

## Pôle de Ressources Numériques

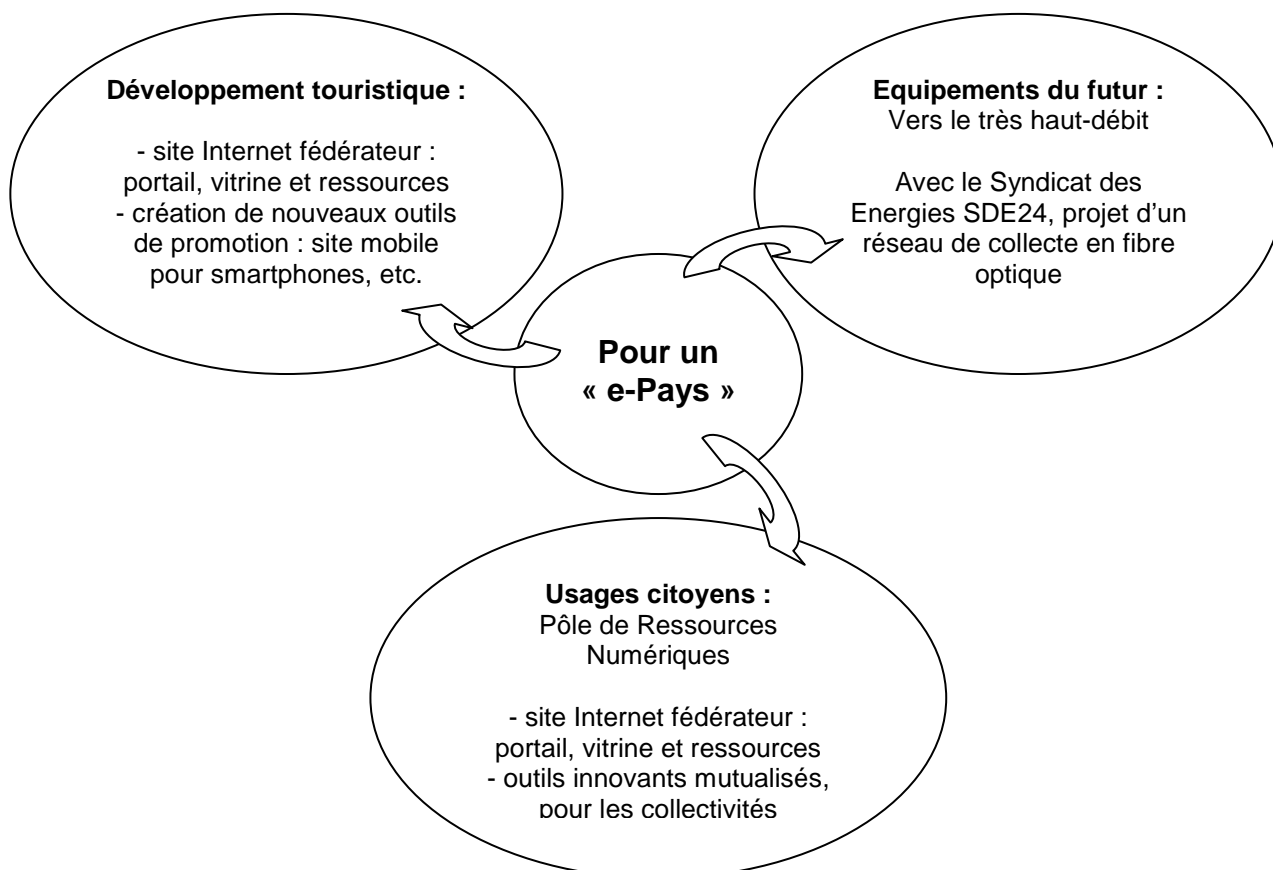
### *Développer les usages citoyens de l'Internet*

Introduction : un projet qui s'inscrit dans la stratégie du Pays du Grand Bergeracois en faveur des outils numériques

Dans sa charte de développement durable, le Pays du Grand Bergeracois a défini les TIC comme des leviers de développement local dans tous les domaines d'activité : tourisme, commerce, viticulture, services publics, culture...

Depuis 2000, il développe en interne un site Internet fédérateur, [www.pays-de-bergerac.com](http://www.pays-de-bergerac.com), fer de lance du développement local par les TIC. En 2010, ce site atteint en effet 720 000 visites, ce qui en fait le 1<sup>er</sup> site institutionnel du département. Les retombées économiques en direction des entreprises locales, des hébergeurs touristiques, des acteurs culturels, sont considérables.

Aujourd'hui, la stratégie du PGB en faveur des outils numériques se déploie selon trois objectifs principaux :



## Rappels des objectifs et de l'échéancier du Pôle de Ressources Numériques

Le Pôle de Ressources Numériques (PRN) est un dispositif visant à développer les usages citoyens d'Internet, c'est-à-dire les relations entre collectivités et administrés. Il s'appuie sur le site Internet et l'équipe technique d'animation du Pays du Grand Bergeracois.

En application du Schéma Numérique de Pays, le Pôle de Ressources Numériques souhaite répondre aux besoins en TIC du territoire : **apporter des services utilisant les TIC aux citoyens**

- Susciter le développement de nouveaux outils numériques :
  - o Rapprochant les services des usagers
  - o Facilitant le travail au quotidien des collectivités locales
  - o Débouchant sur des économies d'échelles importantes par la mutualisation des compétences du PRN ;
  - o Faisant émerger des projets numériques de Pays (collectifs) ;
- Accompagner les collectivités locales dans l'acquisition et le déploiement des outils numériques ;
- Favoriser l'acquisition de compétences techniques et stratégiques en matière de TIC auprès des élus comme des agents publics ;
- Faire du Pôle de Ressources Numériques une référence locale, que les collectivités ont le réflexe de solliciter.

Cette orientation stratégique s'inscrit aussi dans la politique d'accueil promue par le Pays et son programme Leader, visant en particulier à faciliter l'accès aux services à la population. La lisibilité et la qualité des services constituent un facteur d'intégration de populations sur un territoire donné.

Les deux premières années, 2008 et 2009, ont permis de lancer les actions PRN à travers l'étude de projets, la sensibilisation des acteurs locaux et le démarrage des actions.

Le bilan, après deux ans, nous a permis de qualifier des actions en 2010, au regard des succès et difficultés rencontrés les deux années, à savoir :

- **des actions prioritaires**
- **des actions subsidiaires**, abordées en fonction des sollicitations des acteurs locaux.

2011 est une année d'articulation entre le programme 2008-2010 et l'inscription dans le programme régional courant jusqu'en 2014.

En effet, le PRN termine les actions engagées précédemment et commence les actions qui se déploieront sur les 3 prochaines années. Il s'agit donc de prolonger nos actions en prenant en compte les orientations régionales 2010-2014.

# Bilan d'activités 2010 et programme 2011

## I. Les projets prioritaires

### 1. Développement de téléprocédures pour les collectivités

#### - ACTES

Le Pôle de Ressources Numériques du Pays du Grand Bergeracois accompagne les collectivités locales qui souhaitent acquérir la téléprocédure ACTES, système sécurisé de transmission électronique des actes administratifs entre les collectivités territoriales et les services de l'Etat, via un groupement de commande.

Un groupement de commande, procédure du Code des Marchés Publics, permet aux collectivités locales ainsi regroupées de lancer un marché commun. Un coordonnateur assure la mutualisation et le suivi de la procédure. L'objectif était d'alléger la démarche administrative de chacun des acheteurs et de susciter un grand nombre d'adhésions.

En décembre 2009, 49 collectivités locales ont exprimé leur souhait d'acquérir ACTES. Ensuite, le Pays du Grand Bergeracois a réuni les collectivités locales intéressées, le 7 janvier 2010 à Bergerac, pour leur présenter la procédure d'acquisition.

Au 6 mai 2010, 32 communes ou groupements ont délibéré favorablement pour l'acquisition de ACTES. La Communauté de communes du Terroir de la Truffe est le coordonnateur du groupement.

Le Pays du Grand Bergeracois accompagne le coordonnateur pendant toute la procédure : rédaction de la convention et des documents de l'appel d'offres, modèles de délibérations. Il assure le lien avec les collectivités adhérentes (suivi des engagements ...).

La consultation est lancée le 10 mai 2010 par la publication d'un avis d'appel public à la concurrence. Les 4 offres reçues sont étudiées par la Commission d'appel d'offre du 10 juin 2010, à partir d'une analyse technique fine effectuée par l'équipe du Pôle de Ressources Numériques. Le prestataire retenu est la société SRCI.

En septembre 2010, le PRN assure le suivi de l'installation de l'outil dans les 32 collectivités, la signature de la convention avec la Préfecture, et organise la formation des agents. Celle-ci a lieu à Monbazillac les 25 et 26 octobre 2010 vers 32 élus et techniciens. Après signature de la convention avec l'Etat, ACTES est opérationnel à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2010.

→ Bilan :

-Réussite du groupement de commande

-Rôle moteur du Pays

-Une certaine lourdeur de la procédure de groupement de commande en partie du fait que le Pays ne pouvait pas en être coordonnateur.

→Perspectives

-Le Pays jouera un rôle de conseil auprès des autres collectivités qui souhaiteront acquérir ACTES :

-pour cela un dossier technique comprenant l'ensemble des documents nécessaires a été élaboré et diffusé auprès des communes et communautés de communes.

-en 2011, relance et suivi de l'acquisition de l'outil par ces nouveaux utilisateurs et animation «d'un club utilisateurs»

- **Téléformulaire** : service de demande actes naissance, mariage, décès proposé par la Documentation Française

Le PRN a poursuivi son action de sensibilisation des collectivités locales pour l'acquisition de ces téléformulaire par différents moyens (contacts, information lors des formations,...) et a apporté un appui méthodologique à leurs mises en place pour, à ce jour, 25 collectivités.

Cet appui consiste à élaborer un tutoriel d'inscription et d'utilisation de cet outil, à accompagner le cas échéant sur place, les communes dans l'inscription, à créer une page dédiée aux démarches en ligne dans les pages de la commune sur le site Internet [www.pays-de-bergerac.com](http://www.pays-de-bergerac.com).

→ Bilan :

-Satisfaction des collectivités à l'utilisation du service et elles sont même demandeuses d'une dématérialisation totale (envoi des actes à l'utilisateur)

→ Perspectives :

Relances régulières en s'appuyant sur l'expérience réussie des 25 premières afin de doubler le nombre d'utilisateurs.

Suivi de l'évolution de l'offre dans le cadre de la modernisation de l'Etat.

## **2. Développement du site institutionnel afin d'offrir de nouveaux services**

**-Création et développement de nouvelles rubriques en 2010 :**

« Installez vous en Bergeracois » :

Le PRN a développé une rubrique destinée aux candidats à l'installation sur le Pays du Grand Bergeracois, nouveaux habitants / créateurs d'entreprises, apportant des informations pratiques (trouver un emploi pour le conjoint, se loger, les écoles ...), diffusant les offres de reprise (commerce, artisanat, agriculture, santé) ainsi que des exemples d'installations réussies. Elle s'étoffe également de la vidéo « Hors Champs » tournée en mai – juin 2010 sur le territoire.

Pour cela le Pays a mobilisé les partenaires de l'accueil d'entreprises (chambres consulaires, Maison de l'emploi, Périgord Développement, MSA, CPAM...), dans le cadre du réseau départemental d'accueil (constitué autour des 4 Pays, des consulaires et du Conseil Général de la Dordogne).

Elle est aussi accessible par le nom de domaine [www.jeminstalleenbergeracois.com](http://www.jeminstalleenbergeracois.com) et [.eu](http://.eu)

La rubrique inclut la possibilité pour les candidats à l'installation de saisir un formulaire en ligne. Il permet de détailler la situation et le projet du candidat, qui est ensuite orienté plus finement vers le meilleur interlocuteur.

En 2011, elle est traduite en anglais pour permettre de toucher les candidats européens.

« Santé et social »

Une rubrique consacrée à ces deux secteurs a été mise en place, regroupant ainsi de nombreuses informations : adresses utiles, dispositifs d'accueil de la petite enfance, de la jeunesse, des personnes âgées, les aides disponibles...

Cela a permis :

-d'améliorer la visibilité de l'information ;

-d'étoffer cette information : services paramédicaux de proximité, services relatifs à la maladie d'Alzheimer, etc.

## « Agriculture »

En partenariat avec la Chambre d'Agriculture de la Dordogne, cette rubrique présente le secteur agricole en Bergeracois, avec une mise en avant :

- des produits sous signe officiel de qualité,
- des structures de développement et de recherche du territoire
- et des actions de valorisation et de commercialisation des producteurs.

Elle s'inscrit dans la stratégie territoriale de développement des circuits courts.

### - Développement des pages Internet des communes et de leurs groupements

L'objectif, outre d'apporter une visibilité des collectivités sur Internet, est de proposer de nouveaux services complémentaires interactifs ainsi que des services aux citoyens et agents administratifs (dématérialisation).

Cela s'est traduit par la poursuite des mises à jour des pages des communes, l'insertion des comptes-rendus des conseils, des bulletins municipaux ou communautaires, des informations communales (bandeaux déroulants annonçant réunions, vente de lots de zones d'activités ou de terrains à bâtir, etc. Cela représente sur l'année 2010, 365 interventions techniques sur ces pages. Toutes les communes et communautés de communes (ainsi que plusieurs syndicats) disposent désormais de pages Internet sur le site du Pays, soit 175 collectivités.

### - Développement des pages des collectivités sur Wikipédia

Collecte et insertion de photos d'illustration pour l'ensemble des communes du territoire. Ce développement revêt un caractère stratégique car :

- le site Wikipédia fait partie des 10 sites les plus vus dans le monde ;
- son contenu est utilisé comme source par de nombreux autres sites.

La manipulation requiert une grande technicité.

### - Aide à la réalisation de reportages photos ou vidéos :

Le PRN souhaite intégrer des reportages photos ou vidéos, existants ou à créer, afin d'illustrer concrètement la vie quotidienne et les ressources du territoire, et d'enrichir les outils interactifs sur le site. En effet, l'objet de ces vidéos est d'apporter un regard pédagogique sur un enjeu de société afin de sensibiliser la population à modifier son comportement.

A cet effet :

- le conseil de développement a été mobilisé pour travailler sur les thèmes de ces reportages ;
- la commission Environnement travaille à l'écriture du scénario d'un reportage-photo intitulé les « rapaces remarquables du Bergeracois » ;
- un partenariat est en cours avec un club vidéo local ;
- le PRN travaille avec Aquitaine Europe Communication (AEC) pour établir une licence de diffusion des œuvres.

### - Développement de l'annuaire géolocalisé de services de proximité

Cet annuaire apporte une information mise à jour, pratique et interactive. Ainsi, 841 fiches ont été renseignées par le Pays et complète l'information des administrations.

Suite à l'arrêt annoncé de Service Public Local par la Caisse des Dépôts, le Pays s'est engagé avec un nouveau fournisseur, développant un outil similaire « Comarquage ».

En 2011, installation et développement de ce nouvel outil.

## **Parmi les autres développements pour 2011**

### **Rubrique Occitan :**

Afin d'encourager la diffusion de cette langue, le développement de la rubrique sera axé sur la traduction de mots utilisés dans la vie quotidienne ainsi que la mise en ligne d'expressions d'origine occitane.

Cette présentation sera doublée d'enregistrements audios.

L'objectif du Pays est, d'une part, de démontrer, si besoin, que l'occitan est adapté à la vie quotidienne actuelle et, d'autre part, d'initier les internautes, par le son et par l'écrit, à la langue.

La rubrique est développée en partenariat avec Novelum, Section périgourdine de l'Institut d'Etudes Occitanes.

Le Pays est également en contact avec l'Agence Culturelle Départementale de la Dordogne, afin de promouvoir les actions de collectage réalisées ou en cours, sur les cantons du Bergeracois.

### **Démarche qualité**

Aquitaine Europe Communication réalise une étude relative à la qualité des sites Internet de collectivités. Les premiers résultats ont été diffusés dans le diagnostic Aquitaine Numérique 2010. Des préconisations concrètes sont ainsi apportées sur la manière d'améliorer l'information en fonction de l'attente des usagers.

Il s'agit pour le Pays de mettre en œuvre les préconisations de l'étude sur les pages que nous hébergeons, au fur et à mesure de la diffusion des conclusions de cette étude.

### **Données publiques et services aux collectivités**

Le PRN étudiera la question de la mise à disposition et de la diffusion des données publiques afin de proposer une sensibilisation et une éventuelle mise à disposition d'un service adapté auprès de ses collectivités.

Le Pays est en contact avec Aquitaine Europe Communication, afin de proposer la solution la plus adéquate.

### **Rubrique Métiers d'art**

Le site Internet accueillera une importante vitrine des savoir-faire des artisans d'arts du Bergeracois en 2011, dans le cadre du développement du réseau des métiers d'arts, porté par le Pays.

Cette opération aura un impact économique direct pour ces entreprises, qui représentent plus de 150 emplois, et vendent surtout à l'extérieur du territoire, sur un marché régional, national voire international. Internet est donc un enjeu économique majeur pour elles.

## **3. Formation aux outils numériques pour les élus et leurs personnels**

La formation des élus et des personnels est un préalable nécessaire à l'appropriation d'outils numériques par les collectivités locales. Aussi, une formation pratique, dans le but de faciliter le travail en interne et les relations avec les partenaires et usagers, a été conçue et proposée.

Cette action est réalisée en partenariat avec l'Association de Formation des Elus Locaux, organisme agréé par le Ministère de l'Intérieur sur la Département de la Dordogne pour dispenser des formations auprès des élus.

En 2010, elle a consisté en deux journées de formation, l'une technique (8 février 2010, 31 mai 2010, 19 octobre 2010), l'autre stratégique (22 février 2010, 7 juin 2010, 4 octobre 2010), sur l'utilisation des outils numériques au service de la vie des communes et communautés.

Afin d'accroître la qualité de la formation et de répondre à l'évolution des besoins envers des personnes ayant préalablement acquis les bases des outils, une journée « perfectionnement technique » peut remplacer la journée « technique ».

L'objectif du « perfectionnement technique », est d'accroître la connaissance des élus de :

- L'organisation d'Internet
- des moteurs de recherche
- du paramétrage de navigateurs
- de la sécurité sur Internet
- de la messagerie électronique

La deuxième journée, dite « stratégique », aborde les thèmes suivants :

- le contexte de l'administration électronique
- les grands projets numériques de l'Etat (ACTES, Visio guichets ...)

- simplifier la gestion de la collectivité grâce à un Intranet
- les services à destination des citoyens
- conduire un schéma directeur numérique
- retour d'expérience du projet SENCOTER (mise en place d'outils numériques sur la Communauté de communes Montagne en Montravel)

Les sessions de 2010, indiquent un réel besoin auprès des personnes formées : un total de 25 jours-stagiaires ont été dispensés. A cet effet, 3 autres sessions de deux jours de formations sont programmées en 2011 et portées à connaissance des 169 structures concernées.

En particulier, nous proposons aux communautés de communes d'organiser les journées chez elles, en mobilisant un groupe d'élus volontaires, qui peuvent faire état de besoins propres.

#### 4. Système d'Information Géographique

Le PRN souhaite favoriser l'émergence d'un Système d'Information Géographique (SIG) à l'échelle de son territoire, afin de constituer une aide à la connaissance et à la décision pour les collectivités dans leurs projets de développement.

Ce SIG s'appuiera sur :

- Une base de données géoréférencée, mutualisée, provenant d'opérateurs publics ou privés, touchant la diversité des thématiques locales :
  - données cadastrales ;
  - documents d'urbanisme et zonages réglementaires ;
  - réseaux : énergies, eau, télécommunications ;
  - données économiques ;
  - éléments du patrimoine naturel et culturel ;
  - aménagements touristique : signalétique, randonnée
  - ...
- Des outils pour utiliser et valoriser ces données dans chaque collectivité, et au moins dans une mesure accessible au public dans ces collectivités et/ou par Internet ;
- L'animation des différents intervenants (fournisseurs et utilisateurs de données) afin que l'outil soit dynamique et puisse être mis à profit.

Les étapes sont les suivantes :

1. sensibiliser les élus (et les opérateurs, le cas échéant), à l'utilité d'un SIG en matière de connaissance et d'aide à la décision ;
2. constituer une base de données mutualisées, avec les fonds cartographiques adéquats ;
3. équiper le territoire d'outils permettant l'utilisation de ce SIG ;
4. former les utilisateurs
5. être en veille sur les évolutions techniques et les opportunités locales, pour faire évoluer l'outil.

Le contexte départemental et régional permet aujourd'hui d'avancer considérablement :

- au niveau régional, se met en place le projet PIGMA<sup>1</sup> ; porté par le GIP ATGeRi<sup>2</sup>

Les SDIS des différents départements ont été à l'origine de la création du GIP. Ils ont souhaité acquérir de manière mutualisée des bases de données cartographiques pour l'Aquitaine. Leur projet a vite évolué, avec l'appui de l'Etat et des collectivités, pour s'ouvrir aujourd'hui à l'ensemble des opérateurs régionaux. Par convention, chaque opérateur public ou para-public contribue en apportant des données, et bénéficie d'un accès aux données des autres opérateurs partenaires.

Point fort : le coût d'acquisition des BD n'est plus un obstacle, la complexité de faire se rencontrer les différents opérateurs, non plus. Point faible : les collectivités doivent s'équiper d'outils.

<sup>1</sup> Plate-forme d'Information Géographique Mutualisée d'Aquitaine

<sup>2</sup> Groupement d'Intérêt Public Aménagement du Territoire et Gestion des Risques

- le Conseil Général de la Dordogne a développé un SIG, pouvant être utilisé par toute collectivité du département. L'outil est performant mais son utilisation par les communes du département demande des moyens importants.

- l'existence de l'AGRN<sup>3</sup>

Cette association, créée en 2003 et basée à Grignols (24) agit pour la diffusion des SIG.

A partir de 2005, elle développe pour le Pays de l'Isle en Périgord et ses collectivités volontaires, des outils SIG de plus en plus élaborés. Elle a ainsi développé son propre outil de SIG « Périgéo » à partir de logiciels libres. Aujourd'hui, l'association a revu ses statuts de manière à pouvoir intervenir sur l'ensemble du département et organise son « offre de services ».

Elle propose aux collectivités adhérentes trois modules croissants de services.

→ En 2011, une proposition formalisée sera faite aux collectivités pour l'ensemble des étapes

## II. Les actions subsidiaires

### Mise à disposition du matériel

A la demande, le Pays met à disposition des collectivités qui le souhaitent, du matériel informatique et de projection.

### Promotion d'Intranet et d'Extranet

Le PRN ne devant pas se substituer aux prestataires des collectivités, son rôle est d'expliquer l'intérêt et le fonctionnement de tels outils, afin de guider le choix de la collectivité.

### Accompagner la réalisation de Relais de Service Public (RSP), visio-guichets, etc.

Pour ces projets, l'une des difficultés identifiées a été d'accorder les méthodes de travail des différents opérateurs utilisant le visio-guichet : Pôle Emploi, MSA, CAF ...

De nouvelles perspectives apparaissent pour 2011. En effet, l'Etat a signé une convention avec les opérateurs publics (Pôle emploi, MSA, URSSAF...) pour le déploiement de visio-guichets dans les territoires. La Gironde est un des 23 départements pilotes et le Préfet de Région a souhaité associer l'ensemble des Départements d'Aquitaine à cette démarche. Ce volontarisme de l'Etat permettra sans doute de lever des difficultés. Le PRN accompagnera les projets émergents.

### Organiser des rencontres entre les collectivités et des opérateurs publics

Cette action n'ayant pas rencontré un succès suffisant auprès des collectivités locales, le PRN continue cette action sous forme de veille et répond aux sollicitations ponctuelles.

A cet effet, le Pôle Emploi a organisé le 24 juin 2010 avec le Pays, une réunion d'information auprès des PAPI du Bergeracois, afin de leur proposer un partenariat consistant à orienter les demandeurs d'emploi sur le site Internet de Pôle Emploi pour accomplir leurs démarches.

### Constitution et animation du réseau des PAPI

En raison des difficultés exposées dans le bilan 2009, cette action a été moins conséquente en 2010. Le PRN continue de tenir un annuaire des PAPI, présentant leurs activités, leur mode de fonctionnement, etc. Cet annuaire a été enrichi avec l'arrivée de 3 PAPI supplémentaires.

### Les TIC faciles

Des informations pratiques sont fournies aux internautes, afin d'expliquer l'évolution du contexte des TIC : passage au tout numérique en télévision, carte des bornes d'accès wifi, couverture 3G, programme NRA-ZO<sup>4</sup> du département, etc.

---

<sup>3</sup> Association de Géographie Rurale Numérique

<sup>4</sup> Nœuds de Raccordement à l'Abonné dans les Zones d'Ombre, programme de déploiement du haut-débit



# Nouveaux champs d'action à partir de 2011

L'objectif est de contribuer aux priorités de la politique régionale en matière de développement des outils et usages numériques.

## 1. Participation au réseau des Pôles de Ressources Numériques d'Aquitaine

Le Conseil Régional souhaite constituer un réseau des Territoires Numériques d'Aquitaine. Il part du constat d'une maturité de ces territoires en développement d'outils. Il s'agirait donc dès lors de les doter en moyens de transformation de l'action, pour que le numérique participe pleinement au "vivre ensemble", à la vie économique et sociale du territoire.

Ce travail pourra déboucher sur :

- l'émergence de projets communs, dont la taille et l'impact les rendraient conséquents et influents ;

Le réseau apparaîtrait comme un laboratoire fort d'idées et de déploiement de nouveaux outils. Dans le cadre de Leader, le Pays du Grand Bergeracois diffuse par ailleurs une offre de coopération sur ce thème vers le réseau rural, régional et européen.

- une certaine spécialisation des territoires dans des domaines précis, qui permettrait d'aller plus loin dans l'expérimentation ;

Par exemple, le Pays du Grand Bergeracois pourrait investir le champ des « données locales ».

## 2. Valorisation du territoire par la mise en ligne des « données locales »

Sur ce thème, nous serions pilotes en Aquitaine. Les données locales en question peuvent être de différentes natures :

- inventaires du patrimoine
- données réglementaires en matière d'environnement
- données de cadrage en matière économique
- données publiques de collectivités volontaires
- ...

Elles sont aujourd'hui accessibles aux usagers, mais par un parcours parfois compliqué et souvent méconnu.

Le site du Pays du Grand Bergeracois offrirait un service, unique en son genre, en terme de valorisation, de rapidité et de simplicité d'accès aux données, commune par commune.

Il ne s'agira pas de reconstituer l'information, mais plutôt d'être un portail performant pour l'utilisateur vers les sites qui abritent ces ressources.

L'une des sources d'inspiration sera le portail développé par l'Etat et la Région Bretagne : <http://communes.bretagne-environnement.org>

Sur le volet patrimoine, l'action pourrait aller plus loin. Ainsi, le Pays disposant déjà sur son site d'une ressource importante en matière de découverte et de promotion du patrimoine, il alimentera par exemple les sites « Visites en Aquitaine » et « Aquitaine en images », devant être mis en ligne dans le cadre de la Banque Numérique du Savoir d'Aquitaine.

\*  
\*      \*