informations pertinentes et utiles pour une vision claire d'un territoire : <http://www.legrandchalon.fr/4/nos-actions/66/systeme-d-information-geographique>

COMMUNAUTE URBAINE DE STRASBOURG : <http://www.sig-strasbourg.net/> : Site du Service de l'information Géographique de la Communauté Urbaine de Strasbourg

SIG DE LA REGION BASSE NORMANDIE : <http://sig.cr-basse-normandie.fr/>

NOTRE-DAME-DE-GRAVENCHON (Haute-Normandie) : Un SIG intercommunal. La Communauté de communes met à la disposition des services des communes membres, un système d'information géographique grâce à un site web sécurisé. Ce qui permet un meilleur partage de l'information sur une plateforme commune pour tous.

GUEUGNON (Bourgogne) : La Ville de Gueugnon a inscrit dans son budget 2005 une somme importante pour la mise en place du SIG (Système d'Information Géographique) GeoConcept. Lien : www.gueugnon.fr

STRASBOURG (Alsace) : Mise en place d'une cartographie riche, interactive et locale. Dès 2004, une carte interactive a été développée conjointement entre le SIG et la Com.Ext sur le secteur de Strasbourg, mêlant données cartographiques (placement des conteneurs verres et papiers, Pharmacies de garde, Travaux en cours,...) et nouveaux médias (visites virtuelles). Un produit innovant qui a été cité en exemple par les acteurs nationaux du développement des TIC (CDC). Lien : www.strasbourg.fr

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action sera portée par le Pays et les acteurs concernés par le projet. Un comité de pilotage et /ou une équipe projet seront constitués pour garantir une pluralité des avis et une dynamique fédératrice plus importante.

4. Contexte budgétaire

La subvention prévue par la Région peut être allouée à :

- l'aide à la numérisation des plans cadastraux,
- l'aide à la création de systèmes d'information géographiques,
- l'aide au recrutement d'un géomaticien

Il est à noter que les dossiers sont examinés tous les 3 mois par le comité de pilotage « Information Géographique ».

5. Contraintes à prendre en compte

L'idée est de parvenir à mobiliser suffisamment d'acteurs pour définir un projet unique sur le territoire.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Mettre en place un SIG au niveau du territoire pour identifier les ZAE (*la visualisation peut se faire sur le PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Il s'agit là d'utiliser le SIG sur la thématique du développement économique. Cet outil permet d'avoir une visibilité sur l'ensemble d'un territoire par la superposition successive de couches de données.

L'idée serait d'intégrer les données relatives à la localisation des zones d'activités économiques du territoire pour faire un état des lieux global de leur implantation et de leur répartition. Ces données peuvent être un argumentaire pour les instances décisionnaires de l'implantation de ces zones et également pour attirer de nouveaux investisseurs.

Les parcelles des agriculteurs pourront également figurer dans les couches visibles par le biais de l'outil.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Identifier les ZAE sur le territoire en utilisant les ressources du SIG.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Des données relatives à l'implantation des zones d'activités (photos satellites, etc.) devront être intégrées au SIG.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Utiliser le SIG à des fins concrètes et utiles
- Faire figurer les ZAE dans les données visibles par le biais du SIG
- Utiliser ces données comme élément d'argumentation.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

L'objectif est de définir des usages pragmatiques de l'outil SIG pour fédérer un territoire autour du projet.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Dans la mise en place de l'outil SIG, il est important d'intégrer des données relatives à l'implantation des zones d'activités

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Voir l'action 2 « Mettre en place un SIG à l'échelle du Pays »

3. Portage de l'action

Cette partie du projet devra être portée par les instances économiques, les collectivités et le Pays. La présence d'un géomaticien permettrait de faciliter la mise en œuvre de cette action.

4. Contexte budgétaire

Il sera peut être nécessaire de réaliser des clichés ou des plans spécifiques. Ceci est à vérifier en fonction des données dont dispose le territoire sur ce thème.

5. Contraintes à prendre en compte

Il y a un travail important de recensement à mener pour collecter des données à jour concernant l'implantation des zones.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Déployer un SIG en ligne à l'échelle du Pays pour identifier les lieux touristiques (*la visualisation peut se faire sur le PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

La localisation des lieux touristiques au sens large peut être envisagée par l'intermédiaire du SIG. Il s'agirait d'identifier les lieux remarquables et peut être également les lieux d'hébergement voire même les parcours de randonnée équestres, pédestres sur le territoire. Pour mener à bien cette action il faudra recenser et intégrer des données spécifiques sur le positionnement géographique de ces lieux.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Pouvoir identifier les zones touristiques importantes sur le territoire. Ces données doivent être visibles et accessibles au grand public également.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Intégration des données de localisation des lieux touristiques sur le territoire pour permettre une consultation de ces données en ligne. Ces informations doivent être utilisées comme élément et illustration de l'argumentaire touristique.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Apporter une valeur ajoutée à l'information touristique et aux services proposés
- Utiliser le SIG dans une logique d'usage pratique
- Permettre d'avoir une visibilité complète de la localisation des lieux touristiques du territoire

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

La définition de cet usage pratique du SIG va permettre de convaincre les acteurs concernés de l'utilité d'implanter un tel outil à l'échelle du Pays

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Intégration de données géographiques touristiques dans l'objectif de localiser les zones touristiques importantes du territoire.

Ces données doivent être exploitables par les collectivités, les acteurs touristiques et également consultables par le grand public. L'idée est d'apporter une plus value informationnelle par la présence de cet outil et d'en utiliser toutes les ressources pour proposer des services novateurs.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Voir l'action 2 « Mettre en place un SIG à l'échelle du Pays »

3. Portage de l'action

Cette action doit être portée collectivement par le Pays, les acteurs touristiques et les collectivités. La présence d'un géomaticien facilitera la mise en œuvre de cette action.

4. Contexte budgétaire

Certains tracés devront sans doute être réalisés tout comme pour la partie développement économique. Il faudra, après recensement de l'existant, évaluer les besoins en terme de plans et de clichés à réaliser. L'embauche d'un géomaticien pour tout le territoire facilitera énormément ce travail et permettra d'avoir non seulement une utilisation optimale de l'outil mais aussi de réduire les coûts.

5. Contraintes à prendre en compte

La difficulté principale relèvera du recueil d'information initial. Ce travail risque d'être relativement important. Il est donc essentiel de définir au préalable le type de données qui sera intégré au SIG.

AXE 6 : DEVELOPPER LES SERVICES DE E-SANTE ET FAVORISER LE DEPLOIEMENT DE SERVICES DE PROXIMITE

Pour l'ensemble de cet axe le Pays peut être partenaire mais ne peut porter seul les actions. Cela nécessite une connaissance pointue du mode de fonctionnement du milieu médical et des structures spécialisées. Le Pays peut intervenir en tant que coordinateur sur certaines actions et pourra participer à la réflexion sur des actions qui doivent être montées à une échelle plus importante.

Cet axe stratégique concerne en priorité les professionnels de santé mais touche également les patients et le grand public et a pour objectif de :

- Mettre en place des dispositifs innovants en matière de e-santé
- Améliorer le suivi et l'accueil des patients
- Faciliter la communication entre les acteurs de santé
- Communiquer de l'information relative aux structures et acteurs de santé au grand public

Objectif 1 : Permettre aux acteurs de santé le travail en réseau et le partage d'information

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Mettre en place une plate-forme d'informations et de services mutualisés intégrant l'accès au dossier médical d'un patient (comptes rendus, lettres de sorties, rendez-vous, notifications d'entrée, documents relatifs à la prise en charge du retour à domicile et aux besoins du patient, etc.) et l'accès à des services périphériques (formulaires type vierges, fournisseurs, annuaires, etc.) (*Accès possible à la plate forme externe via le PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Pour ce projet, il est question de déployer un portail couplé d'un extranet dédié à la thématique santé et à destination des acteurs de santé en priorité.

Lors de la rencontre avec les acteurs de santé qui s'est déroulé en novembre 2005 au cours de l'atelier thématique e-santé, ceux ci ont témoigné de leur volonté à travailler davantage en réseau car leurs rôles se complètent souvent et ils constatent globalement un problème de communication qui ralentit la prise en charge efficace des patients (par exemple pour l'organisation d'une prise en charge de soins à domicile lors d'une sortie d'hospitalisation).

L'idée serait de mettre en place une plate forme intégrant des informations publiques (portail) et des outils de travail en réseau (extranet). Il est néanmoins important dans le cadre de cette action de ne pas reproduire ou anticiper des actions qui sont en train d'être déployés au niveau national (Dossier Médical Personnalisé, etc.).

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Les acteurs de santé souhaitent partager davantage l'information relative à des dossiers gérés en commun et disposer d'une base d'informations et de connaissances collective partagée.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Une plate forme de communication et d'échange permettant de faciliter le travail à distance des acteurs de santé. Cette plate forme doit également permettre de constituer une base documentaire et une base de connaissances collectives (imprimés, informations sur les derniers traitements, etc.).

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre aux acteurs de santé de travailler davantage ensemble en dépit des distances géographiques
- Améliorer le service de santé publique
- Favoriser la transmission et le partage d'informations entre les acteurs de santé
- Construire une base de connaissances collective
- Améliorer le suivi des patients et la prise de relais entre les acteurs de santé.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

L'idée est d'œuvrer en faveur de l'amélioration de la santé publique dans un territoire géographiquement enclavé.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de déployer une plate-forme d'informations et de services à destination des acteurs de santé pour favoriser le partage d'informations et une meilleure prise en charge des patients. Cette plate forme peut avoir deux parties : une partie publique intégrant des informations de santé publique sur le territoire et une partie privée intégrant des services et informations destinés aux acteurs de santé.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

www.planet-sante.com

Le projet a démarré en Mayenne. Il a été initialement porté par l'association Extranet 53 (Docteur VENIER) .Il a ensuite été étendu en 2004 à la Région et financé par l'ARH et l'URCAM (Dotation Régionale d'Alde au Développement des Réseaux). Il est géré par l'association planet-santé qui comporte une équipe de 3 personnes. Cette association est chargée de gérer les améliorations du portail (via le prestataire UNI MEDECINE), de communiquer sur les services auprès des professionnels de la santé, etc..

Ce portail comporte :

- une partie grand public : annuaire, informations santé publique etc.
- une partie destinée aux professionnels de la santé : annuaire, documents de formations, informations (non sécurisé), messagerie, tableaux de garde).

Le projet devait intégrer également la mise en ligne des dossiers médicaux de patients, mais sur ce point il y a une volonté d'attendre la mise en œuvre du projet national DMP.

Niveau budget à disposition : année 1 --> 400 000 euros (fonctionnement, équipement, budget communication, maintenance et évolution portail)

Année 2 --> 375 000 euros (idem)

Dans la suite de ce projet, une extension va être entreprise par le déploiement d'une plate forme régionale télésanté . Le projet est en cours de réalisation. Les premiers services devraient voir le jour début 2007. Ce projet fusionnera avec planet-santé.

3. Portage de l'action

Cette action ne peut être prise en charge uniquement par le Pays. Il serait pertinent d'envisager un projet tel que celui ci à une échelle régionale ou à une échelle inter-Pays. Des instances de santé doivent participer à la réflexion et au financement (ARH, DRASS, etc.).

4. Contexte budgétaire

Il s'agirait de mettre en place ce projet avec une association de nombreux acteurs de santé pour fédérer les attentes et mutualiser les moyens.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

5. Contraintes à prendre en compte

La difficulté est de ne pas empiéter sur les actions entreprises à l'échelle nationale et de définir justement les besoins et l'ambition du projet.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Déployer une base de données / annuaire des acteurs de la santé du territoire (permanents ou remplaçants) pour assurer une meilleure coordination dans le suivi des patients et permettre une connaissance des acteurs du territoire entre eux (*sur le PORTAIL V2 ou sur une plate forme spécifique*)

RESUME DE L'ACTION

Les acteurs de santé, comme en témoignent les éléments recueillis lors de l'atelier thématique e-santé de novembre dernier, ont beaucoup de difficulté à avoir une connaissance complète et détaillée de l'ensemble de leurs confrères sur le territoire.

Pour le grand public, le problème est identique mais se trouve solutionner par l'utilisation des bottins ou annuaires téléphoniques en ligne.

Pour les acteurs de santé il serait pertinent de proposer un annuaire consultable de manière sécurisé qui recense l'ensemble des acteurs de santé du territoire avec une présentation sous forme de fiche détaillée (discipline, spécialités, photo, etc.). Cet annuaire devra intégrer les titulaires et remplaçants.

Cet annuaire s'il est exhaustif pourrait être à terme mis en ligne sur le portail Pays ou sur un futur portail e-santé mais dans une version résumée pour le grand public.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Difficulté des acteurs de santé de se connaître sur le territoire. Sentiment d'isolement des acteurs de santé.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en ligne d'un annuaire complet et détaillé à destination des acteurs de santé. Cet annuaire pourra le cas échéant être décliné pour une utilisation publique et une mise en ligne sur le portail Pays ou sur un futur portail e-santé

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre aux acteurs de santé de mieux se connaître
- Obtenir facilement des renseignements sur un professionnel de santé pour assurer un meilleur suivi du patient
- Recenser les acteurs de santé titulaires ou remplaçants du territoire et les intégrer à l'annuaire avec, pour chacun, une fiche de présentation détaillée.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action met les TIC au service de la santé publique. Cela permet aux acteurs de santé de travailler plus efficacement ensemble.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de recenser et de créer un annuaire en ligne des acteurs de santé du territoire. Cet annuaire doit avoir une version complète (fiches de présentation détaillées des acteurs) destinée aux acteurs de santé de manière sécurisée (depuis un extranet par exemple) et une version restreinte pour le grand public qui pourrait être accessible depuis le portail Pays et/ ou depuis un éventuel portail e-santé.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

-

3. Portage de l'action

Cette action devra être prise en charge par une instance de santé (ARH, DRASS, etc.). Le Pays pourra aider à la coordination de l'action dans la partie relative au recueil des informations notamment.

4. Contexte budgétaire

Il y a aura un temps de travail à consacrer au recueil des informations et à la prise de contact avec les acteurs de santé.

Un budget devra être consacré au développement de cet annuaire dont la complexité reste à définir

5. Contraintes à prendre en compte

L'élément le plus important sera de recenser de manière exhaustive les acteurs de santé titulaires et remplaçants du territoire. Il est également important de gérer une mise à jour des fiches efficace et régulière (changement de coordonnées, etc.).

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Mettre en ligne des informations sur les lieux de soins (coûts, nombre de places disponibles, spécialités, etc.) pour favoriser le bon ciblage de l'établissement.

RESUME DE L'ACTION

Cette action peut également avoir deux cibles et deux déclinaisons :
Il s'agit de mettre en place un annuaire des lieux de soins intégrant bon nombre d'informations qui intéressent les professionnels de santé. Une déclinaison « allégée » de cet annuaire pourra être faite à destination du grand public et être mis en ligne sur le portail Pays (rubrique e-santé) et sur un éventuel portail e-santé.

Les acteurs de santé ont besoin d'avoir une connaissance et pointue des établissements de santé du territoire (capacité d'accueil, disponibilités, spécialités, équipements disponibles, coordonnées, nom des médecins, nom et coordonnées des services, etc.) pour cibler l'établissement idéal pour le patient.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Besoin pour les acteurs de santé d'avoir une connaissance exhaustive et précise des établissements de santé du territoire pour favoriser le ciblage en fonction de la pathologie du patient.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en place d'un annuaire des établissements de santé accessible de manière sécurisée en ligne aux acteurs de santé et qui peut être décliné pour le grand public.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre aux acteurs de santé d'avoir une visibilité complète sur les établissements de santé du territoire
- Améliorer le ciblage de l'établissement en fonction de la pathologie du patient

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Permettre aux acteurs de santé d'être plus efficaces dans le choix de l'établissement de santé.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Mettre en place un annuaire des établissements de santé offrant un niveau d'information suffisamment précis pour répondre aux attentes des professionnels de santé. Cet annuaire sera accessible en ligne de manière sécurisée. Une déclinaison de cet annuaire pourrait être entreprise et mise à disposition en ligne sur le portail Pays et/ou un potentiel portail e-santé.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

Annuaire et portails e-santé :

<http://www.politi.com/>

<http://www.planet-sante.com/region/page11998.asp>

http://www.sante.fr/annuaire/index_adr.htm

<http://www.cliniques-france.com/>

<http://finess.sante.gouv.fr/index.jsp>

<http://www.sante.fr/>

3. Portage de l'action

Cette action tout comme l'annuaire des acteurs de santé doit être prise en charge par un ensemble d'acteurs et d'instance dans le domaine de la santé. Le Pays peut intervenir dans l'aide à la coordination de l'action.

4. Contexte budgétaire

Il y a un coût relatif au temps de travail alloué au contact avec les acteurs, au recueil des informations et à leur formalisation.

Un coût de développement est également à prendre en compte pour la mise en place de l'annuaire et sa mise en ligne.

5. Contraintes à prendre en compte

La difficulté dans ce type de projet à grande échelle réside dans le fait de rassembler l'information et de mobiliser les acteurs.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Mettre en ligne des études thématiques (besoins des personnes âgées, etc.) de manière partagée

RESUME DE L'ACTION

Pour assurer une montée en compétences collective et la création d'une base de connaissances communes aux acteurs de santé, cette action propose la mise en ligne d'études thématiques ciblés.

Ces études seront produites par des professionnels de santé et à destination de leurs confrères. Certaines études pourraient être publiées et rendues accessibles au grand public.

L'idée à travers cette action est aussi de développer une culture médicale commune à l'ensemble des acteurs de santé du territoire.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Besoin d'avoir une mise à niveau des connaissances permanentes, besoin d'avoir des connaissances médicales en constante progression.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Production et mise en ligne d'études thématiques à destination des acteurs de santé.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre une mise à niveau des connaissances collective
- Faire partager un savoir commun
- Encourager le dialogue et l'échange entre les acteurs de santé

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Cette action permet d'envisager une montée en compétences permanente et plus collective des acteurs de santé. L'idée est aussi de favoriser un meilleur travail en réseau.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de produire et mettre à disposition des acteurs de santé des études thématiques spécifiques et pointues permettant une mise à niveau et une montée en puissance collective des connaissances.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Portail thématique :
<http://www.orpha.net/>

3. Portage de l'action

Les professionnels de santé doivent gérer cette action de manière autonome. L'idéal serait de définir un comité de rédaction évolutif qui pourrait intégrer ponctuellement des spécialistes sur un domaine.

4. Contexte budgétaire

La production de ces études peut être réalisée à titre bénévole ou pas.
Il faudra également penser à un support de diffusion de ces études (extranet e-santé)

5. Contraintes à prendre en compte

La principale difficulté sera d'assurer la production régulière de nouvelles études thématiques.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 5** : Favoriser la transmission d'information par SMS au médecin et au patient (confirmation / annulation de rdv par exemple).

RESUME DE L'ACTION

Les médecins du territoire doivent entreprendre des déplacements réguliers sur le territoire. Bien souvent l'information relative au rendez-vous (confirmation, ajout, annulation) n'est pas transmise en temps réel. L'idée serait ici d'utiliser les potentialités offertes par le SMS pour favoriser la transmission de l'information de manière plus directe.

Cette action peut être déclinée de manière simple ou complexe. Elle peut se résumer à une évolution des pratiques et des équipements des secrétariats médicaux et des médecins (téléphones portables) ou mettre en place une plate-forme d'envoi de SMS.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Permettre un envoi d'informations « urgentes » de manière facilitée.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Utilisation du SMS comme moyen de transmission d'information ponctuelle et précise et de communication entre le médecin et son secrétariat notamment.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Donner un moyen de communication simple et portable
- Transmettre l'information « urgente » d'une manière facilitée
- Permettre une meilleure transmission d'information entre le médecin et son secrétariat.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

L'utilisation des TIC pour une transmission plus efficace des informations vers les médecins et personnel de santé en déplacement.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de mettre en œuvre une action visant à faire évoluer les usages en terme de communication et de transmission de l'information à distance pour un acteur de santé en constant déplacement.

Le SMS semble être une des solutions possibles pour faciliter ces échanges asynchrones (mais proche du temps réel).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Plate forme envoi SMS par internet :

<http://www.oxysms.com/>

<http://www.textoo.eu/>

http://www.inovagora.net/site/gauche_interieur/menu1/plateformes_sms

<http://www.localeo.com/La-Plate-forme-Gestion-Relation?flag=1>

3. Portage de l'action

Cette action peut être soit entreprise de manière individuelle pour les personnels de santé qui jugent cela intéressant pour l'amélioration de leurs pratiques et de leur gestion du temps.

Il serait néanmoins intéressant de fédérer un nombre d'acteurs suffisamment important pour mutualiser les coûts (soit en terme de forfait SMS, soit au niveau du déploiement d'une plate forme d'envoi de SMS).

Il est à noter que le déploiement d'une plate forme d'envoi de SMS à l'échelle du Pays pourrait être utilisé pour d'autres thématiques (communication avec les citoyens, etc.).

4. Contexte budgétaire

Pour cette action il faudrait équiper davantage les personnels de santé et leur secrétariat en téléphone portable. Il serait également intéressant de passer des accords avec des opérateurs pour obtenir des tarifs forfaitaires le cas échéant.

Pour le déploiement d'une plate forme d'envoi de SMS à l'échelle du Pays il serait nécessaire de faire deviser ce type de services et de prestations.

5. Contraintes à prendre en compte

Pour le choix de l'opérateur il faudra vérifier le problème de la couverture sur le territoire car certains opérateurs ne couvrent pas bien certaines zones géographiques.

Objectif 2 : Favoriser le développement de formations et de services à destination des acteurs de santé

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Déployer des dispositifs favorisant le télédiagnostic (visiophone, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Dans un territoire géographiquement enclavé, la mise en place de services à distance permet de raccourcir virtuellement les distances.

Pour les personnes dépendantes et contraintes de rester à domicile, le système de communication et de contrôle régulier à distance de l'état de santé du patient est une solution porteuse.

Le Visiophone permet cela mais d'autres dispositifs proposés notamment par France Télécom visent à favoriser l'usage des TIC dans le domaine du télédiagnostic. Des contrôles peuvent être faits à distance et les informations peuvent être transmises directement au médecin à distance (tension artérielle, etc.). Le visiophone qui intègre à la téléphonie classique l'image, permet également au médecin d'évaluer l'état de santé général de son patient à distance de manière régulière sans déplacement systématique. Cela ne remplace bien évidemment pas la consultation classique mais cela permet de conserver un lien à distance avec certains patients nécessitant un suivi particulier.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Améliorer le suivi à distance sans engager de déplacement systématique

2. Résultats attendus par les publics concernés

Utilisation de procédés technologiques tels que le visiophone par exemple pour la réalisation de diagnostics ou pré-diagnostic à distance.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre un suivi plus régulier avec une meilleure optimisation du temps pour le médecin
- Permettre au patient de conserver un lien plus important avec le médecin sans se déplacer.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

L'utilisation de ces technologies favorise également le maintien à domicile de la personne et du meilleur suivi de celle ci à distance.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit d'utiliser les innovations technologiques existantes et proposées notamment par France Télécom pour favoriser le maintien à domicile et améliorer le suivi de la personne à distance.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Télémedecine :

<http://telemedecine.aphp.org/>

<http://www.altivis.fr/-Regions,144-.html>

http://www.viva.presse.fr/article.php3?id_article=4340

<http://www.telemedecine-picardie.com/>

http://www.region-bretagne.fr/CRB/Public/divers/cache-actualite/nouveaux_services_ha_10734066386167/view

<http://www.espace-sciences.org/science/10065-sciences-ouest/20164-Annee-2005/20205-218/20209-dossier-du-mois-les-nouvelles/20225-telemedecine-a-domicile/>

http://www.ehpa.fr/contenu_sommaire.php?type=actu&categorie_id=&page=1449

http://www.chu-caen.fr/info_medicale_detail.php?id_info_medicale=28

<http://www.univ-lille2.fr/evalab/fp/teleinf.htm>

http://www.sante.gouv.fr/hm/dossiers/telemed/tele_eval/11.htm

<http://www.cities-lyon.org/fr/initiatives/120>

Exemples de dispositifs disponibles :

<http://telemedecine.aphp.org/php/listeapplications.php>

3. Portage de l'action

Il serait intéressant de mettre en œuvre cette action de manière expérimentale sur le territoire et de prendre en compte les retours d'expériences.

Dans tous les cas cette action doit être chapeauté par une instance de santé au minimum régionale(par exemple <http://www.urml-paca.org/repertoire/accueil.html> ou les DRASS, l'ARH, etc.).

Le Pays peut faire partie des acteurs intégrés à l'équipe projet.

4. Contexte budgétaire

Il serait intéressant de rentrer en contact avec France Télécom et de faire une visite aux jardins de l'innovation à Issy les Moulineaux. C'est là que sont présentées un nombre suffisant d'innovations technologiques issues de la R&D.

<http://www.francetelecom.com/fr/groupe/rd/rdgroupe/vision/jardin/jardin2.html>

5. Contraintes à prendre en compte

Le déploiement d'un tel dispositif peut être relativement lourd en terme d'organisation, de coordination et de coût. Il est donc essentiel de rassembler bon nombre d'acteurs sur cette action pour envisager sa mise en œuvre.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Coordonner et/ou mettre en place des formations à l'usage des TIC

RESUME DE L'ACTION

Pour les personnels de santé également la mise à niveau en matière de TIC semble nécessaire et importante. La formation à l'usage des TIC en général et aux outils spécifiques du secteur d'activité en particulier doit être proposée.

Il s'agit ici d'encourager à la formation de ces acteurs pour permettre une évolution de leurs pratiques et de leurs usages (utilisation de la messagerie, recherche d'information en ligne, etc.)

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Besoin de mise à niveau des connaissances et des pratiques en matière de TIC

2. Résultats attendus par les publics concernés

Coordination et mise en place d'actions de formation à destination des acteurs de santé.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Faciliter et améliorer l'appropriation des TIC par les acteurs de santé
- Opérer une mutation des usages
- Diversifier les pratiques TIC

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

L'idée est ici d'intégrer les acteurs de santé dans la dynamique de montée en compétences TIC que souhaite atteindre le Pays dans sa démarche relative au Schéma Local de Développement Numérique du Territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

L'objectif est d'encourager à la formation des acteurs de santé aux TIC en coordonnant, communiquant sur les formations possibles.

Cette action s'adresse à tous les acteurs de santé mais surtout aux acteurs de santé indépendants qui sont souvent isolés et hors de tout processus d'apprentissage.

La mise en place de la carte vitale a déjà permis à certains d'entre eux une appropriation partielle de l'informatique.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

-
3. Portage de l'action
Cette action doit être portée par les structures de santé elle-mêmes dans le cadre de formations internes. Des formations TIC peuvent aussi être dispensées également par des animateurs de lieux ressources TIC sur le territoire pour les médecins indépendants.
4. Contexte budgétaire
L'objectif de cette action est d'utiliser les dispositifs existants en identifiant davantage les dispositifs existants et en optimisant davantage les usages.
5. Contraintes à prendre en compte
Il faut qu'une entité fédératrice chapeaute l'ensemble du projet pour insuffler une dynamique durable. Attention également à mettre en place des formations utiles et en rapport direct avec les attentes concrètes des cibles.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Identifier des lieux ressources TIC ouverts aux acteurs de santé (accès internet, visio, etc.) (*Communication possible sur le site PORTAIL*)

RESUME DE L'ACTION

Idem que pour l'action relative à l'identification des lieux ressources TIC à destination des acteurs économiques AXE 4- Objectif 2- Action 3

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Favoriser la mise à niveau des connaissances par la téléformation (nouveaux traitements, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Le corps médical et les acteurs de santé sont en constante demande d'apprentissage sur les nouveaux traitements, les innovations médicales, les nouveaux modes opératoires etc..
Le souci d'être à la pointe est au centre des préoccupations des acteurs de santé.

Pour cela il faut proposer en permanence de la mise à niveau de connaissances avec un minimum de contraintes. La formation à distance semble répondre à ce besoin.

Cela peut prendre différentes formes :

- Tutoriaux en ligne
- Evaluation en ligne
- Vidéos / imagerie médicale consultable à distance
- Visio-conférences / Télémédecine
- etc.

Les TIC peuvent faciliter par la transposition à distance de ce besoin d'apprentissage permanent.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Assurer une mise à niveau permanente des connaissances des acteurs de santé

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mettre en place des dispositifs de formation à distance (extranet, plate forme de formation à distance (ganesha : outil libre)).

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre aux acteurs de santé de se former à distance (auto-formation)
- Permettre des évaluations de leurs connaissances à distance par des formateurs qualifiés (formation assistée + évaluation)
- Faciliter la mise à niveau des connaissances en permanence par l'utilisation des TIC.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Ce projet pourrait permettre au Pays de travailler en collaboration avec d'autres acteurs et d'autres parties du territoire pour monter un projet commun.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Il s'agit ici de proposer des dispositifs (plate forme collaborative, plate forme de formation à distance) pour faciliter la téléformation et la mise à niveau des connaissances des acteurs de santé.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=1014>
<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=1080>
<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=945>
<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=1099>
<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=885>

Ressources :

<http://www.sante.gouv.fr/documentation/crdm/sommaire.htm>
<http://www.formaticsante.com/site/public/accueil/index.php>
http://www.formaticsante.com/site/fichiers/pages_html/ArticleSImbaultCHUQuebec.htm

3. Portage de l'action

Cette action doit être portée par plusieurs entités et doit être envisagée à une échelle suffisante pour permettre un recueil des besoins assez large et une mutualisation de moyens. Le Pays doit s'intégrer à la réflexion sur le projet.

4. Contexte budgétaire

Pour pouvoir chiffrer ce projet il serait nécessaire d'en définir au préalable le périmètre fonctionnel.

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut privilégier un rattachement à des dispositifs existants. En cas de création d'un outil propre, il faut privilégier l'utilisation de plate -forme de formation à distance libre (ganesha).

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 5** : Développer l'usage de la visioconférence sécurisée pour dialogue à distance entre acteurs de santé

RESUME DE L'ACTION

Ponctuellement les professionnels de santé doivent communiquer avec des confrères sur des sujets précis. L'usage de la visio-conférence permet d'envisager les échanges à distance.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Utilisation plus courante de la visio pour la tenue à distance de réunions entre professionnels

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise à disposition des professionnels de santé d'espaces dédiés à la visio-conférence.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre aux acteurs de santé d'organiser des réunions à distance
- Utilisation des évolutions technologiques pour apporter un confort et une facilité de communication des professionnels de santé

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

L'utilisation des TIC pour faciliter la communication à distance des professionnels de santé (gain de temps et efficacité)

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de permettre aux acteurs de santé de disposer d'espaces ressources au sein d'établissement de santé par exemple pour la tenue de réunion à distance en utilisant le procédé de visio-conférence.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=1045>
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Visioconf%C3%A9rence>
http://www.agence.francetelecom.com/racine_boutique/professionnel/fp/344/fiche_produit.html#oc

Les solutions :

<http://www.regus.fr/go/visioconference?ls=1>
<http://www.neolinks.com/>
<http://www.hypcom.com/visioconference.php>
<http://www.cbi-technologies.com/visioconference.html>
<http://www.marratech.fr/>

3. Portage de l'action

Cette action doit être également portée et financée collectivement (instances de la santé et acteurs publics).

4. Contexte budgétaire

Plusieurs solutions existent sur le marché et permettent d'avoir des niveaux de conversations et d'échanges plus ou moins qualitatifs.

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut également essayer de mutualiser les actions en la matière et privilégier le passage d'accords avec des acteurs gérant déjà ce type de services sur le territoire ou hors du territoire.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 6** : Favoriser le déploiement ADSL et l'équipement des acteurs de santé

RESUME DE L'ACTION

Ce projet trouvera une réponse partielle grâce à l'étude BLA et aux engagements pris par les collectivités en la matière. Pour ce qui est de l'équipement informatique, l'idée serait ici éventuellement de proposer à certains acteurs de santé une aide à l'équipement.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Certains établissements ou acteurs de santé indépendants attendent une amélioration de la connexion internet et une mise à jour de l'équipement informatique.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Proposer une aide à l'équipement des acteurs de santé et communiquer sur les actions en terme de déploiement ADSL sur les zones du territoire (couverture des zones, débit, etc. .

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Encourager les acteurs de santé à s'équiper en informatique
- Faciliter l'usage de l'internet par le déploiement de l'ADSL sur les zones du territoire
- Permettre l'accès aux outils et ressources disponibles en ligne pour les acteurs de santé en ligne

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Développement des usages TIC des acteurs de santé

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de favoriser l'équipement informatique des acteurs de santé et le développement des usages de l'internet.

Cela peut se traduire par une aide financière à l'équipement par exemple

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

http://www.urml-paca.org/repertoire/journal_22complet9_06.html

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le portage de l'action doit se faire par une instance régionale de la santé un soutien éventuel au niveau national. Le Pays peut ici participer à la réflexion sur le projet.

4. Contexte budgétaire

Une réflexion complémentaire est à mener pour savoir sous quelle forme l'aide peut être allouée.

Pour ce qui est de l'accès à internet, des accords pourraient être passés avec des opérateurs. Il serait intéressant pour réduire les coûts de mutualiser les connexions.

5. Contraintes à prendre en compte

Il y a un recensement à faire sur le territoire pour évaluer le réel besoin en la matière.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 7** : Faciliter l'achat en ligne de matériel médical

RESUME DE L'ACTION

L'achat du matériel médical en ligne est une pratique qui vise à être développée. Cela permet au médecin de commander à distance et d'avoir le cas échéant un suivi de commande personnalisé. Pour encourager ce mode de commande, il serait intéressant d'envisager également l'achat groupé pour obtenir des tarifs plus intéressants.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Faciliter l'achat en ligne du matériel médical

2. Résultats attendus par les publics concernés

Il faut informer les acteurs de santé sur l'existence des boutiques en ligne et favoriser l'achat groupé.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Informer sur les boutiques en ligne existantes
- Favoriser le groupement des achats

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Développement des pratiques et usages en terme d'achat en ligne.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Le but est de favoriser le développement des pratiques d'achat en ligne des acteurs de la santé (gain de temps, tarifs, etc.) par l'information sur les sites disponibles et le regroupement le cas échéant des achats pour bénéficier de remises tarifaires.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

<http://www.materielmedical.fr/boutique/index.cfm>

<http://www.distrimed.com/>

<http://www.nmmedical.fr>

<http://www.directmedical.fr/>

<http://www.2ms-sante.com/boutique/index.php>

Dossier :

http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/achats_hospitaliers/accueil.htm

3. Portage de l'action

Il s'agit ici principalement de communiquer sur les possibilités en terme d'achat en ligne. La communication peut être faite par une instance de santé au niveau régional par exemple ou par des groupements de professionnels de santé (syndicats professionnels, associations, etc.). Le Pays peut servir de relais d'information sur cette action.

4. Contexte budgétaire

Cette action est très peu coûteuse car il s'agit principalement de communication et de fédération d'acteurs.

5. Contraintes à prendre en compte

L'idée est ici aussi de rassurer les acteurs de santé sur l'achat en ligne en général et de le démystifier car beaucoup de croyances et craintes persistent encore sur le sujet.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 8** : Favoriser la mise en place d'un secrétariat partagé à distance (prise de RDV, pré-évaluation des symptômes, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Pour permettre aux médecins indépendants de disposer de ressources en secrétariat à moindre frais il serait intéressant de proposer une formule de secrétariat à distance partagé. Cette action s'inscrit directement dans la logique du télétravail.

Il serait également intéressant que la transmission d'information faite au médecin soit qualifiée et transmise rapidement : pré-évaluation des symptômes, utilisation du SMS pour transmettre l'information.

Dans cette logique une plate -forme de secrétaires polyvalentes pourrait être déployée dans un téléc centre par exemple et mise à disposition des médecins du territoire. Les coûts et les ressources seraient ainsi mutualisés.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Bénéficier d'un service d'un secrétariat et d'assistance médicale de qualité à des coûts moindres

2. Résultats attendus par les publics concernés

Déploiement d'un service de secrétariat à distance et partagé.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Permettre aux acteurs de santé de disposer d'un secrétariat qualifié à moindre coût
- Proposer la mutualisation des ressources et une gestion à distance pour réduire les coûts

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Développement d'une activité économique supplémentaire sur le territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Déploiement d'un service de secrétariat partagé à distance sur le territoire à destination des acteurs de santé.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

<http://www.comsecretariat.com/>
<http://www.ecrifone.net/presentation.php>
<http://www.servitel.org/>

Quelques outils :

<http://www.wz-agenda.net/>
<http://mesappels.com/>

3. Portage de l'action

Des instances économiques doivent aussi participer à la mise en place de ce projet (CCI, etc.).

4. Contexte budgétaire

Une évaluation, une étude de marché et un recueil des besoins devront être faits au préalable pour évaluer la pertinence de développer un tel projet.

Le projet « télécentre » pourrait permettre de disposer d'une subvention pour l'équipement d'un lieu. Les chambres consulaires et l'Etat peuvent également des aides spécifiques à la création d'activités et d'emploi.

5. Contraintes à prendre en compte

Avant démarrage de l'étude, il est nécessaire d'engager une étude de faisabilité et un recueil des besoins sur le terrain.

Objectif 3 : Apporter une meilleure visibilité de l'offre de services aux habitants

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Mettre en ligne un guide sur les services à la personne (*Sur PORTAIL ou sur site spécialisé annexe*)

RESUME DE L'ACTION

L'idée à travers cette action est de mettre à disposition du grand public une information médicale utile. Cela peut prendre la forme de guides en ligne disponibles sur le portail Pays notamment mais également sur les sites d'associations de santé etc. cela peut aussi prendre la forme d'un renvoi sur un site où se trouve un article intéressant traitant d'un sujet particulier.

Ces guides proposeraient une information vulgarisée accessible et pratique. Ils seraient réalisés soient par des instances et organisme nationaux ou des acteurs locaux.

L'idée est de proposer une information sur un thème porteur avec une partie permanente et une partie évolutive en rapport à l'actualité.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Donner une information grand public sur la santé.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mettre à disposition en ligne des guides thématiques sur la santé (services à la personne, etc.) et mise en lien avec l'annuaire des acteurs et des établissements de santé du territoire.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Fournir au grand public une information e-santé succincte et vulgarisée
- Mettre à disposition des documents téléchargeables et consultables en ligne

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Transmission d'une information accessible sur la santé publique relayée sur plusieurs supports.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Mise à disposition de guides et d'informations sur la santé à destination du grand public.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

<http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/>

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Les acteurs de santé doivent se mobiliser pour la production des contenus. Une veille doit être également opérée sur les ressources déjà disponibles sur internet. Le Pays peut mettre à disposition une partie du portail pour la mise en ligne de ce type d'informations.

4. Contexte budgétaire

Un budget doit être prévu pour la production ou l'achat de certains contenus. Une partie relative à l'animation et à la gestion des contenus en ligne doit aussi être prévue.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de contrôler et valider très sérieusement l'information transmise en ligne. Si des contenus doivent être rédigés cela doit être fait par des acteurs de santé publique et si des contenus sont récupérés cela doit provenir de sites institutionnels reconnus.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Mettre en ligne une base de données grand public sur les prestations, les établissements, les structures et les acteurs de la santé (*idem*)

RESUME DE L'ACTION

Cette action vise à transposer en ligne les données relatives aux établissements, acteurs de santé recensés sur le territoire.

Il s'agit d'une transposition grand public des actions :

AXE 6 - Objectif 1 - Action 2 et Action 3.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Mettre en ligne un annuaire de sites utiles relatifs à la santé (*idem*)

RESUME DE L'ACTION

Il s'agit ici de constituer un annuaire de liens de sites internet sur le thème de la santé. Cet annuaire de liens doit être visible et accessible en ligne.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Donner une visibilité globale aux sites ressources disponibles dans le domaine de la e-santé.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en ligne d'un annuaire de liens regroupant les sites de santé / e-santé.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

-Donner une visibilité aux sites de référence en matière de santé.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

L'information relative aux sites de santé va être centralisée, le portail Pays va servir de relais d'information important.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Mise en place d'un annuaire grand public de liens en ligne sur le thème de la santé. Cet annuaire doit être accessible sur le site portail Pays mais également trouver un relais sur d'autres sites (associations, organismes de santé, etc.).

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

http://www.doctissimo.fr/asp/sites/visu_index.asp
<http://www.caducee.net/Sites/displayGdrubrique.asp>

3. Portage de l'action

Un recensement important doit être effectué au préalable pour la constitution de cet annuaire. Le Pays peut coordonner ou participer à cette action. L'idéal serait de faire appel à une association ou une instance nationale / régionale pour aider à constituer cet annuaire.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

4. Contexte budgétaire

Le budget alloué relèvera principalement du temps de travail d'une ressource humaine dédiée au recensement et à la constitution de l'annuaire. Un petit budget est éventuellement à prévoir pour la mise en place informatique de l'annuaire sous réserve que la solution technique du portail permette une évolution simple vers ce type de fonctionnalités.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est nécessaire de partir au maximum du possible sur des données et des annuaires existants. L'idée n'est pas ici de re-créeer mais d'utiliser l'existant pour l'enrichir progressivement.

Objectif 4 : Développer de nouveaux services à destination des habitants et des patients

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 1** : Accompagner des expérimentations sur le déploiement de dispositifs existants pour le maintien à domicile (visiophone, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Des gros projets voient le jour au niveau national, des grands centres hospitaliers investissent dans des procédés de télémédecine (CH GAP). L'idée est ici d'encourager au développement de procédés facilitant le maintien à domicile de la personne avec l'installation de visiophone, télé-alarme permettant une surveillance accrue et à distance du patient.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Identifier et accompagner les expérimentations menées sur le territoire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Le but est de favoriser le développement de ces initiatives et pour le Pays de participer à la réflexion globale sur le sujet.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

-Favoriser l'utilisation des TIC dans les dispositifs de maintien à domicile.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Participer à l'innovation technologique en matière de maintien à domicile.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit ici d'encourager et d'accompagner le déploiement de projets expérimentaux favorisant l'utilisation des TIC dans le maintien à domicile.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

<http://www.serviligne.com/mad/mad.htm>
<http://www.admr.org/>
<http://www.edadom.com/>
http://www.servicesante-urcam.com/guide_maintien/
<http://www.locapharm.fr/>
<http://www.cep.asso.fr/pih/adom.htm#appareillage>
<http://www.zonehd.net/actualite/next-france-telecom-voit-grand>
http://www.agevillage.com/Article/index.jsp?ARTICLE_ID=2176
<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=1166&tthold=0>
<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=1162&tthold=0>
<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=1159&tthold=0>
<http://www.agevillage.com/Article/securite-teleassistance.html>
<http://www.artesi.artesi-idf.com/public/article.tpl?id=6579>
<http://www.a-brest.net/article1311.html>
<http://www.cities-lyon.org/fr/initiatives/120>

3. Portage de l'action

L'action doit être portée par une instance régionale DRASS ou un centre hospitalier par exemple. Le Pays peut participer à la réflexion sur ces expérimentations et intégrer l'équipe projet.

Il serait intéressant de contacter France Télécom qui dispose d'expériences concluantes en matière de maintien à domicile par le biais des TIC.

4. Contexte budgétaire

Il faut définir au préalable les périmètres du projet pour pouvoir chiffrer précisément les coûts nécessaires à ces projets.

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut avancer petit à petit sur ce type d'expérimentations et mesurer à chaque fois le retour sur investissement et l'apport que cela représente tant pour le patient que pour le corps médical.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 2** : Communiquer sur les dispositifs de maintien à domicile (structures, associations d'aide, course en ligne, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Le but est d'utiliser le support Web (portail Pays ou autre) pour diffuser une information relative aux services à domicile disponibles sur le territoire (associations, CCAS, etc.).

Pour bien mettre en œuvre cette action, il s'agit tout d'abord de bien recenser les services disponibles sur le territoire et de diffuser l'information en ligne.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Donner une visibilité globale sur les services de maintien à domicile disponibles sur le territoire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Communication multi-supports (site internet, plaquettes papier et web, annuaire, etc.) à destination du grand public sur les dispositifs de maintien à domicile du territoire.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Donner une visibilité sur l'offre de dispositifs en matière de maintien à domicile.
- Apporter une information pratique de proximité

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Faciliter la vie des habitants par le biais des TIC

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Communication sur différents supports (papier et Web) et diffusion de l'information pratique relative aux dispositifs d'aide et de maintien à domicile (aide à domicile, courses en ligne, etc.)

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

http://www.servicesante-urcam.com/guide_maintien/
http://www.ville-chateau-thierry.fr/ccas/ccas_smad.pdf#search='maintien%20%C3%A0%20domicile'
<http://www.ville-lemans.fr/page.do?t=2&uuid=834F95EF-D4D0B214-58688D96-8395EB95>
<http://www.admr.org/>
<http://www.admr.org/federations/index.php?urlfed=fede04>
<http://www.admr.org/federations/index.php?urlfed=fede05>
<http://www.agevillage.com/Article/aide-et-services-a-domicile.html>
http://www.agevillage.com/Article/index.jsp?ARTICLE_ID=1918
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/044000088/0000.pdf>
<http://www.artesi.artesi-idf.com/public/article.tpl?id=6579>

3. Portage de l'action

Les acteurs du territoire oeuvrant en faveur du maintien à domicile doivent faire remonter les informations au Pays pour qu'ils puissent communiquer sur les dispositifs existants. L'idée est de disposer d'une information générale sur le sujet et d'une information locale de proximité.

4. Contexte budgétaire

Cela relève davantage d'une mission de centralisation et de mise en ligne de l'information. Quelques heures de travail devraient suffire.

5. Contraintes à prendre en compte

La difficulté principale sera de mobiliser les acteurs du territoire pour une communication de leurs informations et une transmission des informations à modifier le cas échéant.

Il faut que cela soit perçu par ces acteurs comme une opportunité complémentaire pour communiquer sur les activités et les services à la personne proposés.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 3** : Développer l'accès à internet dans les maisons de retraite (Visioconférence avec la famille, etc.)

RESUME DE L'ACTION

Pour rompre l'isolement des personnes âgées qui vivent dans les maisons de retraite et qui sont souvent très distants de leur famille, l'idée serait d'équiper ces lieux en ordinateurs, connexion internet et webcams pour faciliter la conservation du lien familial à distance, garant très souvent, de la bonne santé psychologique des patients.

Parallèlement à cela il serait intéressant de mettre en place des formations à internet et à l'informatique pratique à destination des personnes âgées (utilisation du mail, etc.).

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Conservé un lien même à distance avec la cellule familiale par le biais des TIC.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Equiper certaines maisons de retraite en informatique et internet.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Créer du lien social par le biais des TIC et rompre l'isolement des personnes âgées.
- Faciliter la formation et la sensibilisation des personnes âgées aux TIC

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Les TIC sont ici utilisées pour faciliter la vie d'une tranche de la population cela s'inscrit donc également directement dans les objectifs suivis par la démarche TN entreprise par le Pays sur le territoire.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Equiper des maisons de retraite en matériel informatique et formations des personnes âgées à l'usage de l'internet et des TIC dans le but de rompre l'isolement et de conserver un lien distant avec la famille.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1406
http://www.agevillage.com/Article/index.jsp?ARTICLE_ID=3325
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/044000088/0000.pdf#search='>
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/044000088/somm.shtml>
<http://www.bdsp.tm.fr/Base/Scripts/ShowA.bs?bqRef=295052>
<http://www.a-brest.net/article1284.html>

3. Portage de l'action

Les maisons de retraite doivent porter l'action. Elles peuvent être épaulées par des instances régionales ou nationales pour le déploiement de cette action. Le Pays peut également intervenir en tant que coordinateur et éventuellement co-financier.

4. Contexte budgétaire

Il faut compter environ 800 €HT pour un poste informatique standard + Webcams.
L'abonnement ADSL avoisine les 30 €TTC par mois.

L'intervention d'acteurs extérieurs peut aussi s'avérer nécessaire pour des prestations d'installation informatique, de maintenance matérielle, de formation, etc.)

5. Contraintes à prendre en compte

Il faut nécessairement assurer une formation et un accompagnement humain en complément de l'installation de ces postes informatiques. Il est à noter que cette action peut s'inscrire dans une démarche thérapeutique globale.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 4** : Développer l'usage et le déploiement de l'internet dans les hôpitaux pour favoriser la communication du patient avec l'extérieur

RESUME DE L'ACTION

L'idée serait ici de permettre aux patients isolés de communiquer avec l'extérieur par le biais d'internet. Il s'agirait d'équiper les chambres et de les relier à internet. Il serait également possible de mettre en place des salles informatiques au sein de l'hôpital par exemple.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Rompres l'isolement des malades et permettre de conserver un lien à distance avec l'entourage.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en place d'un dispositif visant à équiper les chambres des patients en connexion internet et en matériel informatique (ou consultation de l'internet sur le téléviseur par exemple).

3. Objectifs de l'action pour le Pays

-Apporter un service à valeur ajoutée au patient visant à rompre l'isolement.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Amélioration de la vie quotidienne des patients par le biais des TIC.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Il s'agit de favoriser l'équipement des chambres des patients en accès internet notamment pour faciliter la communication à distance avec les proches.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

<http://www.chu-rouen.fr/dsii/intechu/sld056.htm>
<http://www.portailtelesante.org/article.php?sid=1162&thold=0>
<http://www.chu-angers.fr/?IDINFO=7511>
<http://zdnet.fr/entreprise/service-informatique/poste-client/0,50007192,39330478,00.htm>
http://www.chu-angers.fr/data/info/32807-dossier_presse_3.pdf

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Le centre hospitalier peut porter l'action mais elle peut aussi être portée par des associations tel que l'association Leucémie Espoir à Angers qui a permis d'acquérir des ordinateurs équipés de lecteur DVD, microphone, caméra, prise ADSL permettant aux patients du CHU d'Angers de communiquer à distance avec leurs proches à tout moment du jour ou de la nuit

4. Contexte budgétaire

Il faut au préalable définir le périmètre du projet pour pouvoir définir un budget relatif à cette action. Il est également recommandé de rechercher de l'information et de recueillir des récits d'expériences des CH qui ont déjà porté un tel projet.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de bien dimensionner un tel projet et de rassembler et fédérer un nombre important d'acteurs pour dynamiser et pérenniser l'initiative.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 5** : Proposer des formations aux TIC (comment envoyer un mail, comment « chatter » avec ses proches, etc.) dans les structures de soins et les équiper en lieux d'accès à internet

RESUME DE L'ACTION

Pour compléter et renforcer les actions de déploiement matériel dans les structures de soins, il est nécessaire de mettre en place en parallèle des actions de formations destinées aux patients. Ces formations doivent permettre d'acquérir des usages et des connaissances de base de l'outil informatique et de l'internet principalement axées sur les modes et outils de communication (chat, messagerie, visio, etc.)

Ces formations qui se traduisent principalement par de l'accompagnement personnalisé doivent être dispensées par un personnel soignant qualifié ou le cas échéant par un animateur TIC formé à la prise en charge des patients.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Pour utiliser de manière optimale et pouvoir bénéficier des services mis à disposition, un accompagnement humain est nécessaire.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Mise en place de formations TIC à destination des patients et accompagnement humain dans la pratique.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Donner la possibilité aux patients d'utiliser les dispositifs existants.
- Permettre une montée en compétences par la pratique

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Il serait intéressant de créer un réseau d'animateurs TIC sur le territoire pour permettre une mise à disposition de certains d'entre eux ponctuellement pour la dispense de ce type de formations et l'accompagnement des patients.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Déploiement d'un dispositif de formation et d'accompagnement à destination des patients dans les établissements mettant à disposition un équipement informatique et une connexion internet pour faciliter la communication avec l'extérieur.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

-
3. Portage de l'action
Il peut se créer des partenariats ponctuellement entre des associations, des animateurs TIC et des structures de soins pour la dispense de formations TIC. Il faut prévoir un budget alloué au poste de l'animateur.
4. Contexte budgétaire
Prévoir un budget pour l'animation des sessions de formation TIC et l'accompagnement si cela est dispensé par un animateur extérieur à la structure.
5. Contraintes à prendre en compte
Il faut néanmoins un personnel formateur / accompagnant suffisamment formé et informé sur les pathologies des patients qu'il va encadrer. L'animateur devra être assisté d'un personnel soignant.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 6** : Utiliser les TIC et le multimédia comme support thérapeutique (utilisation de Cd-rom ludique pour prévenir par exemple la perte de facultés intellectuelles)

RESUME DE L'ACTION

Il s'agit ici d'intégrer l'utilisation des TIC dans le processus thérapeutique du patient. Cela vaut pour les personnes âgées (maladie d'Alzheimer) ou les patients atteints de maladies mentales ou de troubles psychologiques.

L'informatique peut être utilisée pour procéder par exemple à des exercices ludiques de mémorisation, etc.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Utilisation de moyens attractifs et ludiques dans le processus thérapeutique du patient.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Utilisation des TIC comme support thérapeutique intégré à la démarche de soin.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Apporter un aspect ludique et interactif à la démarche thérapeutique en utilisant les TIC.
- Prévenir de la perte de facultés intellectuelles

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Utilisation des ressources offertes par les TIC pour apporter une plus value dans les traitements thérapeutiques.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Utilisation des TIC dans le cas de traitements thérapeutiques pour les troubles de la mémoire par exemple.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

<http://www.atelier.fr/article.php?artid=31834>

3. Portage de l'action

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

Cette action repose intégralement sur l'initiative des acteurs et des structures de santé.

4. Contexte budgétaire

Pas de données précises à ce sujet.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de prendre contact avec des structures de santé utilisant ces procédés pour avoir un retour d'expérience et mesurer l'impact de l'utilisation des TIC dans la thérapie des patients.

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

- **Action 7** : Permettre la prise de RDV à distance

RESUME DE L'ACTION

Il s'agit ici de faciliter la prise de rendez-vous à distance en multipliant les moyens disponibles :

- secrétariat partagé et à distance
- utilisation du SMS
- utilisation d'une plate forme de prise de rendez-vous en ligne

Le but de cette action est de faciliter la prise de rendez -vous directe par le patient de manière facilitée. L'idée est aussi de proposer des solutions de gestion des rendez-vous simplifiée pour le médecin.

OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réponse aux attentes des publics concernés

Faciliter la prise de rendez-vous autonome et mettre en place une gestion facilitée par le médecin.

2. Résultats attendus par les publics concernés

Déploiement de solutions « multicanal » améliorant la gestion des rendez-vous de la part du médecin et du patient.

3. Objectifs de l'action pour le Pays

- Faciliter la gestion de l'agenda du médecin
- Apporter au patient des moyens multiples et simples pour la prise de rendez-vous à n'importe quel moment de la journée.

4. Retour sur investissement attendu par le Pays

Apport d'un service à la personne et au médecin. Gain de temps dans la gestion des rendez-vous.

MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

1. Description de l'action

Mise en place de solutions facilitant la prise et la gestion de rendez-vous à distance et en temps réel.

2. Existant sur le territoire et à l'extérieur du territoire

PLAN D' ACTIONS FINAL - PSB-TN -MAI / JUIN 2006

<http://www.medicatel-lyon.com/agenda.php>
http://www.declicsecretariat.fr/accueil_telephonique.htm
<http://www.semete.net/services.php>

Description d'une action menée par l'association des Médecins du Pays de l'Alloeu au sein de la Communauté de communes de Flandre-Lys - commune rurale de Laventie :

« A Laventie, pour prendre rendez-vous avec son médecin, rien de tel que le service de rendez-vous automatisé. Par téléphones fixe et mobile, ou par Internet, ce service est accessible 24 h/24 quel que soit le lieu où l'on se trouve. Pour qu'il soit efficace, les médecins doivent gérer leur agenda de façon électronique et déterminer les plages horaires, que les patients découvriront lors de leur connexion au service. Ainsi, lorsqu'un patient n'a pas besoin d'entrer en contact direct avec son médecin, il peut s'inscrire pour une consultation : le rendez vous est automatiquement noté sur l'agenda du praticien, puis confirmé au patient. Ce dernier, pour éviter tout oubli, reçoit un rappel du rendez-vous la veille du jour choisi, par e-mail ou SMS. »

Cette action a été menée avec l'aide de la R&D France Télécom.

3. Portage de l'action

Pour la mise en place de cette action il serait intéressant de définir un partenariat avec France Télécom pour être pilote sur le déploiement d'actions innovantes. Il serait également intéressant de contacter des acteurs ayant déjà mené des expériences innovantes sur le sujet.

4. Contexte budgétaire

Selon la solution choisie, le budget sera plus ou moins important. L'essentiel est d'envisager une solution de manière collective pour mutualiser les coûts.

5. Contraintes à prendre en compte

Il est important de consulter les médecins au préalable pour évaluer leurs besoins et leurs attentes en la matière. Il est nécessaire d'impliquer le maximum de personnes dans cette action et de réaliser des phases de déploiement expérimentales.