

Conseil général de Seine-et-Marne

1^{er} schéma de développement des services numériques en Seine-et-Marne 2010-2015



La maîtrise des nouveaux usages liés aux technologies numériques est un enjeu fondamental pour le département de la Seine-et-Marne qui est, rappelons-le, le plus grand d'Ile-de-France.

Engagé depuis 2004 dans le développement de l'aménagement numérique, le Conseil général a, sous son impulsion, installé l'internet haut débit sur l'ensemble du territoire et a déployé, avec l'appui technique de Sem@for77 et le soutien de la Région pour le très haut débit, 1 170 km de fibre optique.

Parce que le développement du numérique offre de nouvelles opportunités de développement, pour le Département de Seine-et-Marne, il est nécessaire de s'en emparer et d'inventer son approche globale. Autour de priorités que sont la cohérence territoriale, l'attractivité, l'équité de l'accessibilité, la solidarité et l'innovation, ce premier schéma de développement des services numériques prépare le déploiement de nouveaux services pour l'ensemble des citoyens (élèves, salariés, touristes, usagers des transports, des services sociaux, collectivités...).

Concrètement, le Conseil général de Seine-et-Marne s'engage à accompagner par le numérique les évolutions de la société en favorisant l'émergence de nouveaux usages (portail d'informations sur les aides sociales, télé procédures, télé services...) ou l'appropriation de nouveaux services urbains (info sur mobile des horaires des Seine-et-Marne express, de l'offre touristique...).

Il veut assurer pleinement le développement des nouvelles technologies de l'éducation dans les 125 collèges, par la mise en place de l'ensemble des équipements, des services ou bien encore de la formation. Il veut aussi renforcer la cohérence numérique des collectivités pour promouvoir l'attractivité du territoire sur l'ensemble du département.

Le Conseil général s'engage également à déployer des services propices au développement économique pour les entreprises installées dans les zones d'activités économiques et des services complémentaires aux télé services (ex : les visio relais avec des services publics pour les personnes peu mobiles).

Ce schéma, qui apporte des réponses aux grandes questions sur la manière de vivre de demain, se donne 5 ans pour que le numérique prenne totalement sa place dans les us et usages quotidiens des Seine-et-Marnais.

En route vers un territoire innovant !

Bertrand Caparroy

Vice-Président chargé du développement des territoires ruraux, des politiques contractuelles et de l'aménagement numérique

Vincent Eblé

Président du Conseil général de Seine-et-Marne

Sommaire

1	Les objectifs du schéma de développement des usages et services numériques	4
2	Phase 1 : Réalisation du diagnostic et évaluation des besoins	6
2.1	La place désormais omniprésente des TIC dans le développement territorial	7
2.2	Enquêtes auprès des communes et des intercommunalités de Seine-et-Marne ¹¹	
2.3	Analyse et synthèse d'enquêtes nationales et régionales	14
2.4	Analyse des documents ressources et des besoins du Département	21
2.5	Synthèse des besoins des acteurs locaux	25
2.6	Articulation avec le projet de territoire	26
3	Phase 2 : Vers une stratégie numérique en Seine-et-Marne	27
3.1	Les fondamentaux du Schéma	27
3.2	Les axes de développement	28
3.3	Le plan d'actions	28
3.4	Accessibilité et qualité des services	33
3.4.1	TICE Collèges	33
3.4.2	Domaine de l'Action Sociale	34
3.4.3	E-administration	41
3.4.4	Accès à la culture	44
3.4.5	Développement des services pour les entreprises :	46
3.5	Mobilité : l'invention de la diversité	49
3.6	La Seine-et-Marne : destination choisie	54
	Valorisation du Patrimoine naturel et culturel	55
3.7	Un nouveau modèle d'aménagement propre à la Seine-et-Marne	57
4	La constitution d'un Fonds d'Innovation Numérique sur l'Expérimentation (FINE)	59
5	. Le rôle du Conseil général, et la gouvernance	62
5.1	Le rôle du Conseil général	62
5.2	La gouvernance	63

1 Les objectifs du schéma de développement des usages et services numériques

Depuis 2004, le Conseil général de Seine-et-Marne s'est engagé avec volontarisme dans une politique d'aménagement numérique du territoire. Cette politique s'est concrétisée par la mise en place d'un projet d'infrastructures permettant la desserte du territoire en haut débit : SEM@FOR77. Le Département a ainsi déployé près de 1200 kilomètres de fibre optique, auxquels s'ajoutent des dessertes par technologies alternatives à l'ADSL (Wi-Fi, Wimax, Courant Porteur en Ligne,...). Ce réseau dessert les 514 communes du département, 346 zones d'activités économiques et 836 sites publics (centres administratifs, hospitaliers et universitaires, collèges et lycées). Aucune commune n'est désormais située à plus de 15 kilomètres d'un point de raccordement au réseau départemental, afin d'être aisément raccordée. Une augmentation des débits est ainsi opérée sur la totalité du territoire.

Pour compléter les actions mises en œuvre et donner un coup d'accélérateur au développement des TIC sur le territoire seine-et-marnais, le Conseil général de Seine-et-Marne a choisi de lancer deux études complémentaires : l'une sur le déploiement de la fibre à l'utilisateur (FTTH) dans un objectif de complément de SEM@FOR77, car le développement accéléré des services et des usages dans les prochaines années va nécessiter des capacités en bande passante de plus en plus importantes, l'autre sur la mise en place d'un Schéma de Développement des Services Numériques destiné à susciter une dynamique et à accompagner les acteurs dans la mise en œuvre de nouveaux usages et services dans de nombreux domaines, en premier lieu dans les domaines de compétences régaliennes du Conseil général.

En lançant ce projet de Schéma Directeur des Services Numériques, le Conseil général poursuit plusieurs objectifs :

- **Développer la cohérence du territoire** en matière de services.
- **veiller à un aménagement numérique** du territoire, en termes de services, qui soit complémentaire aux infrastructures développées par le département.
- **Coordonner les initiatives** en matière de TIC et fédérer les acteurs du territoire, en développant les partenariats et la mutualisation.
- **Accompagner le développement des services** sur le territoire en répondant aux besoins des habitants et des acteurs du territoire.
- **Encourager les projets d'innovation expérimentale** qui puissent donner une longueur d'avance au territoire, le valoriser, renforcer son attractivité.

- **Appuyer** les politiques départementales en utilisant les TIC comme effet de levier pour rendre ces politiques plus efficaces et **accompagner le projet de territoire** du Département en incluant les TIC dans ses différentes dispositions.
- **Favoriser**, via les TICE, la relation du Conseil général avec les usagers et accroître sa visibilité et sa notoriété.
- **Epauler** les petites communes (80% des communes seine-et-marnaises) dans le développement de leurs services numériques.
- **Inscrire les projets dans une logique de développement durable (Agenda 21)**. S'ils doivent participer à la compétitivité du territoire, les services numériques doivent aussi répondre aux enjeux d'accessibilité et d'appropriation de tous les publics et de tous les territoires, de développement de l'emploi, de formation, d'égalité des chances, d'amélioration de la qualité de la vie et de l'environnement ;

Le schéma numérique a été établi selon une démarche en 2 phases :

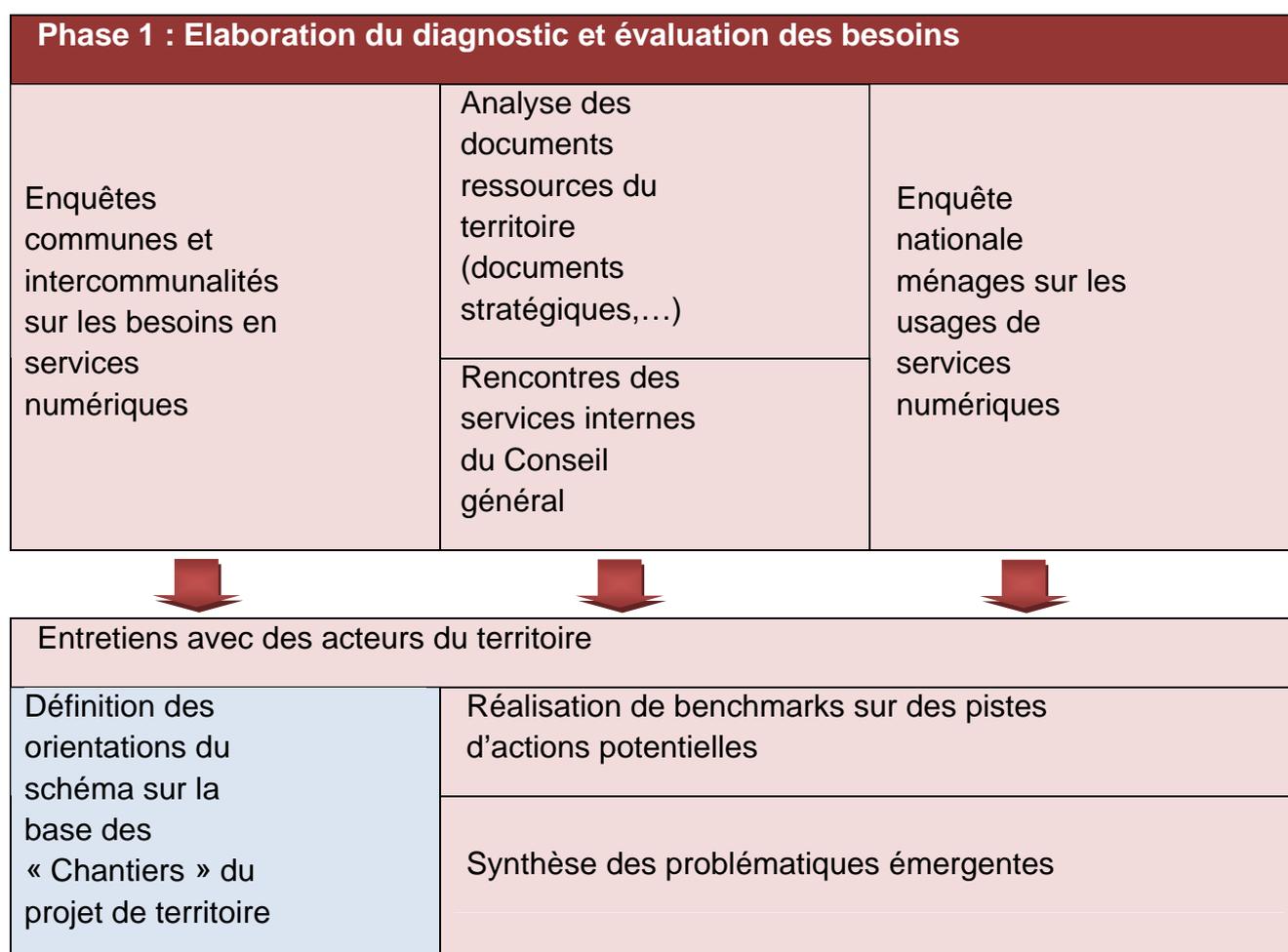
- Une phase de réalisation du diagnostic et d'évaluation des besoins ;
- Une phase d'élaboration du schéma.

2 Phase 1 : Réalisation du diagnostic et évaluation des besoins

Cette première phase a consisté en l'élaboration d'un diagnostic territorial et en l'évaluation des besoins en TIC à travers la vision des acteurs du territoire.

Dans un premier temps, deux enquêtes ont été mises en place et l'analyse des documents ressources du Département réalisées.

Ces premiers travaux ont, dans un second temps, permis d'identifier les problématiques-clefs du développement des usages et services numériques en Seine-et-Marne. Une cinquantaine d'entretiens avec des forces vives du territoire a été réalisée afin de cerner les composantes à mettre en place pour tirer vers le haut le développement de ces services numériques sur le territoire seine-et-marnais.



2.1 La place désormais omniprésente des TIC dans le développement territorial



Ainsi que le montre le schéma, **notre vie quotidienne et professionnelle est progressivement pénétrée par de multiples objets communicants**. Ces objets, qui se diversifient (assistants personnels, cartes à mémoire, ordinateurs fixes, ordinateurs portables, serveurs, routeurs, téléphones cellulaires, consoles de jeux multimédia, GPS, MP3/4, clé USB, appareil photo numérique, tags RFID, demain « poussière intelligente »...), se caractérisent par leur omniprésence, leur pervasivité¹, la convergence et une tendance croissante à la portabilité et à la miniaturisation qui facilite pour un certain nombre d'entre eux leur intégration sur de multiples supports. S'impose peu à peu le fait que nous pouvons être et serons demain de plus en plus identifiés, repérés, connectables, où que nous soyons et par n'importe quel moyen dans le monde (« always connected, best connected, anywhere, anytime »).

Ce phénomène qui n'en est qu'à son début, marque l'ensemble des activités humaines, en premier lieu les activités économiques dans un contexte de globalisation qu'il accompagne et nourrit.

Quelques chiffres-clés illustrent **le poids croissant du numérique dans les économies et les activités humaines**. En 2008, les TIC représentaient 102,4 Mds de dépenses en France, les services représentant 30% de ces dépenses².

¹ L'informatique « pervasive » (de l'anglais « pervasive computing ») désigne l'informatique diffuse ou ambiante. Apparu au début des années 2000, ce concept recouvre trois réalités de l'informatique : elle est nomadique, c'est-à-dire qu'elle se traduit par des objets itinérants s'adressant à des personnes en situation de mobilité, elle est enfouie par le fait qu'elle est apposée sur des objets ou sur ou dans le corps humain et elle est invisible.

² Source : ARCEP et CREDOC, 2009 et 2010.

En 2009, les entreprises produisant des biens et des services dans le secteur des TIC ont généré un chiffre d'affaires de 94,5 Mds €, soit 5% du PIB français³. La France comptait 20,3 M d'abonnés à Internet au 4^{ème} trimestre 2009 dont 97% d'accès au haut et au très haut débit. En mars 2010, le téléphone mobile enregistrait 64,5 M de clients (soit un taux de pénétration de 92,6%)⁴. 5 M de personnes utilisent aujourd'hui l'Internet mobile en France. 40% de la population française, soit 21 M de personnes, ont effectué une démarche administrative ou fiscale sur Internet en 2009. Le commerce électronique continue de progresser régulièrement : 41 % de la population en 2009 contre 38% l'année précédente, soit 22 M de personnes font leurs achats sur Internet⁵.

Au cœur de cette véritable explosion des usages et des services numériques se trouve l'information émise, transportée, filtrée, routée et reçue par les objets, ce capital éminemment précieux et stratégique pour les organisations : information financière, marketing et commerciale, sur la conception, le design, la production, la communication et l'image, les ressources humaines, la stratégie, l'export, les process,...

Cette information numérisée fait et façonne aujourd'hui le développement économique, culturel, social et sociétal. L'économie numérique est d'abord une économie de l'immatériel qui se caractérise par le rôle et le poids de l'information dans les processus de conception et d'échanges, par l'automatisation, par la vitesse croissante des échanges d'informations (instantanéité et temps réel) permises par les réseaux à bande passante de plus en plus large, par la multiplicité (nombre) et l'intensité (fréquence) des flux ainsi que leur complexité (cryptage/décryptage, filtrage, organisation,...), et par la modification du rapport à l'espace (éclatement dans l'espace-monde des fonctions stratégiques, de conception, de production, de relation-client).

Ce développement du numérique se caractérise **par un certain nombre de tendances-clefs** qui s'affirment progressivement, s'amplifient et vont bouleverser les usages comme l'impact des TIC :

- **La convergence Nano-Bio-Info-Cogno (NBIC)** : des technologies originellement éloignées (biotechnologies, numérique, sciences cognitives,...) se rapprochent et se rejoignent sur des objets communs. Les travaux sur la biométrie, le son ou la mémoire de l'eau en sont l'illustration. Les applications sont multiples : santé, défense, sécurité, éducation et formation,...
- **La montée en puissance du très haut débit** avec les premiers déploiements du FTTH et leurs développements futurs ;

³ Ibidem.

⁴ Source : ARCEP, 2010.

⁵ Source : ARCEP et CREDOC, 2009 et 2010.

- **La personnalisation des services** (mass-customisation) : dans un marché de masse et planétaire, l'objectif des producteurs et des distributeurs est de fidéliser les clients par des produits et des services de qualité et personnalisés en fonction des goûts de chacun. Des premiers services de mass-customisation montrent que cette personnalisation qui n'en est encore qu'à ses débuts recueille l'adhésion de consommateurs de plus en plus nombreux ;
- Le développement de la **virtualisation des services** grâce au cloud computing ;
- **Un internaute plus acteur** (Web 2.0/3.0) : les technologies de gestion de contenus associés à l'XML et à Java permettent aujourd'hui à l'utilisateur d'être aussi un producteur de contenus capable d'influer sur les processus de conception et de production comme sur les choix publics ;
- **Le développement, l'explosion même de la mobilité et de l'informatique ambiante ou pervasive** : le développement des petits objets portables communicants comme les téléphones mobiles, les smartphones, les RFID, les puces NFC ou Zigbee, demain la « poussière intelligente » (ou « smart dust ») permettent d'envisager la multiplication des flux de communication grâce à des plates-formes de gestion et des architectures nouvelles, et ouvrent des champs inédits dans les domaines de la santé, de la distribution, de la logistique, des transports, de l'environnement,... Les technologies mobiles constituent aujourd'hui celles, parmi toutes les technologies mises au point par l'homme, celle qui a connu de toute l'histoire de l'humanité la durée d'adoption la plus rapide. En avril 2009, 1 Md d'applications avaient été téléchargées sur l'AppStore, ce chiffre était déjà de 2 Mds en septembre 2009 ;
- **Le développement des contenus** qui résulte à la fois des technologies de CMS et des technologies 3D, de réalité virtuelle ou augmentée, de rich media,..., qui changent le rapport au réel par les nouveaux phénomènes de polysensorialité en associant le son, l'image et parfois même l'odorat ;
- **Le développement de l'Intelligence Artificielle** (réseaux neuronaux, systèmes massivement multi-agents,...) qui permet d'enrichir les interactions homme-machine.

Cette appréhension complexe du numérique modifie les perceptions traditionnelles des TIC le plus souvent considérées comme des outils. Elle révèle ce que nous appelons un « **changement de paradigme** » en faisant passer les TIC d'un statut purement utilitaire à celui d'un mouvement profond d'ordre culturel au sens le plus large du terme qui, par l'interaction entre l'humain et la technologie, transforme et va continuer à bouleverser nos sociétés et ce qui les composent : comportements, organisations, échanges, flux, modes de vie...

Par l'importance qu'il revêt, ce **changement affecte logiquement les territoires parce que le numérique modifie lui-même le rapport au territoire, à l'espace-temps et à l'espace-monde** : développement de nouvelles offres de services, développement des échanges entre territoires et individus distants, effets d'identité, voire communautaristes, organisation du travail, coopérations

entre organisations et/ou renforcement des concurrences,... Traversés par des flux de communication souvent immaîtrisables, points de départ, d'arrivée ou de traitement de ces flux, les territoires sont au cœur de la confrontation et de l'interaction permanentes entre le global et le local. **Il appartient dès lors aux territoires de capter ces flux, de les organiser, de les développer, de les enrichir pour constituer un capital source de développement et de richesses.**

Cette gestion de l'interaction entre le global et le local passe par le développement de politiques numériques territoriales fortes jouant sur la transversalité par rapport à l'ensemble des politiques publiques (développement économique, social, formation, éducation, culture...) pour créer des effets de levier, sources de développement et de valeur ajoutée. Pour être efficaces, ces politiques numériques doivent agir concomitamment dans six directions :

- **L'information et la sensibilisation** afin de favoriser et de développer l'appropriation des TIC par les élus, les professionnels et les habitants du territoire, car les technologies et les usages évoluent en permanence ;
- **L'observation et l'évaluation**, car il est important d'une part d'analyser de manière permanente comment les services sont appropriés par les utilisateurs, ce qui est régulièrement accompli dans des pays comme la Suède ou la Finlande qui mettent ces utilisateurs au centre des projets numériques, d'autre part de mieux tirer partie des expériences menées dans un objectif d'amélioration de la qualité des services ;
- **Le développement des infrastructures**, car des infrastructures mal dimensionnées ou insuffisantes ne permettront pas le déploiement des nouveaux services de demain ;
- **Le développement des usages et des services** : ce sont ces usages et ces services qui créent la plus forte valeur ajoutée, et la demande en services de qualité est de plus en plus forte chez les professionnels comme les particuliers, a fortiori chez les plus jeunes qui seront les consommateurs de demain ;
- **La R&D** car celle ci contribue au développement des nouveaux services et injecte de la valeur ajoutée d'innovation et économique sur le territoire.
- **Le partenariat pour faire travailler ensemble les acteurs, mutualiser les projets et les ressources, essaimer, capitaliser.**

2.2 Enquêtes auprès des communes et des intercommunalités de Seine-et-Marne

Deux enquêtes en ligne ont été réalisées au printemps 2009, afin d'évaluer les besoins dans le domaine des TIC et en particulier de l'e-administration des collectivités territoriales de la Seine-et-Marne.

La première enquête, menée auprès des 514 communes du département, a permis d'obtenir le point de vue de 227 d'entre-elles, soit 44% de retours.

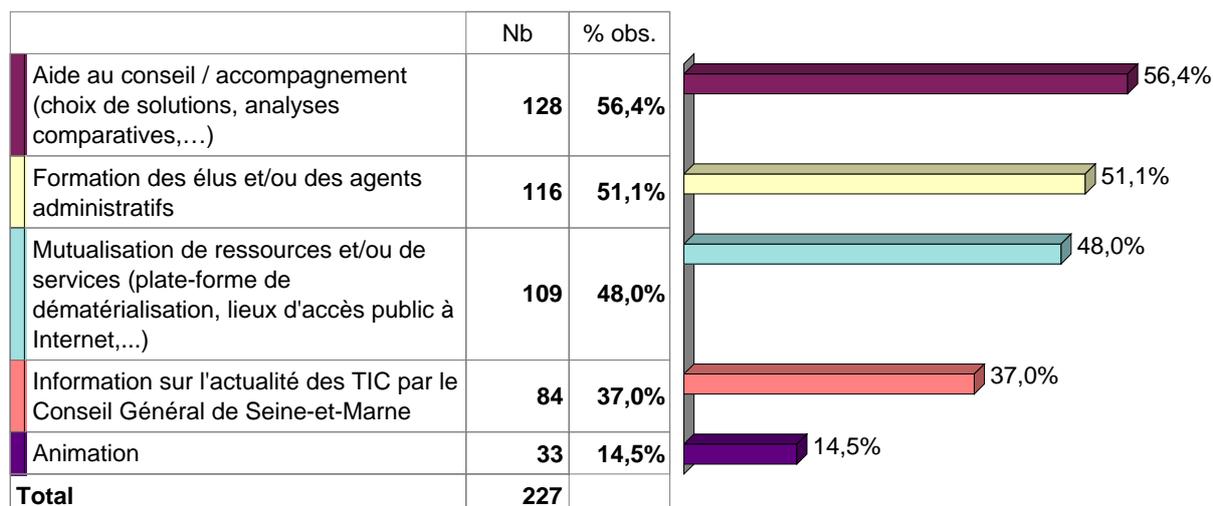
La seconde enquête auprès des intercommunalités a également connu un taux de retours satisfaisant puisque 16 intercommunalités sur un total de 38 (dont le Syndicat Intercommunal d'Electrification Rural de Donnemarie-Dontilly) ont répondu, soit 42% de retours.

Focus sur l'enquête auprès des communes :

L'enquête réalisée auprès des communes révèle les caractéristiques suivantes :

- **Un bon niveau de connectivité des services communaux au haut débit** : les services des communes enquêtées ont quasiment tous accès au web (98%) et dans 83% des cas, il s'agit d'une connexion haut débit (ADSL). Pour les intercommunalités, le taux avoisine les 92% (toutes sont connectées à l'ADSL) ;
- **Un faible nombre de services en ligne** : 1/3 des communes ne dispose pas d'un site Web et une minorité propose des services en ligne : seulement 56% des communes disposent d'un site web et 11% en ont un en projet. Moins de 10% des communes équipées déclarent proposer des téléservices ou téléprocédures en ligne, mais dans la majorité des cas l'information proposée ne peut être véritablement considérée comme un service en ligne ;
- **Un faible taux de dématérialisation des marchés publics** : une minorité des communes a dématérialisé ses procédures de gestion des marchés publics et de contrôle de légalité : 18% des communes ont entrepris de dématérialiser la gestion de leurs marchés publics et 3% ont dématérialisé le contrôle de légalité avec les services de l'Etat ;
- **Peu de lieux d'accès publics à Internet** : moins d'une commune sur 5 (18%) propose un lieu d'accès public à Internet sur son territoire ;
- **Peu de services utilisant les TIC** : moins de 7% des communes ont mis en place des services utilisant les TIC dans les domaines des transports, du développement économique, de l'action médico-sociale, du tourisme, de la culture, du logement ou de l'habitat.

Par contre, les communes expriment une attente assez forte à l'égard du Conseil général en ce qui concerne le développement des services numériques.



Le tableau ci-dessus révèle que plus de la moitié des communes interrogées attendent de la part du Conseil général une aide / un accompagnement technique dans la mise en place de projets TIC (56%), une action de formation à destination des élus et/ou des agents administratifs (51%) et la possibilité de mutualiser des ressources et/ou des services (48%). Dans une moindre mesure, une information sur l'actualité TIC (veille technologique) serait appréciée (37%).

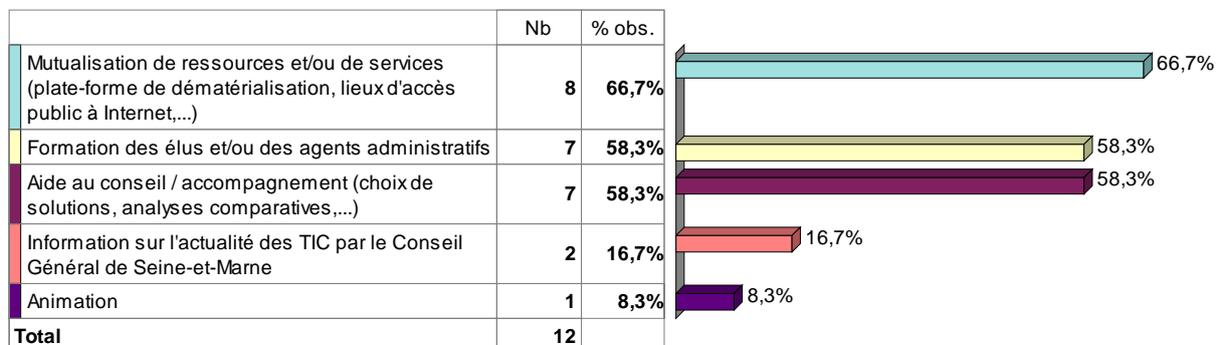
Focus sur l'enquête auprès des intercommunalités :

L'enquête réalisée auprès des intercommunalités révèle quant à elle les caractéristiques suivantes :

- **Une forte connexion au haut débit des services intercommunaux :** les services des intercommunalités ont quasiment tous (92%) accès au Web au moyen d'une connexion haut débit (ADSL) ;
- **Une faible offre de services en ligne :** un peu plus de la moitié des intercommunalités enquêtées disposent d'un site Web et une minorité propose des services en ligne : 58% des EPCI disposent d'un site web et 8% proposent des téléservices ou téléprocédures ;
- **Un niveau de dématérialisation des procédures administratives plus important** que dans les communes : 2/3 des EPCI ont dématérialisé leurs procédures de gestion des marchés publics, mais une minorité a entrepris des démarches similaires concernant le contrôle de légalité : 67% des intercommunalités ont entrepris de dématérialiser la gestion de leurs marchés publics alors que 17% ont dématérialisé le contrôle de légalité avec les services de l'Etat ;

- **Pas ou peu de lieux d'accès publics à Internet** : à ce jour, aucune intercommunalité n'a mis en place de dispositif de lieux d'accès public à Internet. En revanche, 25% des structures interrogées ont pour projet d'en installer un sur leur territoire ;
- **Quelques services utilisant les TIC** : quelques services ont été mis en place dans les domaines du développement économique (annuaire des entreprises locales, bourse aux locaux d'entreprise, webzine économique), du tourisme (vidéo guides avec GPS pour la découverte du territoire, annuaire en ligne des hébergeurs locaux) et des transports (outil consultation des horaires de passage des bus, transport à la demande).

Les intercommunalités expriment également une attente assez forte sur le développement des services TIC à l'endroit du Conseil général, mais leurs demandes sont différentes, ce qui peut s'expliquer par les moyens dont disposent les EPCI à la différence de communes souvent petites :



2/3 des intercommunalités interrogées (67%) attendent du Conseil général des actions en faveur de la mutualisation de ressources et/ou de services. Plus de 58% d'entre-elles sont intéressées par une action de formation à destination des élus et/ou des agents administratifs. En outre, 58% attendent également que le Conseil général les aide / accompagne techniquement dans la mise en place de projets TIC, au-delà des projets d'infrastructures.

Les tendances révélées par ces deux enquêtes :

Ces deux enquêtes traduisent une assez faible dotation en services numériques des communes et des EPCI. Le faible taux de dématérialisation des procédures administratives et un niveau d'offres de services aux citoyens peu important sont les caractéristiques principales de ce retard. Le risque est donc important d'un « décrochage » du département en général par rapport à la demande croissante de services de la part des citoyens et par rapport aux départements voisins. Ce risque pourrait se traduire par un accroissement de la « fracture numérique » par rapport aux autres départements (accès à Internet, accès aux nouveaux services, accès à la connaissance, diffusion de l'innovation,...).

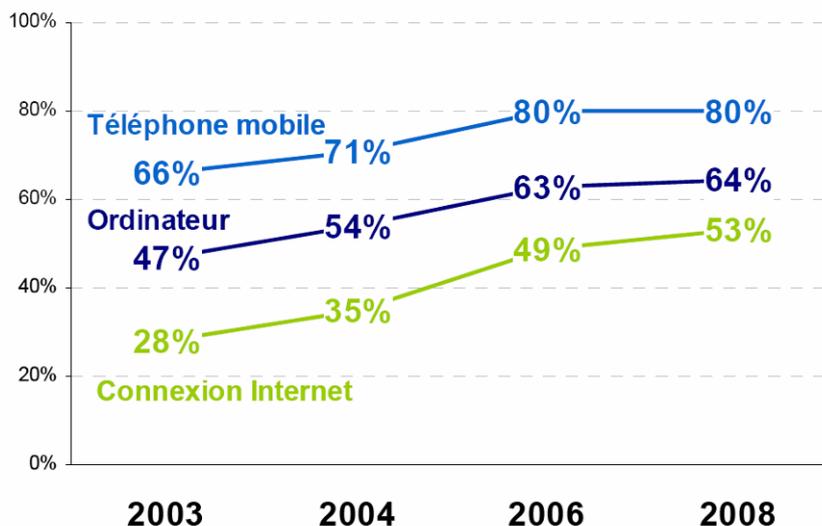
Les attentes des collectivités de Seine-et-Marne confirment la volonté de voir le Conseil général jouer un rôle de catalyseur et de diffuseur des

services TIC (accompagnement technique, mutualisation de services, formations...).

2.3 Analyse et synthèse d'enquêtes nationales et régionales

La partie qui suit présente les résultats d'enquêtes nationales et menées dans les autres régions sur les TIC. Elle met en évidence **un certain nombre de tendances lourdes** qui peuvent être utiles aux analyses réalisées pour les besoins du Schéma Directeur des Services Numériques de la Seine-et-Marne.

L'évolution de l'équipement des ménages (Pays de la Loire, Syn@pse 2008) :



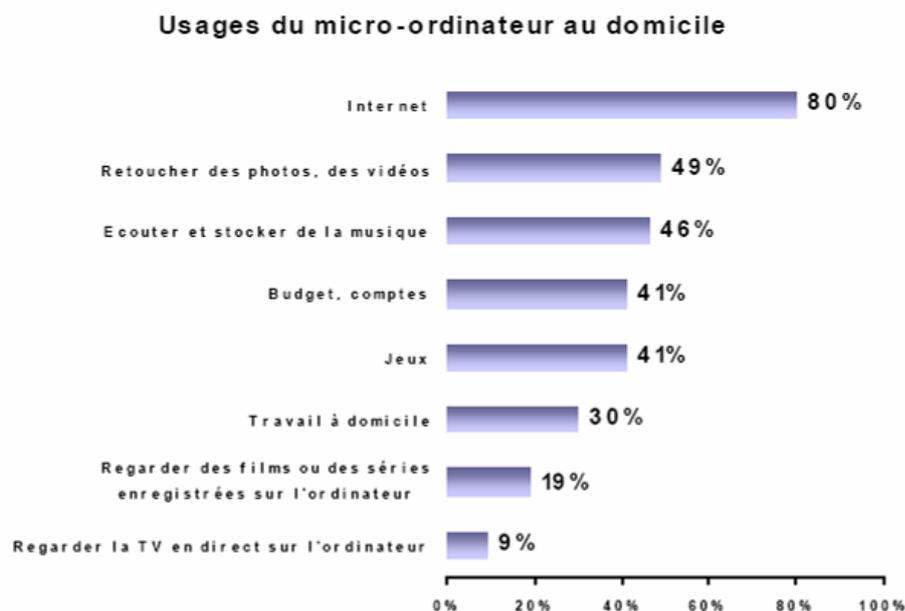
Après une hausse fulgurante entre 2003 et 2006, **les taux d'équipement** en téléphone mobile et en ordinateur **augmentent peu** depuis deux ans. Ceci s'explique tout simplement par le fait que le niveau de saturation en termes d'équipement des foyers a été atteint, laissant assez peu de marge de progression. Les fournisseurs d'équipements axent depuis trois-quatre ans leurs efforts sur le taux de renouvellement de ces équipements. **Les marges de progression se font aujourd'hui principalement sur les services.**

L'équipement Internet des foyers (Midi-Pyrénées, ARDESI 2008) :

En France, pour l'année 2008, trois chiffres significatifs traduisaient un équipement Internet croissant :

- 32,2 millions d'Internautes soit 61,1% des Français (58,3% en 2007) ;
- Plus d'1 foyer sur 2 possède une connexion Internet (54,2% contre 46,6% en 2007) ;
- Près de 51,5% des Internautes à domicile sont connectés à haut débit (43,8% en 2007).

Les usages autour de l'ordinateur au domicile (*Rhône-Alpes, Conseil Régional 2007*) :



L'ordinateur est un terminal multifonctions par nature et faisant l'objet d'un usage régulier. Son principal usage demeure la navigation Internet.

Toutefois, il est souvent utilisé pour des activités de loisirs : retoucher des photos ou des vidéos, stocker des contenus audio ou vidéo, écouter de la musique ou regarder la TV/vidéo.

Il est également utilisé pour des applications plus pratiques du type gestion du budget ou travail à domicile.

La pratique d'Internet en France en 2008 (*Midi-Pyrénées, ARDESI 2008*) :

Depuis 2002, le nombre d'Internautes a presque doublé :

- 62% en 2008
- 34% en 2002

Lieux de connexion :

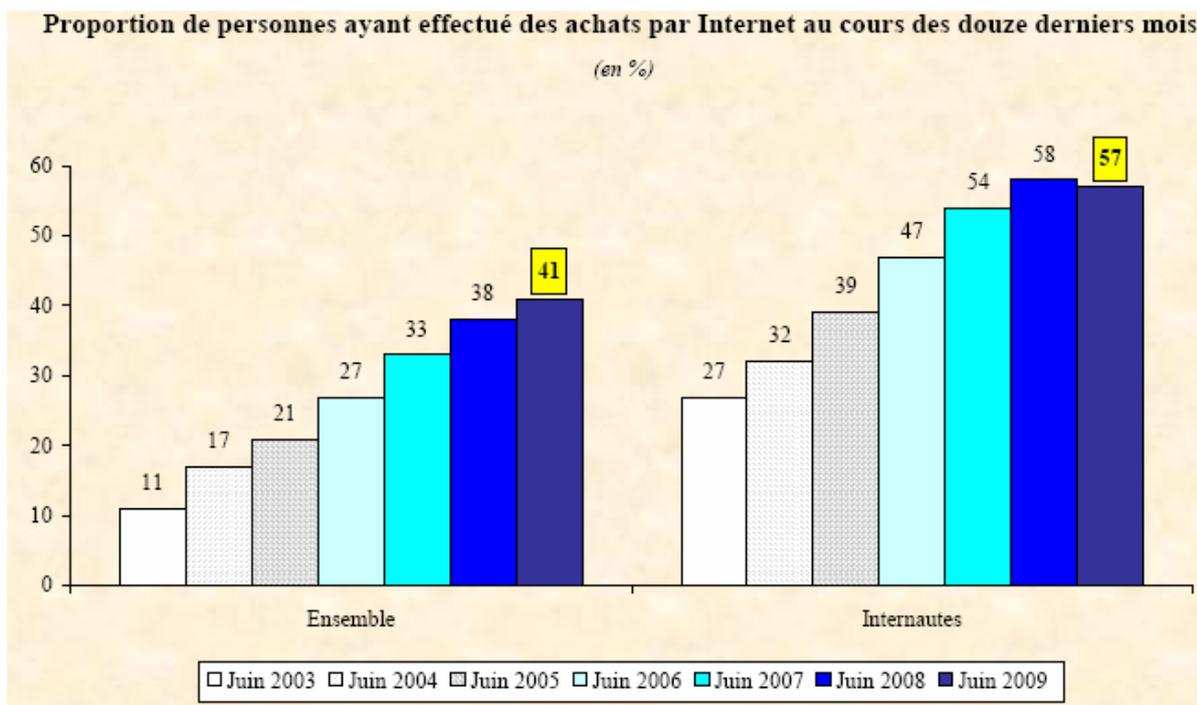
- domicile : 93%
- lieu de travail : 39%
- chez des proches : 22%
- lieu d'étude : 12%
- lieux d'accès public à Internet : 6%

Les usages des internautes réguliers (au moins une fois par mois) (*Bretagne, M@rsouin 2008*) :

Rechercher des informations	
Utiliser un moteur de recherche (Google, Yahoo ...)	96%
Rechercher des informations sur la vie locale (cinéma, météo, petites annonces ...)	74%
Utiliser des outils de communication	
Echanger des courriers électroniques	89%
Converser par messagerie instantanée (MSN, Yahoo messenger ...)	52%
Aller sur des blogs ou wiki	24%
Utiliser des groupes de discussion, des forums thématiques	22%
Alimenter un site, un blog ou une page personnelle	14%
Aller sur des sites alimentant votre réseau social du type facebook, viadeo, myspace	13%
Se divertir	
Lire ou télécharger l'actualité sur Internet	55%
Regarder des vidéos sur internet	23%
Ecouter la radio ou regarder la télévision sur le Web	19%
Gérer ses comptes	
Effectuer des consultations ou des opérations bancaires	58%

La très grande majorité des usages est dédié à la consultation d'informations sur Internet et à la messagerie électronique.

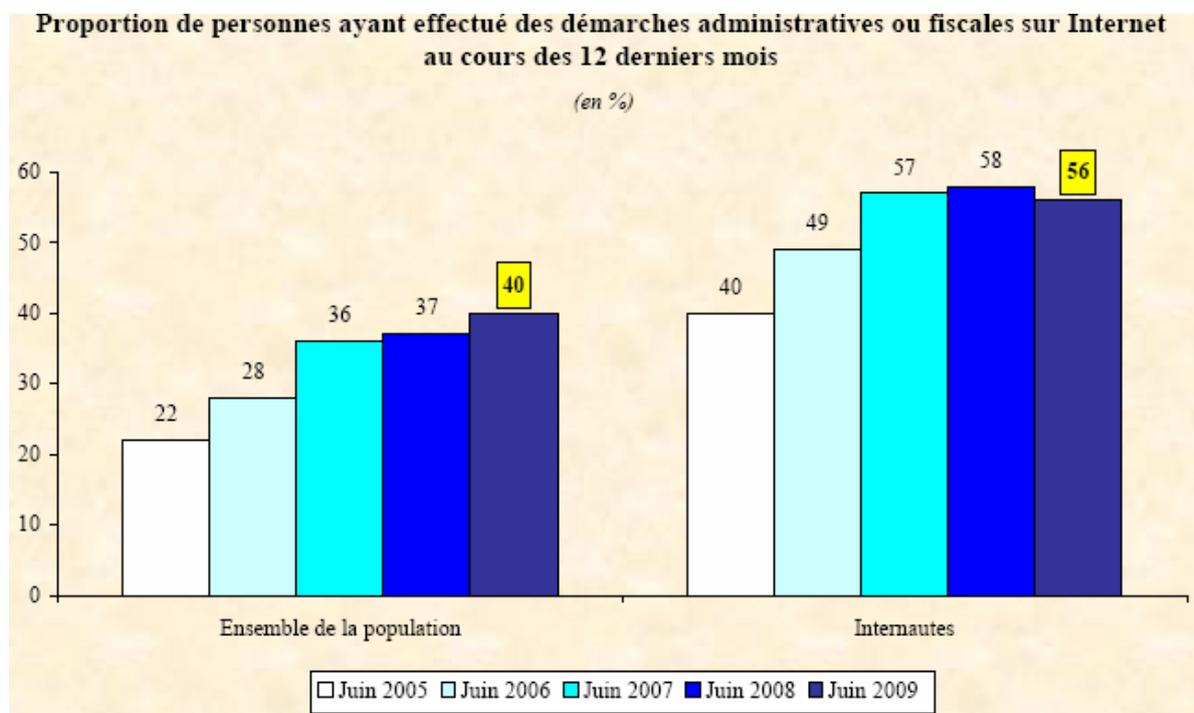
Le commerce électronique (CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français » 2009) :



Le graphique ci-dessus illustre la proportion de personnes (en %) ayant effectué des achats par Internet entre 2003 et 2009, pour l' « ensemble » de la population et pour les « internautes » réguliers.

Le développement des achats sur Internet profite en premier lieu aux activités de loisirs et aux biens culturels. Les achats d'équipements concernent surtout l'habillement, l'informatique et l'équipement de la maison. (Source : *Pays de la Loire, Syn@pse 2008*)

L'e-administration (CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français » 2009) :



Les graphiques ci-dessus reflètent **une augmentation constante de la part des personnes ayant effectué des démarches administratives ou fiscales sur Internet** entre 2005 et 2009.

Selon le rapport « Les services publics en ligne en Europe », publié le 29 juin 2006 par la Commission européenne, **74 % des Français interrogés considèrent l'administration électronique comme un moyen facile à utiliser pour accéder aux services publics**. Il s'agit du plus haut pourcentage parmi les 21 pays étudiés, devant l'Irlande, le Danemark et la Finlande, loin devant les États-Unis (50 %).

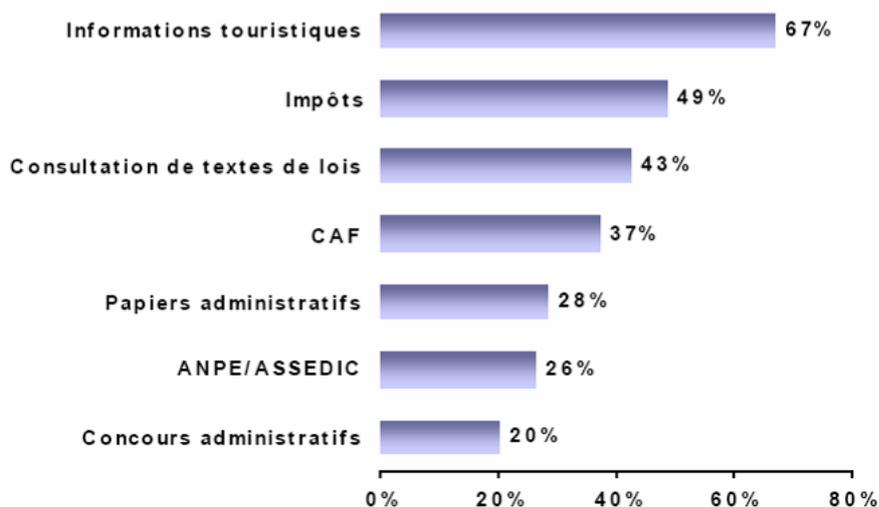
De même, les Français révèlent avoir confiance vis-à-vis des nouvelles technologies et estiment même, pour 55 % d'entre eux, que celles-ci jouent à leur avantage dans la relation administration/usager.

Enfin, **26 % d'entre eux privilégient les services en ligne pour leur contact avec l'administration**.

Le recours à Internet pour des services administratifs devient courant (Rhône-Alpes, Conseil Régional 2007) :

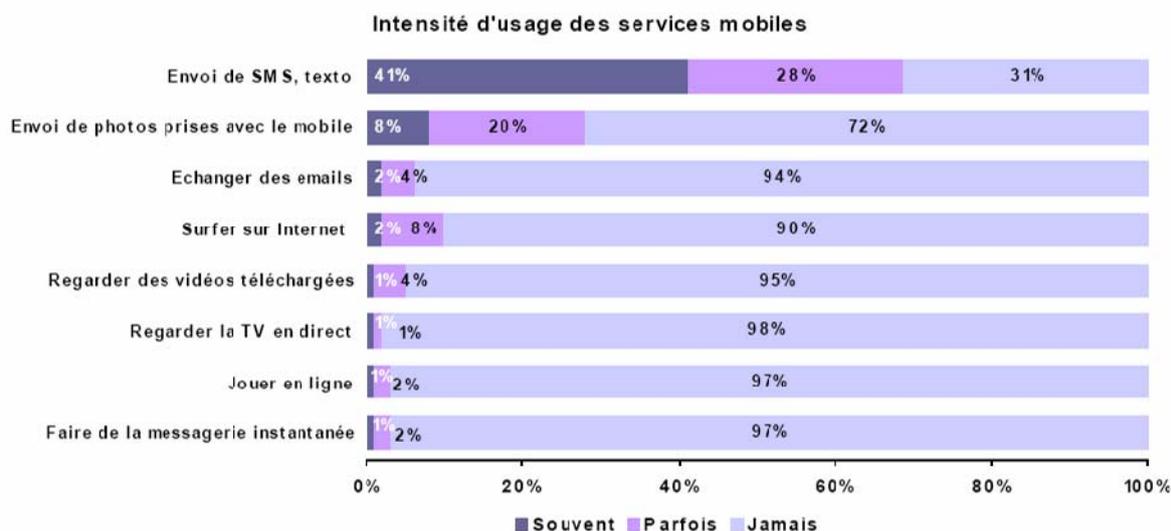
Ainsi, 85% des internautes de la région Rhône-Alpes ont utilisé Internet pour un service administratif au cours des 12 derniers mois.

Services administratifs utilisés en ligne au cours des 12 derniers mois



Les services d'informations touristiques, le site des impôts ainsi que la consultation de textes de lois sont les services administratifs les plus couramment utilisés

Les usages autour du téléphone mobile (*Rhône-Alpes, Conseil Régional 2007*) :



Au-delà de la voix, les usages du téléphone mobile consistent pour l'essentiel en l'envoi de SMS. Cette tendance est largement confirmée aujourd'hui avec la généralisation des forfaits data illimités

L'envoi de photos prises avec le mobile est un nouvel usage qui se développe.

L'ensemble des usages nécessitant une connexion Internet mobile émergent progressivement.

Depuis 2 ans, ces chiffres ont néanmoins évolué à la hausse avec l'arrivée massive sur le marché des smartphones et des nombreuses applications qui sont proposées.

Eléments de synthèse :

Les taux d'équipement en téléphone mobile et en ordinateur stagnent (respectivement 80% et 64% des ménages français) après avoir connu une forte croissance. Néanmoins, le nombre de ménages qui se connectent à Internet haut et très haut débit, continue de progresser pour atteindre le chiffre de 53% en 2008.

L'ordinateur reste principalement utilisé pour la navigation sur Internet et les loisirs (retouche photos, musique,...). En Rhône-Alpes, 30% des usagers utilisent leur ordinateur pour travailler à domicile.

Depuis 2002, le nombre d'Internautes a presque doublé : 62% en 2008, contre 34% en 2002. Le domicile reste le principal lieu de connexion (93%). Il est à noter que 6% des Midi-Pyrénéens interrogés déclarent se connecter dans un Lieu d'Accès Public à Internet régulièrement.

Les usages d'Internet se diversifient avec l'arrivée progressive des nouveaux outils de communication (blogs, wiki, sites de réseaux sociaux,...).

Le commerce électronique et l'e-administration se développent progressivement depuis quelques années. Plus de 50% des français déclarent avoir déjà effectué des achats en ligne. 74 % des Français interrogés considèrent l'administration électronique comme un moyen facile à utiliser pour accéder aux services publics.

Enfin, les usages du téléphone mobile évoluent rapidement : l'inondation du marché des mobiles par les smartphones a contribué à développer de nouveaux usages notamment grâce au développement des nombreuses applications qui sont proposées.

2.4 Analyse des documents ressources et des besoins du Département

Dans un premier temps, les documents ressources (schémas directeurs, contribution à des documents stratégiques régionaux, Agenda 21,...) ont été analysés.

Plusieurs pistes de réflexion sont apparues à la lecture de ces documents. Les tableaux ci-après synthétisent par entrées thématiques (selon les domaines de compétence départementale) les pistes d'actions recueillies ou confirmées lors d'entretiens avec les services :

Ces entretiens ont révélé certaines problématiques-clefs et permis d'esquisser, d'identifier des projets potentiellement structurants pour le territoire de la Seine-et-Marne :

E-administration	
Questions clés	Projets structurants
Comment permettre aux petites communes du département d'exister sur le web?	Proposer aux communes une solution de portail web « clé en main » proposant des « briques » de services en ligne :
Comment améliorer l'attractivité des zones rurales du département?	<ul style="list-style-type: none"> - Etat civil ; - Publication et gestion des marchés publics ; - Contrôle de légalité ; - SIG (trame verte et bleue,...) ;
Comment offrir à l'ensemble des Seine-et-Marnais des services de qualité et de proximité ?	<ul style="list-style-type: none"> - Covoiturage ; - Espace associations/clubs ; - ...

Solidarité	
Questions clés	Projets structurants
Comment agir pour le maintien à domicile des personnes âgées et des adultes handicapés?	Proposer des dispositifs de téléassistance et de maintien à domicile des seniors et adultes handicapés grâce à des outils domotiques adaptés (home care).
Comment améliorer la qualité de service des structures d'accueil des seniors?	Proposer aux structures d'accueil des seniors l'équipement en dispositifs de télémédecine (e-santé, e-valise,...)
Comment améliorer l'information sur les services	Construire un portail sur la solidarité en Seine-et-

médico-sociaux locaux et sur l'ensemble du dispositif de solidarité ?	Marne en partant du besoin des habitants.
Comment informer et sensibiliser sur l'action sanitaire et sociale du Département?	S'appuyer sur les Lieux d'Accès Public à Internet pour proposer une sensibilisation et un accompagnement sur les procédures des services publics
Comment œuvrer pour l'insertion des publics en difficultés?	Proposer un accompagnement et un suivi individualisé des personnes en situation d'insertion (e-learning, FAD,...).
Comment lutter contre la désertification médicale des zones rurales?	Permettre aux médecins ruraux de bénéficier de services innovants (télédiagnostic, transferts de dossiers médicaux,...) en mettant en place une collaboration avec l'ARH et les hôpitaux.

Développement économique	
Questions clés	Projets structurants
Comment contribuer à l'attractivité du territoire?	Mettre en place des télécentres pour inciter à la déconcentration de bureaux parisiens vers la Seine-et-Marne (accueil du travailleur mobile résidant en Seine-et-Marne)
Comment améliorer la compétitivité des entreprises?	Soutenir la filière numérique dans un objectif d'innovation et de développement du territoire
Comment favoriser l'innovation territoriale ?	Favoriser l'intégration des TIC dans les filières-clefs du territoire (logistique, agro-alimentaire,...)
Comment améliorer la qualité de services aux entreprises ?	Améliorer la qualité des services aux entreprises proposés sur les ZAE

Tourisme, Culture et Environnement	
Questions clés	Projets structurants
Comment améliorer la visibilité et la promotion de la culture et du patrimoine Seine-et-Marnais?	Construire un portail départemental pour les musées départementaux des sites web intégrant une part d'interactivité (visite virtuelle, commentaires sur les œuvres, expositions,...)

Comment toucher un bassin de population très important et mieux promouvoir les atouts touristiques de la Seine-et-Marne?	Développer l'offre de contenus interactifs en ligne (tourisme, hébergement, patrimoine, randonnée, nature, environnement, ...) et sur les outils mobiles (GPS, smartphones,...)
Comment promouvoir le patrimoine naturel de Seine-et-Marne?	Proposer en ligne l'atlas dynamique de la biodiversité en Seine-et-Marne (ADYBIO) et l'intégrer au SIG départemental
Comment optimiser l'action des bibliothèques ?	Mettre en réseau les bibliothèques du département (catalogue commun, réservation en ligne,...)

Transports	
Questions clés	Projets structurants
Comment améliorer l'information en direction des usagers concernant l'offre départementale de transports en commun?	Mettre en place un système d'information multimodale facilitant l'accès à l'information des usagers des transports publics
Comment contribuer à la complémentarité des modes de transports en commun?	

De manière générale, des entretiens et des enquêtes réalisés transparaissent un certain nombre de besoins et d'enjeux transversaux pour le territoire de la Seine-et-Marne :

- **La volonté de disposer et de proposer plus de services en ligne et de téléprocédures.** L'enjeu de la dématérialisation des procédures se traduit par une volonté de proposer un service plus complet et de meilleure qualité, tout en simplifiant le fonctionnement de ces procédures ;
- **Le besoin de disposer sur l'ensemble du territoire de « centres de ressources »** qui seraient à la fois des lieux de vie (accès internet, formations,...) et d'informations

- **La formation à distance** a souvent été évoquée comme le moyen de rompre les distances, en réduisant les déplacements intra et extraterritoriaux. ;
- Les TIC doivent aussi offrir aux acteurs territoriaux les outils collaboratifs qui sauront **fédérer les réseaux d'acteurs**.

Deux autres aspects sont également mis en lumière :

- **Le soutien aux projets pilotes expérimentaux** : comment valoriser l'action du Conseil général en appuyant le développement de projets pilotes expérimentaux :
 - transversaux ou thématiques ;
 - fortement innovants ;
 - reproductibles ;
 - mettant en évidence les atouts différenciants et marquants de l'identité du territoire ;
 - associant des acteurs du territoire et extérieurs au territoire ayant une forte valeur ajoutée (ex : laboratoires de recherche, entreprises technologiques leaders,...).

Exemples :

- Un projet touristique et environnemental utilisant les outils mobiles.

- **Un lien fort entre usages et très haut débit** :

Certains projets d'usages évoqués sont/seront fortement consommateurs de débit et montrent l'importance de la politique menée par le Conseil général dans le domaine des infrastructures de communication électronique.

Exemples :

- Le développement de nouveaux services mutualisés dans les ZAE (back-up informatique, vidéosécurité, plans de reprise/continuité d'activités, archivage électronique,...) ;
- Le développement des services de maintien à domicile des personnes âgées (utilisation de l'image pour les diagnostics à distance notamment) ;
- Le redéploiement de services médicaux en zone rurale.

2.5 Synthèse des besoins des acteurs locaux

Les acteurs locaux ont exprimé, par ailleurs, un certain nombre de besoins précis :

- **Coordonner et fédérer :**

Un besoin important de coordination des actions sur le numérique à travers, par exemple :

- La mise en réseau des acteurs locaux pour favoriser le développement de projets ;
- L'instauration de partenariats entre les acteurs locaux et régionaux du numérique (collectivités locales, Seine-et-Marne Développement, Marne-la-Vallée Numérique, CCI 77, DRIRE Ile-de-France...) et avec le Conseil général ;
- La constitution d'une instance de coordination de la politique usages des TIC capable d'impulser des projets et de fédérer des énergies ;
- L'amélioration de la coordination des acteurs (santé, tourisme, culture, éducation, action sociale...) par le numérique : communication, mise en place de projets communs, mutualisation...

Pour les grands acteurs franciliens (DRIRE, Préfecture de la région Ile-de-France, Région Ile-de-France, pôles de compétitivité), le rôle de coordination et d'impulsion d'initiatives par le Conseil général est essentiel à la fois pour des raisons pratiques (un seul interlocuteur) et de dynamique (capacité de propositions, relais des dynamiques régionales).

- **Sensibiliser et développer l'accessibilité aux services :**

- L'information et la sensibilisation des acteurs (collectivités locales, prestataires touristiques, agriculteurs, acteurs sociaux, acteurs culturels,...) aux usages des TIC ;
- L'amélioration de l'accessibilité aux services (développement d'un réseau départemental d'Espaces Publics Numériques, mise en place de portails de services communaux,...).

- **Optimiser la réussite des projets et essayer, à travers :**

- L'identification de « territoires d'expérimentation » en lien avec les projets des Pôles de compétitivité sur les thématiques du maintien à domicile des personnes âgées, du télétravail, des éco-quartiers,... ;
- L'amélioration de la visibilité des projets (en s'appuyant sur des actions de forte notoriété comme e-Conquête ou Futur en Seine) et en mettant en place des initiatives à forte valeur ajoutée innovante ;
- Amélioration de la diffusion et de l'essaimage des projets expérimentés ainsi que la promotion qui en sera faite ;

- Création d'un observatoire de données communes partagées (cartographie, démographie, économie,...) (enjeu de capitalisation et d'aide à la décision).

- **Des thématiques de projet récurrentes, en particulier :**
 - Le développement de la télésanté (maintien à domicile, DMP, télédiagnostic / téléconsultation,...) ;
 - Le développement du télétravail à travers la mise en place de télécentres implantés dans des lieux stratégiques (ex : pôles de gares dans le cadre notamment d'une rénovation et du développement de nouveaux services) et destinés à attirer des petits entrepreneurs, des indépendants, des auto-entrepreneurs pour créer des dynamiques économiques locales ;
 - Le développement des services aux entreprises locales (hubs de services mutualisés) : commandes groupées, secrétariat partagé sur pépinière ou ZAE, salles de visioconférence partagées, contrôle énergétique, sécurité, hébergement mutualisé,..., en utilisant les infrastructures existantes (SEM@FOR) ;
 - Le développement durable comme thématique transversale aux politiques publiques (économie, tourisme, transport,...) ;

2.6 Articulation avec le projet de territoire

Présentes sur toutes les thématiques du développement territorial (développement économique, solidarité, environnement, tourisme, culture, transport,...), les TIC doivent être considérées comme des outils permettant d'optimiser l'efficacité de l'action publique. Ainsi toutes les orientations seront proposées en regard des 5 chantiers du projet de territoire.

3 Phase 2 : Vers une stratégie numérique en Seine-et-Marne

3.1 Les fondamentaux du Schéma

Comme tout document stratégique, un Schéma Directeur des Services Numériques doit s'inscrire dans une perspective et en même temps reposer sur un socle qui lui donne tout son sens.

L'analyse que nous avons faite au cours des phases précédentes, nous conduit à mettre en évidence trois fondamentaux sur lesquels le Schéma Directeur doit reposer :

1. **Faire de la Seine-et-Marne un « laboratoire d'innovation ouvert »** permettant d'expérimenter de nouveaux services
2. ... **mettre l'accent sur l'excellence du Territoire Mobile et Durable** pour être en phase avec les points forts et les besoins du territoire (enjeu de la mobilité, enjeux environnementaux, présence du Pôle Advancity, Cité Descartes, projets d'éco-quartiers,...),...
3. ... **tout en répondant aux besoins prioritaires et quotidiens des citoyens et des acteurs publics et privés du territoire.**

Le premier point intervient en écho à la volonté des acteurs du territoire et du Conseil général de s'inscrire dans une démarche d'innovation différenciante et d'attracteur de projets et de compétences à travers le développement d'expérimentations de services et d'usages en lien avec les technologies.

Cette excellence territoriale doit tout particulièrement se focaliser sur les atouts du territoire - la présence du Pôle Advancity, la politique forte du Conseil général sur le développement durable et la préservation de l'environnement, (agenda 21 et plan climat), les points forts du territoire en matière de tourisme vert, le développement d'éco-quartiers,... – et sur les besoins en termes de réponse aux problématiques de transport et de mobilité et d'accompagnement des collectivités territoriales en matière de services numériques qui appellent des traitements particuliers et peut-être de rupture.

Ces fondamentaux ne sont pas exclusifs de la volonté de répondre aux besoins des citoyens, des collectivités, des entreprises, des associations qui expriment des attentes en matière d'usages et de services numériques. Bien au contraire, les expérimentations, une fois réalisées, doivent déboucher sur des actions de diffusion / dissémination des projets. Les bilans des projets doivent permettre, en retour, de nourrir la réflexion sur l'innovation expérimentale et aboutir à de nouvelles expérimentations ou généralisations.

3.2 Les axes de développement

Le tableau ci-après illustre la démarche méthodologique du Schéma Directeur des Services Numériques mise en œuvre et l'articulation entre les différents axes de travail du Projet de Territoire et les orientations du Schéma Directeur dans le processus d'élaboration de ce schéma.

Le Schéma Directeur des Services Numériques a ainsi été articulé autour de 4 axes :



Les projets émergents de la phase de diagnostic ont été priorisés selon les critères :

- L'articulation avec les orientations stratégiques du Conseil général (schémas directeurs) ;
- L'articulation avec le Projet de Territoire ;
- Les benchmarks de référence par rapport aux projets ayant été identifiés ;
- Le rôle possible du Conseil général (maîtrise d'ouvrage directe, maîtrise d'ouvrage délégué, partenariat financier, partenariat sans financement,...) dans chacun des projets.

3.3 Le plan d'actions

Après ce travail de priorisation, un certain nombre de chantiers ont été définis avec une déclinaison en actions à court, moyen et long termes. Chacun de ces chantiers est adossé à un des 5 axes du projet de territoire.

Axe 1 : Accessibilité et qualité des services

Actions	Cibles	Description
TICE Collèges	Collégiens- Professeurs- Parents	Déploiement du schéma numérique des collèges
Portail d'information et de services de l'action sociale	citoyens	accès aux ressources disponibles dans le domaine de l'action sociale - dispositifs existants - téléprocédures sur les dossiers d'aides sociales - extranet des ressources
Expérimentation autour du maintien à domicile	citoyens	Expérimentation portée par les territoires impliquant les associations, les CLIC, les CCAS, l'UNA.. ex: cadre communicant (cybercantal..)
Généralisation des téléprocédures	citoyens et associations	Proposer sous forme dématérialisée l'ensemble des dispositifs d'aides du CG
Développement des sites internet des petites communes	Collectivités	Fournir aux petites communes de - de 5000 hab. et intercommunalités une solution de création de sites internet (formation, hébergement, contenus...) - proposer aux autres communes la plateforme technique en logiciel libre et organiser la mutualisation des développements - proposer une expérimentation du développement de téléservices sur 2 collectivités de taille moyenne

Actions	Cibles	Description
Mise à disposition des données du CG au secteur privé	Entreprises - citoyens	Encourager la création de services en fournissant les données publiques sous un format standard (exemple: la base patrimoine, les données du SIG...)
Expérimentation visio relais	citoyens	Expérimentation portée par un territoire - A rapprocher de l'expérimentation de partenariats entre opérateurs, services de l'Etat dans les zones rurales
Accompagnement du déploiement de la plateforme de marchés publics de la région Ile-de-France	Communes et EPCI	Projet développé par la Région. Création d'une association de préfiguration. Proposer aux collectivités franciliennes une solution de portail de publicité, de dépôt des offres, et d'appui juridique
Accès à la culture	Citoyens	Mise à disposition de ressources numériques à tous les lecteurs de bibliothèques - annuaire et géo localisation des ressources culturelles - annuaire des lieux de pratiques culturelles
accessibilité des ZAE aux TIC	Entreprises	Inciter les ZAE à s'équiper en services innovants - favoriser l'émergence d'offres de services par de nouveaux opérateurs: hébergement - vidéosurveillance - contrôle d'accès - sécurité des données

Axe 2 : Mobilité: l'invention de la diversité

Actions	Cibles	Description
Accès à l'information transport	Citoyens	Disponibilité des horaires de Seine-et-Marne Express (moteur de recherche) - prochainement, disponibilité sur Smartphone. - en 2011, disponibilité des informations transports scolaires
Expérimentation de télécentres: Etude de flux et opportunité - exigences fonctionnelles - expérimentations	Télétravailleur - professions libérales - auto entrepreneurs	Proposer une offre de services attractive et adaptée aux entreprises locales, aux auto-entrepreneurs et aux travailleurs indépendants - Offrir une meilleure qualité de vie aux salariés des plus grandes entreprises en rapprochant lieu de travail et domicile - Participer au développement économique de territoires ruraux - Limiter les déplacements intra-départementaux entre la Seine-et-Marne et les autres départements (y compris Paris) - Limiter l'empreinte carbone du territoire

Axe 3 : La Seine-et-Marne, destination choisie

Actions	Cibles	Description
Accès à l'information touristique	Seine-et-Marnais - Touristes	Démarche menée avec Seine-et-Marne Tourisme : offre accessible en géo localisation sur iPhone en mode push. Optimisation des échanges de contenus- mutualisation avec la plateforme des petites communes
Valorisation du patrimoine naturel et culturel	Seine-et-marnais	Développer la mise en ligne de l'information patrimoniale. Créer des circuits les mettant en valeur accessibles par Smartphone et en géo localisation. Partage d'informations avec la plateforme petites communes

Axe 5 : Un nouveau modèle d'aménagement

Actions	Cibles	Description
Création d'un Extranet des Collectivités de Seine-et-Marne	Collectivités seine-et-marnaises	<p>Favoriser le partage d'informations et sensibiliser les collectivités aux enjeux du modèle d'aménagement proposé par le CG 77 (développement durable, agenda 21, Plan Climat) - Favoriser la mutualisation des services par la mise en avant des bonnes pratiques et par des outils d'aide à la création (création d'un Relais d'assistantes maternelle, création d'une maison médicale pluridisciplinaire,...)</p> <p>-</p> <p>Proposer des offres des pôles de compétitivité et des entreprises à la recherche de territoires d'expérimentation - Promouvoir l'offre de plateforme d'e-administration du Conseil général - Détailler l'ensemble de la politique contractuelle</p>

3.4 Accessibilité et qualité des services

3.4.1 TICE Collèges

Dans le cadre du Collège du XXIème siècle, le Département de Seine-et-Marne fait du développement des TICE dans les 125 collèges publics une des priorités de son action. Les TICE représentent à la fois un nouvel outil pédagogique au service de l'éducation, mais aussi de nouveaux moyens de communication et d'échanges des différents acteurs : communauté éducative, élèves, parents.

L'objectif est de définir un schéma numérique des collèges, afin de mettre en place tous les facteurs indispensables au développement des usages numériques, tant d'un point de vue équipement (câblage, matériel PC...), que services (logiciel, ENT, Assistance..) ou bien encore formation et accompagnement au changement. C'est une démarche partenariale (rectorat, collèges) où chaque acteur doit jouer son rôle.

3.4.2 Domaine de l'Action Sociale

Le Département a aujourd'hui un rôle de chef de file dans le domaine de l'action sociale. Il est proposé ainsi de mettre en place un portail d'informations à destination des habitants en publiant les dispositifs et ressources existants d'une part, et de proposer des téléservices qui permettront de déposer et de suivre les dossiers d'aides. Pour ce faire dans un premier temps, il est proposé de mettre notre annuaire des ressources à disposition des partenaires associatifs et institutionnels et d'optimiser les échanges en matière de ressources existantes notamment avec RESO77 (échange de données, outils collaboratifs..). La mise en place de projets communs sera ainsi facilitée, le rôle fédérateur du Département renforcé.

Les services numériques permettent aujourd'hui de concevoir le maintien des personnes âgées à domicile. Cela permet de répondre aux impératifs de vieillissement de la population. Ainsi, le Conseil général envisage de lancer un projet de téléassistance orienté vers la sécurité des personnes âgées. L'objectif est de proposer un service équitable sur tout le territoire. Sa mise en place aura lieu sous la forme d'une Délégation de Service Public.

Certains Départements sont allés plus loin dans l'aide au maintien à domicile en proposant des services d'amélioration de vie quotidienne (repas, livraison de courses, communication avec la famille, développement de divertissement, adaptation du domicile), dans le domaine de la prévention (contrôle à distance des paramètres médicaux...), dans le domaine de la coordination des aidants et des différents services de soins. Les différentes expériences menées dans d'autres départements ont révélé que la mise en place de ce type de programme passe nécessairement par une forte implication des acteurs locaux (collectivités et associations). De plus, le modèle économique est à construire avec une nécessaire implication des acteurs privés (Mutuelles). Nous proposerons donc de favoriser et d'aider des expérimentations dans ce domaine sur l'initiative de collectivités ou associations.

	Extranet des acteurs de l'action sanitaire et sociale.
Résumé :	Le projet consiste en la création d'un extranet permettant aux acteurs de l'action sanitaire et sociale dans le département de se connaître et d'échanger de l'information : présentation et coordonnées des structures, échanges de documents,... L'outil pourra à terme évoluer et proposer de nouveaux services : consultation d'agenda, gestion des bénéficiaires,... Il permettra également au Département de valoriser ses différentes actions auprès des partenaires, notamment reso77
1. Maîtrise d'ouvrage	- Conseil général de Seine-et-Marne
2. Cibles potentielles	- Acteurs locaux de l'action sanitaire et sociale, CCAS, partenaires associatifs et institutionnels
3. Objectifs poursuivis	- Mettre en réseau et coordonner l'action des acteurs locaux ; - Partager et échanger des documents ; - Faciliter la mise en place de projets communs ; - Valoriser les actions du Département ; - Améliorer ainsi la qualité de service aux habitants du département de la Seine-et-Marne dans le domaine sanitaire et social.
4. Domaine d'activité thématique ou multithématique	- Action sanitaire et sociale
5. Territoire couvert	- Département de Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	- Meilleure efficacité et coordination des actions à l'échelle du département ; - Meilleure qualité de services aux usagers finaux ; - Mise en place de projets communs ;
7. Partenaires potentiels	- CCAS ; - Partenaires associatifs (associations locales d'insertion,...) ; - Partenaires institutionnels.
8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action	- Mise en place d'un extranet ouvert aux acteurs de l'action sanitaire et sociale : - Accès à l'annuaire des ressources locales : réalisation d'un moteur de recherche permettant d'identifier les structures grâce à plusieurs critères. L'annuaire des ressources sociales existe déjà. Un travail de vérification de ces données est indispensable. Une réflexion est à mener sur la confidentialité des données. Il sera nécessaire de s'interroger sur le fait de savoir si ces données doivent être totalement ou partiellement accessibles, par exemple seulement aux partenaires. Certaines informations sont à rapprocher du projet 4. - Publication des différents colloques et manifestations organisés par la DGAS - Newsletter à destination des partenaires du Conseil général. - Cette première version de l'outil pourra être complétée et évoluer vers d'autres types de services :

	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'agendas communs : propositions de dates, validation,... ; - Définition de tâches à effectuer ; - Partage des éléments de veille juridique assurée aujourd'hui par la DGAS. A rapprocher du travail de partenaires comme reso77.
9. Calendrier	- Début du chantier en 2011
10. Infrastructures et conditions techniques nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des contenus à partager ; - Implémentation sur la plateforme internet CG77. Développement à réaliser.
11. Risques (stratégiques, organisationnels, financiers, techniques, juridiques,...)	- Organisationnel et culturel : mobilisation des acteurs sanitaires et sociaux en faveur du projet et résistances ; modification des pratiques organisationnelles.
12. Facteurs-clefs de succès et conditions de pérennisation de l'action	- Implication des acteurs sanitaires et sociaux dans le projet. Ressources DGAS à mobiliser. En lien avec le projet d'observatoire des données sociales et médico-sociales.
13. Expériences de référence	- GERONDE : Plate-forme de coordination entre les acteurs sanitaires et sociaux dans le département de la Gironde : http://www.oten.fr/?article2922

	Mise en place d'un portail d'informations à destination des usagers dans le domaine de l'action sanitaire et sociale.
Résumé :	<p>Le projet consiste à enrichir la rubrique du site Internet du Conseil général sur l'action sanitaire et sociale en proposant des téléservices à destination des habitants du territoire de la Seine-et-Marne, et en publiant des informations accessibles sur les dispositifs et ressources existants.</p> <p>Les informations seront mises en place dans la mesure du possible avec le concours des partenaires.</p>
1. Maîtrise d'ouvrage	- Conseil général de Seine-et-Marne
2. Cibles potentielles	- Citoyens
3. Objectifs poursuivis	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'action du Conseil général de Seine-et-Marne dans le domaine de l'action sanitaire et sociale ; - Présenter les acteurs du domaine dans le département et les services proposés (Projet 5) - Informer les usagers sur les démarches ; - Mettre en place des démarches et les services en ligne.
4. Domaine d'activité thématique ou	- Action sanitaire et sociale

multithématique	
5. Territoire couvert	- Département de Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	<ul style="list-style-type: none"> - Lisibilité des champs d'intervention et des services du Conseil général dans le domaine de l'action sanitaire et sociale : exemple : Schéma de l'enfance : établir de manière partenariale un dispositif d'information départemental à destination du public en matière de prévention ; - Amélioration de l'identification des interlocuteurs locaux ; - Offre de nouveaux services disponibles en ligne.
7. Partenaires potentiels	<ul style="list-style-type: none"> - CAF ; - CRAM ; - Pôle Emploi ; - Agence Régionale de la Santé d'Ile-de-France ; - Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS) ; - Centres communaux d'action sociale (CCAS) ; - Centres sociaux ; - 5 CLIC ; - SSIAD ; - Associations locales d'insertion ; - Bailleurs sociaux ; - (...)
8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Services susceptibles d'être mis en place sur le portail : <ul style="list-style-type: none"> - Page de présentation (ou renvoi vers les sites existants) des acteurs locaux : politique, services mis en place,... - Guide des démarches possibles ; - Cartographie des lieux ressources ; - Agenda des manifestations dans le domaine ; - Téléprocédures (à identifier) ; - Dossier personnalisé ; - Téléchargement de plaquettes d'information ; - Liens vers des sites ressources.
9. Calendrier	- Analyse en 2012. 1ère version en 2013.
10. Infrastructures et conditions techniques nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un système de syndication des contenus et de gestion des flux ; - Identification des téléprocédures possibles ; - Définition des conditions organisationnelles de mise en œuvre du dossier personnalisé et des procédures de traçabilité ; - Accompagnement au changement des agents.
11. Risques (stratégiques, organisationnels, financiers, techniques, juridiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Organisationnel : des organisations insuffisamment préparées pour mettre en œuvre le dossier personnalisé et la traçabilité des demandes. - Culturel : résistance au changement des acteurs de l'action sanitaire et sociale - Un contenu assez pauvre et donc peu attractif si des projets ambitieux comme la traçabilité des demandes n'est pas mise en œuvre.
12. Facteurs-clés de succès et conditions de pérennisation	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le fonctionnement de l'outil : mise à jour régulière, réactivité vis-à-vis des demandes en ligne ; - Impliquer l'ensemble des acteurs locaux ; - Apporter un réel service aux usagers

de l'action	
13. Expériences de référence	<ul style="list-style-type: none"> - Site du Conseil général de Meurthe-et-Moselle avec des possibilités de téléchargement de formulaires : http://www.cg54.fr/cg54/pages/fr/72.htm - Site du Conseil général du Val-de-Marne s'adressant aux personnes âgées, handicapées et à leur entourage : http://www.reperage94.com/ - Portail du RMI à Paris : http://www.paris-insertion.org/ - Espace grand public du portail Télésanté Pays de la Loire : http://www.planet-sante.fr/portail-pdl/ps

	Mise en place d'un schéma de modernisation en faveur du maintien à domicile des personnes âgées.
Résumé :	<p>Ce projet consiste en la réalisation d'un plan d'actions pour moderniser les services en faveur du maintien à domicile des personnes dépendantes (personnes âgées, personnes handicapées).</p> <p>La mise en place des services pourrait reposer dans un premier temps sur la réalisation d'expérimentations sur des sites pilotes sur l'initiative de collectivités (EPCI..), ou d'associations.</p> <p>Cette proposition de plan d'actions permet de répondre aux impératifs de vieillissement de la population en Seine-et-Marne. Plusieurs Conseils généraux se sont engagés dans ce type de stratégie face à la prise en charge de la dépendance (Bas-Rhin, Sarthe, Creuse,..). Ces expériences ont révélé que la mise en place de ce type de programme suppose une réorganisation des pratiques du secteur social et demande une forte implication des acteurs locaux et associatifs ainsi que des Conseils généraux.</p> <p>Par ailleurs, il n'existe pas de modèle économique permettant d'assurer un développement de ces services. Le Conseil général envisage dans un premier temps, de lancer un projet de téléassistance orienté vers la sécurité des personnes âgées ; sa mise en place aura lieu d'ici 2012 sous la forme d'une Délégation de Service Public.</p>
1. Maîtrise d'ouvrage	- Conseil général de Seine-et-Marne
2. Cibles potentielles	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes dépendantes ; - Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) ; - Hôpitaux ; - EHPAD ; - Aidants naturels ; - Médecins libéraux ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Entreprises locales de la filière.
3. Objectifs poursuivis	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser le maintien à domicile des personnes dépendantes en développant et modernisant les services mis en place ; - Améliorer la coordination des intervenants (aidants naturels, SSIAD,...) et des réseaux de santé (hôpitaux, EHPAD, médecins libéraux,...) ; - Structurer et valoriser la filière économique locale.
4. Domaine d'activité thématique (tourisme, transports, environnement,...) ou multithématique	<ul style="list-style-type: none"> - Action sanitaire et sociale
5. Territoire couvert	<ul style="list-style-type: none"> - Département de Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration du confort de vie des personnes dépendantes ; - Meilleure sécurité des personnes à leur domicile ; - Lutte contre l'isolement des personnes ; - Amélioration de la coordination des intervenants (aidants naturels, SSIAD,...) et des réseaux de santé (hôpitaux, EHPAD, médecins libéraux,...) ; - Structuration d'une filière économique en collaboration avec les Pôles de compétitivité Advancity et Cap Digital.
7. Partenaires potentiels	<ul style="list-style-type: none"> - Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France ; - Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) ; - Hôpitaux ; - Mutuelles - EHPAD ; - Médecins libéraux ; - Pôles de compétitivité Advancity et Cap Digital ; - (...)
8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action	<p>L'action consiste en l'optimisation de la stratégie départementale en faveur de la dépendance. Elle reposera sur l'utilisation des TIC et sera testée à partir de sites pilotes sous la forme d'expérimentations. Le Département pourrait ne pas être forcément le porteur du projet</p> <p>Après échanges avec les acteurs référents en charge de la solidarité au sein du Conseil général, plusieurs pistes d'actions potentielles pourraient être expérimentées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans le domaine de la prévention : installation de systèmes de télésurveillance (chute, acétimétrie, consommation énergétique, entrées-sorties,...), contrôle à distance des paramètres médicaux (glycémie, poids, tension,...), organisation d'ateliers mémoires, organisation de séances de kinésithérapie,... - Pour l'amélioration de la vie quotidienne des personnes : commandes / portages de repas, commandes / livraisons de courses, transports à la demande (TAD), demandes d'aides ménagères,

	<p>travaux / réparation à domicile, accès aux services publics, développement du divertissement (lecture, jeux, musique,...),...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour l'amélioration de la réactivité des services de soins : services de télésurveillance à domicile, services de téléassistance et d'urgences, services d'écoute et d'accompagnement,... - Pour l'optimisation de la coordination entre les différents services de soins : hospitalisation à domicile, services de soins à domicile, services de retours à domicile, Diffusion du Dossier Médical Personnalisé... <p>Ces pistes d'actions sont encore peu exploitées par les territoires et restent des chantiers pertinents d'expérimentations.</p>
9. Calendrier	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de mi-2012 -
10. Infrastructures et conditions techniques nécessaires	
11. Risques (stratégiques, organisationnels, financiers, techniques, juridiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Organisationnel : mettre en réseau l'ensemble des acteurs ;
12. Coûts et sources de financement	<ul style="list-style-type: none"> - Non défini. Pourrait être financé par un fonds spécifique (cf FINE) et peut être bénéficiaire du FEDER axe 2 action 6 (à mettre en annexe)
13. Facteurs-clefs de succès et conditions de pérennisation de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Appropriation des outils domotiques par les personnes dépendantes ; - Appropriation des outils de communication par les SSIAD et les aidants naturels ; - Appropriation des outils de communication par les services de santé ; - Développement d'une filière spécialisée.

3.4.3 E-administration

De façon générale, les attentes des Seine-et-Marnais sont identiques à celles des Français. Ils souhaitent ne pas fournir plusieurs fois les mêmes justificatifs, et attendent une disponibilité de service 24h/24, 7j/7. Ils souhaitent davantage d'efficacité et de nouveaux services en ligne (CF enquête sur les ménages). C'est aussi un moyen pour le Conseil général de reconquérir une place auprès des citoyens en apparaissant comme un acteur de la modernisation. Ainsi, il est proposé de s'engager vers un chantier de mise en place de téléprocédures, qui à terme couvrira l'ensemble des aides proposées par le Conseil général. Le parti pris choisi est de proposer aux citoyens seine-et-marnais un guichet unique quel que soit le type d'aide sollicitée. Aujourd'hui, la bourse Mobil'Etudes 77 est la première aide dématérialisée du Conseil général. Depuis la fin de l'année 2010, l'aide pour la subvention au BAFA est disponible. D'autres aides suivront aussi bien pour les citoyens que pour les associations.

En Seine-et-Marne, seules 56% des communes ont un site Internet (CF enquête auprès des collectivités). Les collectivités, surtout les petites communes, ne sont pas préparées aux usages numériques qui s'amorcent, ni aux contraintes qui vont leur être imposées. Elles n'ont également pas les moyens ni les compétences pour mettre en place de tels services. Sans aucune intervention, une fracture numérique va apparaître : celle des services d'e-administration. Il est ainsi proposé de mutualiser notre plateforme de création de sites Internet, en proposant aux communes un kit « clé en main » avec hébergement, formations... Cette plateforme peut leur permettre de mettre en place un site Internet avec un minimum d'investissement humain. Pour le Conseil général, cela permettra de mettre en évidence et de promouvoir les contenus présents sur le site du Conseil général à partir des sites des collectivités. Pour les communes plus importantes, la plateforme technique pourrait être mise à disposition.

En parallèle et pour amorcer la création de téléservices, il est proposé d'expérimenter la plateforme de téléservices utilisée par le Département auprès de 2 ou 3 collectivités de taille moyenne. L'objectif est d'expérimenter ce développement de services afin de pouvoir les généraliser et de donner confiance aux autres collectivités. Le Département pourrait ainsi organiser la mutualisation des services autour de cette plateforme, CapDemat.

Dans un objectif encore plus grand de mutualisation, il est également proposé d'ouvrir une structure avec d'autres collectivités (93, 95...) pour partager les financements, animer la communauté autour de ces outils et maîtriser l'évolution fonctionnelle.

Dans le même esprit de mutualisation, la Région souhaite mettre à disposition des collectivités d'Ile-de-France sa plateforme de Marchés Publics. L'objectif de cette plateforme est de répondre aux obligations du contexte législatif, de renforcer son image de collectivité fédératrice, de participer au développement économique puisque les entreprises franciliennes peuvent répondre à la commande publique,

mais aussi de créer un centre de ressources Marchés Publics. Dans ce dispositif, le Conseil général pourra assurer un rôle d'animation et de proximité pour expliquer et diffuser ce dispositif, parallèlement à la promotion de sa plateforme de création de sites Internet et d'e-administration.

A plus long terme, d'autres services pourraient être ainsi mutualisés : l'archivage électronique, la dématérialisation du contrôle de légalité...

Pour développer l'accessibilité aux services, en complément des développements des téléservices, certaines expériences de visio relais ont été mises en place : l'utilisateur est mis en relation par visioconférence avec un service public (CAF, CPAM,...) à partir d'un point d'accès dans sa commune. Il a également à sa disposition un certain nombre d'outils comme un scanner pour transmettre les documents administratifs. A la demande d'un territoire, une expérience pourrait être menée pour identifier en quoi et comment les visio-relais permettraient de renforcer l'accès aux services publics. Elle pourrait être menée en partenariat avec la CAF, Pôle Emploi et la CPAM. En effet, l'éloignement des services publics a pu conduire à difficulté pour certaines populations, sur les territoires ruraux plus spécifiquement, pour se déplacer sur les sites d'accueil. Il conviendra cependant d'être très attentif aux aspects organisationnels du service, aux conditions de sa pérennisation et à certains risques : le visio-relais doit être conçu comme une solution d'organisation (médiation) en réponse à la difficulté d'accès aux services publics pour les personnes non ou peu mobiles. Il est donc important que ce soit la collectivité (communes, EPCI) qui s'engage dans cette démarche et qui porte le projet.

De plus, sera initiée une réflexion sur l'ouverture des données publiques (« open Data ») à tous à des conditions restant à définir. (Format, propriété, licence....). Celle-ci permettrait le développement de projets locaux. Son objectif est de favoriser l'utilisation la plus large possible de ces données, que ce soit par des organisations commerciales ou non commerciales. De plus, l'usage de données communes est un gage d'amélioration des services

	<p>Mise en place d'une plate-forme de création de sites web et d'outils d'e-administration</p>
<p>Résumé :</p>	<p>Mise en place d'une plate-forme de services à destination des petites communes pour amener sur les territoires ruraux une offre de services comparable à celle des territoires urbains, renforcer leur attractivité et rendre accessibles les services publics par les citoyens des plus petites communes.</p>
<p>1. Maîtrise d'ouvrage</p>	<p>- Conseil général de Seine-et-Marne</p>

2. Cibles potentielles	- Communes, EPCI
3. Objectifs poursuivis	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner le développement des services publics en ligne, notamment dans les territoires ruraux ; - Rendre accessibles les services publics par les citoyens ; - Rendre visible l'offre de services des petites communes ; - Faciliter le travail quotidien des communes.
4. Domaine d'activité thématique ou multithématique	- E-administration, Gouvernance, TIC
5. Territoire couvert	- Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer l'attractivité du territoire ; - Répondre à une demande croissante des services d'e-administration ; - Augmenter la fréquentation du site Internet du Conseil général. <p>Ce chantier sera à rapprocher de la mise à disposition par la Région, du portail des marchés publics d'Ile-de-France (publication des marchés sur un portail francilien, mise à disposition d'une plateforme de dématérialisation). Le Conseil général apparaîtra alors comme un acteur essentiel d'aide au développement de l'e-administration pour les petites collectivités.</p>
7. Partenaires potentiels	Collectivités, Union des Maires Ruraux, Union des Maires, ARTESI
8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action	<p>Action 1 : Mettre à disposition des petites collectivités une plateforme de création de sites Internet : Il s'agit de la plateforme libre sem@tic utilisée pour le site du Conseil général. Ainsi tous les développements réalisés pourront être mutualisés. La création de 3 sites Internet de communes expérimentales (en cours) a permis de définir un rubricage type, une charte graphique type, un support de formation et un ensemble de contenus type. Il est proposé pour les petites communes et interco de développer un site clé en main avec hébergement sur la plateforme du Conseil général. Pour les autres communes, il est proposé de mettre à disposition les développements et les guides réalisés. Il sera proposé également de mutualiser cette même plateforme avec d'autres collectivités (Départements 93, 95,38, Villes de Limoges, de Vincennes...) via une association.</p> <p>Il sera éventuellement possible de récupérer des financements de l'ARTESI qui mène une politique volontariste pour encourager les collectivités à créer leur site Internet.</p> <p>Des actions d'animation devront être mises en place afin de faire connaître la solution.</p> <p>Action 2 : Initier le développement des téléprocédures d'e-administration</p> <p>Les collectivités de taille moyenne (6000 à 15000 habitants) n'ont pas forcément les moyens mettre en place les téléprocédures d'e-administration (demandes Etat Civil, périscolaire, activités...).</p>

	<p>Le Conseil général utilise actuellement Capdemat pour ses propres besoins (Mobil'études 77, BAFA).</p> <p>Ces téléprocédures existent techniquement sur cette plateforme libre, mais doivent être adaptées en fonction du contexte de la collectivité. De plus, la mise en place de téléprocédures implique un changement dans l'organisation de la collectivité. L'objectif serait d'expérimenter sur 3 collectivités la mise en place de 3 téléservices et d'aider à l'accompagnement afin d'établir un guide d'aide à la mise en place de l'e-administration (accompagnement au changement), d'une part et faciliter techniquement la mise en place d'autre part (rédaction de cahiers des charges type, labellisation d'entreprises locales capables de mettre en ligne ces téléprocédures). Capdemat ferait également partie de l'association évoquée plus haut.</p>
9. Calendrier	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de 2011, définition et proposition de condition de généralisation + expérimentations dans 3 communes
10. Infrastructures et conditions techniques nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation en interne par la Direction de l'Innovation et de l'E-administration
11. Risques possibles (stratégiques, organisationnels, financiers, techniques, juridiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés techniques dans le déploiement à grande échelle ; - Impossibilité de répondre à une demande trop importante des communes ; - Désintérêt des communes.
12. Facteurs-clefs de succès et conditions de pérennisation de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Animation auprès des collectivités
13. Expériences de référence	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil général du Val d'oise

3.4.4 Accès à la culture

Il est proposé la mise à disposition de ressources numériques à tous les lecteurs de bibliothèques seine-et-marnaises, un annuaire et géo localisation des ressources culturelles (salles de concert, théâtres...), un annuaire des lieux où se pratiquent la musique, la danse. Ainsi de valoriser l'offre muséale et culturelle en ligne.

Dans un second temps, progressivement après la numérisation des collections, pourra intervenir la mise en ligne des ressources des Musées. En attendant, il

convient d'optimiser la conception des audioguides afin que les contenus créés puissent trouver leur place sur le site du CG.

	Mise en place d'une stratégie d'information culturelle départementale
Résumé :	Ce projet consiste en la valorisation de l'offre culturelle du territoire de la Seine-et-Marne et son accessibilité pour les habitants et les touristes à travers plusieurs actions.
1. Maîtrise d'ouvrage	- Conseil général de Seine-et-Marne
2. Cibles potentielles	- Citoyens locaux et touristes ; - Musées ; - Bibliothèques / médiathèques.
3. Objectifs poursuivis	- Renforcer l'accès à l'offre des bibliothèques / médiathèques ; - Valoriser l'offre culturelle et muséale en ligne ; - Promouvoir le territoire de manière innovante.
4. Domaine d'activité thématique ou multithématique	- Culture
5. Territoire couvert	- Département de Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	- Valorisation de l'offre culturelle et muséale locale du territoire ; - Amélioration de la qualité de l'information et des services au grand public ; - Promotion innovante du territoire.
7. Partenaires potentiels	- Musées ; - Bibliothèques / médiathèques départementales et locales.
8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action	Deux actions peuvent être mises en place pour l'amélioration de la stratégie culturelle départementale : - Action 1 : optimiser les contenus de la rubrique Culture du portail du Conseil général : - Optimiser la conception des audioguides. Mutualiser les contenus pour enrichir le site (2011); - Proposer des téléservices aux associations (paiement des subventions) (à partir de 2012); - Géolocalisation des ressources culturelles (annuaire) (a partir de 2011) ; - Action 2 : Accès à des ressources numériques (VOD) (2011): - Définition d'un catalogue collectif ; - Accès et réservation en ligne d'ouvrages par les lecteurs des bibliothèques ; - Accès aux œuvres numériques ; - Action 3 : Mise en ligne des ressources des musées avec les fonctionnalités suivantes (a partir de 2011) :

	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation des musées départementaux ; - Accès aux fonds patrimoniaux ; - Liens utiles ; - Mise à disposition de la réservation en ligne des musées via la plateforme de Seine-et-Marne Tourisme Résa77 (à partir de 2012). <p>La mise en place du portail départemental des musées supposera en amont une numérisation des collections.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Action 4 : Intégration des manifestations identifiées par le Conseil général par Seine-et-Marne Tourisme. De façon plus générale, organisation de la mutualisation et du partage de certaines informations et services
9. Calendrier	Cf (descriptif action)
10. Infrastructures et conditions techniques nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Numérisation éventuelle des fonds des musées nécessaire avant l'implémentation sur le portail ; - Développement du lien plateforme Résa77 avec Arégie, le logiciel de réservation interne du Conseil général.
11. Risques (stratégiques, organisationnels, financiers, techniques, juridiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Organisationnel : absence de volonté des acteurs culturels locaux ; - Robustesse de l'infrastructure technique, temps de disponibilité ; - La mise en place des téléservices nécessite la disponibilité de compétences pointues en administration fonctionnelle Grand Angle.
12. Facteurs-clefs de succès et conditions de pérennisation de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Fréquentation des portails culturels et des services offerts
13. Expériences de référence	<ul style="list-style-type: none"> - Portail culturel de la Région Limousin : http://www.culture-en-limousin.fr/ - Portail culturel de la Gironde : http://www.iddac.net/ - Portail des bibliothèques de Côtes d'Armor : http://bca.cotesdarmor.fr/index.php - Site des musées de la Région Nord-Pas-de-Calais : http://www.musenor.com/

3.4.5 Développement des services pour les entreprises :

Le Conseil général, en partenariat avec la Région, souhaite favoriser l'utilisation des services numériques pour les entreprises pour optimiser leur fonctionnement et leurs performances (e-commerce...). A cet effet, depuis 2010 a été créée l'aide e-transformation. Pour aller plus loin, nous proposons de contribuer au développement de services numériques dans les ZAE (zones d'activité économique). La couverture très haut débit permet aujourd'hui d'envisager le développement des services innovants pour les entreprises

installées sur ces zones. Trois types d'actions pourraient être menées pour amorcer la mise en place et l'utilisation de ces nouveaux services : les actions de sensibilisation pour aider au développement des marchés, des expérimentations sur 2 ou 3 ZAE type et enfin l'identification d'acteurs industriels capables de proposer une offre de services aux entreprises. Le porteur de projet pourrait être SMD et l'opération financée en partie dans le cadre du fonds d'attractivité avec éventuellement une participation du FEDER.

	Réalisation d'expérimentations d'équipements de services utilisant le Très Haut Débit dans les Zones d'Activités Economiques de Seine-et-Marne
Résumé :	<p>La couverture Très Haut Débit des ZAE du département de la Seine-et- Marne réalisée par SEMA@FOR77 permet aujourd'hui d'envisager le développement de services innovants pour les entreprises installées sur ces zones.</p> <p>Les ZAE qui les expérimenteront pourront par exemple proposer à leurs entreprises des services d'hébergement mutualisé, de visioconférence, de sécurité des biens et des personnes (contrôle d'accès, vidéo-surveillance), de PRA (Plan de Reprise d'Activité), d'accès à des logiciels en mode hébergé...</p>
1. Maîtrise d'ouvrage	- Seine-et-Marne Développement
2. Cibles potentielles	- Collectivités, aménageurs, opérateurs de services, entreprises des ZAE (utilisateurs finaux)
3. Objectifs poursuivis	<ul style="list-style-type: none"> - Inciter les ZAE du territoire à s'équiper en services innovants ; - Favoriser l'émergence d'offres de services par de nouveaux opérateurs de services ; Apporter de nouveaux services aux entreprises utiles à leur développement.
4. Domaine d'activité thématique ou multithématique	- Développement Economique
5. Territoire couvert	- Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'attractivité des ZAE du département ; - Développer la compétitivité des entreprises ; - Favoriser l'accès à de nouveaux services mutualisés par les TPE et les PME.
7. Partenaires potentiels	<ul style="list-style-type: none"> - Seine-et-Marne Développement ; - Etat (DRIRE Ile-de-France) ; - Sem@for 77 ; - Conseil régional d'Ile-de-France ; - CCI ; - Aménageurs (Aménagement 77, EPA Sénart, EPAMARNE,...) ; - Sociétés de services informatiques désireuses de développer de nouvelles offres de services ; - Chambre des Métiers ; - Associations de professionnels ; - Associations de copropriétaires de ZAE ; Syndicats professionnels (CGPME,...).

<p>8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action</p>	<p>Trois types d'actions doivent être menés en parallèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des actions de sensibilisation pour aider au développement du marché, car les PME et TPE ont peu connaissance des services susceptibles d'être apportés par le très haut débit : <ul style="list-style-type: none"> o Actions de sensibilisation auprès des aménageurs et des collectivités (Sem@for et Seine-et-Marne Développement) ; o Actions de sensibilisation auprès des entreprises implantées sur les ZAE (CCI 77, Chambre des Métiers, Seine-et-Marne Développement, Sem@for, MEDEF, CGPME, syndicats de branches professionnels, associations de professionnels, associations de copropriétaires de ZAE,...). <p>Les ZAE seront sélectionnées sur la base de critères de ciblage tels que le potentiel d'innovation des entreprises implantées, leurs consommations en débit, leurs métiers,...</p> <p>Les actions de sensibilisation seront davantage orientées « métiers » et « usages » que « technologies ». Elles pourront faire partie des « catalogues » d'actions déjà mis en œuvre comme E-Transformation.</p> <p>Les formes et les moyens de ces actions seront étudiés avec attention : réunions dans les ZAE, site Web, interventions dans le cadre d'assemblées générales de copropriétaires de ZAE, utilisation de kits services, salons comme E-Conquête,...</p> - L'expérimentation sur deux ou trois ZAE-types de services considérés comme prioritaires par les entreprises dans le cadre des actions de sensibilisation : <ul style="list-style-type: none"> o Identification d'une ou plusieurs ZAE pilotes (Nemours ? Sénart ?...). Cette identification s'effectuera sur la base de plusieurs critères tels que le potentiel d'innovation des entreprises implantées, leurs consommations en débit, leurs métiers, les actions de soutien et d'accompagnement des ZAE en faveur de leur rénovation par la DRIRE Ile-de-France, les niveaux d'équipement des entreprises, les services déjà existants sur les ZAE cibles, les besoins exprimés par les entreprises de ces ZAE,... o Déploiement des expérimentations ; o Evaluation ; o Définition des conditions de transférabilité et de diffusion à d'autres ZAE de la Seine-et-Marne ; - Identification d'acteurs industriels (SSII) capables de proposer une offre de services aux entreprises et aide à l'émergence de cette offre : rencontre des acteurs, évaluation des intérêts et des offres, identification des gaps,... <p>A l'issue de l'évaluation des deux ou trois premières expérimentations, un plan de diffusion progressive vers d'autres ZAE de la Seine-et-Marne sera établi.</p>
<p>9. Calendrier</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lancement de l'action en 2011 : déploiement des actions de sensibilisation, identification des deux ou trois ZAE cibles, identification des acteurs industriels capables de déployer rapidement des offres de services sur les ZAE ; - Déploiement des deux ou trois expérimentations en 2012 ;
<p>10. Infrastructures et conditions techniques nécessaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connectivité des ZAE au réseau Sem@for ; - Identification de 2-3 ZAE cibles ; - Existence d'une offre locale de services.

11. Risques possibles (stratégiques, organisationnels, financiers, techniques, juridiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Absence d'intérêt de la part des sociétés de services informatiques susceptibles d'offrir des services adaptés ; - Absence d'intérêt des entreprises.
12. Rôle du Conseil Général	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle d'impulsion et de coordination opérationnelle par le biais de SMD ; - Co-financement du projet dans sa phase expérimentale sous réserve du déclenchement de l'investissement privé sur les offres de services : par exemple sur la constitution de kits de démonstration, sur des équipements mutualisés,.... financement possible par les fonds d'attractivité
13. Facteurs-clefs de succès et conditions de pérennisation de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Connectivité des ZAE en très haut débit ; - Investissement d'opérateurs de services ; - Intérêt des entreprises des ZAE.
14. Expériences de référence	<ul style="list-style-type: none"> - Région Basse-Normandie : Les Zones Numériques Multiservices (http://www.forumthd.com/2010/res/A2_Zones_numeriques_multi_services.pdf) et étude de cas « ZAE et TIC » : http://tic.crbn.fr/documents/znm/livreblanc/ZNM3_Benchmark070712.pdf)

3.5 Mobilité : l'invention de la diversité

Pour faire évoluer les usages et promouvoir une nouvelle forme de mobilité, le Conseil général a mis en place un site de covoiturage. Un site de transport à la demande, réservable en ligne, a également été mis en place pour les personnes à mobilité réduite. Les informations concernant notre réseau Seine-et-Marne Express seront également plus accessibles prochainement via un moteur de recherche, et seront ensuite disponibles sur téléphone mobile. De la même façon, les informations sur les transports scolaires seront également proposées en 2011. La création d'une plateforme multi-modale (Bus, RER, Train...) serait un atout certain pour développer l'utilisation des transports en commun. La complexité organisationnelle et technique, ainsi que le coût financier n'ont pas permis de retenir ce projet. Cependant, c'est un objectif que l'on devra garder en ligne de mire.

L'un des moyens de diminuer le temps de transport des salariés, et de permettre un désengorgement des transports, est la mise en place de télécentres. Les télécentres sont des lieux où TPE, travailleurs indépendants, salariés de grandes

entreprises peuvent disposer de moyens technologiques leur permettant d'assurer leur travail. Cependant, le télétravail représente seulement 7% des salariés. Là aussi, pour ce projet, il est nécessaire de passer par une phase expérimentale pour amorcer le processus, pour définir les éventuelles conditions de généralisation et le modèle économique. Il est proposé de passer par une expérimentation de 4 télé-centres, ruraux et urbains. Ces expérimentations pourraient être financées dans le cadre du fonds d'attractivité avec éventuellement une participation du FEDER.

	Développer un réseau de télécentres sur l'ensemble du territoire seine-et-marnais (Télécentres 77)
Résumé :	Le projet consiste dans un premier temps en la mise en œuvre de quatre télécentres à titre expérimental, puis en la création d'un réseau de télécentres sur l'ensemble du territoire seine-et-marnais sur la base des résultats de ces 4 premiers projets. Ce réseau de télécentres pourrait regrouper une quinzaine de télécentres sur le territoire.
1. Maîtrise d'ouvrage	- Communes, communautés de communes ou d'agglomération pour l'aménagement des bâtiments d'accueil des télécentres.
2. Cibles potentielles	- TPE ; - Travailleurs indépendants ; - Auto-entrepreneurs ; - Salariés de grandes entreprises.
3. Objectifs poursuivis	- Proposer une offre de services attractive et adaptée aux entreprises locales, aux auto-entrepreneurs et aux travailleurs indépendants ; - Offrir une meilleure qualité de vie aux salariés des plus grandes entreprises en rapprochant lieu de travail et domicile ; - Participer au développement économique de territoires ruraux ; - Limiter les déplacements intra-départementaux entre la Seine-et-Marne et les autres départements (y compris Paris) ; - Limiter l'empreinte carbone du territoire.
4. Domaine d'activité thématique ou multithématique	- Développement économique, aménagement du territoire et transport
5. Territoire couvert	- Département de Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	- Pour le Département : - Aménagement du territoire : nouveaux habitants potentiels, installation d'entreprises ; - Développement de l'activité économique locale, notamment dans les territoires ruraux ; - Action en faveur du développement durable et de l'amélioration de la qualité de vie ; - Image de modernité. - Pour les entreprises :

	<ul style="list-style-type: none"> - Diminution des coûts de location des bâtiments ; - Gains de productivité pour les entreprises : modernisation des outils de production (Internet haut débit, visio-conférence, sauvegarde de données informatiques,...), diminution du stress des employés en raison des temps de transport, conditions de travail plus agréables, - Optimisation des dépenses énergétiques (gestion de l'énergie, maintenance,...) - Fidélisation des salariés (meilleures conditions de travail) ; - Amélioration des process de travail dans l'entreprise (travail collaboratif à distance avec d'autres services distants, capitalisation de données informatiques,...) ; - Communication et image (action en faveur du développement durable). <p>- Pour les salariés / travailleurs indépendants / auto-entrepreneurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meilleure qualité de service ; - Diminution du stress (temps de transport...) ; - Meilleures conditions de travail (équipement Internet et informatique, calme,...) ; - Meilleur équilibre entre vie privée et professionnelle ; - Accès facilité à la propriété (marché immobilier moins élevé).
7. Partenaires potentiels	<ul style="list-style-type: none"> - Région Ile-de-France ; - Collectivités locales candidates pour accueillir un télécentre ; - ADEME ; - SMD ; - Pôle de compétitivité Advancity ; - STIF - RATP et SNCF ; - Sem@for (pour la connectivité haut débit) ; - Aménagement 77 et aménageurs de ZAE ; - Caisse des Dépôts et Consignations ; - Partenaires industriels sur les équipements et les services des télécentres (contrôle d'accès, hébergement, infrastructures, logiciels,...). - financement possible à étudier par le FEDER
8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Création de 2 télécentres dans le cadre d'une première expérimentation : <ul style="list-style-type: none"> o 1 télécentre en zone urbaine ou dans une ZAE selon les cas. Ce type de télécentre ciblerait : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des personnes en situation de mobilité ayant un besoin de bureau temporaire (1 heure à quelques heures) ; ▪ Des salariés d'entreprises ayant accepté de «relocaliser » leurs salariés dans des locaux plus proches de leur domicile ; ▪ Des indépendants, des auto-entrepreneurs et des TPE fortement mobiles. o 1 télécentre dans un territoire rural, dans une zae qui accueilleraient : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Principalement des indépendants, des auto-entrepreneurs et des TPE ; ▪ Des salariés d'entreprises ayant accepté de «relocaliser » leurs salariés dans des locaux plus proches de leur domicile.

L'objectif de cette expérimentation est de tester :

- L'adéquation cibles/services ;
- La pertinence des services ;
- Le positionnement « marketing » des télécentres ;
- Les premiers usages émergents.

Il serait nécessaire aussi d'évaluer les conditions de transférabilité et de généralisation de l'expérimentation à d'autres territoires seine-et-marnais.

Cette première expérimentation serait amorcée par un dossier de conception réalisé par une AMO comprenant les éléments suivants, qui pourrait être lancé par le Conseil général :

- Identification des deux sites-pilotes ;
 - Réalisation d'argumentaires marketing en direction de grandes entreprises ;
 - Identification des cibles (enquêtes menées auprès d'indépendants et d'auto-entrepreneurs) ;
 - Définition des services offerts par télécentre et mutualisés ;
 - Analyse de la complémentarité des services offerts par les télécentres et ceux mis à disposition dans le cadre des pépinières et hôtels d'entreprises ;
 - Prise en compte de services spécifiques comme le co-voiturage ;
 - Définition de l'architecture technique ;
 - Dimensionnement des ressources humaines nécessaires pour animer le réseau et chaque télécentre ;
 - Définition de l'organisation et du mode de gestion et des conditions d'exploitation – Identification des scénarii possibles ;
 - Montage du business plan ;
 - Connectivité aux infrastructures de télécommunication externes ;
 - Conception de l'infrastructure mutualisée inter-télécentres ;
 - Identification des impacts des services et de l'organisation fonctionnelle des télécentres sur la programmation architecturale ;
 - Réalisation d'un bilan des projets ;
 - Analyse des conditions de généralisation de l'expérimentation à d'autres territoires en Seine-et-Marne.
- Sur la base de cette première expérimentation et en fonction des résultats :
- Conception et lancement d'un appel à projets auprès de communautés de communes ou d'agglomération du territoire seine-et-marnais pour l'installation de nouveaux télécentres ;
 - Réalisation d'un dossier de conception sur les nouveaux télécentres et le réseau de télécentres : création d'un label « Télécentres 77 » et d'une charte associée, optimisation des services existants mis en place dans le cadre de

l'expérimentation et développement de nouveaux services complémentaires, optimisation des services mutualisés, développement de l'infrastructure inter-télécentres, connectivité très haut débit des télécentres,...

- o Lancement d'une procédure de délégation de gestion ;
- o Elaboration d'un bilan du projet et analyse des conditions de pérennisation du projet.

Trois offres de services pourront être proposées en fonction des cibles des télécentres :

→ Les grandes entreprises et les administrations	→ Les TPE et les travailleurs indépendants	→ Les nomades
<p align="center">« OFFRE ENTREPRISE »</p> <p align="center">Location de surfaces de bureaux (Baux 3 – 6 – 9 ans)</p> <p><i>Prestations incluses :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Raccordement à l'Internet Très Haut-débit; - Raccordement à la Téléphonie sur IP ; - Accès à des salles dédiées à la visio-conférence (réservation); - Accès à des salles de réunion (réservation); - Accès à une plate-forme de services (annuaire des entreprises, commande groupée, hébergement de projet, utilisation age); - Accès à des espaces conviviaux (cuisine, coin café, salle déjeuner, ...); - Accès à des bureaux sécurisés (contrôle d'accès, télésurveillance, détection de présence et anti-intrusion, protection incendie); <p align="center">Accès à des services à la carte</p> <p>Location du mobilier de bureau ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Location du matériel informatique - Installation et mise à disposition d'un mur de téléprésence ; - Mise à disposition d'outils collaboratifs ; - Mise à disposition de bureaux virtuels ; - Mise à disposition de logiciel en mode SaaS; - Archivage électronique; - Hébergement de données; - Mise à disposition d'un secrétariat partagé ; - Location du mobilier de bureau ; - Location du matériel informatique 	<p align="center">« OFFRE TPE »</p> <p align="center">Location de bureaux tout équipés (Baux 3 – 6 – 9 ans)</p> <p><i>Prestations incluses :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Raccordement à l'Internet Très Haut-débit; - Raccordement à la Téléphonie sur IP ; - Accès à des salles dédiées à la visio-conférence (réservation); - Accès à des salles de réunion (réservation); - Accès à une plate-forme de services (annuaire des entreprises, commande groupée, hébergement de projet) - Accès à des espaces conviviaux (cuisine, coin café, salle déjeuner,...); - Accès à des bureaux sécurisés (contrôle d'accès, télésurveillance, détection de présence et anti-intrusion, protection incendie) - Mise à disposition d'un secrétariat partagé <p align="center">Accès à des services à la carte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Location du mobilier de bureau ; - Location du matériel informatique - Installation et mise à disposition d'un mur de téléprésence ; - Mise à disposition d'outils collaboratifs ; - Mise à disposition de bureaux virtuels ; - Mise à disposition de logiciel en mode SaaS; - Archivage électronique; - Hébergement de données ; 	<p align="center">« OFFRE NOMADE »</p> <p align="center">Location momentanée de bureaux (A l'heure)</p> <p><i>Prestations incluses :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Raccordement à l'Internet Très Haut-débit; - Raccordement à la Téléphonie sur IP ; - Accès à des postes informatiques; - Accès à du matériel d'impression et d'émission de fax ; - Accès à des espaces conviviaux (cuisine, coin café, salle déjeuner, ...); <p align="center">Accès à des services à la carte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à des salles dédiées à la visio-conférence (réservation); - Accès à des salles de réunion (réservation)

Deux niveaux de services pourront être mis en œuvre :

- Des services mutualisés à l'échelle du réseau des télécentres :
 - o Extranet collaboratif et de services (annuaire des entreprises, commande groupée, hébergement de projet, bureau virtuel,...) ;
 - o Hébergement, sécurisation et stockage de données et de serveurs Green (hébergement mutualisé, back up, mirroring) ;
 - o Accès à la visio-conférence ;
 - o Archivage électronique ;
 - o Utilisation de logiciels en mode SaaS ou ASP ;
 - o Pass Abonnement « Télécentres 77 » (à la semaine, au mois, au trimestre, au semestre, à l'année permettant l'accès à tout télécentre du réseau),... ;
 - o Contrôle et gestion à distance : gestion énergétique (récupération de la chaleur produite par la salle d'hébergement), sécurité, gestion des flux, GTB,... ;
- Des services par télécentre (à titre indicatif en fonction de l'intérêt potentiel des utilisateurs, à confirmer par l'AMO) :
 - o Offre Télécoms / Internet : THD, ToIP/VoIP, IP Centrex,... ;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sécurité : vidéo et télésurveillance, contrôle d'accès (badge contactless, par mobile,...), détection de présence et anti-intrusion, protection incendie, sécurisation de zones dédiées,... ; ○ Gestion Technique de Bâtiments (GTB) : télésurveillance, télémonitoring d'équipements (ascenseur, VMC,...) ; ○ Consommation énergétique : gestion des flux (télérelève et télémonitoring de l'eau, de l'électricité, du gaz, contrôle de la température), production d'énergie (panneaux photovoltaïques,...) ; ○ Services mobiles : connectivité Wi-Fi gratuite, connectivité 3G, rechargement de mobiles (table interactive), déclenchement de services par Bluetooth ou NFC (ex : contrôle d'accès) ; ○ Développement des pratiques collaboratives : outil de collaboration interne, visio-conférence, mur de téléprésence,... ; ○ Secrétariat partagé.
9. Infrastructures et conditions techniques nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Connectivité haut et très haut débit des télécentres - Déploiement d'une infrastructure technique mutualisée - Création / aménagement / réhabilitation de locaux et dimensionnement des locaux pour accueillir les télécentres. -
10. Risques (stratégiques, organisationnel, financiers, techniques, juridiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Technique : complexité de l'offre de services à construire et détermination du niveau de mutualisation des services (niveau local /niveau départemental) - Financier : Financement de la création / aménagement / réhabilitation de locaux par les collectivités, notamment les plus petites ; - Organisationnel : portage et exploitation du réseau
11. Facteurs-clefs de succès et conditions de pérennisation de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - « Relocalisation » de salariés des grandes entreprises dans les télécentres ; - Installation de TPE, d'auto-entrepreneurs et d'indépendants ; - Développement d'activités complémentaires autour des télécentres.
12. Expériences de référence	<ul style="list-style-type: none"> - Dispositif Cybercantal : http://www.cybercantal.fr/ - Département de l'Orne : http://www.zevillage.net/ - Télétravail en Ariège : http://www.ariège-expansion.com/territoires-entreprises/telecentres.php - Sm@rtWork (Cisco Systems) (Pays-Bas, Corée du Sud)

3.6 La Seine-et-Marne : destination choisie

Seine-et-Marne Tourisme propose aujourd'hui trois sites Internet. Le premier recense des informations structurelles sur les acteurs touristiques et sur les ressources. Le second recense les informations sur l'offre touristique et sur les différents événements et manifestations. Le dernier site est consacré à la commercialisation et la vente en ligne. L'une des orientations majeures de ces sites est de proposer une offre sur mobile permettant le géo positionnement du tourisme et des propositions d'hébergement, manifestations, restaurations dans un périmètre donné. Une réservation sera également proposée. Seine-et-Marne Tourisme propose également de partager ses informations touristiques (annuaire des ressources) avec d'autres sites. Aujourd'hui, les échanges en termes d'informations et de contenus entre le site Internet du Conseil général et les sites de Seine-et-Marne Tourisme ne sont pas suffisamment développés. Nous avons à disposition un certain nombre de ressources numériques, qui pourraient alimenter l'offre proposée par Seine-et-Marne Tourisme et le Conseil général pourrait tirer partie des informations détenues par Seine-et-Marne Tourisme (manifestations, annuaire des ressources, mise en valeur d'une offre de loisirs accessible à tous). Il est ainsi proposé **d'organiser ces échanges**.

L'un des enjeux de ce grand chantier du projet de territoire est la valorisation de la qualité de vie en Seine-et-Marne autant à destination des résidents que des touristes pour faire de la Seine-et-Marne une destination choisie aussi pour des habitants permanents. Dans ce cadre, nous proposons un chantier de valorisation du patrimoine naturel et culturel.

Valorisation du Patrimoine naturel et culturel

La première étape proposée est de développer la mise en ligne du patrimoine naturel et culturel. Pour le patrimoine culturel, il est prévu de mettre en ligne l'ensemble des fiches patrimoines historique (projet Ariane) de même que l'atlas de la flore dans le cadre de la biodiversité. Sur le site de l'eau est référencé un ensemble d'information sur les espaces naturels sensibles.

Parallèlement, il est proposé de valoriser ce patrimoine par des outils innovants de préparation de séjours et d'aide à la visite basés sur la géo localisation. Ces outils permettront aux usagers de concevoir à partir d'une plate-forme web leur visite, de la télécharger sur leur smartphone et d'être guidés tout au long de leur circuit par la trace GPS avec des contenus qualitatifs délivrés en mode push (photos, vidéos, textes, audios...). Il s'agira en particulier de tirer parti des circuits de randonnée accessibles sur le site du Conseil général, sur les différents circuits existants dans les offices du tourisme en lien avec Seine-et-Marne Tourisme, et d'exploiter les bases de données patrimoniales déjà existantes sur le territoire (base Ariane, Atlas des Paysages, Adybio...).

A moyen terme, les Seine-et-Marnais pourraient être acteurs et donner leur avis sur les circuits proposés et sur l'enrichissement des informations dans un but d'appropriation des services afin qu'ils deviennent les premiers ambassadeurs du territoire. Cette offre territorialisée pourrait être disponible sur le site des petites communes.

	Valorisation du patrimoine naturel et culturel par des outils de géo localisation
Résumé :	Création de télé services pour la découverte et la valorisation du Patrimoine a partir de ressources existantes ou a créer. Le service sera accessible sur le site du Conseil Général : http://www.seine-et-marne.fr/ . Il sera complété par la réalisation d'un site mobile et d'applications mobiles embarquées.
1. Maîtrise d'ouvrage	- Conseil général de Seine-et-Marne
2. Cibles potentielles	- Touristes ; - Seine-et-Marnais.
3. Objectifs poursuivis	- Valoriser le patrimoine culturel et environnemental local ; - Répondre à une demande croissante de services sur le mobile ; - Faire découvrir le patrimoine aux Seine-et-Marnais et le rendre accessible à tous. - Ces différents services seront accessibles à partir du site du CG et à partir de sites de petites communes.
4. Domaine d'activité thématique ou multithématique	- Tourisme
5. Territoire couvert	- Département de Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	- Développer une offre de découverte du territoire accessible à tous - Promouvoir le territoire ; - Répondre à la demande grandissante des usagers dans le domaine de la mobilité (e-tourisme) ; - Augmenter la fréquentation du site.
7. Partenaires potentiels	- Comité Départemental du Tourisme ; - Offices du Tourisme ; - Communautés d'agglomération et de communes ;
8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action	Le projet consistera à mettre en place un service permettant aux visiteurs du territoire de préparer leurs itinéraires de balades (circuits urbains, randonnées,...) à partir du site du Conseil Général (http://www.seine-et-marne.fr/). L'utilisateur aura ainsi accès à l'ensemble des circuits proposés par un système de choix (durée, difficultés, type, thématiques,...). Il pourra ainsi consulter la fiche du circuit de son choix dans laquelle seront notamment proposés des contenus multimédias : textes, vidéos, photos,... Ces pages exploiteront et compléteront les contenus déjà consultables dans la rubrique « randonnées » du site Internet du Conseil Général : http://www.seine-et-marne.fr/randonnees . Le téléchargement du circuit sur mobile sera proposé au visiteur. Une fois sur le terrain il aura la possibilité d'être guidé par son mobile grâce à la trace GPS et pourra bénéficier de contenus sur les point d'intérêt (POI) à proximité délivrés en « mode push » : informations sur les hôtels, les restaurants, les gîtes, les sites remarquables, la faune, la flore, l'environnement, des informations pratiques (station-service, DAB, commerces,...), en lien avec le site mobile de Seine-et-Marne Tourisme. Les bases de données Ariane, Adydio et l'Atlas des

	<p>Paysages seront exploitées pour enrichir les informations relatives aux POI. Les données seront rapatriées au moyen de web services sur les pages du site Internet.</p> <p>Une version mobile (.mobi) des pages Internet du site sera réalisée (HTML5). Elle sera complétée par la réalisation d'applications mobiles embarquées compatibles iPhone et Google Android.</p> <p>Un back-office spécifique sera implémenté sur le CMS du site du Conseil Général sous forme de plug-in. Il permettra de gérer les rapatriements de données (insertion de filtres, modifications) liées aux POI.</p>
9. Calendrier	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de 2012 - Contenus à proposer pour le site des petites communes.
10. Infrastructures et conditions techniques nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Couverture du territoire en réseau 3G mobile ; - Développement sur la plateforme du site Internet ; - Mise à disposition d'un outil de géo-localisation ; - Récupération de la base de données de Seine-et-Marne Tourisme ; - Mise en ligne de la base Ariane (base de données du patrimoine).
11. Risques possibles (stratégiques, organisationnels, financiers, techniques, juridiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Problème d'accès aux services en raison de zones blanches en couverture 3G du territoire (environ 20 à 30%) ;
12. Rôle du Conseil Général	<ul style="list-style-type: none"> - Maître d'ouvrage
13. Facteurs-clefs de succès et conditions de pérennisation de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Fréquentation de la rubrique du site ; - Nombre de POI accessibles ;
14. Expériences de référence	<ul style="list-style-type: none"> - CDT de l'Aisne : www.randonner.fr - Du virtuel au naturel, PNR du Haut-Jura : http://www.virtuelaunaturel.eu/

3.7 Un nouveau modèle d'aménagement propre à la Seine-et-Marne

Il faut inventer un modèle de développement robuste propre à la Seine-et-Marne, il faut penser la rareté en préservant les ressources naturelles et en faisant évoluer les usages. Les collectivités (communes, EPCI) sont les premiers partenaires pour mettre en place les actions de ce chantier. Cela passe nécessairement par de l'information, de la sensibilisation de ces acteurs incontournables. Il est proposé de créer un extranet réservé aux collectivités où elles trouveront toutes les informations et services proposés par le Conseil général. Cet espace permettra de communiquer, de faciliter la mutualisation (Relais des assistantes maternelles, maison de services) et mettre en avant les politiques du Conseil général notamment en terme de développement durable (Agenda 21, plan Climat, PDIPR, préservation des ressources).

Cet espace permettra également la publication de données issues de notre futur observatoire sur les chiffres clefs et indicateurs territoriaux.
Il permettra également de proposer les offres de compétitivité et des entreprises à la recherche de territoires d'expérimentation numérique.

	Développer un Extranet à destination des communes et des intercommunalités
Résumé :	Le projet consiste à créer un espace sur le web réservé aux collectivités de Seine-et-Marne. C'est un moyen de communication et d'information privilégié où les collectivités trouveront toutes les informations et services proposés par le Conseil général. Dans le cadre du projet de territoire, où les collectivités jouent un rôle majeur, cet espace constituera un outil qui permettra de communiquer, de faciliter la mutualisation et de mettre en avant les politiques du Conseil général. Cet espace permettra aux petites et moyennes collectivités de disposer de moyens d'informations indispensables à leur fonctionnement.
1. Maîtrise d'ouvrage	- Conseil général de Seine-et-Marne
2. Cibles potentielles	- Communes et intercommunalités.
3. Objectifs poursuivis	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des informations et des guides dans tous les domaines : archivage, numérisation du patrimoine, environnement (PPRI, chemins de randonnée,...), eau, voirie, aménagement numérique,... - Favoriser la mutualisation des services par la mise en avant des bonnes pratiques et par des outils d'aide à la création (création d'un RAM, création d'une maison médicale pluridisciplinaire...); - Proposer des offres des pôles de compétitivité et des entreprises à la recherche de territoires d'expérimentation ; - Promouvoir l'offre de plateforme d'e-administration du Conseil général ; - Proposer des kits d'aide à la décision pour les élus locaux comprenant l'ensemble de l'offre légale ; - Proposer un abonnement à LOCALTIS (ressources documentaires et partage d'information sur des retours d'expérience des collectivités) par la Caisse des Dépôts ; - Détailler l'ensemble de la politique contractuelle et dans un second temps suivre en ligne l'état d'avancement des contrats ; - Publier les chiffres clés et indicateurs (en lien avec l'observatoire DADT).
4. Domaine d'activité thématique ou multithématique	- Aménagement du territoire
5. Territoire couvert	- Département de Seine-et-Marne
6. Résultats attendus et valeur ajoutée pour le département	<ul style="list-style-type: none"> - Pour le Département : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposer d'un espace de communication et d'information à destination des collectivités ; - Pour les collectivités : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposer d'un outil facilitant l'accès à l'information.
7. Partenaires potentiels	<ul style="list-style-type: none"> - Collectivités ; - Union des Maires (?).

8. Descriptif et modalités de mise en œuvre de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Recensement des différentes informations et services à publier ; - Identification des contributeurs et des circuits de validation ; - Identification des processus de mise à jour ; - Conception du site ; - Promotion auprès des collectivités pour que cet espace devienne le moyen de communication privilégié.
9. Calendrier	- A partir de 2011
10. Infrastructures et conditions techniques nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'un espace sur la plateforme sem@tic ; - L'accès à cet espace sera possible à partir d'une simple liaison ADSL.
11. Risques possibles (stratégiques, organisationnels, financiers, techniques, juridiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la mise à jour des informations ; - Dans le cas où l'accès est sécurisé, s'assurer que les identifiants sont bien diffusés au sein de la collectivité ; - Désintérêt des collectivités.
12. Rôle du Conseil Général	Maître d'ouvrage
13. Facteurs-clefs de succès et conditions de pérennisation de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Publication d'informations pertinentes et à jour ; - Proposition de téléservices.
14. Expériences de référence	- Extranet des communes de l'Yonne. Extranet du Bas-Rhin

4 La constitution d'un Fonds d'Innovation Numérique sur l'Expérimentation (FINE)

Pour faire de la Seine-et-Marne un « laboratoire d'innovation ouvert » permettant d'expérimenter de nouveaux services, il est nécessaire de favoriser la mise en place de projets expérimentaux et fixer le cadre et les conditions de services qui pourraient par la suite profiter à l'ensemble des Seine-et-Marnais dans une logique de diffusion des projets, des savoir-faire et des compétences. Il est également primordial de développer la notion de projets d'excellence qui permettrait au Département d'affirmer une position de leadership dans certains domaines ou de mettre en avant un nouvel atout différenciant.

A cette notion d'expérimentation est étroitement liée celle de capitalisation des expériences et des projets, fondée sur les retours d'usages et l'expérience d'utilisateurs. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle certains projets font intervenir la mise en place d'un processus d'analyse des usages conduit par des laboratoires de recherche spécialisés dans l'ergonomie et l'analyse des usages (ex : projet Télécentres 77).

L'action du Conseil général se concentrera, en-dehors du soutien aux projets identifiés de manière définitive par les élus, sur des projets d'innovation d'usage en relation avec les technologies présentés par les acteurs de la Seine-et-Marne sur l'un des axes du Schéma Directeur. Pour ce faire, il est proposé de créer un Fonds d'Innovation Numérique sur l'Expérimentation (FINE) , destiné à accompagner le développement des projets.

Le Conseil général pourra agir :

- à travers le lancement d'appels à projets thématiques ciblés correspondant aux axes du Schéma Directeur et aux priorités du Conseil général. Ce moyen présente l'avantage de mettre les acteurs sur un même pied d'égalité, de communiquer sur l'action du Conseil général et de renforcer la cohérence des initiatives pour le territoire ;
- De façon complémentaire, en direct auprès de porteurs de projets identifiés, toujours en fonction de la stratégie numérique du Conseil général. L'action du Conseil général consistera à accompagner l'émergence des projets et à favoriser l'organisation de consortiums autour de ces projets ;

La sélection de projets sera fondée sur des critères précis. Parmi eux :

- L'aspect expérimental et innovant du projet en matière d'usage. L'innovation pourra être sociale, économique, marketing,... ;
- L'apport d'innovation par rapport à d'autres projets ou réalisations déjà existantes.
- Le caractère collaboratif du projet à travers la présence de plusieurs catégories différentes d'acteurs : collectivités territoriales, recherche, monde académique, entreprises, associations, acteurs du secteur para-public,... Le lien avec un ou plusieurs territoires et l'impact territorial devraient pouvoir être démontrés ;
- La place de l'utilisateur au centre du projet ;
- L'impact et les bénéfices générés par le projet pour les porteurs et les utilisateurs.
- La possibilité de duplication du projet dans un but de généralisation.

D'autres critères en fonction de la nature des thématiques pourront être ajoutés de manière conjoncturelle.

Les différentes étapes d'un projet pourront être couvertes : le projet pourra être en phase de conception, de prototypage, être un démonstrateur (ou un ensemble de démonstrateurs) ou en situation de développement ou d'implémentation.

- La création du fonds serait abondée par le Conseil général. La Région Ile-de-France, l'Etat et la Caisse des Dépôts pourraient être sollicités pour être également cofinanceurs de cet outil. Il n'exclurait pas les participations privées et celles des autres collectivités territoriales de Seine-et-Marne (EPCI, communes) selon les projets.
- La complémentarité avec le fonds départemental d'attractivité, créé par le Département en janvier 2010 et géré par SMD, devra être organisée. L'objectif de ce fonds est de soutenir le financement de projets structurants de développement économique. Dans la mesure où un certain nombre de projets numériques concourent au développement économique, ce fonds pourrait les concerner.

L'aide départementale pourra prendre la forme d'une avance remboursable ou d'une subvention dès lors que l'intérêt le justifie pleinement, en particulier pour les projets sous maîtrise d'ouvrage publique et/ou répondant à un objectif d'intérêt général départemental.

Un bureau de sélection des projets sera constitué qui réunira les financeurs abondant le FINE.

5 . Le rôle du Conseil général, et la gouvernance

5.1 Le rôle du Conseil général

Dans la conception et la mise en œuvre du Schéma Directeur des Services Numériques, le Conseil général est fédérateur des énergies et des acteurs du territoire. Il peut impulser des initiatives, encourager des acteurs, les réunir, les assister dans la formalisation initiale de leurs projets, organiser le débat permanent sur la Société de l'Information, informer et sensibiliser sur les TIC et ses actions sur le numérique. Cette posture lui est reconnue par les acteurs du territoire comme le montre l'enquête que nous avons réalisée auprès des communes et des intercommunalités⁶.

Mais au-delà de ce positionnement, deux modes d'intervention complémentaires du Conseil général seront à mettre en œuvre :

- **Un rôle de maître d'ouvrage.** Dans cette hypothèse, le Conseil général conduit l'ensemble du chantier du projet, choisit des prestataires, parfois un délégataire, rassemble si besoin des acteurs autour de lui. Ce scénario est surtout valable :
 - Lorsque le Conseil général déploie des services pour ses propres besoins et sur ses propres politiques (ex : le projet de portail d'informations sur la solidarité) ;
 - Lorsque le projet répond à un objectif d'intérêt général (aménagement du territoire, accès aux services, intégration sociale,...) (ex : le projet de plate-forme mutualisée de e-administration pour les petites communes), lorsqu'aucun acteur n'existe pour assurer le portage du projet, n'a la compétence ou ne dispose de suffisamment de ressources pour réaliser ce projet.

Sa légitimité est moins claire sur des sujets sur lesquels sa compétence régaliennne est moins évidente ou cette compétence est partagée avec d'autres collectivités (comme par exemple dans le domaine de l'économie) ;

- **Un rôle de partenaire.** Dans ce cas, même s'il initie le projet, le Conseil général peut être l'un des partenaires du projet et être présent à toutes les étapes d'un projet : conception, développement, prototypage, implémentation. Ce sera surtout le cas lorsque plusieurs compétences sont nécessaires pour réaliser le projet. Ses

⁶ Voir supra.

formes d'intervention peuvent être assez diverses et certaines d'entre elles peuvent se conjuguer :

- **Avec financement** : le Conseil général apporte une quote-part de financement au projet. Il peut aussi être ingénieuriste dans le sens où il apporte des compétences d'accompagnement, d'expertise et de développement de projet ;
- **Sans financement** : le Conseil général peut participer à un projet et jouer un rôle de facilitateur entre les acteurs ou pour accéder à des financements. Il peut aussi dans ce cas apporter son savoir-faire en ingénierie, avec ou sans financement.

En ce qui concerne les projets qui composent le Schéma Directeur, le projet de développement d'une plate-forme pour les petites communes justifie réellement une maîtrise d'ouvrage du Conseil général pour des raisons d'aménagement du territoire et de cohésion territoriale qui font partie des missions du Conseil général. Dans le projet de télécentres, le Conseil général joue un rôle de partenaire financier et d'ingénieuriste pour aider à la formalisation et au développement des projets.

Le rôle d'ingénieuriste est extrêmement important pour le territoire. Il consiste en une action d'aide à la formalisation de projet, d'accompagnement, d'aide au montage, d'expertise et de mise en cohérence des projets (mutualisation, économie d'échelle, transférabilité, communication et dissémination). Il contribue à renforcer l'expérience de la maîtrise d'ouvrage et la capitalisation de savoir-faire. C'est enfin un gage de qualité des projets dont les chances de succès sont plus importantes. Les territoires qui adoptent cette posture d'ingénieuriste sont ceux qui, en général, obtiennent les meilleurs résultats en termes d'aboutissement et de succès des projets auprès des utilisateurs. Le Conseil général a tous les atouts nécessaires sur ce positionnement grâce aux compétences qu'il réunit au sein de sa Direction de l'Innovation et de l'e-Administration.

5.2 La gouvernance

La gouvernance du Schéma Directeur des Services Numériques doit être légère et maniable. Si le Conseil général joue un rôle moteur, il doit aussi :

- mobiliser les acteurs internes, les épauler dans leurs projets et développer leur culture des usages TIC
- associer ses partenaires pour assurer le développement des projets:

- Les partenaires institutionnels extra-départementaux, en particulier : la Préfecture de la région Ile-de-France, la Région Ile-de-France, la Caisse des Dépôts et Consignations, l'ARTESI,... ;
- Les partenaires du territoire, publics et privés

La gouvernance s'exercera par une concertation bi-annuelle avec les partenaires pour :

- Echanger sur les appels à projets nationaux, la formalisation d'avis, l'expression de la position du Conseil général par exemple dans la conception ou la révision de documents stratégiques ;
- Informer les partenaires de l'état d'avancement du déploiement du Schéma Directeur et de son évolution ;
- Examiner la consommation des crédits, notamment du Fonds d'Innovation Numérique (FINE) ;
- Etudier les possibilités de développement de nouveaux projets, qu'ils soient ou non initiés par le Conseil général : apport au territoire, valeur ajoutée, cohérence par rapport au Schéma Directeur des Services Numériques, possibilités de portage, apport du Conseil général et des partenaires institutionnels, modalités de suivi,... ;
- Analyser et se concerter sur le financement des projets soumis pour demande de financement au Conseil général : validité et éligibilité des demandes, clef de répartition financière, prise en charge ou non par tel ou tel partenaire institutionnel, modalités de suivi et de passages dans les différentes commissions d'élus,... ;

Par ailleurs, la gouvernance s'appuiera en interne sur le Comité de pilotage de l'aménagement numérique, structure totalement opérante pour suivre l'ensemble des projets et valider les étapes clés.