

# GUIDE

## Comment faire des TIC un outil de dynamisation de l'activité en milieu rural ?

A partir de l'analyse de projets numériques menés en Pays de la Loire

- 5 axes de projets analysés
- 5 clés méthodologiques pour améliorer la qualité des projets

Les analyses et les préconisations présentées dans ce document n'engagent que la responsabilité du cabinet Mutations Publiques qui les a produites.

# Sommaire

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Objectifs et méthodologie .....</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>2. Axes de projets et recommandations .....</b>                                       | <b>4</b>  |
| 2.1. Axe 1 : Développement numérique des collectivités de petite taille .....            | 4         |
| 2.2. Axe 2 : Le soutien au développement des circuits courts .....                       | 7         |
| 2.3. Axe 3 : Développement de la médiation numérique et de la formation à distance ..... | 10        |
| 2.4. Axe 4 : Développement des nouvelles formes de travail .....                         | 14        |
| 2.5. Axe 5 : Soutien aux personnes en perte d'autonomie – E-santé .....                  | 18        |
| <b>3. Clés méthodologiques .....</b>                                                     | <b>24</b> |
| 3.1. Clé 1 : S'appuyer sur un diagnostic et des objectifs partagés .....                 | 25        |
| 3.2. Clé 2 : Co-construire avec les utilisateurs .....                                   | 28        |
| 3.3. Clé 3 : Accompagner le changement .....                                             | 30        |
| 3.4. Clé 4 : Créer de la valeur .....                                                    | 32        |
| 3.5. Clé 5 : Se saisir des enjeux d'ouverture des systèmes d'information .....           | 34        |
| <b>4. Quel accompagnement des projets numériques ? .....</b>                             | <b>37</b> |
| <b>5. Annexes .....</b>                                                                  | <b>38</b> |
| 5.1. Cartographie dynamique des projets .....                                            | 38        |
| 5.2. Glossaire .....                                                                     | 39        |
| 5.3. Fiches-projets .....                                                                | 41        |

# 1. Objectifs et méthodologie

Le présent guide pour l'action a été réalisé dans le cadre de l'étude " **les TIC un outil de dynamisation de l'activité en milieu rural ?** " menée en 2013-2014 pour le compte de Synapse Pays de la Loire.

Il s'appuie sur l'analyse de projets numériques menés dans les territoires ruraux ligériens et extraits d'un panel de **125 projets<sup>1</sup> identifiés par Synapse**.

## ❖ Visualisation cartographique des projets.

Pour les valoriser et faciliter les échanges entre les acteurs ligériens, les 125 initiatives ont été classées par thématiques, géolocalisées et accompagnées d'une fiche d'identité simplifiée.

Leur représentation cartographique est accessible en ligne à cette adresse :

<http://synapse.paysdelaloire.webgeoservices.com/mapviewer/3/>

(Voir la présentation de l'outil de cartographie dynamique en annexe 5.1)

Cette étude a été circonscrite à **cinq axes thématiques** :

1. Le développement numérique des petites collectivités ;
2. Le développement des circuits courts ;
3. La médiation numérique et la formation ouverte à distance (FOAD) ;
4. Les nouvelles formes de travail ;
5. Le soutien aux personnes en perte d'autonomie.

Ces axes ont été choisis à la fois pour leur intérêt pour les territoires ruraux et pour le potentiel d'enseignements méthodologiques qu'ils pouvaient délivrer.

Malgré leur importance évidente, d'autres thématiques ont été écartées du champ de cette étude ;

- soit parce qu'elles sont déjà traitées dans le cadre d'organisations dédiées (ex : le tourisme) ;
- soit parce que leur complexité ne pouvait pas être prise en compte au regard des ressources affectées à cette étude (ex : l'économie, l'éducation) ;
- soit parce qu'elles sont abordées de manière transversale à travers les thématiques retenues (ex : développement durable, emploi).

**Ce guide propose une série de recommandations et de rappels méthodologiques  
visant à permettre aux porteurs de projets  
de renforcer la création de valeur et les conditions de réussite de leurs projets numériques.**

---

<sup>1</sup> *Le principal critère de sélection des 125 projets par Synapse était leur contribution – réelle ou attendue - au développement des territoires ruraux ligériens.*

## 2. Axes de projets et recommandations

### 2.1. Axe 1 : Développement numérique des collectivités de petite taille

#### ❖ Quels enjeux ?

Les citoyens des territoires ruraux peuvent rencontrer des difficultés pour accéder à une offre de services publics de qualité. Face à ces inégalités territoriales, le développement des services en ligne est un enjeu pour les collectivités rurales.

**L'évolution des outils, telles que les plateformes de services en ligne, et l'apparition de nouveaux modèles économiques permettent de démocratiser l'accès aux services d'administration électronique au profit des collectivités de petite taille.** Cette opportunité est toutefois conditionnée par leur capacité à s'organiser pour obtenir une péréquation significative des coûts d'accès à ces outils.

#### ❖ Quels types de projets ?

Les collectivités des territoires ruraux sont amenées à renforcer leurs investissements autour de **3 objectifs et axes de projets** :

- **L'offre de services en ligne** pour simplifier les démarches administratives des usagers 7 jours/7 et 24h/24 et le développement des visio-guichets pour les zones rurales éloignées des services publics ;
- La **dématérialisation** des procédures internes et des échanges avec les autres collectivités et les administrations pour optimiser leur fonctionnement ;
- Et, de manière transversale, **l'organisation de la mutualisation des solutions techniques et des dispositifs d'accompagnement.**

#### ❖ Principales recommandations

- **Avoir une vision globale du système d'information de la collectivité**

Que ce soit pour la création de sites internet, d'extranets, de services en ligne à destination des usagers, de dématérialisation des échanges avec les autres administrations... **il est important de prendre en compte les évolutions technologiques qui permettent désormais aux collectivités de petite taille de ne plus juxtaposer des applications fermées et hétérogènes mais de construire progressivement un véritable système d'information.**

La capacité du prestataire à proposer un système cohérent intégrant leurs projets de sites internet et d'extranet, leurs logiciels métiers, des solutions de téléservices... est déterminante. La conception et la réalisation de tels systèmes nécessitent des compétences « d'intégrateurs » et une connaissance « métiers » assez poussées. Pour les collectivités, cette exigence peut se heurter à des contraintes de coût et à une préférence pour des prestataires locaux.

#### ▪ Organiser la mutualisation

Les collectivités rurales disposent rarement des ressources humaines, techniques et financières suffisantes pour acquérir et mettre en œuvre les systèmes d'information qui viennent d'être évoqués. La solution passe par **une mutualisation des solutions techniques et des dispositifs d'accompagnement**. Les collectivités doivent être accompagnées dans ces démarches afin de lever leurs craintes de perte d'autonomie.

De nombreuses expériences menées notamment en Pays de la Loire montrent que la mutualisation peut être organisée avec succès aux échelles régionale, départementale ou communautaire ; à titre d'exemple : la nouvelle plateforme en ligne « e-collectivités Vendée » développée par le syndicat mixte éponyme au profit des collectivités de son territoire (voir focus ci-dessous).

**Le poids croissant des communautés de communes plaide pour qu'elles jouent un rôle clé dans le développement des mutualisations.** A cette échelle, la mise en place d'un système d'information partagé peut renforcer les coopérations entre les communes adhérentes et leur offrir les outils numériques dont elles ont besoin.

A l'image du système d'information touristique (SIT) des Pays de la Loire, **il est nécessaire que les instances régionales et/ou départementales s'impliquent directement dans le développement de projets mutualisés qui ne trouvent leur pertinence qu'à cette échelle.** On pense par exemple aux bénéfices apportés par une plateforme régionale de dématérialisation des marchés publics.

Ces instances doivent également mener des **politiques de soutien au développement de projets de mutualisation infra-territoriaux** : animation de réseaux de responsables de projets d'e-administration, groupement de commandes publiques, production de schémas visant à favoriser l'égalité d'accès des citoyens aux services publics numériques sur l'ensemble de leur territoire...

## ❖ Focus : e-Collectivités Vendée



Pour répondre aux besoins de mutualisation des communes de son département dans le domaine du numérique, la Maison des communes de Vendée a créé en janvier 2014 le Syndicat mixte e-Collectivités Vendée. Il compte aujourd'hui plus de 300 collectivités adhérentes.

Ses objectifs sont d'accompagner les collectivités dans les usages numériques, de mettre à leur disposition des moyens et des solutions techniques adaptés, de mutualiser les coûts de développement et de maintenance, d'assurer un niveau d'expertise propre à garantir la sécurité, la fiabilité et la pérennité des solutions mises en œuvre, d'éviter toute fracture numérique qui tiendrait certaines collectivités ou établissements publics à l'écart de ces outils modernes d'information et de gestion.

Les services proposés par e-Collectivités Vendée aux collectivités adhérentes comportent :

- une plateforme évolutive de services d'administration électronique ;
- des prestations telles que l'assistance, la formation, le groupement de commandes, une centrale d'achat.

La plateforme d'e-administration offre aux collectivités adhérentes les services suivants :

- La télétransmission des actes au contrôle de légalité par le biais du protocole ACTES ;
- La télétransmission des flux comptables entre les collectivités et établissements publics et les trésoreries par le biais du protocole PESV2/HELIOS ;
- La mise en œuvre de la signature et d'un parapheur électronique ;
- La dématérialisation des marchés publics ;
- Un service de convocation des élus.

En 2014, la plateforme va être enrichie par de nouveaux services :

- Une solution de gestion électronique des documents (GED) ;
- Une solution d'archivage électronique à valeur probante (SAE).

➔ Voir fiche projet N° 1 en annexe du Guide.

## ❖ Ressources

- Portail du **Secrétariat Général à la modernisation de l'action publique** (SGMAP) : <http://www.modernisation.gouv.fr/le-sgmap>
- Livre blanc : **14 propositions pour l'administration en Pays de la Loire** – Etude Synapse Pays de la Loire 2012.
- Portail du GIP **E-Bourgogne** : <http://www.e-bourgogne.fr/>
- Portail du Syndicat mixte de Coopération Territoriale **Mégalis Bretagne** : <http://www.e-megalisbretagne.org/>

## 2.2.Axe 2 : Le soutien au développement des circuits courts

### ❖ Quels enjeux ?

En 2010, près de 3 300 exploitations ligériennes ont commercialisé au moins un de leurs produits via un circuit court. Les enjeux économiques, sociaux et environnementaux liés aux circuits de proximité entrent en résonance avec les nouvelles attentes des consommateurs et justifient les soutiens que leur apportent les collectivités.

En facilitant à moindres coûts la mise en relation directe entre les producteurs et les consommateurs, les projets numériques occupent une place prépondérante dans les stratégies de développement de cette filière.

- **Des stratégies numériques à consolider**

Dans le cadre des circuits courts, **la quasi-totalité des projets numériques concerne la création de sites internet à destination des particuliers**. Pour les seuls produits biologiques, le portail national *mon-panier-bio.com*<sup>2</sup> recense pas moins de 22 sites internet pour les Pays de la Loire. Exemples :

- Approximite.fr : publié par la chambre régionale d'agriculture ([www.approximite.fr](http://www.approximite.fr)) ;
- Inter Bio Pays de la Loire : dédié à la restauration collective (<http://restocobio.fr/>) ;
- Carte interactive des producteurs locaux du pays Yon et Vie (<http://www.paysyonetvie.fr/carte-producteurs>) ;
- Circuits courts alimentaires en Pays du Mans (<http://www.qualite-proximite.com>)...

La **multiplicité des initiatives** révèle les attentes fortes des différentes catégories d'acteurs impliqués : producteurs, groupements de producteurs, collectivités, organisme consulaire. Ce foisonnement peut contraindre la visibilité de l'offre auprès des consommateurs, la cohérence des solutions techniques appelées à devoir communiquer entre elles (à l'image des plateformes de commerce en ligne) et l'optimisation des financements publics qui leurs sont attribués.

---

<sup>2</sup> [www.mon-panier-bio.com/](http://www.mon-panier-bio.com/)

- **Organiser la commande publique**

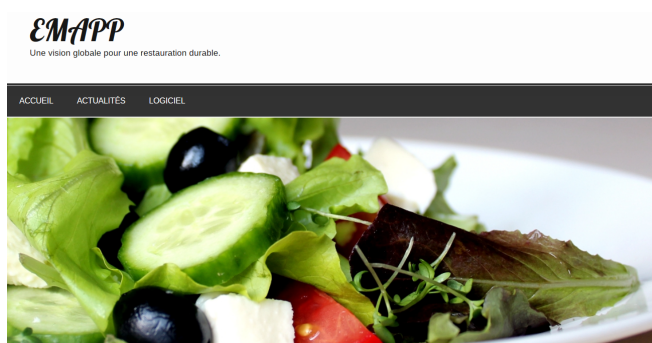
Pour les structures publiques, les modalités d'achats dans le domaine de la restauration collective (restauration scolaire...) nécessitent des procédures et des outils de transaction compatibles avec les règles des marchés publics.

Plusieurs projets départementaux dédiés à la commande publique pour la restauration des collèges sont à l'étude (CG53, CG72, CG 85) notamment à partir de la plateforme "agrilocal" développée et diffusée par le CG de la Drôme.

Le projet EMapp, mené par le CG85, illustre de manière exemplaire l'apport du numérique dans une stratégie plus globale d'organisation de la filière agricole pour la restauration collective (voir focus ci-dessous).

### ❖ Focus projet

#### **EMApp (1) Logiciel d'aide à la structuration de la demande de produits locaux dans la restauration collective**



L'application en ligne *Elaboration de Menus Approximité (EMApp)* vise à favoriser la demande en produits biologiques dans la restauration collective de Vendée.

Elle doit permettre aux gestionnaires de concevoir des menus intégrant la saisonnalité des produits locaux, mais aussi de quantifier leurs besoins à l'avance et de les communiquer aux exploitants afin que ceux-ci puissent organiser leurs productions en conséquence.

Ce projet s'inscrit dans une stratégie globale de promotion de l'équilibre alimentaire dans la restauration collective et de développement de la filière locale de produits biologiques.

Il prend en compte la chaîne complète de la demande à l'offre :

- En amont, il aide les gestionnaires de restauration collective à quantifier et à faire remonter leurs besoins ;
- En aval, il favorise l'organisation de l'offre et la logistique pour regrouper, préparer et livrer les produits biologiques locaux.

➔ Voir fiche projet N°3 en annexe de l'étude.

## ❖ Principales recommandations

Dans le champ des circuits courts, les enjeux du numérique sont proches de ceux auxquels sont confrontés depuis plus longtemps les acteurs du tourisme et du commerce en ligne.

Certains des enseignements issus de leurs expériences peuvent être transposés aux circuits courts, notamment l'importance des **référentiels communs**. Ils garantissent l'interopérabilité des systèmes utilisés par les acteurs de la filière, favorisent la fluidité des échanges entre les systèmes d'information des acteurs et évitent le développement de solutions numériques appelées à devenir rapidement obsolètes.

Pour la filière des circuits courts, les bénéfices de l'interopérabilité peuvent être nombreux ; du côté des producteurs : valorisation des produits sur plusieurs sites de vente en ligne ; du côté des consommateurs : facilitation de la recherche d'un produit dans un secteur géographique donné.

Pour faciliter la gestion des producteurs, l'interopérabilité devrait être pensée au regard des différents logiciels "métiers" qu'ils utilisent au quotidien pour gérer leurs activités (facturation, suivi comptable d'une vente en ligne, etc.).

## ❖ Ressources

- Portail public de l'alimentation - Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt : <http://alimentation.gouv.fr/circuits-courts>
- Portail aquitain de l'Observatoire agriculture et TIC : <http://aquilabs.fr/oat/>
- Etude du Conseil économique social environnemental des Pays de la Loire - 2010 : [Les circuits courts alimentaires : enjeu économique et/ou démarche éco-citoyenne ?](#)
- Guide des produits agricoles et agroalimentaires de la région Pays de la Loire publié par la Chambre régional d'agriculture : [www.approximite.fr/](http://www.approximite.fr/)

## 2.3.Axe 3 : Développement de la médiation numérique et de la formation à distance

### ❖ Quels enjeux ?

Le rapport 2013 « *Citoyens d'une société numérique* » du Conseil National du Numérique<sup>3</sup> actualise la définition de l'inclusion numérique : « *Quand plus de 80% d'une population est équipée et connectée ; quand tous les jours surgissent de nouvelles générations d'outils qui appellent autant d'apprentissages ; quand nos manières de travailler, d'étudier, de nous relier, de nous déplacer, de créer, de partager se transforment à l'aide et du fait du numérique (...) les enjeux d'inclusion numérique concernent désormais l'ensemble de la population* ».

Face à ces besoins croissants d'accompagnement, **les EPN ligériens (espaces publics numériques) implantés en zone rurale peuvent apporter aux acteurs de ces territoires des réponses adaptées en termes de médiation numérique.** Pour ce faire, ils doivent évoluer et élargir leur mission initiale d'e-inclusion de publics exclus du numérique à de nouvelles catégories d'acteurs.

Outre le renforcement des « capacités numériques<sup>4</sup> » des individus, **la nouvelle génération d'EPN doit être à même d'accompagner les projets des acteurs publics et des professionnels dans des domaines d'activités variés tels que l'e-administration, le tourisme, le commerce ou l'artisanat rural, les producteurs des circuits courts, le télétravail. Au-delà, ils peuvent devenir des lieux de vulgarisation technologique ouverts à tous, en développant par exemple des espaces de « tiers lieux<sup>5</sup> » et de Fab Lab<sup>6</sup>.**

De telles mutations nécessitent une évolution de la gouvernance des EPN. La place des élus locaux doit être renforcée et les partenaires doivent être associés dans la définition des services proposés.

**Les Pays de la Loire comptent plus de 60 EPN<sup>7</sup>, dont environ 2/3 sont implantés dans les territoires ruraux.**

Un certain nombre d'entre eux voient leur avenir menacé sous les effets conjugués des contraintes budgétaires des collectivités et des difficultés rencontrées pour orienter leur offre de services et nouer les partenariats nécessaires à leur mise en œuvre.

Compte tenu des enjeux évoqués, la question des politiques publiques régionales permettant d'accompagner les mutations des EPN en Pays de la Loire mérite selon nous d'être posée.

Parmi la nouvelle génération d'EPN, le Cyber-centre du Chemillois illustre parfaitement l'évolution possible des missions d'un EPN au service de son territoire (voir focus ci-dessous).

---

<sup>3</sup> [www.cnnumerique.fr/inclusion/](http://www.cnnumerique.fr/inclusion/)

<sup>4</sup> Souvent dénommées sous le terme anglo-saxon d'empowerment.

<sup>5</sup> Espaces offrant des services numériques et accueillant des publics variés qui n'ont pas forcément vocation à se croiser.

<sup>6</sup> Laboratoire de fabrication : lieu ouvert au public où sont mis à sa disposition toutes sortes d'outils, pilotés par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets. Exemples : imprimantes 3D.

<sup>7</sup> Estimation réalisée par l'association PING

## ❖ Focus projet

### Le cyber-centre du Chemillois



Espace numérique du Chemillois - Source : Netpublic

Intégré au cœur d'une structure d'animation globale du territoire (Centre social du Chemillois), cet EPN a réussi à évoluer très vite vers des missions de médiation numérique en phase avec les préoccupations des acteurs de son territoire, élus, responsables associatifs, acteurs économiques.

Au-delà des actions d'accompagnement, d'animation et de formation destinées aux particuliers, il assure des services d'accompagnement et d'expertise numérique de proximité pour les projets portés par tous types d'acteurs.

Il contribue également au développement de la culture scientifique et technique avec des projets de vulgarisation d'outils numériques et d'usages innovants comme le Fab Lab.

➔ Voir fiche projet N°5 en annexe de l'étude.

**Les enjeux de la médiation numérique sont à relier plus largement à ceux de la formation « tout au long de la vie ».**

L'accessibilité aux formations « traditionnelles » (remise à niveau, insertion professionnelle, qualification) est un enjeu pour les territoires ruraux. Les candidats aux formations sont tributaires des lieux d'implantation des organismes qui les dispensent. En réduisant les déplacements, les difficultés d'organisation personnelle et professionnelle, les nouvelles modalités de formation à distance permettent d'atténuer cette contrainte géographique.

Mais le niveau de développement des outils numériques n'est pas toujours à la hauteur de ces enjeux. En Pays de la Loire, les professionnels du secteur s'accordent sur un constat : malgré des réalisations exemplaires

comme celle portée par le Centre d'Enseignement Rural par Correspondance d'Angers<sup>8</sup> (voir encadré ci-dessous), l'offre de formation à distance reste anecdotique et devrait être encouragée.

### ❖ Focus projet

#### Formation à distance à l'agriculture biologique (AB)



Dispensée par le CERCA, cette formation accueille en moyenne 650 stagiaires par an. Entre 2011 et 2014, 29 % des stagiaires étaient originaires d'une commune rurale (sens INSEE).

Le module « formation en agriculture biologique » 100% internet se compose de cours, de ressources, d'activités et de devoirs et est intégré dans les cursus de formation préexistants de 2 BTS agricoles.

Au sein de ces parcours, le module AB en ligne est complété par des contenus spécifiques délivrés lors de sessions de regroupement des deux BTSA (cours en présentiel, visites, études de cas) et par une session spécifique AB de 5 jours prévue dans la deuxième partie de la formation BTSA.

Par ailleurs, il est accessible à tous ceux qui souhaitent bénéficier d'une formation courte pour acquérir les compétences nécessaires à la diversification de leurs productions via l'agriculture biologique.

En ce sens, la conception de ce module d'e-formation se révèle être exemplaire de la création de valeur que l'on peut atteindre avec le numérique : les technologies permettent non seulement de dématérialiser les contenus de formation mais de créer de nouveaux services répondant aux besoins d'autonomie et de personnalisation des utilisateurs (user centric).

→ Voir fiche projet N°6 en annexe de l'étude.

### ❖ Principales recommandations

#### • Fédérer les EPN ligériens en réseau

La réussite de la mutation des EPN repose notamment sur leur capacité à nouer des partenariats avec des administrations ou autres institutions de niveau départemental et régional. Pour y parvenir, ils ont besoin de **mieux s'organiser en réseau** et d'offrir aux partenaires potentiels un interlocuteur identifiable capable de porter l'offre de service de ses membres.

---

<sup>8</sup> CERCA- Groupe ESA – Ecole Supérieure d'Agronomie

En Pays-de-la-Loire, ce réseau n'est pas créé. Plusieurs réseaux informels de niveau régional ou départemental existent mais ceux-ci visent essentiellement à favoriser des échanges de pratiques autour de la culture numérique : animation régionale par l'association PING<sup>9</sup> [programme d'ateliers et de rencontres], réseau départemental des EPN du Maine-et-Loire...

Dans d'autres régions, on observe que les réseaux d'EPN les plus investis dans le développement de leurs territoires bénéficient la plupart du temps d'une politique de soutien d'un Département ou d'une Région : Manche numérique, EPN de Basse-Normandie, réseau CoRAIA<sup>10</sup> en Rhône-Alpes, ERIC PACA...

- **Intégrer les EPN dans les politiques régionales**

La Région a besoin d'acteurs de terrain capables d'accompagner le développement ou le déploiement de certains de ses projets numériques ou, plus largement, de politiques qui intègrent un volet numérique.

Les opportunités de services (existants et possibles) des EPN doivent être mieux valorisées auprès des élus et des services régionaux.

**Les partenariats Région-EPN doivent être renforcés pour :**

- développer, dans le cadre d'appels à candidatures, des relations contractuelles pour la réalisation de projets qui répondent à des priorités régionales ;
- aider les EPN à se structurer en réseau de « fournisseurs de services de médiation numérique » et à développer des partenariats avec des institutions de niveau régional qu'ils ne peuvent établir seuls.

## ❖ **Comment favoriser les projets de formation et de partage de connaissances à distance ?**

Certaines Régions, comme La Basse Normandie, mènent des politiques volontaristes pour accompagner le développement des formations multimodales sur leur territoire et ce, notamment pour en améliorer l'accessibilité. Leur exemple peut alimenter la réflexion sur l'évolution de l'offre de formation en Pays de la Loire.

Ces programmes régionaux mobilisent plusieurs leviers :

- **le développement de l'offre par la commande publique** : comme acheteur important de formations, certaines Régions introduisent dans leurs cahiers des charges des obligations progressives de multimodalité. Elles obligent ainsi les organismes de formation à reconstruire progressivement leur offre et à organiser leur mutation ;
- **la médiatisation de ressources** pour accompagner le changement dans les organismes de formation au travers de séminaires, webinaires, groupes de travail animés par des experts... ;
- **l'apport d'expertises** sous la forme de « chèques conseils » ciblés essentiellement sur la réorganisation des ressources humaines et les changements de modèles économiques que sous-tend le passage des formations traditionnelles aux formations multimodales ;
- **le soutien à l'innovation pédagogique** à travers des cofinancements apportés dans le cadre d'appels à projets innovants ;

---

<sup>9</sup> [www.pingbase.net/](http://www.pingbase.net/)

<sup>10</sup> *Coordination Rhône-Alpes de l'Internet Accompagné*

- et enfin, la **valorisation des EPN comme espaces de proximité** pouvant offrir aux apprenants qui en ont besoin des services en termes d'équipements, de locaux adaptés, de tutorat technique... et ce, en relation avec les organismes dispensateurs des formations.

Les premières évaluations de ces programmes<sup>11</sup> tendent à montrer leur efficacité, notamment auprès des organismes de formations.

## ❖ Ressources

### Médiation numérique

- Portail de la **Délégation aux usages de l'Internet** : [www.netpublic.fr/](http://www.netpublic.fr/)
- Rapport du **Conseil National du Numérique** sur l'inclusion numérique : « [Citoyens d'une société numérique](#) » - 2013.
- [Dossier Internet Actu](#) : Quel avenir pour les Espaces publics numériques ? :
- **Nouveau dispositif régional des EPN en région PACA** : <http://emergences-numeriques.regionpaca.fr/>
- **Plateforme d'échange de pratiques et de savoirs des EPN en Pays de la Loire** : [www.parcoursnumeriques.net/](http://www.parcoursnumeriques.net/)
- **Tiers lieux : Quel avenir pour ces lieux partagés ?** - Dossier proposé par @Brest : <http://www.a-brest.net/article15094.html>

### Formation multimodale / politiques régionales

- Portail collaboratif bas-normand pour le développement de la formation multimodale : [www.communotic.fr/](http://www.communotic.fr/)
- Portail de la formation ouverte à distance de Bretagne : <http://skoden.region-bretagne.fr>

## 2.4.Axe 4 : Développement des nouvelles formes de travail

### ❖ Principaux enjeux

*« Le télétravail, trop peu développé en France malgré ses nombreux bénéfices (qualité de vie, productivité, réduction des déplacements, etc.), est une opportunité majeure pour soutenir l'économie résidentielle et aider à la revitalisation des territoires isolés. »*

Rapport de Claudy Lebreton « Les territoires numériques de la France de demain » - 2013.

---

<sup>11</sup> Notamment le programme bas-normand – données non encore diffusées

**La progression du nombre de métiers réalisables à distance grâce au numérique <sup>12</sup> renforce les perspectives du télétravail.** De plus en plus de petites collectivités, qui peinent à attirer de nouvelles entreprises sur leurs territoires, voient dans la création de télécentres <sup>13</sup> un nouveau levier de développement économique.

**Pour autant, la création de ces équipements ne va pas de soi**, comme en témoignent le relatif échec de l'appel à projets <sup>14</sup> lancé en 2006 par le CGET (ex DATAR, DIACT) ainsi que les bilans économiques des télécentres ruraux qui démontrent leur dépendance durable aux aides des collectivités.

Les bénéfices des télécentres sont surtout indirects : ils contribuent à dynamiser le tissu économique local en facilitant la création ou le maintien d'activités, l'émulation et la montée en compétences numériques des petites entreprises et des TPE... Ces projets doivent donc s'inscrire dans une politique plus globale de développement et d'attractivité territoriale.

C'est cette approche globale, mais réaliste, qui a prévalu au projet de télécentre porté actuellement par la communauté de communes de Clisson (44) (voir focus ci-dessous).

**Le contexte territorial dans lequel s'inscrit le projet de télécentre pèse dans ses perspectives de réussite :** la maison de l'économie et du numérique de Clisson a un potentiel d'autant plus important que la commune, située dans l'espace périurbain de Nantes, bénéficie d'une dynamique démographique positive et d'une accessibilité facilitée.

**Peu de territoires peuvent assurer à eux seuls certaines fonctions nécessaires au développement ou au fonctionnement d'un télécentre <sup>15</sup>.** Leur succès repose en grande partie sur une stratégie de mise en réseau (harmonisation des services délivrés et des conditions d'accès, mutualisation de certaines charges de communication et d'études... ).

---

<sup>12</sup> Le rapport de 2009 du Centre d'analyse stratégique (CAS) sur "Le développement du télétravail dans la société numérique de demain" identifiait près de 50% des métiers comme potentiellement « télétravaillables » à l'horizon 2015.

<sup>13</sup> Voir Glossaire

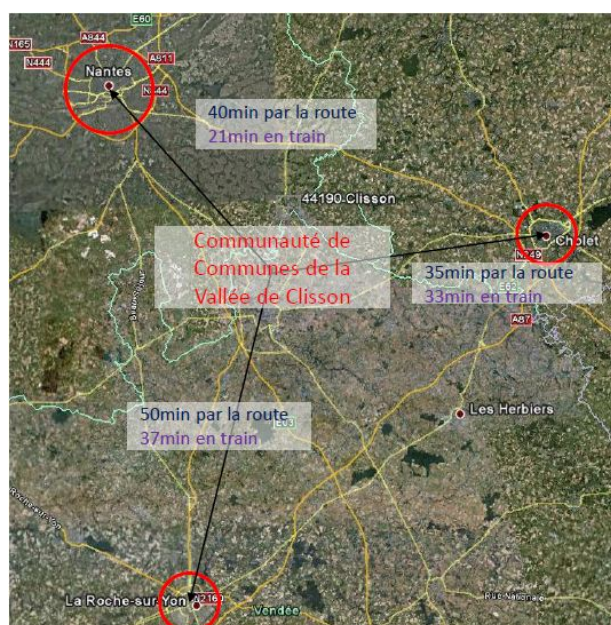
<sup>14</sup> Objectifs initiaux de l'appel d'offre DATAR : 100 télécentres ; bilan : 33 télécentres créés.

<sup>15</sup> Etude MACEO 2011 sur le développement du télétravail dans le Massif central - [www.teletravail-massif-central.com](http://www.teletravail-massif-central.com)

## Focus projet de Maison de l'économie et du numérique de la Vallée de Clisson



Porté par la Communauté de la Vallée de Clisson, ce projet s'inscrit dans la stratégie globale de développement économique de ce territoire qui bénéficie d'une situation particulièrement favorable entre Nantes, La Roche-sur-Yon et Cholet.



Ce projet vise à offrir aux acteurs économiques du territoire un ensemble de services basés sur une mobilisation exemplaire de ressources numériques, l'arrivée du réseau très haut débit et l'opportunité de locaux idéalement placés à côté de la nouvelle gare multimodale.

Pour optimiser ses chances de succès, la communauté de communes a souhaité offrir une large palette de services aux entreprises et ne pas réduire le public-cible aux seuls télétravailleurs. C'est ainsi que les acteurs économiques du territoire pourront bénéficier d'une pépinière d'entreprises, d'espaces de télétravail, de services de conseils et d'une logistique complète (salles de réunion, de visio-conférence...).

A la date du recueil du projet, la maison de l'économie et du numérique était encore dans une phase de pré-programmation.

➔ Voir fiche projet N°7 en annexe de l'étude.

## ❖ Principales recommandations

### • Favoriser le télétravail salarial

Dans d'autres régions, les bilans des télécentres<sup>16</sup> montrent la nécessité de **mener des actions de sensibilisation auprès des entreprises et des administrations** situées dans les grands pôles d'emploi pour stimuler la demande et le développement du télétravail salarial.

Les entreprises et les collectivités candidates au télétravail pourraient être accompagnées via des **aides à l'expérimentation** : conseil pour faciliter la conception de plans d'accompagnement au changement et de formation (conseils pour adapter le cadre contractuel avec les salariés, pour la sécurisation des systèmes d'information, pour développer les pratiques de management à distance et de travail en mode collaboratif...).

### • Encourager le développement de télécentres en réseau

A l'image des politiques menées par la Région Auvergne et le Département du Cantal, une des voies à suivre dans le cadre d'une démarche volontariste serait de monter un programme pour accompagner la création progressive d'une offre de services cohérente et équitablement répartie sur le territoire régional pour les télétravailleurs. Il conditionnerait l'octroi des aides pour la création de télécentres à la signature d'une charte de labellisation garantissant leur fonctionnement en réseau.

Ce programme viserait à :

- **identifier les zones géographiques les plus pertinentes** en région pour l'implantation de télécentres ;
- **favoriser la création d'un label de télécentres ligériens** permettant aux utilisateurs de bénéficier de services harmonisés - quel que soit le télécentre utilisé - (création d'un *Pass* télétravailleur reposant sur un compte unique, une centrale de réservation, un ensemble de services packagés...), et aux télécentres d'avoir une communication commune pour renforcer leur visibilité sur l'ensemble du territoire.
- **mettre en réseau les animateurs des télécentres** pour garantir l'harmonisation et la qualité des services, faciliter la mutualisation des projets et les échanges de bonnes pratiques.

Un volet complémentaire de ce programme pourrait **encourager les EPN à élargir leur offre de services aux télétravailleurs**.

Un tel programme nécessiterait un portage régional et/ou départemental et un pilotage spécifique associant par exemple les représentants des territoires intéressés, les organismes fédérateurs des entreprises des secteurs d'activités particulièrement « télétravaillables », des entreprises pilotes, etc.

## ❖ Ressources

- **Rapport du Centre d'analyse stratégique (CAS)** - Le développement du télétravail dans la société numérique de demain – 2009
- **zevillage.net** : site participatif d'information consacré aux nouvelles formes de travail : télétravail, travail à domicile, coworking, travail collaboratif, mobilité, temps partagé, groupement d'employeurs, auto-entrepreneurs...

---

<sup>16</sup> Etude MACEO 2011 sur le développement du télétravail dans le Massif central - [www.teletravail-massif-central.com](http://www.teletravail-massif-central.com)

- **Etude MACEO 2011** (CITICA) sur le développement du télétravail dans le Massif central - [www.teletravail-massif-central.com](http://www.teletravail-massif-central.com)
- **Livre blanc national sur le télétravail et les nouveaux espaces de travail** – Tour de France du télétravail 2012 - [www.tourdefranceduteletravail.com](http://www.tourdefranceduteletravail.com).

## 2.5.Axe 5 : Soutien aux personnes en perte d'autonomie – E-santé

### ❖ Principaux enjeux

*En 2010, 73 000 personnes âgées étaient dépendantes en Pays de la Loire, elles devraient être 85.000 en 2016 et 106 000 personnes en 2030, soit une augmentation de 45 % en 20 ans.*<sup>17</sup> Face à l'importance des enjeux humains et financiers que sous-tend une telle évolution, le niveau de développement du numérique dédié à la prévention et à la prise en charge de la perte d'autonomie reste très faible. La mobilisation des projets numériques pour l'accompagnement des personnes dépendantes s'annonce comme un axe de développement prioritaire pour les prochaines années.

**Plusieurs axes de projets numériques sont toutefois déjà engagés en Pays de la Loire.** Ils visent essentiellement à renforcer la coordination entre les professionnels aidants et leur mise en relation avec les aidants naturels, à faciliter l'accès à la médecine spécialisée et à prévenir les hospitalisations, à soutenir les aidants naturels.

- **La coordination entre les aidants professionnels.**

La prise en charge de la perte d'autonomie mobilise une grande variété de structures [établissements hospitaliers, cabinet libéraux, CCAS<sup>18</sup>, associations...], de professionnels [médical, paramédical, social, services d'aide à la vie quotidienne...], de modes de financement [conseils généraux, organismes de sécurité sociale, de retraite...]. Cette multiplicité d'acteurs nécessite un effort important de coordination pour garantir l'efficacité des services rendus. Elle explique dans le même temps la complexité organisationnelle à prendre en compte dans le montage des projets numériques.

En Pays de la Loire, l'Agence Régionale de Santé (ARS)<sup>19</sup> estime que cette coordination est insuffisante et qu'il **est urgent de renforcer la circulation et le partage de l'information entre tous les acteurs autour de la personne aidée, de passer d'une information spécialisée - propriété d'un acteur en charge d'un « épisode de soins » - à une information partagée autour du « parcours de santé » de cette personne.**

---

<sup>17</sup> Source : Etude N°101 - Février 2012 – INSEE et ARS des Pays de la Loire.

<sup>18</sup> Centre Communal d'Action Sociale.

<sup>19</sup> Projet régional de santé version actualisée 2013 - Orientations stratégiques données et perceptions actuelles de la santé en Pays de la Loire - [www.ars.paysdelaloire.sante.fr/](http://www.ars.paysdelaloire.sante.fr/)

Pour l'ARS « *l'objectif n'est pas de développer un ensemble d'outils spécifiques sans cohérence les uns avec les autres, ou encore d'ajouter aux outils de chaque professionnel des systèmes d'information spécifiques dédiés à la coordination des acteurs. L'enjeu repose bien sur l'intégration des systèmes d'information actuels, d'assurer leur interopérabilité et la sécurité des données détenues. L'enjeu est aussi de mieux partager les outils et l'information afin de réduire les solutions uniquement juxtaposées, sans partage de l'information.* »

Ces objectifs se déclinent à travers plusieurs projets intégrés dans le Projet régional de santé (PRS) :

- L'expérimentation PAERPA (Personnes Agées En Risque de Perte d'Autonomie<sup>20</sup>) engagée depuis la fin 2013 par l'ARS et le Conseil général de la Mayenne vise à optimiser le fonctionnement et la circulation de l'information entre les professionnels médicaux et paramédicaux du département. Le système d'information partagée de santé (SIPS) ainsi expérimenté intègre un dossier médical partagé (DMP). Il permet aux professionnels de santé de partager les informations utiles à la coordination des soins de leur patient ainsi qu'une messagerie sécurisée.  
D'ores et déjà, d'autres départements de la région ont manifesté leur intérêt pour participer au déploiement de ces outils (CG 72 et 85). A terme, cette organisation territoriale et ces outils pourraient être généralisés pour l'ensemble de la région.
- D'autres projets d'outils complémentaires au DMP, tels que le dossier de liaison et l'agenda partagés, sont en réflexion. Leur ouverture possible à tous les intervenants (sociaux et médico-sociaux) élargirait les possibilités de coordination autour de chaque patient.
- Enfin, le Groupement de Coordination Sanitaire (GCS) e-santé travaille à la mise en œuvre du Répertoire opérationnel des ressources (ROR) : « *cet outil informatisé doit fournir aux professionnels une aide pour l'orientation des patients en donnant accès à la description formalisée, fiable et actualisée des ressources sur le territoire de santé et au niveau régional voire inter régional ou même national* ».

- **Au niveau des acteurs de l'action sociale départementale**

Plusieurs initiatives provenant des Départements visent, elles aussi, à mobiliser le numérique au service de la coordination des acteurs médico-sociaux et des aidants. (voir focus ci-dessous)

---

<sup>20</sup> Appel à projet national 2013 du Ministère des Affaires sociales et de la Santé visant notamment à expérimenter la mise en œuvre d'une gouvernance territoriale partagée entre les différents acteurs du parcours de santé des personnes âgées et d'outils transversaux de coordination. Pour en [savoir plus](#).

## Focus projet « coordination des interventions à domicile » - CG49



**Pour faciliter le suivi et la coordination des interventions des aides à domicile**, le Conseil général du Maine et Loire s'apprête à développer une plateforme qui permettra aux aides à domicile, à leurs gestionnaires et au Conseil général de partager via le web les plannings d'intervention et de valider en temps réel l'effectivité des interventions.

Pour les aides à domicile, l'accès à ce service via un smartphone leur permettra d'être informées en temps réel des modifications de planning d'intervention.

Du côté du service prestataire et du Conseil général, la validation des interventions en temps réel alimentera leur service d'information respectif, allégeant ainsi les tâches de contrôle, de facturation des prestations et de versement des allocations.

Animé et financé par le Conseil général, ce projet associe étroitement les services prestataires et mandataires des personnes âgées. La responsabilité technique du projet est quant à elle assurée par la direction des systèmes informatiques du Département.

A terme, ce projet pourrait évoluer. D'une part, grâce à une ouverture à d'autres organismes contributeurs des plans d'aide aux personnes en perte d'autonomie telles que la CARSAT, la Caf... et d'autre part en élargissant ses fonctionnalités pour en faire, par exemple, un outil de liaison entre les différents professionnels, les aidants et les familles.

## Focus projet « expérimentation NTIC et aide à domicile » - CG72



De son côté, le Conseil général de la Sarthe a lancé en 2012 un appel à projets «Expérimenter les NTIC dans l'aide à domicile» en relation avec les services d'aide à domicile (SAD) impliqués dans la prise en charge médico-sociale des personnes âgées.

Cette expérimentation réalisée sur 2013 sur deux territoires ruraux et une zone urbaine avait pour objectifs le suivi de la santé et de la sécurité des personnes âgées vivant à domicile, le maintien du lien social avec la famille, la coordination des intervenants.

Le bouquet de services délivré par 2 solutions techniques différentes comprenait :

- un système de téléassistance (déclencheur d'alertes, détecteurs d'activité, de fumée...),
- et de visio-assistance : tablette numérique avec visiophonie avec la famille, messagerie, jeux d'entraînement cérébral...

Le CG72 juge les résultats de ces expérimentations décevants et n'envisage pas pour l'instant de déployer à grande échelle ces projets.

Ce bilan s'explique en grande partie par le manque d'accompagnement des acteurs concernés. Les aides à domicile, mais aussi les familles, n'ont pas été suffisamment impliquées dans la mise en œuvre des services et n'ont pas bénéficié d'un accompagnement suffisant pour s'approprier des outils qui ne leur étaient pas familiers.

Par ailleurs, une des solutions techniques retenue ne bénéficiait pas d'une maturité suffisante en termes de périmètre fonctionnel et de fiabilité technique.

➔ Voir fiche projet N°8 en annexe de l'étude.

- **Réduire les inégalités territoriales d'accès aux soins.**

Face à la concentration de services médicaux spécialisés autour de plateaux techniques situés en zones urbaines, **les projets de télémédecine contribuent à étendre la couverture médicale d'un territoire en offre de soins au travers de services de transmission de données en temps réel** : vidéo-consultation qui permet de bénéficier d'avis spécialisés avec une interaction directe entre le spécialiste et le médecin traitant, télésurveillance au domicile (surveillance cardiologique ou respiratoire à distance, simple système de téléalarme ou de surveillance des déplacements pour les personnes désorientées)...

Les bénéfices pour les professionnels et les patients sont évidents : moindre isolement des professionnels travaillant dans les EHPAD<sup>21</sup>, diminution des hospitalisations et des déplacements pour les personnes âgées...

En Pays de la Loire, l'ARS, qui a en charge l'habilitation des projets de télémédecine, précise que seuls quelques projets inter-hospitaliers sont actuellement développés en région.

Ce faible niveau de développement s'explique notamment par l'attente des décisions législatives définissant les modes de prise en charge financière des actes de télémédecine, mais aussi par la complexité à organiser de manière fiable ces nouveaux services (obligation de définir des protocoles très précis garantissant la qualité des soins).

- **Aider les aidants naturels.**

Les personnes de l'entourage proche [famille, amis] qui accompagnent la personne en perte d'autonomie dans sa vie quotidienne jouent un rôle essentiel d'aide et de médiation dans le parcours de prise en charge. Pour pouvoir assumer cette tâche difficile et éprouvante, ces acteurs doivent à la fois être aidés et impliqués.

Outre les prises en charges financières, cette aide passe par un **système d'information de qualité qui facilite l'ensemble de leurs démarches administratives, la possibilité de se former, de pouvoir échanger et s'entraider avec d'autres aidants naturels partageant la même situation.**

L'implication passe quant à elle par les relations régulières avec les aidants professionnels mais aussi par l'accès aux systèmes d'échanges d'information qui facilitent la coordination des prises en charges autour de la personne dépendante.

Il n'a pas été possible d'identifier en région des projets numériques visant à renforcer le soutien aux aidants. Dans un domaine proche, les initiatives d'associations de soutien aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer montrent les perspectives de développement possibles, ne serait ce qu'à travers la création de sites internet qui simplifient la vie des proches : informations pratiques, services d'échanges de bonnes pratiques et d'entraide.

## ❖ Principales recommandations

Les éléments de contexte déjà évoqués tel que l'encadrement national des projets relevant de la sphère santé limitent le champ des préconisations pouvant être apportées dans ce domaine.

Toutefois, deux sources de progrès et pistes de projets peuvent déjà être identifiées.

- **Le renforcement des échanges entre les porteurs de projets des sphères médicale et sociale :**

Si la concertation entre ces acteurs existe de manière ponctuelle - comme en témoignent par exemple les expérimentations PAERPA - elle doit être développée pour renforcer la cohérence des projets et en réduire les coûts.

---

<sup>21</sup> Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

De même, les expérimentations menées par les Départements mériteraient une plus grande mutualisation qui faciliterait par la suite le déploiement de solutions mutualisées.

- **Le développement des services aux aidants :**

C'est probablement sur ce terrain que les structures œuvrant dans le soutien à domicile devraient se mobiliser en priorité et ce, de manière transversale. Trois directions sont à investiguer : l'amélioration de l'information, l'entraide et la participation des usagers (aidants naturels) à l'amélioration des services.

Ces services pourraient être délivrés via un portail multi partenarial dédié à l'accompagnement de la perte d'autonomie en région. La perte d'autonomie génère pour les proches un ensemble de questions et de démarches souvent complexes devant lesquelles ils peuvent se retrouver démunis.

La mise en place d'un **portail d'information**, coproduit par les structures impliquées dans la prise en charge de la perte d'autonomie permettrait de répondre à leur attente de simplification. Complémentaire aux conseils personnalisés apportés par les professionnels, ce portail fournirait des réponses aux questions récurrentes des aidants à toutes les étapes de la prise en charge de la dépendance de leur proche : types de services disponibles dans leur secteur, aide au choix des établissements et liste des places disponibles, modes de prises en charge... Là encore, ce service reposerait sur une mutualisation de données déjà existantes mais qui se retrouvent aujourd'hui dispersées et publiées de manière disparate sur les sites des différents producteurs en région.

Ce portail proposerait également des services visant le partage de connaissances et de bonnes pratiques entre les aidants et les professionnels et d'autre part, l'entraide entre les aidants naturels...

Enfin, les aidants naturels doivent pouvoir trouver, à travers ce portail, un espace d'expression de leurs besoins et formuler leurs propositions d'amélioration des services rendus à leurs proches.

## ❖ Ressources

- **E-santé Pays de la Loire.** Fondé en 2011, ce groupement de coopération sanitaire (GCS) de 151 membres est représentatif de l'ensemble des acteurs des secteurs sanitaire, médico-social et libéral de la région. Il assure la Maîtrise d'Ouvrage Régionale Unique des Systèmes d'Information Partagés de Santé (SIPS). Véritable relais opérationnel pour la mise en œuvre des projets prioritaires de télémédecine, d'e-santé et d'information partagée, le GCS e-santé Pays de la Loire assure la mobilisation et la cohésion nécessaires pour mettre en œuvre les orientations portées par l'ARS des Pays de la Loire.

Pour en savoir plus : [www.http://esante-paysdelaloire.fr/](http://esante-paysdelaloire.fr/)

- **ARS Pays de la Loire.** L'Agence régionale de santé a pour mission de mettre en place la politique de santé dans la région. Elle est compétente sur le champ de la santé dans sa globalité, de la prévention aux soins, à l'accompagnement médico-social. Son organisation s'appuie sur un projet de santé élaboré en concertation avec l'ensemble des professionnels et des usagers, dans un souci d'efficacité et de transparence.

Pour en savoir plus : <http://www.ars.paysdelaloire.sante.fr/>

- **Synthèse de l'étude sur les TIC comme vecteur d'évolution des pratiques de santé en région Pays de la Loire** - Usages de la télémédecine et pratiques émergentes (2012)

### 3. Clés méthodologiques

Les projets à forte composante numérique comportent des spécificités, des ruptures, qui les distinguent des autres projets en termes de montage et d'accompagnement, et forment ainsi autant de points de vigilance soulevés ici :

- **L'évaluation des besoins** - Dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), le rythme des évolutions techniques précède souvent celui des usages. Dès lors, comment des utilisateurs potentiels peuvent-ils solliciter un service que leur expérience ne leur permet pas d'imaginer ?
- **La conception du projet de service** – Les plus values apportées par les technologies de l'information reposent rarement sur une simple transposition dématérialisée d'un service existant. La création de valeurs passe par la conception de nouveaux services co-construits avec les futurs utilisateurs (approche centrée utilisateurs). Cette réingénierie de services [actualisée sous le terme de « design de services »] est centrale dans la méthodologie de projets numériques.
- **La mise en œuvre** – Les impacts organisationnels de ces projets sont en général importants et souvent sous estimés. L'absence de portage fort par les managers et de dispositifs d'accompagnement pour les projets les plus importants, sont à l'origine de difficultés et d'abandons de projets.
- **Le choix des solutions techniques** – L'évolution des solutions techniques telles que les services en SaaS - voire le *cloud computing*<sup>22</sup> - invite les porteurs à s'interroger sur le périmètre de leur projet, les mutualisations et les partenariats rendus possibles, les options techniques et économiques prévalant à leur choix, notamment en termes d'interopérabilité, de location de services ou d'investissements logiciels.

**Au regard de ces éléments de contexte primordiaux, voici les points de vigilances et clés méthodologiques apparaissant comme fondamentaux pour la réussite de projets numériques. Ils doivent bien sûr être adaptés à la nature, à la taille et au contexte de chaque projet.**

---

<sup>22</sup> Voir Glossaire en annexe.

### 3.1.Clé 1 : S'appuyer sur un diagnostic et des objectifs partagés

La complexité technique de certains projets numériques ne favorise pas un niveau suffisant d'implication des décideurs au moment de leur définition stratégique.

**La méthode AFOM<sup>23</sup> [Atouts-Faiblesses-Opportunités-Menaces] offre aux équipes un outil d'analyse et de communication particulièrement efficace et simple à mettre en œuvre**, pour assurer une prise de décision éclairée au lancement d'un projet.

Nous illustrons ici les principes d'utilisation de cette méthode à partir d'un exemple de projet pour lequel elle a été appliquée avec succès. Il porte sur la mise en œuvre d'un extranet collaboratif pour une communauté de communes rurales née de la fusion en 2013 de 3 anciennes intercommunalités. Préconisée par le prestataire, la méthode AFOM a été appliquée dès l'initialisation du projet. Les bénéfices de cette démarche « pédagogique » ont été reconnus par tous les acteurs. Ils ont fondé de manière évidente la réussite finale de ce projet qui comportait au départ un certain nombre de faiblesses méthodologiques.

La réalisation de la matrice AFOM a permis :

- de mettre en évidence le décalage entre la vision et les attentes initiales :
  - o des décideurs - élus référents et direction générale (outil de communication interne pour favoriser la cohésion entre des équipes provenant de plusieurs communautés),
  - o et celles plus ambitieuses de l'équipe projet - responsable de la communication et informaticien (extranet collaboratif intégrant une messagerie et des agendas partagés, des espaces collaboratifs de projet...).
- de valider le périmètre proposé par l'équipe projet tout en réorganisant son phasage afin de le rendre compatible avec la capacité des agents à absorber les changements organisationnels liés à la fusion des 3 communautés ;
- d'enclencher une démarche d'accompagnement au changement – non prévue initialement,
- d'impliquer plus fortement la direction des ressources humaines et les différents chefs de services dans le pilotage du projet...

---

<sup>23</sup> Ou matrice de SWOT : *Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités), Threats (menaces)*.

## Questions ayant permis d'analyser l'environnement interne du projet d'extranet (atouts- faiblesses)

### ▪ Phase de conception et de mise en œuvre du projet :

- Gouvernance du projet par le « top management »
  - ➔ Le « top management » est-il suffisamment porteur du projet ?
  - ➔ Partage t-il le périmètre fonctionnel précis du projet ?
  - ➔ Les impacts organisationnels possibles sont-ils bien appréhendés ?
  - ➔ Comment compte t-il s'impliquer dans ce projet auprès de l'encadrement puis des agents ?
- Pilotage et ressources humaines
  - ➔ Comment les services concernés vont-ils être associés au pilotage ?
  - ➔ Dispose t-on en interne des compétences humaines suffisantes pour piloter le volet technique du projet (cahier des charges, suivi et évaluation des développements informatiques, recettage<sup>24</sup>) ? Si non, a t-on les moyens de faire appel à une assistance à maîtrise d'ouvrage ?
- Evaluation des besoins des futurs bénéficiaires et des plus values
  - ➔ Quels sont les moyens humains et méthodologiques mis en œuvre pour évaluer précisément les besoins des utilisateurs et définir avec eux les plus-values à attendre ?
- Motivation ou résistances internes
  - ➔ Les différentes catégories d'acteurs concernés ont-elles un niveau d'information suffisant sur le projet ?
  - ➔ Comment vont-être pris en compte leurs questions, leurs craintes et leurs suggestions ?
  - ➔ Comment garantir un niveau d'adhésion suffisant des groupes d'acteurs « clés » ?
- Niveau d'utilisation des outils numériques
  - ➔ Le niveau d'usage des outils numériques par chaque catégorie d'acteurs concernés est-il évalué ?
- Accompagnement des acteurs concernés
  - ➔ Comment sera élaboré et animé le plan d'accompagnement au changement (communication, accompagnement, formation, assistance technique) ?

### ▪ Phase d'exploitation du projet :

- Déploiement du projet
  - ➔ Quels stratégie et phasage de déploiement (déployer toutes les fonctionnalités auprès de quelques services pilotes ou quelques fonctionnalités auprès de l'ensemble des services) ?

---

<sup>24</sup> Voir Glossaire en annexe.

- Quelle organisation pour faire face aux demandes d'assistance technique bloquantes en phase de déploiement, puis en période normale d'exploitation ?
- Maintenance et évolutions techniques
  - Quelle organisation pour évaluer en continu la solution technique et piloter les évolutions nécessaires ?

### Questions relatives à l'environnement externe du projet

#### ▪ Phase de conception et de mise en œuvre du projet :

- Complémentarité - concurrence
  - D'autres projets d'extranet menés par des communes membres de la Communauté de communes peuvent-ils être intégrés à celui-ci et permettre une mutualisation de moyens ?
- Référentiels
  - Existe-t-il des référentiels (classement, nommage, métadonnées...) utilisés par des communes membres qui peuvent être consolidés afin de faciliter les échanges documentaires et d'informations ?
- Solutions techniques
  - Les solutions techniques retenues peuvent-elles facilement évoluer, s'enrichir de nouvelles fonctionnalités ? Quel est le degré de dépendance vis-à-vis du prestataire pour les mettre en œuvre ?
  - Ces solutions peuvent-elles être déployées auprès des autres communes dans l'hypothèse où la communauté de communes serait appelée à mutualiser les systèmes d'information de toute ou partie de ses communes membres ?
- Cadre réglementaire
  - Comment les obligations sont-elles respectées ?
    - protection des données personnelles et sécurisation du système d'information / CNIL<sup>25</sup>,
    - droits d'auteurs,
    - référentiels propres au secteur public (RGI, RGS, RGP, RGAA<sup>26</sup>)

---

<sup>25</sup> Commission nationale de l'informatique et des libertés - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

<sup>26</sup> RGS : Référentiel Général de Sécurité, RGI : Référentiel Général d'Interopérabilité RGAA : Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations – voir aussi Glossaire en annexe.

## 3.2. Clé 2 : Co-construire avec les utilisateurs

Nous avons déjà souligné les difficultés que rencontrent les équipes projets pour recueillir les besoins des futurs bénéficiaires ; notamment si ces derniers sont peu familiarisés avec l'usage des technologies.

Comment dès lors prendre en compte les besoins, les attentes et les caractéristiques des utilisateurs à chaque étape du processus de développement d'un projet ?

La **conception centrée sur l'utilisateur** (CCU) telle que la définit la Norme ISO 9241-210<sup>27</sup> apporte des réponses méthodologiques précises mais assez complexes à mettre en œuvre pour les projets visés par le présent guide.

**La conception centrée sur l'utilisateur se distingue fortement d'autres démarches de conception en cherchant à adapter le service aux besoins et au profil de l'utilisateur plutôt que de lui imposer un mode d'utilisation choisi par les concepteurs.**

Elle repose sur l'idée que les utilisateurs finaux sont les mieux placés pour utiliser et évaluer le produit.

De ce fait, le développement d'un service est a priori davantage guidé par les besoins et exigences des utilisateurs finaux, plutôt que par des possibilités techniques ou technologiques.

(Norme ISO 9241-210)

Nous proposons de décliner, en les simplifiant, quelques unes de ces recommandations.

- **La prise en compte en amont des utilisateurs, de leurs besoins et de leur environnement.**

Cette première phase repose sur des méthodes classiques d'observation, telles que l'administration de questionnaires, l'organisation d'interviews, de focus group, de benchmarking sur d'autres réalisations proches du projet, etc.

- ➔ A titre d'exemple, dans le cadre d'un projet de plateforme régionale d'administration électronique, une analyse des besoins des petites collectivités a été organisée en 3 temps :
  - audition de 10 collectivités (maire et secrétaire de mairie) pour identifier les habitudes de travail (répartition des tâches, flux d'informations...), les niveaux d'équipements, les attentes de simplification (déclarations spontanées), leurs avis sur des propositions de services de dématérialisation (hiérarchisation des propositions).
  - organisation de focus group par catégories d'acteurs (élus, secrétaires de mairie, responsables des services techniques...) pour confronter et hiérarchiser leurs attentes.
  - une restitution sous la forme de plusieurs scénarios de services à intégrer dans la future plateforme d'e-administration.

---

<sup>27</sup> Cette norme fournit des exigences et des recommandations relatives aux activités de conception centrée sur l'opérateur humain, intervenant tout au long du cycle de vie des systèmes informatiques interactifs.

#### ▪ La création et mise en situation de personas

Facile à mettre en œuvre, la méthode des personas permet de prendre en compte de façon rigoureuse les différentes catégories d'acteurs. Elle complète les différentes instances de co-construction avec des groupes d'utilisateurs prévues dans le pilotage du projet.

**Les personas sont des personnages fictifs créés pour représenter les différents types d'utilisateurs** identifiés lors de la phase précédente (identification des profils utilisateurs). Chaque persona est décrit de manière précise (principales caractéristiques, attentes, niveau d'usage des TIC, processus « métiers »...) afin de pouvoir être mis en situation et servir de guide aux concepteurs du nouveau service. **Il permet d'élaborer des scénarios d'usages qui répondent à ses besoins.**

→ Exemples de personas :

- Pour un projet intercommunal de services en ligne aux usagers : la secrétaire de mairie d'une commune adhérente chargée du traitement des demandes, un élu communautaire, une mère de famille utilisatrice du service...;
- Pour un projet de site touristique, des clients-types : la mère de famille avec 2 enfants, le jeune couple sans enfants...
- Pour un projet de plateforme de circuits courts : plusieurs archétypes d'acheteurs, de producteurs...

#### ▪ Le prototypage

Une fois les phases d'analyse préalables achevées, il est alors possible de concevoir une première maquette ou un prototype du futur service. **Un prototype peut être un croquis, une maquette statique présentée par exemple sous logiciel de démonstration, ou complexe telle qu'une cinématique d'écrans<sup>28</sup>, voire un système interactif entièrement fonctionnel.**

**Le prototypage a pour but de faciliter la communication avec des représentants des futurs utilisateurs et recueillir leurs avis.** Chaque prototype évolue en fonction des retours précédents ; chaque itération permettant d'enrichir et de finaliser le projet.

Loin d'alourdir le budget global du projet, la phase de prototypage permet en général de réduire les coûts de production ainsi que les délais de réalisation.

→ La réalisation d'un prototype pour un projet de site internet d'une communauté de communes (maquettes d'écrans statiques avec zones cliquables pour simuler la navigation) a été testée dans le cadre de plusieurs ateliers de mise en situation de consultation regroupant différentes catégories d'habitants. Chaque atelier s'est déroulé en 2 temps : découverte individuelle du prototype sur ordinateur suivie d'un recueil des appréciations et suggestions, puis échanges en groupe pour construire un ensemble de préconisations d'amélioration relatives à l'ergonomie générale, au rubriquage, aux contenus et services.

---

<sup>28</sup> Voir Glossaire en annexe.

- **La phase finale d'évaluation**

**Le test utilisateur permet de placer l'utilisateur final en situation d'usage réel et d'observer les difficultés qu'il rencontre.** Ce test est l'une des principales méthodes utilisées pour évaluer un nouveau service numérique.

L'organisation des tests utilisateurs doit être adaptée au projet. Ils peuvent prendre différentes formes :

- focus group pour évaluer sous la forme de découverte et de discussion collective,
- tests individuels suivis de questionnaires de satisfaction, et/ou entrecoupés d'entretiens après chaque étape du test...

Là encore, ces préconisations méthodologiques doivent être adaptées à la dimension et à la nature du projet que l'on conduit. Pour autant, le fonctionnement par une démarche itérative devient une nécessité absolue pour s'assurer de la pertinence et de la réussite d'un projet.

### 3.3. Clé 3 : Accompagner le changement

Utilisation de nouveaux outils informatiques, modification des habitudes de travail, évolution des responsabilités et des profils de poste... Les changements induits par un projet numérique peuvent générer des craintes, des résistances, voire des oppositions chez les acteurs concernés.

**Ces impacts organisationnels doivent être pris en compte via une démarche d'accompagnement au changement.** Construit par les chefs de projets, un plan d'accompagnement permet de préciser les dispositifs d'information, de communication, d'accompagnement personnalisé, de formation, d'équipement informatique qui accompagnent la mise en place du projet.

Cette démarche demande du temps, mais les retours sur investissements sont dans la plupart des cas largement positifs : moins de blocages imprévus, meilleure satisfaction et implication des acteurs, meilleure adéquation des solutions techniques aux besoins...

Nous proposons ici d'en rappeler les principes essentiels et de les illustrer par des exemples issus de projets analysés dans le cadre de l'étude :

- **Le projet et ses objectifs doivent être fortement portés** par les responsables des structures qui les mettent en œuvre (maire, président de communauté, direction générale, président d'association...). C'est à ce niveau de responsabilité que le « cap » et la feuille de route doivent être donnés et expliqués. Sans ce niveau d'implication, la légitimité des équipes-projets peut être insuffisante pour porter les arbitrages nécessaires et éviter les risques de blocage.
- ➔ En amont du projet d'extranet communautaire cité précédemment, la direction générale n'avait pas suffisamment analysé ses différentes composantes ni ses conséquences sur le travail quotidien des agents. Sans cette démarche, elle n'aurait pas pu fixer un cap clair à atteindre à ses agents ; elle aurait découvert au fur et à mesure certains points de blocage, des situations conflictuelles qu'elle aurait eu alors à arbitrer au cas par cas, ou à contourner en différant la mise en œuvre d'une partie du projet.

- **Le projet gagne à être co-construit et s'appuyer sur un diagnostic partagé**

La co-construction du diagnostic et du plan d'actions avec les acteurs concernés leur permet de s'approprier le projet en même temps qu'ils l'enrichissent et en consolident les conditions de succès.

➔ Dans le domaine de l'accompagnement des personnes dépendantes, des projets visant à améliorer la coordination entre les aidants professionnels ont engendré la résistance d'une partie d'entre eux. En effet, les nouveaux outils ont été perçus comme des instruments de contrôle de leur travail. Une meilleure implication des acteurs concernés dans la phase de diagnostic et de définition du projet aurait pu atténuer voire éviter ce point de blocage.

- **La mise en œuvre du projet doit être expliquée.**

La transparence et la qualité de l'information délivrée sur les étapes de mise en œuvre du projet, le niveau de participation souhaité, les moyens disponibles en termes de formation et d'accompagnement, facilitent un plus juste positionnement des acteurs et limitent la propagation de craintes injustifiées et bloquantes.

➔ Pour le projet d'extranet communautaire précité, un plan de déploiement précisant la charge de travail des différents services, les moyens précis de formation et d'assistance technique, les réponses aux agents les plus impactés, a largement contribué à créer un environnement favorable à la réalisation du projet.

- **Le pilotage doit pouvoir s'appuyer sur un réseau d'alliés**

Pour les projets les plus importants, la participation de certains acteurs au pilotage ne peut se faire que par procuration. Dans ce cas, un réseau de correspondants, représentatifs des différentes catégories d'acteurs, permet de garantir la qualité du pilotage. Ce réseau, appelé aussi « **réseau du changement** » est composé d'acteurs reconnus par leurs pairs et capables, à ce titre, de favoriser leur mobilisation.

➔ Dans le champ du tourisme, une plateforme régionale d'information touristique a été lancée avec quelques offices de tourisme moteurs. Reconnues par leurs pairs, elles ont constitué un premier réseau d'alliés essentiel pour l'adhésion des autres offices.

On voit bien comment cette démarche d'accompagnement diffère du pilotage classique – mais encore trop fréquent - d'un projet informatique qui se réduit parfois au choix d'une solution technique et à la formation des acteurs à son utilisation.

## 3.4. Clé 4 : Créer de la valeur

Un projet numérique doit être conçu pour créer une nouvelle valeur d'usage. Le service existant doit être enrichi voire transformé en profondeur par le projet.

**Les méthodes d'analyse de la valeur telle que MAREVA<sup>29</sup> permettent d'évaluer le niveau de plus-value d'un projet.** On l'utilise pour en améliorer la conception ou arbitrer entre plusieurs scénarios.

Conçue initialement pour analyser les grands chantiers de modernisation de l'Etat, cette méthode peut paraître complexe. Mais elle peut être déclinée assez facilement pour des projets de plus petite taille.

Parmi les projets identifiés dans le cadre de l'étude, EMapp du CG85 et la maison de l'économie et du numérique de la Vallée de Clisson sont apparus exemplaires dans leur recherche de création de valeur. Si leur conception n'est pas directement le résultat de la méthode d'analyse de la valeur que nous présentons, ils peuvent utilement en illustrer les différentes composantes :

- **Nécessité du projet : quel niveau d'obligations pèse sur la décision de le mettre en place ?**

La nécessité d'un projet peut être interne à la structure porteuse (évolutions stratégiques, des décisions politiques, conséquence d'autres projets...) ou externe (évolutions réglementaires, techniques ou besoin de se positionner vis-à-vis d'un concurrent, d'un autre territoire...).

→ Les 2 projets précités ne sont pas construits par mimétisme à d'autres projets numériques. Ils s'inscrivent dans des stratégies territoriales locales qui les précèdent :

- La maison de l'économie et du numérique est un des volets du schéma de développement économique de la Vallée de Clisson. Celui-ci prend en compte les opportunités liées à l'arrivée du très haut débit et à l'aménagement de la gare multimodale. Dans ce contexte, les services numériques sont intégrés dans un ensemble de services aux entreprises qui se complètent et permettent une dynamique vertueuse ;
- Le projet EMapp répond à l'ambition du Conseil général de favoriser, via les circuits de proximité, la qualité alimentaire dans les lieux de restauration collective ; dans ce cadre, le logiciel EMapp comble logiquement une étape dans le processus de commande de produits locaux (aide à la reconstitution des menus en fonction de la saisonnalité des produits et évaluation quantitative des futurs besoins pour faciliter l'organisation des productions en conséquence).

- **Bénéfices internes : quel niveau de bénéfice le projet apporte-t-il à la structure porteuse ?**

- Meilleure efficacité dans le fonctionnement interne, optimisation des ressources...
- Rentabilité quantifiable,

---

<sup>29</sup> MAREVA : *Méthode d'Analyse et de REmontée de la VAleur*. Cette méthode a été développée par l'ADAE (Agence pour le développement de l'administration électronique – agence gouvernementale rattachée au Premier ministre - 2004-2007).

- Bénéfice pour le personnel : motivation, valorisation...,
- ...

➔ Les bénéfices internes sont bien évalués pour les 2 projets :

- Regroupement des locaux et optimisation des ressources humaines dédiées à l'animation économique du territoire et de la future maison de l'économie ;
- Amélioration de la qualité alimentaire dans les collèges, simplification de la gestion prévisionnelle des commandes et du traitement de la facturation...

▪ **Bénéfices externes : quel niveau de bénéfices le projet apporte-t-il aux utilisateurs et aux partenaires ?**

- Nombre de bénéficiaires potentiels,
- Gains de temps, économie d'argent...
- Simplification d'accès au service, des démarches à faire...
- Aide à la décision...

➔ Les bénéfices externes sont bien évalués pour les 2 projets :

- Les futurs services de la maison de l'économie et du numérique ont été définis avec les entreprises locales, les utilisateurs potentiels et les structures partenaires qui participeront à leur délivrance (organismes consulaires, d'aide à la création d'entreprises...) ;
- En aidant les gestionnaires des restaurants à modifier leurs habitudes et à adapter leurs menus et leurs commandes aux productions locales, le projet EMapp contribue à la réalisation voire au dépassement des objectifs de commandes de productions locales.

▪ **Maîtrise du risque : quel niveau de risque le projet fait-il prendre à la structure porteuse et à ses partenaires ?**

- Organisationnel : complexité de mise en œuvre interne,
- Rapidité du déploiement ou de la montée en charge,
- Juridique,
- Technique...

➔ Les risques sont bien évalués pour les 2 projets :

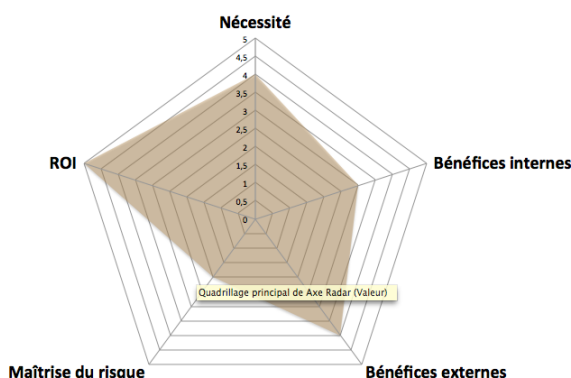
- La conception modulaire des locaux et la conception des services de la Maison de l'économie et du numérique permettent à la communauté de communes d'adapter les ressources en fonction de la demande : télétravailleurs, créateurs d'entreprises... et par conséquent de réduire les risques ;
- La maîtrise directe d'une part importante de la restauration collective par le Département réduit de fait les risques d'échec du projet.

▪ **Retour sur investissement (ROI) : quelle est la rentabilité du projet si l'on intègre les recettes et les dépenses quantifiables ?**

- Coût total du projet,
- Gains et coûts annuels récurrents ;
- Dépenses évitées...

- Le calcul du ROI est difficile à établir pour chacun des 2 projets :
- Pour la maison de l'économie et du numérique, le calcul du retour sur investissement est complexe dans la mesure où le modèle économique est en cours de définition et qu'une partie des services contribueront au soutien d'activités existantes et à l'attractivité générale du territoire.
  - La contribution directe du projet EMapp à la réalisation des objectifs initiaux de commande est évidente, même si elle reste difficile à quantifier. La décision du Conseil général d'étendre gratuitement la diffusion de cette solution auprès des restaurateurs du secteur privé renforce les perspectives de rentabilité de l'investissement.

Les conclusions d'une analyse de la valeur peuvent être représentées sous la forme d'un radar synthétique.



### 3.5.Clé 5 : Se saisir des enjeux d'ouverture des systèmes d'information

Une part non négligeable des faiblesses identifiées dans les projets analysés tient au manque de culture numérique des responsables et à leur maîtrise insuffisante des systèmes d'information.

**Une montée en compétences des chefs de projets et des managers s'impose**, quelle que soit la nature de leur organisation (service public, entreprise, association).

Nous proposons ici d'illustrer cette exigence à travers deux problématiques rencontrées de façon récurrente : la mutualisation des plateformes de services et l'interopérabilité des systèmes informatiques.

#### ❖ Les opportunités offertes par la mutualisation des plateformes de services

- **Une opportunité pour les projets numériques des structures de petite taille**

Le développement des plateformes de services informatiques en mode SaaS [voir glossaire] puis du cloud computing ont modifié en profondeur l'offre de services informatiques et entraîné leur démocratisation.

Jusqu'à présent, les organisations devaient investir (acquisition de licences logicielles souvent onéreuses, de serveurs...) et disposer en conséquence de ressources techniques internes relativement importantes pour offrir des services en ligne aux usagers.

Aujourd'hui, ces mêmes organisations peuvent offrir des **services à haute valeur ajoutée à partir de n'importe quel terminal connecté à internet**. Elles bénéficient des services de ces plateformes sous la forme d'abonnements tarifés en fonction de leurs besoins ; et ce, sans devoir augmenter leurs ressources techniques internes.

A titre d'exemple, citons les plateformes de services d'e-administration, de réservation touristique, de marchés publics, d'espaces numériques de travail (ENT) pour les établissements scolaires...

**Chacune de ces plateformes peut délivrer des services pour le compte de multiples organisations.**

L'éditeur d'une plateforme de dématérialisation des marchés publics « en marque blanche » peut héberger des centaines de collectivités et permettre à chacune d'elles de créer sa propre place de marché accessible depuis son site internet.

Au-delà des technologies, ces nouveaux modes de délivrance de services informatiques constituent une **rupture dans les modèles économiques**. Ils offrent des opportunités totalement nouvelles pour les organisations de petite taille majoritaires dans les territoires ruraux : elles peuvent bénéficier de systèmes d'information jusque-là réservés aux grandes organisations et ce, à des coûts et à des conditions d'utilisation compatibles avec leurs budgets et leurs moyens humains.

**La création d'une plateforme régionale mutualisée est une opportunité qui se présente pour plusieurs axes de projets de l'étude** : circuits courts (valorisation et transaction des produits locaux), perte d'autonomie (coordination entre les aidants professionnels et les aidants naturels), télétravail (compte unique télétravailleur et Pass de services inter télécentres)... Dans le cas des circuits courts, un tel outil mutualisé permettrait d'offrir aux consommateurs le niveau de services auquel ils sont habitués avec les grandes plateformes d'e-commerce : valorisation, transaction, fidélisation, gestion des services « drive »...

Les porteurs de projets et les services instructeurs des administrations que nous avons pu interroger sur de telles hypothèses de travail mettent en évidence plusieurs freins qui ne doivent pas être sous-estimés :

- Leur sensibilisation sur de tels outils n'est pas suffisante ;
- Le niveau de mutualisation des services nécessite une gouvernance difficile à trouver entre les structures parties prenantes ;
- Les promoteurs de tels projets doivent s'entendre sur la définition des services et des fonctionnalités attendues, ce qui revient souvent à modifier une partie des processus existants qui diffèrent d'une organisation à l'autre ;
- Le budget nécessaire pour développer de telles plateformes est souvent important, ce qui complique d'autant son montage financier ;
- La mutualisation fait craindre une perte d'autonomie qui, si elle n'est pas justifiée, peut être malgré tout exploitée par les acteurs qui craignent les changements générés par le projet ;

## ❖ L'importance de l'interopérabilité et de la mutualisation des données

Sans interopérabilité, les systèmes d'informations touristiques, de télémédecine, d'administration électronique ne pourraient pas échanger des informations au sein de leur écosystème.

**L'interopérabilité nécessite que les communications obéissent à des normes**, comme des formats de données propres à chaque métier (référentiels métiers). L'exemple du téléphone est souvent utilisé pour illustrer l'interopérabilité : on peut téléphoner à n'importe qui, avec n'importe quel type de téléphone, sans avoir besoin de connaître celui de son correspondant ni le nom de son opérateur, grâce aux normes d'interopérabilité gérées par l'Union internationale des Télécommunications.

Dans de nombreux secteurs d'activités, ces normes et standards existent déjà grâce à des organismes légitimes et sont largement diffusés (exemples : le référentiel général d'interopérabilité (RGI) produit par la DGME pour les administrations, le format Tourinfrance par les organisations professionnelles du tourisme). Il revient alors aux éditeurs de solutions et aux porteurs de projet de respecter ces normes.

Dans d'autres cas, ces référentiels n'existent pas (encore) et doivent être créés. C'est ainsi que, dans le domaine récent de l'Open data, les acteurs travaillent actuellement à la création des référentiels de données.

Dans d'autres domaines évoqués dans cette étude, aucun référentiel d'interopérabilité ne semble encore s'imposer. Dès lors, dans la mesure où ces systèmes d'information sont amenés à se développer, il semble important qu'un travail de normalisation soit encouragé, voire exigé par les collectivités qui soutiennent ces projets.

A titre d'exemple dans le domaine de la commercialisation des produits locaux : nombre de collectivités soutiennent aujourd'hui le développement de systèmes d'information utiles à la gestion des relations entre producteurs et consommateurs sans que ceux-ci reposent sur des règles d'interopérabilité.

## 4. Quel accompagnement des projets numériques ?

La réussite des projets numériques ligériens est également conditionnée par un réseau fort d'acteurs en région. Un certain nombre de besoins apparus dans le cadre de l'étude relève d'un manque d'échange de pratiques, d'un trop faible niveau de mutualisation dans les projets menés. Ils appellent aujourd'hui une meilleure coordination et animation en matière de développement du numérique (centrée sur la mise en œuvre opérationnelle de projets transversaux stratégiques).

En rupture avec les précédents dispositifs qui accompagnaient la mobilisation des acteurs au travers des appels à projets, **cette politique doit être portée par une ambition « d'aménageur de services numérique » et recentrée sur la réalisation d'ambitions régionales précises en termes de développement de services numériques.**

Celle-ci doit répondre à un double défi :

### 1. Porter les expérimentations et les projets transversaux.

Un certain nombre de chantiers transversaux ont du mal à voir le jour par manque de structures légitimes et/ou capables de les initialiser, de les animer voire, quand cela est nécessaire, de les porter.

Aussi est-il nécessaire de pouvoir disposer d'une instance partenariale reconnue par les porteurs, capable de stimuler et d'accompagner de manière opérationnelle ces projets transversaux.

### 2. Aider à l'industrialisation de projets et de solutions techniques

Cette aide à l'industrialisation doit porter sur des projets d'intérêt général qui gagneraient à changer d'échelle pour éviter une trop grande hétérogénéité et segmentation de l'offre de services vis-à-vis des usagers et de modèles économiques ayant du mal à s'affranchir de financements publics pérennes.

## 5. Annexes

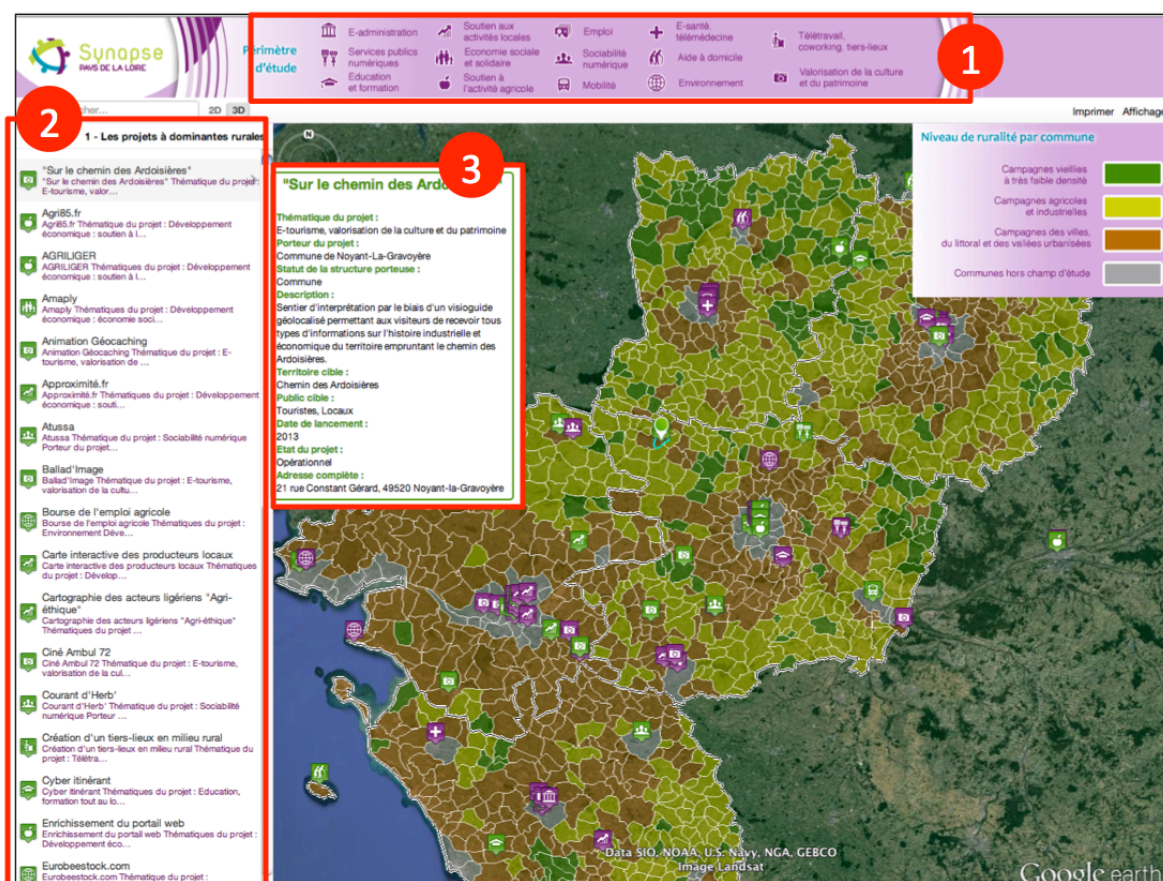
### 5.1. Cartographie dynamique des projets

La [cartographie](http://synapse.paysdelaloire.webgeoservices.com/mapviewer/3/) des projets identifiés par synapse est accessible à cette adresse :

<http://synapse.paysdelaloire.webgeoservices.com/mapviewer/3/>

Elle permet de :

1. sélectionner les projets par thématiques,
2. sélectionner chaque projet à partir de la liste complète,
3. visualiser la fiche synthétique de chaque projet (à partir de la liste ou des pictogrammes des projets sur la carte).



## 5.2. Glossaire

- **Formation multimodale** : Une formation est multimodale lorsqu'elle combine plusieurs modalités d'apprentissage, délivrées en présentiel et/ou à distance. Elle s'accompagne d'une segmentation des contenus pédagogiques qui offre aux apprenants la possibilité de bénéficier de parcours individualisés de formation.
- **Interopérabilité** : L'interopérabilité est la capacité qu'ont les systèmes d'information à communiquer entre eux et à échanger des données.  
Le RGI ou référentiel général d'interopérabilité est un cadre de recommandations référençant des normes et standards qui favorisent l'interopérabilité au sein des systèmes d'information de l'administration.
- **Marque blanche** : Une plateforme de service commercialisée ou mutualisée en « marque blanche » est mise à disposition par son éditeur sans que celui-ci apparaisse. A titre d'exemple une plateforme de dématérialisation des marchés publics en « marque blanche » est utilisée par de nombreuses collectivités : chacune crée et personnalise sa propre salle de marchés sans que l'éditeur apparaisse.
- **MOOC** : Massive Open Online Course. Ces cours en ligne ouverts à tous permettent de se former en ligne et d'interagir gratuitement avec d'autres apprenants et les enseignants d'où qu'ils soient. Depuis quelques mois, les universités françaises ont ouvert leurs MOOC France Universités Numériques
- **Rapid learning** : C'est à la fois une méthode simplifiée de conception de contenus e-learning permettant une création très rapide et à la fois un mode d'apprentissage adapté à l'acquisition de compétences très ponctuelles.
- **Recettage** : correspond à la phase de développement du projet, visant à assurer formellement que le produit est conforme aux spécifications.
- **Screencast ou vidéographie** : (de screen, « écran », et cast, « projection ». Enregistrement vidéo d'un écran d'ordinateur accompagné la plupart du temps d'une narration audio (*d'après la définition Wikipédia*).
- **Télécentre** : est un espace hébergeant des télétravailleurs salariés ou indépendants. Ils y trouvent au minimum un bureau privatif à louer à la journée, à la semaine ou au mois ; des équipements partagés (accès à haut débit, télécopie, imprimante, ordinateur, vidéoprojecteur...) et des services permanents ou occasionnels. Le télécentre peut utilement servir de lieu de travail permanent ou occasionnel pour des télétravailleurs habitant à proximité et dont l'entreprise est éloignée, de bureaux de passage pour des télétravailleurs nomades..., de lieux de rencontre

pour les télétravailleurs indépendants exerçant à domicile à proximité et désireux de rompre leur isolement » (DIACT<sup>30</sup> 2006).

- **Télétravail** : Selon le Code du travail, « le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci. »
- **SaaS** : Le logiciel en tant que service ou Software as a Service est un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur. Les clients ne paient pas de licence d'utilisation pour une version, mais utilisent généralement gratuitement le service en ligne ou payent un abonnement récurrent. (source Wikipédia).

---

<sup>30</sup> Dénomination en 2016 de la Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale.

## 5.3 Fiches-projets

### 5.3. 1. Projet « E-collectivité Vendée »

#### ❖ Description et contexte du projet

En 2013, le Centre de Gestion de la fonction publique territoriale de Vendée (CDG85) a souhaité élargir son offre aux collectivités du département en réponse à leurs besoins croissants dans le domaine du numérique.

Il a ainsi porté la création du Syndicat « e-Collectivités Vendée » et la mise en œuvre d'une plateforme d'e-administration.

Cette plateforme offre aujourd'hui aux collectivités adhérentes les services suivants :

- la télétransmission des actes au contrôle de légalité par le biais du protocole ACTES ;
- la télétransmission des flux comptables entre les collectivités et établissements publics et les trésoreries par le biais du protocole PESV2/HELIOS ;
- la mise en œuvre de la signature et d'un parapheur électronique ;
- la dématérialisation des marchés publics ;
- un service de convocation électronique des élus.

Dans le courant de l'année 2014, cette plateforme va être enrichie par de nouveaux services :

- une solution de gestion électronique des documents (GED) ;
- des espaces de travail collaboratif ;
- puis, ensuite, une solution d'archivage électronique à valeur probante (SAE).

❖ **Type d'initiative** : e-administration, mutualisation de plateformes de services.

❖ **Territoire du projet** : Département de la Vendée.

❖ **Cibles** : ensemble des collectivités et organismes publics du département.

#### ❖ Porteurs du projet :

- Centre de Gestion de la fonction publique territoriale de Vendée (CDG85) pour le lancement du projet (avant la création du Syndicat dédié) ;
- Syndicat mixte « e-Collectivités Vendée » créé en janvier 2014.

❖ **Date de lancement** : 2013.

❖ **Date de recueil de l'information** : Décembre 2013.

#### ❖ Avancement (à la date de recueil) :

- plateforme de services (1<sup>er</sup> niveau de services) et dispositif d'accompagnement des collectivités opérationnels.

#### ❖ Contacts projet

Cédric MACAUD

Responsable e-Collectivités Vendée

Maison des communes

65 rue Kepler CS 60239

85006 La Roche-sur-Yon cedex

Tél. 02 51 44 10 27

Mèl : cedric.macaud@cdg85.fr

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

### ❖ 1.1 – Contexte et origine du projet

Pour répondre aux besoins de mutualisation des communes de son département dans le domaine du numérique, la Maison des communes de Vendée a créé en janvier 2014 le syndicat mixte e-Collectivités Vendée.

Les objectifs de ce syndicat sont d'accompagner les collectivités dans les usages numériques, de mettre à leur disposition des moyens et des solutions techniques adaptés, de mutualiser les coûts de développement et de maintenance, d'assurer un niveau d'expertise propre à garantir la sécurité, la fiabilité et la pérennité des solutions mises en œuvre, d'éviter toute fracture numérique qui tiendrait certaines collectivités ou établissements publics à l'écart de ces outils modernes d'information et de gestion.

### ❖ 1.2 – Objectifs

Les objectifs du Syndicat sont :

- d'accompagner les collectivités dans les usages numériques ;
- de mettre à leur disposition des moyens et des solutions techniques adaptés ;
- de mutualiser les coûts de développement et de maintenance ;
- d'assurer un niveau d'expertise propre à garantir la sécurité, la fiabilité et la pérennité des solutions mises en œuvre ;
- d'éviter toute fracture numérique qui tiendrait certaines collectivités ou établissements publics à l'écart de ces outils modernes d'information et de gestion.

## 2. DESCRIPTION ET ORGANISATION

### ❖ 2.1 - Acteurs du projet

Principal partenaire : la Maison des Communes (regroupe 6 entités juridiques distinctes) et plus particulièrement pour ce projet :

- le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale ;
- l'Association des Maires et Présidents de Communautés de Vendée.

### ❖ 2.2 – Services proposés

Les services proposés par le Syndicat e-Collectivités Vendée aux collectivités adhérentes comprennent :

- une plateforme évolutive de services d'administration électronique ;
- la fourniture de certificats électroniques ;
- des prestations telles que la mise en œuvre de solutions informatiques génériques ou métiers, l'assistance, la formation, le groupement de commandes, une centrale d'achat.

### ❖ 2.3 - Publics bénéficiaires :

Toute collectivité locale (département, commune), tout groupement de communes à fiscalité propre ou non, tout syndicat mixte et tout autre établissement public situés sur le territoire du département de la Vendée.

### ❖ 2.4 - Dimension financière

Montant des investissements :

- plateforme de services (1<sup>er</sup> niveau de services) : 180 K€
- plateforme de services (2<sup>nd</sup> niveau de services opérationnel fin 2014) : 265 K€

Budget prévisionnel 2014 de fonctionnement du Syndicat e-Collectivités Vendée : 420 K€

### 3. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

#### ❖ 3.1 - Etapes de mise en œuvre :

- études préparatoires (opportunité et faisabilité) : 2011-2012 ;
- validation du projet par les élus du CDG85 : 2012 ;
- rédaction des cahiers des charges de la plateforme, organisation de la consultation, choix du prestataire : 2012-2013 ;
- montage juridique et création du Syndicat : 2013 ;
- recrutement de l'équipe du Syndicat e-Collectivités Vendée : 2013 ;
- livraison, tests et mise en service de la plateforme (1<sup>er</sup> niveau de services) : 2013.

#### ❖ 3.2 - Ressources humaines :

- 4 personnes : 1 responsable, 1 chef de projet, 1 technicien, 1 assistant.

#### ❖ 3.3 - Ressources techniques :

- plateforme de services d'e-administration développée spécifiquement pour le Syndicat à partir de briques logicielles « libres ».

### 4. BILAN

#### ❖ 4.1 - Eléments de bilan :

- 300 collectivités adhérentes au Syndicat et utilisatrices de la plateforme.

#### ❖ 4.2 - Appréciation du porteur

La forte relation de confiance entre les collectivités de Vendée et la Maison des communes, l'implication des élus à toutes les étapes du projet ont permis une montée en charge tout à fait remarquable des adhésions des collectivités vendéennes (330 adhésions à e-Collectivités en quelques mois, soit 75 % des collectivités).

### 5. CRITERES D'EVALUATION

#### ❖ 5.1 – Innovation - exemplarité :

- la qualité méthodologique de la conduite du projet est assez exemplaire et de fait très fructueuse ;
- la rigueur du cadrage juridique de la structure porteuse projet mérite également d'être soulignée. Contrairement à la situation d'un certain nombre de départements, le choix de la création d'un syndicat mixte évite la « fragilité » juridique d'un portage direct d'un tel projet par un CDG.

#### ❖ 5.2 – Impacts :

- Pour les collectivités vendéennes :
  - réduction des coûts et des délais d'accès aux services d'e-administration ;
  - accompagnement de proximité de qualité et mutualisé ;
  - bénéfice d'outils interopérables entre collectivités et d'une offre cohérente de services numériques innovants.

#### ❖ 5.3 - Pérennité :

- le statut de la structure porteuse, la nature du bouquet de services proposés dont le cœur répond à des obligations de dématérialisation, le niveau de péréquation financière obtenu grâce au nombre d'adhérents garantissent la pérennité du projet et de ses évolutions ;
- le choix de construire une plateforme à partir de briques logicielles « libres » garantit à la fois de bonnes conditions d'évolution de la solution technique et l'indépendance du Syndicat vis-à-vis de ses prestataires.

#### ❖ 5.4 - Reproductibilité

La reproductibilité de ce projet repose essentiellement sur l'existence (ou la création) d'une structure porteuse légitime auprès des collectivités ainsi que sur la culture de coopération que celles-ci entretiennent entre elles. De cette légitimité dépend la rapidité de la montée en charge du projet et par conséquent ses conditions de succès.

### 5.3.2. Projet « Réseaux de Services Publics » en Mayenne

#### ❖ Description et contexte du projet

Le déploiement de visio-guichets en Mayenne s'inscrit dans le cadre du dispositif « + de services au public » initié par l'Etat en 2010 pour démultiplier l'offre de services accessibles dans des lieux d'accueil uniques et coordonner les besoins de services publics en milieu rural<sup>31</sup>.

Chaque visio-guichet crée les conditions d'un vrai face à face entre un usager et un agent des administrations partenaires. Au-delà d'un simple échange verbal, la borne usager donne la possibilité de transmettre des documents grâce à un scanner et à une imprimante intégrés, voire, pour certains équipements, de remplir un formulaire ou de signer des documents.

De son côté, l'agent public dispose d'une borne dédiée implantée dans son administration. Celle-ci lui offre les mêmes fonctionnalités de communication et lui permet d'accéder directement aux dossiers des usagers via son système d'information.

Actuellement, 4 visio-guichets sont implantés en Mayenne ; tous sont adossés à des Relais de Services Publics<sup>32</sup> (RSP) dont ils complètent l'offre de services ; 4 organismes partenaires du dispositif visio-guichets assurent des rendez-vous à distance : la Caisse d'allocations familiales (Caf) et la Caisse primaire d'assurance-maladie (CPAM), ERDF (réseau), le Groupement local d'employeurs d'agents de médiation (GLEAM- association de médiation sociale).

❖ **Type d'initiative** : Visio-guichets, réseau de services publics, dispositif « + de services publics ».

#### ❖ Territoire du projet

3 communautés de communes de Mayenne :

- Communauté de Communes de l'Ernée (20 700 hab. / 15 communes) ;
- Communauté de communes du Pays de Meslay-Grez (13 000 hab. / 23 communes) ;
- Communauté de communes de Villaines (7 198 hab. / 11 communes) ;
- Communauté de communes du Pays de Loiron (16 557 hab. / 15 communes).

<sup>31</sup> *Décision du Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire (CIADT) du 11 mai 2010.*

<sup>32</sup> *Pour être labellisées « Relais Services Publics » par l'Etat, les structures doivent respecter un cahier des charges, complété par une charte nationale de qualité. En 2014, on compte 9 relais de services publics en Mayenne (Meslay-Grez, Loiron, CC d'Ernée, Gorron, Ambrières-les-Vallées, CC des Avaloirs, Villaine-la-Juhel, Bais, Lassay-les-Châteaux).*

- ❖ **Cibles** : ensemble des usagers des services publics partenaires.
- ❖ **Porteurs du projet** :
  - pour chaque visio-guichet : communautés de communes concernée.
  - pour le portage départemental et l'animation du réseau : Association des maires de la Mayenne (ADM 53).
- ❖ **Date de lancement** : 2010
- ❖ **Date de recueil de l'information** : Décembre 2013.
- ❖ **Avancement (à la date de recueil)** :
  - 4 visio-guichets opérationnels.
- ❖ **Contact projet**
  - Rose-Marie GUILLOPÉ – Directrice ADM 53  
Tel 02.43.59.09.00  
contact@amf53.asso.fr  
ADM 53 - 84 avenue Robert Buron  
BP 0325 - 53003 LAVAL Cedex

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

### ❖ 1.1 – Contexte et origine du projet

Le déploiement en Mayenne des visio-guichets a été initié par l'Association des maires du département (ADM53) et les communautés de communes porteuses dans le cadre des dispositifs de l'Etat « + de services au public ».

Pour l'ADM53, l'objectif était de compléter l'offre de services offerts par les Réseaux de Services Publics RSP de la Mayenne.

### ❖ 1.2 – Objectifs

L'ambition est de réduire les inégalités d'accès aux services publics par :

- Le déploiement d'un réseau de visio-guichets couvrant progressivement les « zones d'ombre de services publics » du département ;
- La mobilisation d'un nombre croissant d'administrations partenaires afin de renforcer l'offre de services des visio-guichets.

## 2. DESCRIPTION ET ORGANISATION

### ❖ 2.1 - Acteurs du projet

Principaux partenaires :

- Caisse d'allocations familiales (Caf 53) ;
- Caisse primaire d'assurance-maladie (CPAM 53) ;
- Électricité Réseau Distribution France (ERDF – plateau technique de la Roche-sur-Yon) ;
- Groupement local d'employeurs d'agents de médiation (GLEAM– association de médiation sociale).

## ❖ 2.2 –Services proposés

- Permanences des administrations (calendrier établi pour chaque visio-guichet et chaque administration) ;
- Accueil et aide à l'utilisation (personnel des communautés de communes) ;
- Rendez-vous en visiophonie ;
- Transmission de pièces justificatives en temps réel.

## ❖ 2.3 - Publics bénéficiaires

- Tous publics usagers des administrations partenaires.

## ❖ 2.4 - Dimension financière

- Charges pour la collectivité porteuse
  - visio-bornes locales : 7 K€ TTC ;
  - aménagements et fonctionnement des locaux d'accueil dédié à la visio-borne ;
  - personnel d'accueil.
- Participation apportée aux collectivités
  - Etat (10 K€ / an).
- Contributions des partenaires
  - Prise en charge des bornes « administratives ».
- Animation du réseau RSP et visio-guichets
  - ADM 53.

# 3. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

## ❖ 3.1 - Etapes de mise en œuvre :

- Appel d'offre DATAR « + de services au public » ;
- Mobilisation des collectivités gestionnaires de RSP et des administrations départementales par l'ADM53 ;
- Identification des collectivités candidates, préparation de la mise en œuvre (choix des locaux d'hébergement du visio-guichet, organisation de l'accueil des usagers...) ;
- Choix des solutions techniques interopérables par les communautés de communes candidates et les administrations volontaires ;
- Signature des conventions avec la Préfecture.

## ❖ 3.2 - Ressources humaines :

- Animation du réseau : ADM53 ;
- Pour chaque visio-guichet : 1 agent d'accueil.

## ❖ 3.3 - Ressources techniques :

- Borne émettrice du côté partenaire / Borne qui réceptionne du côté collectivité ;
- Orange a été choisi pour fournir ces bornes.

# 4. BILAN

## ❖ 4.1 - Appréciation du porteur

- La crainte de voir ce dispositif supplanter progressivement leur présence sur le terrain freine l'implication des administrations partenaires et la candidature d'autres administrations ;
- Le coût des agents d'accueil dont elles doivent assurer la charge limite les candidatures des collectivités qui se retrouvent partagées entre leur souci d'offrir des services de proximité et leurs contraintes budgétaires ;

## 5. CRITERES D'EVALUATION

### ❖ 5.1 – Innovation - exemplarité :

- Les projets de visio-guichets de la Mayenne sont exemplaires à l'échelle de la région des Pays de la Loire.

### ❖ 5.2 – Impacts :

- N'a pas généré - comme cela pouvait être craint - de nouvelles délocalisations de permanences administratives sur les territoires concernés.

### ❖ 5.3 - Pérennité -reproductibilité

La pérennité du dispositif dépend :

- étroitement du maintien de la participation que l'Etat apporte aux collectivités qui prennent en charge la majorité des coûts (transfert de charge pour un service qui était autrefois assuré par les administrations concernées) ;
- du déploiement d'autres visio-guichets dans les RSP de la Mayenne et de l'implication de nouvelles administrations afin de créer un cercle vertueux : attractivité des visio-guichets grâce à l'augmentation des services rendus, mobilisation plus forte des administrations de par la taille du réseau de visio-guichets ;

## 5.3.3. Projet « Circuits courts et restauration collective »

**Plateforme d'approvisionnement et de transformation, utilisation d'un site gratuit d'aide à la structuration de la demande de produits locaux dans la restauration collective**

- ❖ **Description du projet :** Ce projet constitue le volet numérique d'un programme d'actions de la DRAAF des Pays de Loire en partenariat avec le CNFPT et le Conseil général de la Vendée qui souhaitent s'appuyer sur ce projet pour promouvoir l'équilibre alimentaire dans la restauration collective et développer la filière des produits locaux et /ou biologiques.

Ce site internet libre d'accès et gratuit d'élaboration des menus EMap.fr (Elaboration Menus Approximité) - en cours de développement – va permettre aux gestionnaires de la restauration collective et aux producteurs de lever une partie des obstacles qui handicapent l'intégration des produits locaux dans la restauration collective.

Il facilite notamment la prise en compte de la saisonnalité des produits locaux dans la conception des menus ; il permet aux gestionnaires de quantifier à l'avance les commandes de produits et d'en informer les producteurs afin que ceux-ci puissent anticiper et organiser en conséquence leurs productions.

- ❖ **Type d'initiative :** Expérimentation de l'outil EMap.fr sur les sites des collèges et évaluation de l'impact sur la plate forme de distribution et de transformation légumes BIO/LOCAUX située à LRSY sur la structuration de la demande par rapport à l'offre, le Développement des circuits courts et l'insertion professionnelle de personnes handicapées.

- ❖ **Territoire du projet :** Département de la Vendée

- ❖ **Cibles :** Gestionnaires de restauration collective publique et privée, producteurs bio locaux.

❖ **Porteurs et partenaires des différentes composantes du projet :**

- site Emapp.fr :
  - DRAAF - Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt,
  - Association OMCIFE,
  - CNFPT - Centre National de la Fonction Publique Territoriale,
  - Conseil général de la Vendée.
- organisation des producteurs (à ce stade, environ 50 producteurs participent au projet) :
  - « Manger bio en Vendée » - GAB 85 (groupement des agriculteurs bio de Vendée).
- plateforme de transformation de légumes BIO et d'approvisionnement :
  - Aria 85 - Association pour la Réadaptation et l'Intégration par l'Accompagnement.
- organisation de la commande publique des collèges :
  - Conseil général de la Vendée,
  - gestionnaires des établissements.

❖ **Date de lancement de *EMApp.fr* :** Septembre 2014

❖ **Avancement (à la date de recueil) :** Test en JUIN 2014 avec plusieurs types de lieux de restauration (collèges publics et privés, mairie, EHPAD).

- volet numérique du projet : Cahier des charges pour la réalisation de la solution informatique terminé ; développements informatiques à réaliser ;
- projet global (voir descriptif) : opérationnel.

❖ **Contacts projet :**

- DRAAF  
Jérôme SEGONS, responsable service DRAAF – [jerome.segons@agriculture.gouv.fr](mailto:jerome.segons@agriculture.gouv.fr)
- CNFPT  
Teddy COLOMBEIX, responsable pédagogique CNFPT- [teddy.colombeix@cnfpt.fr](mailto:teddy.colombeix@cnfpt.fr)
- Conseil général de la Vendée  
Xavier Elices-Diez, responsable de la restauration au sein du service Education - [xavier.elicesdiez@vendee.fr](mailto:xavier.elicesdiez@vendee.fr)

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

### ❖ 1.1 – Contexte et origine du projet global

Partant du principe que le volume des commandes de la restauration collective constitue le premier levier de développement de cette filière, le Département a privilégié cet axe de développement.

A cette fin, il a identifié avec les acteurs de la filière bio en Vendée plusieurs obstacles à lever :

- le développement des circuits courts passe par la prise en compte de la saisonnalité des produits : les gestionnaires de restauration collective doivent être capables de changer leurs habitudes et d'adapter leurs menus en conséquence ;
- l'adoption des produits locaux par la restauration collective ne doit pas complexifier la passation des commandes. Pour ce faire, il faut que les gestionnaires bénéficient d'un fournisseur unique qui regroupe les produits provenant de multiples producteurs afin d'harmoniser les tarifs et de simplifier toutes les étapes, de la commande à la facturation ;
- de leur côté, les producteurs doivent organiser, planifier leurs productions, pour répondre aux volumes nécessaires. Pour mettre en œuvre ces différents changements organisationnels, il faut qu'ils aient des perspectives crédibles en termes de niveaux de commandes et de retours sur investissements.

Pour lever ces obstacles, le Département a exploité plusieurs opportunités :

- comme gestionnaire de la restauration des collèges, le Département est un donneur d'ordre suffisamment important pour générer un niveau de commande mobilisateur pour les acteurs de la filière (les 24 collèges et le foyer de l'enfance représentent 1,4 million de repas par an) ;
- le CG85 a soutenu la création d'une plateforme logistique dédiée au stockage, à la transformation de végétaux et à la livraison de produits alimentaires pour la restauration collective (aide à l'investissement). Cette plateforme logistique qui emploie des personnes handicapées a été créée par l'association d'insertion Aria 85 ;
- le Département a ensuite initié un groupement d'achats rassemblant les 24 collèges et le foyer de l'enfance pour organiser un marché de fournitures permettant d'acquérir des produits bruts sans passer par des intermédiaires ;
- de leur côté, les producteurs bio du département se sont regroupés en association (Manger bio en Vendée) pour être en capacité de répondre aux volumes très importants de commandes que représentent un tel marché.

Parallèlement, dans le cadre d'une convention tripartite, le Conseil général apporte une aide technique et nutritionnelle à la direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF) pour la création d'un site libre d'accès qui permettra aux restaurants d'évaluer leurs besoins tout en respectant la saisonnalité et la disponibilité des produits en approvisionnement local.

#### ❖ 1.2 – Objectifs du projet EMApp :

- Aider les gestionnaires à répondre aux obligations réglementaires liées à la nutrition (tout type de restauration : de la crèche aux EHPAD en passant par la restauration dans les écoles, les collèges, les lycées...) ;
- Aider à l'anticipation des besoins (gestion de la saisonnalité, favoriser l'approvisionnement de proximité, réorganisation des modes de transformation...) ;
- Contrôler la qualité par le biais du volume des déchets produits (cf. arrêté du 12 juillet 2011 relatif à la gestion des déchets produits dans les restaurants collectifs).

## 2. DESCRIPTION ET ORGANISATION

#### ❖ 2.1 – Acteurs et partenaires du projet EMApp :

- DRAAF Pays de la Loire  
Association OMCIFE  
Conseil général de la Vendée (aide technique et conseil nutrition)  
CNFPT – direction régionale (volet formation).

#### ❖ 2.2 - Services proposés par EMApp

Pour les gestionnaires de restauration collective :

- aide à la conception des menus pour intégrer la saisonnalité des produits locaux ;
- évaluation des besoins ;
- indicateurs utiles : modes de conservation des produits alimentaires utilisés permettant d'évaluer le volume de fabrication sur place, déchets organiques post-service.

Pour les producteurs :

- visualisation de la demande de la restauration collective de leur secteur ;
- EMApp.fr permet de créer des comptes en fonction des objectifs des structures utilisatrices.  
Exemples :
  - Le CG85 a un compte général qui compile les comptes gérés au sein de chaque collège ;
  - Une structure intercommunale peut avoir un compte qui centralise les comptes de chaque restaurant collectif de son territoire.

### ❖ 2.3 - Publics bénéficiaires

Principales cibles :

Gestionnaires de restauration collective publique. A terme, mise à disposition prévue pour les communes mais aussi pour la restauration privée ;

Producteurs de produits locaux/bio. Mise à disposition prévue pour l'ensemble des producteurs de produits locaux (hors production biologique).

### ❖ 2.4 - Dimension financière

Le développement du logiciel est pris en charge par la DRAAF Pays de Loire. Il sera mis gratuitement à la disposition des gestionnaires de la restauration collective.

## 3. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

### ❖ 3.1 - Etapes de mise en œuvre de EMap :

- Conception : OMCIFE
- Développement informatique : OMCIFE
- Déploiements :
  - collèges : 1<sup>er</sup> test en juin 2014
  - mise à disposition des communes : Septembre 2014
  - mise à disposition restauration privée : Septembre 2014

### ❖ 3.2 – Méthodes

Le cahier des charges a été réalisé par le service éducation du conseil Général et le CNFPT.

### ❖ 3.3 - Ressources humaines : Equipe projet citée en contact : OMCIFE.

### ❖ 3.4 - Ressources techniques :

Conception et suivi des développements : OMCIFE.

### ❖ 3.5 – Communication sur le projet

La communication auprès des acteurs de la filière est assurée par le service éducation et auprès du grand public par la DRAAF, le CNFPT et OMCIFE.

## 4. BILAN ET PERSPECTIVES

### ❖ 4.1 - Eléments de bilan :

Projet global / plateforme logistique :

- 14 emplois créés (10 emplois de travailleurs handicapés + 4 emplois d'encadrement) ;
- 92 points de vente (dont 28 collèges) ;
- chiffre d'affaire : 134 000 euros en 2013 ;
- volume produits locaux : 90 Tonnes en 2013.

Expérimentation de l'outil *EMApp.fr*

- En cours de développement.
- 

### ❖ 4.2 – Perspectives :

- Développement d'EMApp niveau 2 (gestion et axe carbone).

## 5. CRITERES D'EVALUATION EMApp

### ❖ 5.1 – Innovation - exemplarité

L'exemplarité du volet numérique du projet repose sur son intégration dans une démarche globale de création de valeur :

- portage politique fort et pilotage partenarial ;
- analyse préalable de l'ensemble des composantes :
  - contraintes de l'offre (production) et réorganisation des acteurs (groupement),
  - réorganisation des processus liés à la passation de la commande (gestionnaire de la restauration) pour s'adapter à l'offre,
  - réorganisation des processus de stockage, transformation et de livraison...
- la conception du site *EMApp.fr* apporte les services manquants dans les processus de la nouvelle organisation : aide à la décision, circulation de l'information entre les acteurs... ;
- l'outil est « agile » : sa conception lui permet de s'adapter aux besoins des structures utilisatrices, qu'il s'agisse des acteurs territoriaux (petites collectivités, communautés de communes...) ou des gestionnaires (publics et prochainement privés).

### ❖ 5.2 – Impacts :

Logiciel en cours de développement : non évaluable à ce stade

### ❖ 5.3 – Reproductibilité :

Sans objet : le logiciel sera déployé et mis à disposition gratuitement auprès de l'ensemble des gestionnaires de restauration collective.

### ❖ 5.4 – Pérennité

A ce stade du projet, les éléments favorables à la pérennité du projet :

- portage par la DRAAF et pilotage partenarial avec les acteurs de la filière ;
- intégration dans une véritable stratégie de développement du territoire qui consolide la pertinence des choix.

### 5.3.4. Projet « Carte interactive des producteurs locaux » – Pays de Yon et Vie

❖ **Description et contexte du projet**

Dans le cadre de sa politique de soutien aux circuits de proximité, le Pays Yon et Vie a créé une carte interactive accessible depuis son site institutionnel. Celle-ci a pour objectif de faciliter la mise en relation entre les consommateurs et les producteurs de son territoire.

❖ **Type d'initiative** : circuits courts, cartographie dynamique, site internet public.

❖ **Territoire du projet** : Pays Yon et Vie (23 communes, plus de 120.000 habitants, près de 830 km², soit 1/5 du département de la Vendée).

❖ **Cibles** :

- Grand public et producteurs locaux du Pays de Yon et Vie.

❖ **Porteurs du projet** :

- Syndicat mixte du Pays Yon et Vie (Pays)

❖ **Dates de lancement** :

- Réflexion sur le développement d'une agriculture de proximité dans le Pays : 2009 ;
- Projet de carte des producteurs : 2012.

❖ **Date de recueil de l'information** : Décembre 2013.

❖ **Avancement (à la date de recueil)** :

- Carte dynamique développée et publiée sur le site du Pays.

❖ **Contacts projet** :

- Anne-Laure GASTON, Chargée de mission LEADER  
Syndicat Mixte du Pays Yon et Vie  
15 rue Pierre Bérégovoy - 85000 La Roche-sur-Yon  
Tél. 02 51 06 98 77  
Mél : [info@paysyonetvie.fr](mailto:info@paysyonetvie.fr)  
Web : [www.paysyonetvie.fr](http://www.paysyonetvie.fr)

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

❖ **1.1 – Contexte et origine du projet**

Dans le cadre du projet européen LEADER, le Pays Yon et Vie a engagé un programme visant à développer les circuits courts sur son territoire. Ce programme d'actions comprend 2 volets :

- le premier – dans lequel s'inscrit la création de la carte interactive des producteurs locaux - a pour objectif de structurer l'offre en produits locaux sur le territoire, Ce premier volet associe les Communautés de communes du Pays des Herbiers et du Canton de Saint-Fulgent.

- le second vise à accompagner la restauration collective (gestionnaires, cuisiniers, producteurs) dans l'introduction de produits locaux : mobilisation des communes, , programme de formation, aide à l'organisation de l'approvisionnement...

#### ❖ 1.2 – Objectifs opérationnels :

- Valorisation des producteurs :
  - représentation cartographique des producteurs donnant accès à une fiche synthétique (types de productions, coordonnées, lien site web) ;
  - les producteurs transmettent leurs nouvelles informations à la collectivité qui se charge de la mise à jour de la carte.
- Services au grand-public :
  - repérage des producteurs de proximité sur la carte ;
  - recherche par filtres croisés : communes, exploitations, exploitants, types de productions.

#### ❖ 1.3 - Publics bénéficiaires :

- Grand public
- 77 producteurs potentiels utilisateurs identifiés sur le territoire du Pays de Yon et Vie.

#### ❖ 1.4 - Dimension financière :

- Montant des investissements :
- Développement de la carte interactive et publication sur d'une nouvelle page sur site internet existant : 1,3 K€ TTC. En comparaison, la version papier de la carte (conception et impression de 10.000 cartes) : 2,3 K€ TTC.

## 2. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

#### ❖ 2.1 - Etapes de mise en œuvre :

- 2009 : lancement du programme LEADER favorisant le développement de la commercialisation agricole en circuits courts ;
- septembre 2011 : lancement de la mission d'accompagnement de 14 communes volontaires dans le changement d'approvisionnement de leur restauration collective municipale ;
- Mars 2012 : signature de l'accord de coopération entre le Pays Yon et Vie et les communautés de communes des Herbiers/Saint-Fulgent dans l'objectif d'accompagner la structuration de l'offre en produits locaux bio, tendant vers le bio et durables ;
- Octobre 2012 : recrutement d'un prestataire pour effectuer le recensement des producteurs locaux commercialisant en circuits courts sur les 2 territoires signataires ;
- mars 2013 : consultation de l'ensemble des producteurs recensés pratiquant la vente directe pour leur proposer de paraître sur la carte ;
- Mai-juin : création de la carte ;
- juillet 2013 : diffusion carte en version papier et mise en ligne sur le site du Pays.

#### ❖ 2.2 - Ressources humaines :

- Pilotage du projet : responsable du programme LEADER ;
- Conception et développement informatique : prestataire web.

## 3. BILAN

#### ❖ 3.1 - Eléments de bilan :

- 47 producteurs en ligne,
- consultations moyennes par mois : données non disponibles à ce jour.

#### ❖ 3.2 - Appréciation du porteur

En renforçant la valorisation des producteurs, ce projet contribue positivement à la dynamique générale initiée par le Pays pour valoriser les productions locales auprès des particuliers et de la restauration collective.

Toutefois, on peut s'interroger sur la multiplication des initiatives similaires qui pourraient desservir les objectifs de visibilité de l'offre recherchée (exemple : site proximite.fr des chambres d'agriculture). Une clarification sur « qui fait quoi ? » en termes d'informations dans ce domaine serait souhaitable à terme.

#### 4. CRITERES D'EVALUATION

##### ❖ 4.1 – Impacts :

- Retours très positifs sur l'existence de la carte. Document très apprécié par les producteurs et les consommateurs et particulièrement en période estivale par les touristes en quête de ce type d'informations.
- Difficile d'évaluer les retombées directes pour les producteurs.

##### ❖ 4.2 - Pérennité – évolutions :

- Evolutions souhaitées : augmentation du nombre de producteurs intégrés à la base de données cartographique ;
- Pérennité : celle-ci dépend en grande partie des démarches qui seront entreprises pour mettre en cohérence les initiatives de valorisation des producteurs sur leur territoire.

##### ❖ 4.3 – Reproductibilité

La reproductibilité de ce projet est évidente mais son intérêt renvoie à la question de la cohérence des initiatives dans ce domaine vis-à-vis des attentes des consommateurs.

## 5.3.5 Projet « Espace public numérique du Chemillois »

### ❖ **Description du projet**

L'Espace Public Numérique (EPN) du Chemillois met en œuvre un ensemble de services de médiation numérique (sensibilisation, animation, formation, accompagnement de projets) particulièrement exemplaires auprès des habitants et des acteurs économiques et associatifs de son territoire

Ces services illustrent l'évolution des besoins des différents publics auxquels il s'adresse, et rappellent les mutations que les espaces publics numériques (EPN) doivent engager pour répondre aux nouveaux enjeux de la médiation numérique.

Intégré au sein du Centre social du Chemillois, cet EPN bénéficie d'un environnement particulièrement favorable pour être à l'écoute des besoins de son territoire et nouer les partenariats nécessaires au montage de ses projets.

❖ **Type d'initiative** : Médiation numérique, e-inclusion, Fab Lab.

❖ **Territoire du projet** : Les 12 communes de la communauté de la région de Chemillé (Pays des Mages – Maine et Loire). 20.700 habitants.

### ❖ **Cibles / bénéficiaires :**

- particuliers : toutes tranches d'âges, demandeurs d'emplois ;
- structures : associations, collectivités, entreprises.

❖ **Porteur du projet** : Centre social du Chemillois.

L'association Centre Social et Socio-Culturel se définit comme « un foyer d'initiatives portées par des habitants associés, appuyés par des professionnels. Sa mission est de définir et de mettre en œuvre un projet de développement social pour l'ensemble de la population du territoire du Chemillois ».

❖ **Date de lancement** : 1999.

❖ **Avancement** (à la date de recueil) : En fonctionnement

### ❖ **Contacts projet :**

Yvan GODREAU, coordonnateur cyber centre

5 rue de la Gabardière –

49120 CHEMILLE

Tel : 02.41.30.50.55

[cybercentre@centresocial-chemille.asso.fr](mailto:cybercentre@centresocial-chemille.asso.fr)

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

### ❖ **1.1 – Contexte**

Le Cyber-centre s'inscrit dans le projet global de sa structure gestionnaire.

Comme Centre social, le centre du Chemillois met en œuvre les missions définies par la CNAF qui le labellise :

- un équipement de proximité à vocation sociale globale, ouvert à l'ensemble de la population, offrant accueil, animation, activités et services à finalité sociale ;
- un équipement à vocation familiale et pluri-générationnelle, lieu d'échanges et de rencontres entre les générations, favorisant le développement des liens sociaux et familiaux ;
- un lieu d'animation de la vie sociale qui prend en compte l'expression des demandes et des initiatives des usagers et des habitants et favorise le développement de la vie associative ;
- un lieu d'interventions sociales concertées et novatrices. Compte tenu de son action généraliste et innovante, concertée et négociée, le centre social contribue au développement du partenariat.

Dans ce cadre, le centre social développe des actions dans les domaines :

- de la petite enfance (2 animateurs) ;
- de l'enfance (6) ;
- de la Jeunesse (4) ;
- du social et de la famille (2) ;
- de l'emploi et de la formation (4) ;
- des activités socio-culturelles (2) ;
- et enfin, de la médiation numérique (2).

### ❖ 1.2 – Enjeux et objectifs

Dans le cadre de cette mission d'animation globale, on comprend mieux les raisons qui expliquent que le cyber-centre a pu, contrairement à beaucoup d'autres EPN, faire évoluer sa mission initiale de « sensibilisation » aux TIC vers celles de médiation numérique et de centre de ressources au service des projets numériques locaux.

## 2. DESCRIPTION ET ORGANISATION

### ❖ 2.1 – Partenaires du projet :

- Financeurs : le budget du cyber-centre est intégré à celui du CSC dont les principaux financeurs sont les collectivités du Chemillois, la CAF et la MSA du Maine et Loire et les cotisations des adhérents.
- Partenaires « projets » : Pour développer ses activités, le cyber-centre hérite des relations partenariales créées à travers ses différents secteurs d'activité par les bénévoles et les professionnels du CSC.

### ❖ 2.2 – Principaux services proposés :

- Accès libre : mise à disposition de matériels et de logiciels avec un accompagnement par un animateur ;
- Ateliers et animations : organisation d'ateliers à thèmes. Exemples d'ateliers : photos numériques, veille sur internet, découverte imprimante 3D... ;
- Formations accessibles à tous, demandeurs d'emploi, salariés, enfants, jeunes, retraités avec des formats adaptés à chacun ;
- Services aux collectivités : actualisation de leurs sites : réunion une fois par mois avec les secrétaires de mairie ;
- Echanges et entraide : ATUSSA – service en ligne de mise en relation des acteurs pour favoriser les échanges et l'entraide sur le territoire ;
- Accompagnement de projets numériques associatifs ou de créateurs d'entreprises ;
- Vulgarisation scientifique et innovation : création et animation d'ateliers Fab Lab.

## 3. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

### ❖ 3.1 – Gouvernance du projet

Par principe, le conseil d'administration du CSC rassemble :

- des membres de droit : collectivités territoriales, CAF et MSA ;
- des membres actifs : représentants d'associations, d'usagers, de commissions de travail correspondant aux différents secteurs d'activité du CSC.

L'éventail des acteurs qui participent à la gouvernance du cyber-centre est singulier et se distingue du pilotage de nombreux EPN qui mobilise des acteurs plus sensibles à l'innovation technologique qu'au développement territorial.

### ❖ 3.2 – Pilotage des activités du cyber-centre

Composée d'usagers du CSC, la commission « multimédia » a notamment pour rôle d'être, avec les animateurs, force de proposition pour les activités du cyber-centre.

Pour autant, de par sa vocation transversale, le cyber-centre est amené à travailler en lien avec la plupart des commissions de travail du CSC (secteurs économique, culturel...).

Enfin, certains projets bénéficient d'une instance de pilotage spécifique. Par exemple, la gestion des sites internet des collectivités assurée par le cyber-centre est pilotée et évaluée par une commission composée de représentants de chaque collectivité concernée.

### ❖ 3.3 - Ressources humaines :

- 1 coordonnateur et une animatrice ;
- Equipe de bénévoles pour les initiations et des relais dans les communes ;
- La médiation numérique nécessitant le croisement d'une expertise numérique avec des compétences « métiers » en lien avec la demande des usagers (emploi, culture, social...), les coopérations naturelles entre les animateurs du cyber-centre et les autres professionnels du CSC facilitent ce croisement fertile de compétences.

### ❖ 3.4 - Ressources techniques :

- Salle multimédia : 7 postes + 2 dédiés aux démarches de recherche d'emploi ;
- 14 portables ;
- 1 espace Fab Lab équipé : imprimante 3D, découpe vinyle, découpe laser, imprimante qualité photo, scanner négatif ...).

## 4. BILAN ET PERSPECTIVES

Compte tenu de la nature de ses services, les activités du cyber-centre ne sauraient être évaluées par un simple enregistrement des fréquentations de la salle multimédia (estimée à environ 8 personnes par jour).

Aussi, chaque activité est conduite en mode projet et bénéficie de critères d'évaluation spécifiques.

La réussite de l'ancrage du cyber-centre auprès des acteurs élus, associatifs, entrepreneurs de son territoire et sa capacité à devenir un centre de ressources au service de leurs projets sont à l'évidence des atouts porteurs d'avenir pour cet EPN.

Pour autant, dans un contexte de fortes contraintes budgétaires pour les collectivités, les gestionnaires du cyber-centre mettent en évidence les risques liés à son modèle économique qui ne repose que sur des financements provenant des seules collectivités du Chemillois.

Sans attendre des aides au fonctionnement, la nature des services rendus par le cyber-centre devrait pourtant mobiliser d'autres contributeurs (Département, Région...) sur des programmes d'actions précis.

## 5. CRITERES D'EVALUATION

### ❖ 5.1 – Innovation :

- Technologique et nouveaux usages : mise en place d'ateliers Fab Lab avec évolution possible vers la création d'une structure de service aux ateliers ;
- Innovation sociale : importance des projets d'animation inter-génération et de projets solidaires mis en place ;

- Evolution de la « posture d'animation » en « posture de médiateur/facilitateur » : le cybercentre/ Fablab, ne doit plus être animé et porté par une seule personne : l'animateur, mais par les différents collègues d'habitants avec des implications différentes (élus, responsables associatifs, usagers, bénévoles...). En terme d'évaluation, quantité et qualité de projets accompagnés provenant des habitants (ex : accompagnement à la création d'un film, création d'un événement, échanges de savoirs...).

## ❖ 5.2 – Impacts :

- Mise en synergie d'autres initiatives d'habitants autour du DIY, de la récupération, de la création, de l'entraide.
- Autres impacts visibles, depuis la mise en place de la quinzaine de la Fabrique :
  - création d'une quincaillerie collaborative ;
  - création d'un Repair'café ;
  - mise en place d'un groupe d'entrepreneurs (plasticiens, menuisiers...) ayant pour matière première des objets de récupération.
- Développement des échanges de savoirs au sein du centre social ;
- Renouvellement des adhérents et des pratiques, grâce, notamment, à l'arrivée de machines exceptionnelles utilisées dans le domaine des loisirs créatifs (découpe vinyle, imprimante 3d, découpe laser...).

## ❖ 5.3 – Reproductibilité :

- Concernant le projet lui-même, sa reproductibilité sur d'autres territoires n'est pas évidente compte tenu des éléments du contexte singulier déjà présentés.
- Pour autant, les éléments tels que la gouvernance, l'évolution et l'ouverture des missions qui mettent le numérique au service des besoins des acteurs du territoire...sont autant d'enseignements pour :
  - les EPN qui souhaitent consolider leurs missions et par là même leur pérennité ;
  - pour les élus des collectivités territoriales de tous niveaux qui souhaitent développer des stratégies numériques efficaces au service de leurs territoires.

## ❖ 5.4 - Pérennité

A ce stade du projet, les éléments favorables à la pérennité du projet :

- mutation réussie du Cyber-centre comme centre de ressources numériques au bénéfice de son territoire ;
- intégration dans une structure reconnue ;
- gouvernance mobilisant un large spectre de décideurs locaux ;
- compétences reconnues de l'équipe d'animation.

Points de fragilité :

- le modèle économique repose principalement sur des contributions locales ;
- risque d'éparpillement du travail de l'animateur multimédia lié à la polyvalence des tâches : gestion des sites Internet, animations du FabLab, du Cybercentre, des échanges de savoirs, accompagnement de projets... ;
- fragilité de la pérennité des ressources bénévoles, actuellement très présentes.

### 5.3.6. Projet « E-formation en agriculture biologique »

Groupe ESA (Ecole Supérieure d'Agriculture) - Angers

#### ❖ Description du projet

Dispensée par le CERCA (Centre d'Enseignement Rural par Correspondance d'Angers – Groupe ESA Angers), cette formation à distance à l'agriculture biologique (AB) illustre de manière exemplaire les atouts de la FOAD pour favoriser la formation des acteurs des territoires ruraux.

Ce module « formation en agriculture biologique » 100% internet composé de cours, de ressources, d'activités et de devoirs est intégré dans les cursus de formation préexistants de 2 BTS agricoles :

- B.T.S.A.PH (Brevet de Technicien Supérieur Agricole Productions Horticoles),
- BTS ACSE (Brevet de Technicien Supérieur Agricole Analyse et Conduite des Systèmes d'exploitation).

Au sein de ces parcours, le module AB en ligne est complété par des contenus spécifiques délivrés lors de sessions de regroupement des deux BTSA (cours en présentiel, visites, études de cas) et par une session spécifique AB de 5 jours prévue dans la deuxième partie de la formation BTSA.

Par ailleurs, ce module à distance est accessible à tous ceux qui souhaitent bénéficier d'une formation courte pour acquérir les compétences nécessaires à la diversification de leurs productions via l'agriculture biologique.

#### ❖ Type d'initiative : Formation multimodale à distance dans le domaine de l'agriculture. Accessibilité des formations dans les territoires ruraux.

#### ❖ Territoire du projet - Origine des apprenants :

- 6 régions fournissent plus de 60% des stagiaires du CERCA (Pays de la Loire, Bretagne, Centre, Aquitaine, Midi Pyrénées, Ile de France).

#### ❖ Cibles :

Publics d'adultes qui voient la modalité de l'« enseignement à distance » comme le facilitateur qui leur permettra de reprendre des études pour concrétiser un projet professionnel et personnel [tout en](#) préservant leurs activités professionnelles et personnelles.

Les motivations sont diverses et relèvent :

- de la poursuite d'études ;
- de la consolidation de compétences ;
- de la reconnaissance académique du diplôme obtenu ;
- de l'acquisition de nouvelles compétences ;
- mais aussi, pour évoluer dans l'entreprise, retrouver un emploi, diversifier les productions de son exploitation...

#### ❖ Porteur du projet :

- CERCA (Centre d'Enseignement Rural par Correspondance d'Angers fondé en 1927). Spécialiste des formations à distance agricoles, horticoles, du paysage et des espaces naturels, le CERCA est le centre d'enseignement à distance du Groupe ESA.

#### ❖ Date de lancement : septembre 2013. Habilitation DRAAF Pays de la Loire : obtention en juin 2013

#### ❖ Avancement (à la date de recueil) :

- formations opérationnelles depuis octobre 2013.

❖ **Contacts projet :**

- Maria Loiseau  
Responsable des Formations à Distance  
Mél : m.loiseau@groupe-esa.com
- Christine Lemarié, responsable de formation du BTSA ACSE  
Enseignante - Département Agronomie & Ecologie  
Mél : c.lemarie@groupe-esa.com
- Marie-Laure Martin, responsable de formation du BTSA Production horticole  
Enseignante - Département Productions végétales spécialisées  
Mél : ml.martin@groupe-esa.com

**Groupe ESA**

55, rue Rabelais - B.P. 30748  
49007 ANGERS Cedex 01  
Téléphone : 02 41 23 55 55

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

❖ **1.1 –Contexte et origine**

Ce projet a pour origines le positionnement historique du CERCA dans la formation agricole à distance et la prise en compte de la formation à l'agriculture biologique dans l'enseignement agricole en France au travers d'une circulaire de 2008 du Ministère de l'Agriculture préconisant la prise en compte de l'agriculture biologique dans l'enseignement agricole en conformité avec le plan « Agriculture Biologique : Horizon 2012 » ayant évolué depuis 2013 vers le plan « Agriculture Biologique, horizon 2017 ».

Ce projet permet de répondre aux demandes récurrentes auprès du CERCA, de personnes en recherche de certification AB en enseignement à distance leur permettant de concrétiser un projet d'installation (création ou reprise d'exploitation).

❖ **1.2 –Objectifs du projet FOAD :**

- Faciliter l'accès à la formation pour les publics visés :
  - dématérialisation du lieu d'étude ;
  - réduction des coûts connexes (transports, hébergement, restauration, garde d'enfants...) ;
  - organisation de la durée et des rythmes de formation pour les rendre compatibles avec d'autres activités professionnelles ;
- Répondre à l'évolution des attentes des stagiaires en termes d'implication et de co-construction des savoirs via une pédagogie et des outils collaboratifs ;
- Valoriser la formation auprès de nouveaux publics souhaitant acquérir librement des compétences en dehors d'un cadre formalisé de formation.

## 2. DESCRIPTION ET ORGANISATION DE L'E-FORMATION

L'e-formation en AB repose sur une palette de ressources multimodales qui permettent une auto-formation « à son rythme » et guidée :

- Supports de cours « classiques » au format pdf ;
- Supports animés : power point avec ou sans son, scenari *Opale-sup (en projet)*... ;
- Supports animés (lien vers des pages web) : bases de données ;
- Tests autocorrectifs et devoirs en ligne ;
- Galeries photos (processus de production, comptes rendus de visites, analyses de sites, de processus ;
- Ressources vidéos (témoignages, illustrations, démonstrations ...) ;

- Documentations techniques et institutionnelles (fichiers pdf ; liens vers des sites) ;
- Glossaires ;
- Forum et téléphone.

#### ❖ 2.1 - Publics bénéficiaires :

- Stagiaires BTSA (candidats à l'installation) ;
- Diplômés du secteur agricole (Bac pro, BTSA, licence, ingénieur) souhaitant compléter leur formation initiale par la compétence AB ;
- Professionnels souhaitant diversifier leur production ;
- Particuliers hors formation BTSA souhaitant acquérir des compétences dans le domaine de la culture biologique à des fins personnelles (jardinage bio...).

#### ❖ 2.2 - Dimension financière du module AB

Le développement du module en ligne repose sur un modèle économique différent de celui de la formation en présentiel :

- coûts initiaux plus importants :
  - Lors de l'initialisation : acculturation et formation initiale des formateurs : réingénierie pédagogique (scénarisation et conception pédagogiques du dispositif), tutorat pédagogique à distance, familiarisation avec les outils techniques (plateforme e-learning, outils de production de contenus...), accompagnement au changement... ;
  - Pour chaque module : frais d'ingénierie pédagogique, production initiale, rédaction et mise en œuvre, actualisation des contenus (scénarisation, développements multimédias).
- les coûts d'exploitation sont par contre moins importants :
  - Coûts fixes : maintenance des plateformes techniques d'e-learning et des ressources pédagogiques (rester en lien avec l'actualité du sujet) ;
  - Coûts proportionnels au nombre de stagiaires : tutorat pédagogique.

Dans ce dispositif proposé en FOAD, la partie présentielle est gérée de la façon suivante :

- les stagiaires inscrits en BTSA à orientation AB participent aux sessions de regroupement déjà organisées pour les BTSA ACSE et Production horticole classiques à hauteur de 3 par année scolaire dans chaque BTSA ;
- des interventions spécifiquement consacrées à l'AB sont prévues pendant ces semaines de regroupement et ouvertes aux personnes inscrites à la formation AB (coûts spécifiques) ;
- les coûts en lien avec ces interventions présentielles régulières sont donc annuels et répartis sur l'ensemble des contrats de formation de l'année ;
- la session spécifique de 5 jours programmée en septembre de chaque année scolaire est organisée quel que soit le nombre d'inscrits car elle est comprise dans le coût global de la formation. Les coûts en lien avec cette session de regroupement sont donc annuels et répartis sur l'ensemble des contrats de formation de l'année.

### 3. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

#### ❖ 3.1 - Méthodes de mise en œuvre

En dehors de la phase d'acculturation et de familiarisation des formateurs à l'ingénierie de formation distance et aux outils numériques utilisés (déjà acquises de longue date par les formateurs du CERCA), la conception du module d'e-formation AB et sa délivrance auprès des stagiaires s'organisent autour d'une préoccupation majeure : l'individualisation des parcours. Celle-ci passe notamment...

- Par un découpage très fin des compétences à acquérir et une scénarisation des contenus en séquences ;
- Ces séquences peuvent être alors mobilisées de manière très souple en fonction des acquis et du rythme d'apprentissage de chaque stagiaire. Ainsi un stagiaire peut aborder plus rapidement certaines séquences correspondant à des connaissances et compétences qu'il possède déjà, ou au contraire, revenir sur certaines pour consolider des connaissances et compétences mal maîtrisées...

En ce sens, la conception de ce module d'e-formation se révèle être exemplaire de la création de valeur que l'on peut atteindre avec le numérique : les technologies permettent non seulement de dématérialiser les

contenus de formation mais de créer de nouveaux services répondant aux besoins d'autonomie et de personnalisation des utilisateurs (user centric).

### ❖ 3.2 - Ressources humaines

L'équipe projet comprend aussi une personne chargée du développement multimédia (direction du service informatique du Groupe ESA) et une assistante de saisie spécialisée PAO.

Des formateurs et institutions sont régulièrement contactés et impliqués dans l'approche pédagogique du dispositif et la rédaction des ressources.

### ❖ 3.3 - Ressources techniques

Principales ressources techniques utilisées pour cette e-formation :

- Plateforme LMS (Learning Management System) sous licence libre Moodle. Accessible via internet, elle offre un espace numérique organisé d'apprentissage en ligne, permettant de créer des communautés éducatives s'instruisant autour de contenus et d'activités pédagogiques ;
- Visioconférence via Skype ou téléphone pour les entretiens individuels formateurs-stagiaires ;
- Forum dédié à la formation.

Ces ressources sont maintenues et paramétrées par le service informatique du CERCA ; les formateurs sont autonomes pour intégrer leurs contenus ou aidés par l'équipe multimédia citée plus haut.

### ❖ 3.4 – Communication sur le projet

La communication repose essentiellement sur la publication des formations sur le site portail du CERCA-Groupe ESA ; lequel bénéficie de la notoriété du Groupe ESA.

## 4. BILAN ET PERSPECTIVES

### ❖ 4.1 - Eléments de bilan :

Nombre de stagiaires « BTSA » ayant bénéficié de cette e-formation :

- personnes ont commencé à suivre la formation AB à la rentrée 2013 (promotion 2013/2015) et vont poursuivre leur formation en 2<sup>ème</sup> année de BTSA en 2014/2015 ;
- De nouvelles inscriptions sont en cours (printemps 2014) et contribuent à la formation de la promotion 2014/2016 ;
- D'autres éléments de bilan seront disponibles après le déroulement complet d'un premier cycle de formation (2013/2014 et 2014/2015). On peut d'ores et déjà dire que les attentes des stagiaires sont très fortes (projets d'installation) et que l'assiduité en formation est bonne.

Un bilan à la fin de chaque session de regroupement permet de mesurer l'intérêt pour les interventions et activités proposées et d'entendre les suggestions.

### ❖ 4.2 – Perspectives

Mener à bien le recrutement d'élèves candidats aux BTSA ACSE et production horticole à orientation AB de façon à constituer un groupe AB de 25 à 30 BTSA par année scolaire.

Mener à bien la valorisation de la formation AB en tant que formation qualifiante, associée ou non à d'autres formations ou suivies après une précédente formation en agriculture.

## 5. CRITERES D'EVALUATION

### ❖ 5.1 – Innovation - exemplarité

La méthodologie de réingénierie des contenus pédagogiques et la multimodalité mises en œuvre grâce aux TIC dans plusieurs formations du CERCA permet de tester régulièrement de nouvelles approches pédagogiques et d'en tirer parti d'un projet sur l'autre (expertise et prise de recul).

### ❖ 5.2 – Impacts

Depuis le début des années 2000, le CERCA mobilise les TIC dans un certain nombre de ses formations. Ce recul lui permet de mesurer les impacts indéniables de cette intégration :

- Sur la qualité des formations : les TIC rompent l'isolement, augmentent l'implication et stimulent la créativité:
  - les liens et les interactions (apprenants, formateurs, responsable de formation) s'intensifient (tutorat renforcé) ;
  - les délais de réponse se réduisent et les réponses s'étoffent (généralisation de la mutualisation des ressources et des expériences), le travail collaboratif est facilité, l'innovation pédagogique est stimulée (équipe pédagogique) ...

- Sur les pratiques professionnelles des formateurs

Compte tenu de l'ancienneté des offres de formation à distance du CERCA, le développement de modules à distance via internet s'inscrit dans un continuum d'évolution des pratiques pédagogiques de ses formateurs.

Les principaux impacts constatés grâce à l'intégration des TIC en formation portent sur :

- des possibilités plus grandes d'individualisation et de modularité des parcours en fonction des niveaux et des rythmes d'apprentissage ;
- un renforcement des collaborations et des interactions entre les formateurs ;
- Un pilotage plus précis des apprentissages (grâce au développement en ligne et à l'organisation logique des cours et des activités).
- Sur les stagiaires
  - L'accueil de stagiaires qui n'auraient pas pu, compte tenu de contraintes diverses, bénéficier de ces formations sans son volet distanciel ;
  - Une plus grande implication et interaction entre les stagiaires (co-construction et consolidation des savoirs) grâce à la mutualisation et à la prise de recul initiée par les cours et les intervenants ;
  - L'accueil de stagiaires « hors parcours » de formation BTSA n'est actuellement pas encore suffisamment important pour pouvoir être analysé.

### ❖ 5.3 – Reproductibilité (en interne)

Les atouts du CERCA reposent sur le haut niveau d'expertise de ses équipes enseignantes et professionnelles en FOAD qui lui permet de construire ces dispositifs et d'intégrer l'évolution des technologies dans ses pratiques pédagogiques.

## 7. Projet « Maison de l'économie numérique de Clisson »

### ❖ **Description du projet**

La Maison de l'économie et du numérique (MEN) vise à transformer les opportunités offertes par la création du nouveau pôle multimodal de Clisson et l'arrivée du très haut débit en leviers de développement économique pour le territoire.

Cet équipement regroupera dans un nouvel espace numérique une offre locative souple de bureaux et l'essentiel des services d'accompagnement nécessaires à la création et au développement des jeunes entreprises.

A cette ambition générale, s'ajoute celle de faire de cet espace une plateforme de développement exemplaire du télétravail.

### ❖ **Type d'initiative** : Télécentre, pépinière d'entreprises et regroupement d'acteurs économiques.

### ❖ **Territoire du projet** : Les 12 communes de la Communauté de communes de la Vallée de Clisson (36.200 habitants).

### ❖ **Cibles** : Acteurs économiques du territoire, télétravailleurs nomades, salariés ou indépendants... A noter qu'une partie des services sera ouverte à toutes les catégories d'acteurs telles les associations liées au monde de l'entreprise.

### ❖ **Porteur du projet** : Communauté de communes de la Vallée de Clisson (CCVC).

- Présidente : Nelly Sorin
- Directeur général : Raphaël Médard
- Périmètre de compétences et d'activités : Aménagement du territoire, animation enfance-jeunesse, développement économique, environnement, patrimoine, piscine communautaire, sécurité Incendie, système d'Information Géographique, tourisme, transport et les déplacements, voirie.
- Budget : 22 M€
- Nombre d'agents : 59

### ❖ **Date de lancement** : juillet 2012 (études d'opportunité), pré-programmation lancée début 2013.

### ❖ **Avancement (à la date de recueil)** : Pré-programmation et validation du site d'implantation.

### ❖ **Contacts projet** :

- Christophe MARTIN, responsable du service développement économique, [christophe.martin@valleedeclicson.fr](mailto:christophe.martin@valleedeclicson.fr)
- Marie HOURMANT, chargée d'opérations et des politiques foncières - [marie.hourmant@valleedeclicson.fr](mailto:marie.hourmant@valleedeclicson.fr)

Communauté de communes Vallée de Clisson

15, rue des Malifestes

44190 Clisson

Tél. 02 40 54 75 15

Lien web : [www.valleedeclicson.fr](http://www.valleedeclicson.fr)

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

### ❖ 1.1 – Contexte et origine du projet :

- Un positionnement géographique favorable : à 30 minutes au sud de Nantes, la Vallée de Clisson jouit de la proximité de marchés en fort développement, dans le prolongement naturel de la métropole nantaise.
- Des opportunités pour l'implantation :
  - La création du Pôle d'Echanges Multimodal (PEM) pour renforcer l'offre de transports en commun entre la Vallée de Clisson et Nantes ;
  - Arrivée du très haut débit par fibre optique ;
  - Des bâtiments disponibles à proximité du PEM.
- Une volonté politique forte : Ce projet s'intègre dans le schéma stratégique 2012-2020 de programmation des zones d'activités économiques élaboré par la CCVC.

### ❖ 1.2 – Objectifs :

- Favoriser la création et le développement des jeunes entreprises en offrant un ensemble complet de services, souples et adaptés aux évolutions des modes de travail.

## 2. DESCRIPTION ET ORGANISATION

### ❖ 2.1 - Acteurs du projet

Principaux partenaires :

- la CCVC, la CCI Nantes St-Nazaire et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat se sont engagés à créer, au sein de la MEN, une Maison de la Création et de la Transmission d'Entreprise (MCTE). Dans ce cadre, les chambres consulaires proposeront une offre de conseil aux créateurs et entreprises existantes ;
- partenaires financiers sollicités : Région, Département de Loire-Atlantique, Europe.

### ❖ 2.2 - Services proposés

La maison de l'économie et du numérique proposera 4 pôles de services :

#### 1. Pépinière d'entreprises :

- Location de 8 bureaux de 12 à 30 m2 pouvant accueillir 8 à 12 personnes ;
- Dédiée aux entreprises généralistes du secteur tertiaire ;
- Bail ne pouvant pas dépasser 4 ans.

#### 2. Prestations de services aux entreprises du territoire

- Services de conseils : permanences de la chambre de métiers et de la chambre de commerce et d'industrie, d'associations d'aide à la création d'entreprises...

#### 3. Espace de télétravail

- Zone d'attraction : 15 à 20 minutes autour du centre ;
- 12 à 15 postes de télétravail ;
- équipement très haut débit.

#### 4. Services communs pour les utilisateurs de la structure et les entreprises du territoire

- Salles de réunion ;
- Salle de formation ;
- Web-conférence...

### ❖ 2.3 - Publics bénéficiaires :

- Entreprises ;
- Auto-entrepreneurs ;
- Créateurs d'entreprises ;
- Télétravailleurs (travailleurs nomades, salariés, indépendants..).

#### ❖ 2.4 - Dimension financière

Le modèle économique du projet n'est pas encore défini.

La CCVC compte pouvoir bénéficier des aides provenant de la prochaine génération de contrats de projets Etat-Région (CPER) et des fonds européens 2014-2020.

### 3. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

#### ❖ 3.1 - Etapes de mise en œuvre :

- Juillet 2012 : étude d'opportunité d'un équipement numérique et Schéma territorial 2012-2020 des zones d'activités économiques ;
- Septembre 2012 : validation du principe du projet ;
- Début 2013 : engagement des études de préfiguration ;
- Novembre 2013 : Fin des études de préfiguration et validation du site d'implantation par le conseil communautaire.

#### ❖ 3.2 - Ressources humaines : Equipe projet citée en contact

#### ❖ 3.3 - Ressources techniques : Sans objet

#### ❖ 3.4 – Communication sur le projet :

- La CCVC souhaite mettre en place une véritable stratégie de communication en amont du projet. Elle mobilise efficacement une large gamme de médias : son site internet, le magazine communautaire, la presse locale et conduit des actions auprès des financeurs potentiels ;
- L'implication des partenaires à la co-construction du projet et la communication régulière auprès des financeurs potentiels contribuent également à la notoriété du projet.

### 4. BILAN ET PERSPECTIVES

#### ❖ 4.1 - Eléments de bilan : sans objet à ce stade

#### ❖ 4.2 - Appréciation du porteur

A ce stade le projet ne rencontre pas de difficultés particulières et bénéficie d'une bonne mobilisation des décideurs locaux et des partenaires.

### 5. CRITERES D'EVALUATION

#### ❖ 5.1 – Innovation - exemplarité

La rigueur de la méthodologie de projet mise en œuvre est assez exemplaire, notamment dans plusieurs composantes :

- Gouvernance : une forte implication des élus ;
- Gestion des risques : le projet s'inscrit dans une stratégie globale de développement économique du territoire laquelle prend en compte les opportunités du territoire mais aussi les risques inhérents à de tels investissements (répartition des risques grâce à une modularité des équipements et des services capables de s'adapter en fonction de la demande de plusieurs catégories de publics visés) ;
- Définition des services : implication en amont des utilisateurs potentiels et des futurs partenaires du projet ;
- Communication : la CCVC a beaucoup travaillé la notoriété du projet en amont auprès des partenaires opérationnels et financiers potentiels.

#### ❖ 5.2 – Impacts : Impossible à évaluer à ce stade

### ❖ 5.3 – Reproductibilité

Concernant le projet lui-même, sa reproductibilité sur d'autres territoires n'est pas évidente compte tenu de son contexte :

- conjonction d'opportunités locales (proximité de Nantes, Pôle multimodal, très haut débit) ;
- mobilisation des sponsors (élus, encadrement) ;
- niveau d'expertise de l'équipe projet interne.

### ❖ 5.4 – Pérennité

Les principaux atouts du projet déjà cités constituent à l'évidence des éléments favorables à la pérennité du projet :

- forte implication des élus communautaires travaillant dans un esprit partenarial ;
- Intégration dans une véritable stratégie de développement du territoire qui consolide la pertinence des choix ;
- polyvalence des installations permettant de les adapter aux évolutions des demandes (bureau de la pépinière, espaces de télétravail) ;
- utilisation mutualisée des services par différentes catégories d'acteurs.

## 5.3.8. Projet « Expérimentation des NTIC dans l'aide à domicile du département de la Sarthe »

### ❖ Description du projet

En 2012, le Département a lancé un appel à projets visant à expérimenter des bouquets de services numériques au profit des personnes âgées dépendantes bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (Apa).

Cette expérimentation avait pour objectifs d'améliorer...

- le suivi de la santé et de la sécurité des personnes âgées vivant à domicile (surveillance de jour et de nuit, lien avec le médecin traitant, ...) ;
- le maintien du lien social avec la famille et le réseau amical ;
- la coordination des intervenants chez la personne âgée ;
- et à terme, le télétravail et le coworking entre les intervenants auprès des personnes âgées.

Cet appel à projets s'adressait aux services d'aide à domicile (SAD) intervenant sur deux territoires ruraux et un territoire urbain :

- territoire du Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) des 2 Territoires, antenne de Montfort le Gesnois :
  - porteur de l'expérimentation : Association familles rurales<sup>33</sup>,
  - expérimentation chez 20 personnes ;
- territoire du CLIC Loir Lucé Bercé :
  - porteur de l'expérimentation : Association Familles rurales,
  - expérimentation chez 20 personnes ;
- CLIC du Mans :
  - porteur de l'expérimentation : association Aide à Domicile AAFP/CSF<sup>34</sup>,
  - expérimentation chez 40 personnes ;

<sup>33</sup> [www.famillesrurales.org/sarthe](http://www.famillesrurales.org/sarthe)

<sup>34</sup> [www.aidedomicile72.com](http://www.aidedomicile72.com)

- ❖ **Type d'initiative** : soutien à domicile, téléservices publics.
- ❖ **Territoire du projet** : 3 territoires (2 ruraux et 1 urbain) du département de la Sarthe.
- ❖ **Cibles** :
  - Services d'aides à domicile compétentes sur les territoires concernés et agréés par le CG72.
- ❖ **Porteur du projet** : Conseil général de la Sarthe.
- ❖ **Date de lancement** : septembre 2012 (appel à projets).  
Période de réalisation des expérimentations : 2013 (6 mois).
- ❖ **Date de recueil de l'information** : Décembre 2013.
- ❖ **Avancement (à la date de recueil)** :
  - Expérimentations terminées en décembre 2013.
- ❖ **Contacts projet**
  - MARINA BESSEAU, Chargée des relations avec les services d'aide à domicile – CG72 - marina.besseau@cg72.fr  
Conseil général 72 - Direction des solidarités  
Hôtel du Département - 2 rue des Maillets - 72072 Le Mans cedex 9  
Tél. 02 43 54 72 86  
Lien web : [www.cg72.fr](http://www.cg72.fr)

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

### ❖ 1.1 – Contexte et origine du projet

En lien avec le Schéma départemental en faveur des Personnes Agées 2010-2014, une convention pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide et d'accompagnement à domicile a été signée en 2011 entre le CG72 et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA). Entre autres actions, celle-ci prévoyait d'expérimenter les NTIC pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées vivant à domicile.

Les dernières années ont été marquées par le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, mais également de la domotique, telles que les technologies de l'électronique et de l'automatisme à domicile.

L'expérimentation des démarches identifiées en 2008-2009 à l'occasion de la réalisation du Schéma Sarthois des Services Numériques doit permettre de mieux mesurer leurs plus-values et surtout l'orientation des personnes âgées vers ces nouvelles technologies.

### ❖ 1.2 – Objectifs :

Tester des outils domotiques pouvant concourir au maintien à domicile et à la prévention de la perte d'autonomie de personnes âgées dépendantes ; identifier les conditions de réussite pour leur mise en œuvre et leur exploitation.

## 2. DESCRIPTION ET ORGANISATION

### ❖ 2.1 - Acteurs du projet :

Partenaires de l'expérimentation (déploiement auprès de leurs usagers) :

- Services de soutien à domicile de l'Association Familles Rurales 72
- Association Aide à Domicile

Partenaire financier :

- Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA)

Partenaires technologiques :

- Ubiquit (expérimentation zone rurale)
- Innovox et Legrand (expérimentation zone urbaine et rurale)

### ❖ 2.2 – Solution technique et services proposés

Une des modalités de l'expérimentation était de tester des périmètres de services différents supportés par 2 solutions technologiques distinctes :

Solution N°1 :

Un terminal de téléassistance, équipé des périphériques :

- une tablette tactile permettant le maintien du lien social avec la famille et le réseau amical ; la téléassistance avec une visiophonie avec le centre de téléassistance et la coordination des intervenants avec les liens directs avec l'association d'aide à domicile et les possibilités de liens avec les CLIC, les services de soins et les autres partenaires.
- Un détecteur de fumée,
- Un détecteur d'inactivité (alerte en cas d'absence de mouvement),
- Un chemin lumineux.

Solution N°2 :

Un boîtier interactif et un ensemble de capteurs sans fil installés au domicile et offrant les services :

- coordination entre les intervenants à domicile : messagerie sécurisée avec carte personnelle,
- sécurisation du domicile et alertes (chutes, inactivité...),
- communication avec les proches : système d'appel téléphonique simplifié,
- loisirs : jeux pour maintenir les facultés cognitives.

### ❖ 2.3 - Publics bénéficiaires :

- 80 personnes âgées dépendantes bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

### ❖ 2.4 - Dimension financière :

- Coût de l'expérimentation : 90 000 € TTC (CG72 et CNSA)

## 3. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

### ❖ 3.1 - Etapes de mise en œuvre :

- 4ème trimestre 2012 : lancement de l'appel à projets, sélection des projets,
- 1er semestre 2013 : préparation de l'expérimentation (installation des équipements à domicile, mise en place des plateformes techniques, formation des agents utilisateurs...),
- 2ème semestre 2013 et 1er semestre 2014 : expérimentation et évaluation.

### ❖ 3.3 - Ressources humaines :

- CG72 : équipe du service Prestations et Aide Sociale
- 2 associations d'aides à domicile : responsables départementaux et des associations locales.

### ❖ 3.5 – Communication sur le projet :

- Grand public : supports de communication du CG72 + Reportage télévisuel + interviews radio + presse écrite
- Bénéficiaires et leurs familles : CG72 et associations d'aide à domicile.

## 4. BILAN

### ❖ 4.1 - Eléments de bilan

Le bilan est à étudier sur 2 aspects : les outils domotiques (détecteur de fumée, d'inactivité et le chemin lumineux) et les outils plus technologiques (la tablette numérique et le boîtier interactif).

- Sur les premiers outils domotiques que sont les détecteurs de fumée et d'inactivité, de téléassistance ainsi que le chemin lumineux, les retours sont très positifs. Les équipements ont fonctionné durant l'expérimentation (déclenchement des capteurs et détecteurs reliés à une centrale d'écoute qui s'occupait d'en déterminer la cause) et ont permis une prévention de situation d'incendie ou de chutes. Le côté sécurisant et rassurant pour les personnes âgées ou leur famille est à noter car déterminant dans la réussite de cette expérimentation. Une majorité des bénéficiaires ont souhaité conserver ces outils après le temps expérimental et l'association Aide à Domicile propose désormais ces outils dans leur offre de services.
- Sur les outils plus technologiques comme la tablette ou le boîtier interactif, les retours de l'expérimentation sont plus décevants. En effet, nous pouvons noter un faible intérêt et utilisation de la part des personnes âgées ou des freins de la part de la famille (notamment sur la visiophonie, de peur d'être trop souvent sollicité).
- Un manque de maturité et d'évolution des outils proposés destinés à des personnes cibles dépendantes est à noter. Certaines fonctionnalités proposées par les deux appareils n'étaient pas suffisamment adaptées au public cible (écriture trop petite, pas de possibilité d'agrandissement...).