



**Définition d'un dispositif d'Espaces Publics
Numériques
dans le cadre d'une nouvelle politique numérique
en Pays Mellois**

Septembre 2010

Avec le concours
financier de



[Mutations-Publiques)))

Téléport 1 - Arobase 1
Avenue du Futuroscope
86360 FUTUROSCOPE - CHASSENEUIL
Tél. : +33 (0) 549 64 10

Télécopie : +33 (0) 79 79 54 10
 contact@mutations-publiques.com

Sommaire

A. Introduction et méthodologie.....	3
1.1 Organisation de la démarche.....	3
1.2 Ambition du document de restitution.....	4
B. Analyse du contexte.....	5
1. Un Pays relativement en avance.....	5
1.1 La fin du Plan Net Deux-Sèvres.....	6
1.2 Des politiques numériques régionales utiles aux territoires.....	8
C. Construction des préconisations.....	10
1. Identification des besoins et des attentes.....	10
1.1 Validation des grandes orientations par les élus.....	10
1.2 Analyse des scénarios.....	12
D. Mise en place d'un espace public numérique mobile.....	15
1. Descriptif du dispositif.....	16
1.1 Les services du dispositif EPN mobile du Mellois.....	17
E. Centre de ressources du système d'information territorial.....	20
Construire méthodiquement un véritable système d'information territorial .	20
1. Quels objectifs opérationnels pour ce centre de ressources ?.....	21
1.1 Objectif N°1 : développement de l'e-administration	23
1.2 Objectif N°2 : Système d'information territorial	25
F. Conclusion.....	31
G. Maquette budgétaire	32
H. Annexes.....	35
H1. Liste des entretiens et des principales réunions.....	35
H2. Configuration technique de l'EPN mobile.....	36
H3. Liste des fiches pratiques pour la gestion d'un EPN.....	39

A. Introduction et méthodologie

Ce document constitue la synthèse de l'étude visant à définir l'opportunité, l'offre de services et les conditions de mise en œuvre d'un dispositif d'espaces publics numériques (EPN) sur le Pays Mellois.

Dès le départ de cette mission, il a été décidé de ne pas enfermer ce projet dans le périmètre d'une « simple » politique d'e-insertion ou d'e-inclusion, mais de **l'articuler avec un maximum de projets qui contribuent au développement de ce territoire.**

Dès lors, le recueil des besoins réalisé dans la première partie de cette étude a pris en compte des problématiques auxquelles étaient confrontés les élus et agents « aménageurs » et pour lesquelles les technologies de l'information et de la communication étaient susceptibles d'apporter des réponses à court et moyen termes.

Par ailleurs, la culture de coopération qui caractérise ce territoire nous a incité à prendre en compte cet atout pour privilégier **une politique numérique qui renforce la mise en réseau de ses acteurs.**

Pour toutes ces raisons, nous avons élargit l'objet de cette mission, en accord avec la commission TIC du Syndicat Mixte, maître d'ouvrage de cette étude, à la **définition d'une stratégie publique numérique globale**, dans laquelle s'insère de manière cohérente le dispositif EPN.

On rappellera enfin que **le développement des infrastructures réseaux ne fait pas partie du périmètre de cette étude** mais que la qualité de leur déploiement constitue à l'évidence un pré-requis à la mise en place de nombreuses préconisations décrites dans ce document.

1.1 Organisation de la démarche

Cette étude a été organisée en deux étapes :

- ❖ **Janvier-mars 2010** : Conduite sous la forme d'une série d'entretiens auprès d'acteurs du Pays, cette première étape a permis d'évaluer l'opportunité de mettre en place un dispositif d'EPN sur le territoire au travers d'une étude des besoins et des pistes d'action.
Ces propositions ont été ensuite étudiées et hiérarchisées par les élus de la commission TIC du Pays présidée par M. Francis Proust, maire, président de communauté de communes et vice-président du Pays Mellois.
Regroupés autour d'objectifs à atteindre et de blocs de services correspondants, des scénarios ont été présentés le 25 mars 2010 au bureau syndical des élus du Syndicat mixte afin de valider le scénario à approfondir durant la seconde étape de cette mission.
- ❖ **De mai à septembre 2010** : l'objectif de cette seconde étape a été d'approfondir les conditions de mise en œuvre du scénario retenu : description détaillée des services à développer et des conditions de leur mise en œuvre.

Au total, une douzaine d'entretiens et de réunions et plus d'une cinquantaine de personnes rencontrées ont permis de construire les préconisations présentées dans le présent document.

On notera que le parti pris initial évoqué précédemment a conduit à élargir le champ des questions posées au-delà des besoins liés à la mise en place d'espaces publics numériques (voir en annexes la liste des auditions et le conducteur des entretiens). Aussi, certaines d'entre elles visaient également à évaluer les besoins d'outils numériques transversaux pouvant permettre de renforcer l'efficacité de l'action publique sur le territoire.

Toutefois, l'évaluation des besoins spécifiques à chaque métier (par exemples : logiciels de suivi des bénéficiaires de telle prestation sociale, système régional de gestion des informations touristiques...) n'entrait pas dans le champ de cette étude.

1.2 Ambition du document de restitution

La rédaction de ce document d'étude répond à un double objectif :

- ❖ Le premier est bien entendu d'apporter des réponses opérationnelles à la question de départ relative aux services à développer et aux conditions de mise en œuvre d'un dispositif EPN sur le territoire (partie D);
- ❖ Le deuxième vise à la mise en place d'une politique numérique globale et coordonnée à l'échelle du Pays sur une échéance de 3 ans (parties E).

B. Analyse du contexte

Quels sont les principaux éléments de contexte liés aux technologies de l'information et de la communication à prendre en compte au regard des objectifs de cette étude ?

Quelles sont les initiatives qui, au sein du Conseil général et de la Région peuvent impacter, soutenir les initiatives du Pays Mellois ?

1. Un Pays relativement en avance...

Le Pays Mellois a très tôt intégré le développement des TIC dans son programme d'actions volontaristes, comme l'illustre l'historique des principaux projets ci-dessous et l'organisation de leur gouvernance.

1.1 - Une gouvernance organisée et des ressources dédiées

- ❖ L'analyse des conditions de réussite des projets numériques publics met toujours en évidence la présence d'un tandem « élus-moteurs et technicien » comme facteur clé de réussite. En ce sens, la présence d'une commission d'élus motivés sur ces questions, reconnus par leurs pairs et d'un technicien constitue à l'évidence un atout de taille pour les futurs projets du Pays Mellois.
- ❖ On notera que Jérôme Vergnault assure une mission de ressources auprès de l'équipe du Pays mais au-delà auprès des collectivités territoriales du territoire dans le cadre de projets définis.

Les entretiens ont mis en évidence l'importance de son rôle, la reconnaissance de ses compétences et de sa disponibilité.

1.2 - Une équipe Pays bien sensibilisée aux TIC

Les 2 réunions d'échanges avec l'équipe du Pays ainsi que les entretiens avec sa directrice permettent d'identifier un bon niveau général de sensibilisation aux enjeux liés aux TIC, un bon niveau d'appropriation des outils de base, notamment bureautiques, partage de documents en interne.

La plupart des membres de l'équipe ressentent la nécessité d'aller plus loin. Ils appréhendent l'existence de nouveaux outils qui pourraient améliorer l'efficacité de leur travail en interne ou avec leurs partenaires extérieurs mais avouent « ne pas trop savoir comment s'y prendre » pour progresser.

1.3 - Des politiques numériques initiées très tôt

Comparé à la plupart des Pays, le Mellois a initié très tôt des programmes de développement du numérique, cette expérience ainsi acquise crée un environnement très favorable à la réussite d'une nouvelle génération de projets.

- ❖ Educ'net : Dès 1998, le Syndicat Mixte du Pays Mellois a engagé une mise en réseau de ses écoles par l'intermédiaire de cette opération. Ainsi, toutes les classes des écoles du Pays Mellois, de la maternelle au CM2 ont été dotées de matériel informatique et d'une connexion Internet.
- ❖ En 2003, tous les ordinateurs ont été renouvelés et la mise à disposition de matériel numérique de qualité (caméscope, enregistreur, ordinateur de montage, vidéoprojecteur) a permis aux élèves de réaliser de véritables projets audiovisuels.

En 2007, un nouveau projet visant à équiper non plus les écoles mais les familles à vu le jour.

- ❖ Toutefois, le second volet de ce projet qui visait à mettre en place un Environnement Numérique de Travail basé sur un logiciel libre n'a pas pu aboutir, faute de ressources humaines suffisantes mobilisées sur ce projet au sein de l'éducation nationale.

1.1 La fin du Plan Net Deux-Sèvres...

Constitue un élément de contexte important à prendre en compte.

Depuis 1999, le Conseil général 79 a ouvert, dans de nombreux collèges, des "Centres de Ressources Plan Net" pour que les collégiens et le grand public aient accès, gratuitement, aux nouvelles technologies, avec l'assistance d'un animateur. 31 centres étaient en service jusqu'à cette année, dont 6 répartis sur le territoire du Mellois :

- collège Saint-Exupéry de Brioux-sur-Boutonne
- collège François Albert de Celles-sur-Belle
- collège François Truffaut de Chef-Boutonne
- collège Jean Monnet de Lezay
- collège Le Pinier de Melle
- collège Anne Franck de Sauzé-Vaussais

Faute d'outils d'évaluation fiables, le Conseil général n'a pas pu transmettre des statistiques de fréquentation de ces centres, ce qui ne permet pas de mesurer avec précision l'impact de leur fermeture vis-à-vis des habitants du Mellois.

Il apparaît toutefois que, faute d'avoir adapté les services proposés à l'évolution des besoins des usagers, la fréquentation de ces centres a progressivement baissée durant ces dernières années ; conduisant le Conseil Général à mettre un terme au Plan Net et à le remplacer par un nouveau dispositif baptisé Pr@tic 79 (Programme de Renouvellement et d'Accompagnement aux Technologies de l'Information et de la Communication). Ce programme est présenté ci-dessous (politique TIC du Conseil général 79).

→ Bien que les entretiens ont démontré l'absence de collaboration entre les centres Plan Net et les différents acteurs publics du Pays, la fin du Plan Net prive les habitants du Pays Mellois de 6 centres de ressources. Nous verrons à quelles conditions le nouveau programme peut constituer une opportunité pour ce territoire.

2.1 - Vers une nouvelle politique départementale ?

2.11 - Le nouveau programme Pr@tic

Il succède au Plan Net et comprend deux axes d'actions ; chacun d'eux bénéficiant du redéploiement des anciens animateurs du Plan Net.

- ❖ Le premier vise à poursuivre l'équipement des collèges en micro-ordinateurs et à renforcer le service de maintenance du matériel et de conseils auprès des enseignants.
- ❖ Le second, a pour objectif d'accompagner les publics fragilisés relevant de la compétence du Conseil général dans l'appropriation des technologies de l'information. Sont ainsi particulièrement concernés, les familles bénéficiaires de l'aide à l'équipement d'ordinateurs et de connexions à internet (programme 5.000 micros), les bénéficiaires du RMI, les personnes âgées...

→ C'est sur ce second volet de ce programme qu'il conviendra de rechercher un partenariat entre le Conseil général et le Pays Mellois.

2.12 - L'absence d'agence technique départementale

Depuis l'informatisation des collectivités, de nombreux départements se sont progressivement dotés de structures aux formes juridiques diverses ayant pour mission d'accompagner les plus petites d'entre elles dans leurs choix techniques, de former leurs agents à l'usage de ces outils, voire de mutualiser les achats du matériel et des logiciels métiers.

C'est ainsi qu'en Poitou-Charentes, tous les départements à l'exception des Deux-Sèvres bénéficient de telles structures : Syndicat informatique 17, Vienne-Services, SDITEC 16 - Syndicat Départemental pour l'Informatique et les Technologies de Communication.

Si les collectivités des Deux-Sèvres ont su trouver jusqu'à présent des solutions alternatives pour réussir leur informatisation, la complexité technique et organisationnelle des projets liés au développement de l'administration électronique pourrait les laisser quelque peu démunies et très dépendantes de l'offre de leurs éditeurs traditionnels.

→ Compte tenu de ce contexte deux-sévriens et de l'absence de perspectives d'évolutions, la question du soutien à apporter aux collectivités du Mellois pour le développement de leur administration électronique doit être prise en compte dans la présente étude.

2.13 - CapNet

L'accès aux informations de qualité sur les territoires représente un enjeu de plus en plus important pour faciliter la prise de décision des élus et le travail quotidien des agents.

La dispersion de ces données au sein des systèmes d'information de chacun des producteurs et l'absence de démarche de mutualisation compliquent leur utilisation et entraînent une production souvent redondante. Cette situation génère des coûts publics non négligeables et une perte d'efficacité évidente.

Les collectivités deux-sévriennes bénéficient de 2 plateformes d'informations territoriales mutualisées en ligne :

- Celle du Centre de ressources régional en information territoriale produite par l'IAAT Poitou-Charentes- Institut Atlantique d'Aménagement du Territoire,
- La plateforme CAPnet produite par le Conseil général 79 qui donne accès, après authentification, à un ensemble d'informations géographiques, statistiques et documentaires.

On ne peut que regretter l'absence de mutualisation entre ce projet et le système d'information géographique cadastrale proposé par le SIEDS¹ (plateforme SIGil -Systèmes d'Information Géographique d'intérêt local).

Malgré l'intérêt non négligeable de ces outils, l'accès aux informations relatives à un territoire s'avère compliqué.

Par ailleurs, contrairement à d'autres régions, aucune démarche de définition de référentiels géographiques communs ne permet aux acteurs publics de Poitou-Charentes de produire des informations interopérables.

¹ Syndicat intercommunal d'Énergie des Deux-Sèvres

→ Compte tenu de ce contexte il convient d'intégrer, dans le cadre de cette étude, des préconisations visant à répondre aux besoins des collectivités du Mellois d'accéder à une information de qualité sur leur territoire.

1.2 Des politiques numériques régionales utiles aux territoires

3.1 - Soutien aux EPN

Depuis 2005, la Région a décidé d'impulser une démarche régionale d'Espaces Publics Numériques et d'Accès Publics à Internet (API).

Celle-ci se traduit par une animation et une mise en réseau des EPN de la région, et par une aide financière de 500 euros octroyée aux communes de moins de 1.500 habitants pour l'achat d'un nouvel ordinateur connecté à internet et réservé à leurs habitants, et par une contribution de 200 euros supplémentaires pour l'installation d'un équipement Wi-Fi.

Toutefois, pour des projets plus structurants à l'échelle d'un territoire, d'autres leviers financiers de la Région peuvent être mobilisés tels que les financements CRDD - Contrat Régional de Développement Durable, ou par son intermédiaire les fonds européens FEDER² (à hauteur de 31,5% des financements publics consacrés à l'investissement et au fonctionnement liés à la période de démarrage du projet).

3.2 - Soutien au développement de la plateforme Liberaccés

La Région apporte son soutien au développement de l'administration électronique en finançant le développement de la plateforme LiberAccés dédiée notamment aux nombreuses petites communes de son territoire situées en zone rurale.

Cette plateforme est portée par le GIE (Groupement d'Intérêt Economique) des acteurs de Liberaccés composé des communautés d'Agglomération de La Rochelle, de Poitiers, de Châtellerauld et de Rochefort ainsi que du Syndicat Informatique de Charente-Maritime.

Le déploiement de cette plateforme est prévu en deux phases :

- ❖ A partir du premier semestre 2011, pour une vingtaine de collectivités pilotes réparties sur les quatre départements. A noter que pour les Deux-Sèvres, c'est le Pays Mellois qui est retenu comme territoire pilote.
- ❖ A partir de Septembre 2011, pour l'ensemble des collectivités de la région.

Il sera assuré par les organismes départementaux existants : Syndicat informatique 17, Vienne-Services, SDITEC 16. Pour le déploiement en Deux-Sèvres, le GIE s'appuie sur le Pays Mellois pour les collectivités de ce territoire et recherche actuellement une solution pour le reste du département.

Cette plateforme offrira un ensemble d'outils accessibles en ligne à partir d'un simple navigateur. Si ce mode d'accès nécessite un accès de qualité au haut débit, il libère les collectivités utilisatrices de tous soucis de maintenance technique.

Les principaux outils proposés seront :

- ❖ Gestion documentaire,
- ❖ Messagerie,
- ❖ Gestion des agendas,
- ❖ Téléformulaire et suivi des demandes des usagers,
- ❖ Outils collaboratifs.

² Fonds Européen de Développement Régional

→ La nature des outils proposés, les coûts d'accès adaptés aux petites collectivités et le planning de déploiement font de Liberaccés une réelle opportunité sur laquelle le Pays peut s'appuyer pour développer sa nouvelle politique de services numériques.

C. Construction des préconisations

1. Identification des besoins et des attentes

Une première vague d'entretiens a été conduite auprès d'acteurs intervenants dans les champs de l'économie, du social et de la culture du Mellois. Le périmètre de l'étude nécessitant de limiter le nombre d'auditions, la sélection a été réalisée avec le comité de pilotage de l'étude afin de garantir la meilleure représentativité possible des actions menées dans chacun de ces domaines. (Voir la liste à l'annexe J1)

Cette étape a eu pour but d'identifier :

- ❖ les services que pourrait rendre un espace public numérique auprès du personnel et des usagers de leur structure et, au-delà, auprès des habitants du territoire,
- ❖ les besoins d'outils TIC pour améliorer le service qu'ils rendent à leurs publics et l'efficacité de leur structure.

Ces entretiens étaient conduits selon la grille suivante :

- ❖ Rappel des objectifs et de l'organisation de l'étude,
- ❖ Identification des principaux outils TIC utilisés par leur organisation (en dehors des applications métiers spécifiques),
- ❖ Expression spontanée des besoins identifiés en termes de sensibilisation, de formation et d'outils techniques,
- ❖ Expression guidée des besoins autour d'objectifs compatibles avec le périmètre d'une politique numérique initiée par le Pays³ :
 - doter le territoire d'un dispositif visant à l'e-insertion des publics fragiles,
 - développer la formation et l'accompagnement des acteurs publics dans l'utilisation des TIC,
 - renforcer les échanges d'informations et la gestion de projets transversaux avec les autres acteurs publics ou parapublics,
 - renforcer la qualité de vie et l'attractivité du territoire,
 - permettre aux collectivités de bénéficier, à moindres coûts, d'outils améliorant leur fonctionnement quotidien et les services qu'elles rendent à leurs usagers,
 - réduire les coûts d'investissement et de fonctionnement des outils numériques en favorisant leur mutualisation.

Les attentes et besoins ainsi recueillis ont été synthétisés autour de 10 orientations de services possibles.

1.1 Validation des grandes orientations par les élus

Celle-ci a été soumise à la commission TIC du Pays Mellois afin qu'elle les hiérarchise en leur affectant une note sur 20 (réunion de la commission du 15 avril 2010).

³ Pour cette raison, les besoins « métiers » non transversaux n'ont pas été examinés

Le tableau ci-dessous présente les résultats de cette démarche d'évaluation :

Orientations de services identifiés	Priorisation par Commission TIC
1. Accompagner les collectivités dans le déploiement des projets d'administration électronique	1
2. Développer des ateliers grand public sur des usages avancés des TIC (montage photos et vidéo, réseaux sociaux, création de blogs...)	1
3. Accompagner les professionnels des collectivités et des organisations assurant des missions d'intérêt général afin d'améliorer les services rendus et leur environnement numérique de travail	2
4. Renforcer l'expertise du Pays pour mettre progressivement en place un système d'information partagé à destination des collectivités et de leurs partenaires (données et outils techniques mutualisés)	3
5. Former aux TIC des animateurs bénévoles pour qu'ils forment à leur tour les publics auxquels ils s'adressent	4
6. Aider les professionnels du tourisme à utiliser plus efficacement les technologies pour développer leur activité	5
7. Accompagner les demandeurs d'emploi dans l'appropriation des TIC	6
8. Aider les entreprises à définir une réelle stratégie web pour leur activité (positionnement, modèle économique)	7
9. Favoriser la production d'un système d'information utile aux entreprises	7
10. Accompagner le développement des ENT (Espaces Numériques de Travail) en formant les familles à leur utilisation	8

Remarque : le faible score obtenu par les 4 derniers services s'explique par le souci des élus de ne pas développer et financer des services qui relèvent de la compétence d'autres organismes (Pôle emploi, Education nationale...) ou qu'ils cofinancent déjà par ailleurs (Chambres consulaires...) et non pas par un quelconque désintérêt à leur égard.

Les choix de la commission TIC du Pays ont été regroupés par publics cibles (tableau ci-dessous) et examinés par les élus du comité syndical du Pays (réunion du 22 avril 2010).

Bénéficiaires	Publics & services proposés	Type de ressources humaines	Ressources externes
Grand-public	Ateliers thématiques programmés sur des usages "avancés" (traitement des photos, montage vidéo, création de blogs, communication des associations...)	Vulgarisateur TIC + animation	Oui bénévoles
Publics spécifiques (e-insertion)	Ateliers "recherche d'emplois"	Vulgarisateur TIC + animation	Coproduction avec professionnels de l'emploi (CBE, mission locale...)

	Ateliers initiation /e-insertion (bénéficiaires épicerie sociale, famille "5.000 micros", 3ème âge...)	Vulgarisateur TIC + animation	Oui bénévoles
	Formation de bénévoles animateurs d'ateliers de sensibilisation TIC	Vulgarisateur TIC + animation	En relation avec les professionnels du secteur
Acteurs publics et parapublics	Assistance des collectivités pour développer les projets d'administration électronique (ex. Liberaccés...) et un système d'information public partagé au niveau du Mellois	AMO fonctionnelle + assistance technique 1er niveau	Expertise et assistance externe nécessaire
	Idem mais avec la maîtrise d'ouvrage de certains projets	idem	idem

Le comité syndical a validé le périmètre de services du futur dispositif EPN du Mellois :

Celui-ci n'a pas pour vocation d'accueillir en « libre service » des utilisateurs mais d'offrir un bouquet de services visant à :

- assurer une expertise et une assistance de premier niveau aux collectivités et à leurs partenaires dans le développement des usages et des services numériques,
- apporter un soutien logistique (mise à disposition de matériel, formation de bénévoles...) pour :
 - o favoriser les projets d'e-insertion menés par les organismes publics ou associatifs
 - o développer auprès du grand public les usages avancés des TIC sous la forme d'ateliers thématiques.

Le projet de création d'un ou de plusieurs espaces numériques devient alors celui d'un centre de ressource au service de la modernisation des services publics locaux et de l'animation et du développement du territoire.

1.2 Analyse des scénarios

L'étape précédente a permis aux élus de préciser le périmètre de projet qu'ils soutenaient au regard des besoins exprimés par les acteurs audités.

Compte tenu de ces orientations, quels sont les scénarios de politiques publiques numériques possibles que le Pays peut renforcer ou initier ? Etant donné le contexte décrit précédemment, quel scénario semble le plus adapté ?

Trois scénarios peuvent ainsi être évalués :

1. Le scénario « Ne rien faire »

Si ce scénario ne correspond pas à la volonté de la majorité des élus du Syndicat de Pays, il se doit d'être posé afin de préciser les conséquences d'une absence de politique dans ce domaine au regard des économies budgétaires qu'elle permettrait.

2. Le scénario « Dispositif Espace Public Numérique »

Celui-ci consiste à mettre en place un ou plusieurs espaces afin d'accompagner différents publics dans l'appropriation des TIC et de concourir à l'animation du

territoire : soutien de publics en difficulté ou fragiles (e-insertion), sensibilisation du grand public à des usages plus avancés sous la forme d'ateliers thématiques par exemple.

Ces espaces peuvent également être utilisés par les collectivités du Pays, notamment pour former leurs agents et leurs élus aux nouveaux outils de travail liés au développement de l'administration électronique.

3. Le scénario « Centre de ressources du système d'information territoriale »

Ce scénario va plus loin et affecte aux TIC un rôle stratégique pour conforter les projets structurants de développement du Pays et renforcer l'efficacité et l'efficience des services publics locaux.

Il s'adresse en priorité aux collectivités du territoire et à leurs principaux partenaires, et non plus au grand public.

Ce scénario se traduit par la mise en place d'un dispositif (programme d'actions, centre de ressources...) qui facilite peu à peu une intégration globale des technologies dans le fonctionnement des collectivités territoriales.

Il repose notamment sur la mise en place progressive et l'animation d'un système d'information partagé et innovant. A titre d'exemples, celui-ci peut se décliner au travers d'objectifs opérationnels tels que :

- o Le développement d'un Extranet collaboratif commun à toutes les collectivités du Mellois et partiellement ouvert à leurs partenaires,
- o La réalisation d'un système d'information mutualisé sur le patrimoine et la mise en place d'un dispositif de multidiffusion...

Nous proposons de représenter les principales caractéristiques de chacun de ces scénarios sous la forme de matrices SWOT⁴ :

- ❖ les forces et les faiblesses internes au Pays
- ❖ les opportunités et les risques externes au Pays

Scénario « ne rien faire »	
Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au regard des principales préoccupations actuelles des élus, celle du développement des services numériques n'est pas spontanément perçue comme prioritaire (à l'image des infrastructures haut débit il y a quelques années). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette stratégie est en rupture avec le souci d'innovation qui caractérise la plupart des politiques du Pays Mellois, ▪ Perte d'efficacité et d'efficience du Syndicat de Pays dans ses missions dues à l'absence d'évolution de ses outils numériques.
Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Economies à court terme. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moindre efficacité et efficience du travail des élus et des agents publics du territoire (ex. accès et partage des informations, outils suivi de projets, tableaux de bords...) ▪ Prise de retard des collectivités du Pays dans le développement de l'administration électronique / surcoûts liés à l'absence de mutualisation des outils et au manque d'accompagnement. ▪ Handicap pour le développement de

⁴ Méthode **SWOT**, de l'anglais Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités), Threats (menaces), permet de déterminer les options stratégiques envisageables.

	<p>l'innovation et l'efficacité des programmes stratégiques du Pays en cours : label <i>Pays d'Art et d'Histoire</i>, pôle d'excellence d'éco-construction...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Moins de services à la population / moindre attractivité du territoire ▪ Ne profite pas de l'opportunité de cofinancements via les fonds FEDER / incertitude pour les années à venir.
--	--

Scénario « Dispositif EPN »	
Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditions de réussite réunies : <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacité du Pays à mobiliser les acteurs du territoire autour d'un projet par nature fédérateur ○ Elus attentifs à la réduction du fossé numérique ○ Commission TIC active ○ Pilotage opérationnel déjà existant : présence d'un technicien compétent, motivé et reconnu ▪ Culture de projets TIC sur le territoire déjà ancienne 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Simple transfert de charges du CG79 vers le Pays (si le niveau de service = celui de l'ancien Plan Net) ▪ Ne répond pas aux besoins d'évolution du système d'information du Syndicat de Pays, lequel devient une nécessité au regard de son rôle d'animation des acteurs du territoire
Opportunités	Risques
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fin du dispositif Plan Net : <ul style="list-style-type: none"> ○ nécessité de maintenir une offre de services d'accompagnement dans le domaine des TIC ○ partenariat possible avec CG79 pour « compenser » son désengagement partiel (intervention d'animateurs CG79 dans le cadre d'une convention d'objectifs partagés) ▪ Offre de nouveaux services aux habitants (qualité de vie, attractivité) ▪ Financements FEDER encore mobilisables / incertitude de son maintien pour l'avenir 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferts de charges de certaines administrations vers le dispositif EPN (exemple e-insertion des demandeurs d'emploi / Pôle emploi, Conseil général...) ▪ Se substituer au travail de sensibilisation des bénévoles et/ou associations ▪ Partenariat CG79 : possible « résistance » des services du CG/ crainte d'une perte partielle de contrôle du nouveau dispositif ▪ Le Pays n'intervient que ponctuellement dans la définition d'un système d'information partagé entre les collectivités du territoire
Scénario « centre de ressources système d'information »	
Mêmes caractéristiques que le précédent scénario, auxquelles il faut ajouter...	
Forces	Faiblesses
<p>Identiques que scénario 2 mais en plus...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipe Pays habituée à travailler de manière transversale et capable de s'investir dans un projet de construction d'un système d'information plus global 	<p>Nécessite :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une sensibilisation des élus des communes / priorités budgétaires du Pays ▪ Un niveau d'implication et de disponibilité plus forts des élus de la commission TIC ▪ Une montée en compétences de l'équipe d'animation (formation) ▪ Besoin d'expertise extérieure complémentaire pour certains projets
Opportunités	Risques

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Besoin croissant d'accompagnement des collectivités pour développer l'e-administration ▪ Possibilité de créer à moindres coûts un système d'information partagé entre collectivités grâce aux outils LiberAccés ▪ Absence de structure départementale de soutien aux collectivités → financement CG79 pour ce projet expérimental pour les Deux-Sèvres en vue d'une éventuelle généralisation sur l'ensemble du département ▪ Renforcer l'innovation et l'efficacité des programmes stratégiques du Pays en cours ▪ Renforcer le rôle opérationnel du Pays auprès des collectivités adhérentes ▪ Financements FEDER mobilisables proportionnels au coût du projet (disponibilités importantes de l'enveloppe régionale de crédits fléchée sur les projets TIC). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faible partenariat financier du CG et CR : difficultés de cofinancements / période de tensions budgétaires pouvant menacer le développement de politiques numériques innovantes jugées moins prioritaires au regard des compétences obligatoires
--	--

Compte tenu de cette analyse, il nous paraît opportun que le Syndicat du Pays Mellois mette progressivement en œuvre les scénarios 2 et 3. Comment ?

D. Mise en place d'un espace public numérique mobile

Pour des raisons différentes, - problèmes de mobilité pour les uns et de disponibilité pour les autres -, les publics fragilisés visés par les ateliers d'e-insertion ou les acteurs publics se formant aux outils d'e-administration doivent pouvoir bénéficier d'un équipement de proximité.

Cette proximité est également nécessaire pour encourager l'implication des associations locales susceptibles d'animer des ateliers d'e-insertion ou des ateliers « d'usages avancés » à destination du grand public.

Deux solutions permettent de répondre à ce besoin d'équipement de proximité : la création d'un ensemble d'espaces publics numériques fixes, à l'échelle de chaque canton par exemple ou bien la mise à disposition d'un ou plusieurs équipements mobiles.

Compte tenu des objectifs affectés à ce dispositif et du choix de ne pas proposer au public un usage en « libre service » de ces équipements, nous préconisons la mise en place d'un équipement mobile. Une bonne organisation de l'exploitation de cet équipement (formation des partenaires utilisateurs, coordination du planning, maintenance du matériel...) permettra d'optimiser l'usage et le coût de fonctionnement de cet équipement.

A ce stade, il ne nous est pas possible de déterminer si, étant donnée l'étendue du territoire, un second équipement serait nécessaire. Seule l'évaluation de la demande et du fonctionnement du premier équipement mobile à l'issue de sa première année de service, et notamment le niveau de mobilisation des partenaires, permettra de répondre avec pragmatisme à cette question.

1. Descriptif du dispositif

1.1 - L'équipement

L'équipement sera composé de 8 ordinateurs portables connectés à celui de l'animateur. Ce dernier fera office de serveur et gèrera l'accès au réseau internet de manière sécurisée.

Pour faciliter leur transport et garantir leur protection ces équipements seront conditionnés dans des mallettes de protection de type *flycase*.

Le câblage des différents ordinateurs sera simplifié grâce au marquage des différents câbles et à des notices d'installation rapide.

→ Voir liste détaillée du matériel en annexe H.3.

Dans un premier temps, cet équipement sera installé « par défaut » dans la salle de réunion du Syndicat de Pays.

Cet équipement mobile pourra être utilisé « à la demande » par les organismes partenaires du projet sur l'ensemble du Pays dans des salles qui auront été labellisées à cet effet. Cette labellisation sera obtenue après un examen technique des moyens de connexion par le chargé de mission TIC du syndicat et la signature d'une convention entre le Pays et le propriétaire de la salle fixant les conditions de mise à disposition.

1.2 - L'animation du dispositif

Cet équipement sera placé sous la responsabilité opérationnelle du chargé de mission TIC du Syndicat de Pays.

Celui-ci assurera les missions suivantes :

- Procédure de labellisation des salles pouvant recevoir l'équipement mobile (étude technique et suivi de la contractualisation),
- Procédure d'habilitation des partenaires (formation à l'utilisation, suivi de la contractualisation),
- Suivi et validation des réservations,
- Suivi de la maintenance nécessaire au bon fonctionnement de l'équipement.

Pour faciliter la mise en œuvre de ce dispositif, nous proposons en annexe un ensemble de fiches pratiques à destination des animateurs d'EPN.

1.3 - Modalités de fonctionnement

- ❖ **Les partenaires - organismes publics ou associatifs - utilisateurs de l'EPN mobile devront être habilités.** Pour ce faire ils devront :
 - Signer une convention avec le Pays fixant les objectifs poursuivis et les conditions d'utilisation de l'équipement,
 - Avoir participé à une session de formation nécessaire à la prise en main de l'équipement (d'une durée de 1h30 environ) organisée par le Pays.
- ❖ **Après avoir été habilités, la procédure de réservation sera simplifiée grâce à une dématérialisation des demandes et du suivi.**

Les partenaires bénéficieront ainsi d'un accès à un Extranet leur permettant :

- de visualiser sur un agenda partagé les disponibilités de l'équipement et de le pré-réserver. Selon les accords contractuels prévus dans la convention, la réservation sera automatiquement effective ou sera conditionnée à la validation par le chargé de mission TIC du Syndicat. Dans tous les cas, la

confirmation de réservation sera notifiée automatiquement par courriel et actualisera l'agenda des disponibilités de l'équipement.

- De signaler obligatoirement toute anomalie ou panne de fonctionnement du matériel auprès de l'animateur afin qu'il déclenche sa remise en état et prévenir les autres utilisateurs de l'indisponibilité partielle ou totale de l'équipement.

Géré sous forme de tickets de demandes, l'animateur informera les utilisateurs de l'état d'avancement du traitement du dysfonctionnement (« problème en cours de traitement », « problème résolu »).

1.1 Les services du dispositif EPN mobile du Mellois

Plusieurs services seront associés à cet équipement.

1.1 - Favoriser l'e-insertion en transférant les compétences nécessaires vers des formateurs-relais

A ce titre, le dispositif comprend l'animation et la montée en compétences d'un réseau d'acteurs - bénévoles associatifs et professionnels ayant pour mission de conduire des actions de sensibilisation et d'apprentissage à l'utilisation des outils bureautiques et à l'Internet à destination de publics en situation d'e-exclusion (demandeurs d'emplois, personnes âgées...).

Le Pays assure par conséquent un rôle d'impulsion, de coordination et une fonction « support » mais n'intervient jamais directement auprès des publics bénéficiaires de cette politique.

Une organisation très structurée permettra d'optimiser les ressources dédiées à cette action :

- ❖ **Une convention annuelle entre le Conseil général et le Pays** permettra d'offrir un dispositif d'intervention cohérent auprès des publics ciblés et d'optimiser les ressources publiques dédiées à l'e-inclusion sur le territoire. Cette convention se présentera sous la forme :
 - o d'un accord cadre fixant les objectifs généraux de coopération et leurs modalités de mise en œuvre (mutualisation de matériel et des animateurs)
 - o et d'un plan annuel détaillant les objectifs opérationnels et les actions qui en découlent.

La participation des animateurs du dispositif Pr@tic du Conseil général au comité de suivi e-inclusion présenté ci-dessous permettra de suivre l'exécution de cette convention.

- ❖ **La mise en place d'un comité de suivi « e-inclusion »** à l'échelle du Pays dont l'objectif sera de favoriser la cohérence des actions menées par les différents acteurs intervenants dans ce domaine sur le Mellois (bénévoles associatifs et professionnels). Placé sous la responsabilité des élus de la commission TIC du Pays et animé par le chargé de mission, ce comité se réunit 2 fois par an et bénéficie d'un espace collaboratif dédié permettant un partage de l'information sur les initiatives prises par les différents acteurs. Cet espace collaboratif est construit à partir de la plateforme d'e-administration « Liberaccés ».

Le comité de suivi comprend :

- o Des représentants des commissions compétentes dans les champs du social et des TIC au sein du Pays,

- o Des représentants des organismes publics et associatifs contribuant à la politique d'e-inclusion sur le territoire (le Pôle emploi, le Comité de bassin d'emploi, la mission locale, l'association intermédiaire (AICM), l'Épicerie sociale, le Centre Local d'Information et de Coordination Gérontologique (CLIC)...).

- ❖ **L'organisation annuelle de 2 sessions de formation « initiation à l'animation de formations d'e-inclusion » et de 2 sessions de perfectionnement.** Chacune de ces formations se déroulera sur une journée - soit une charge de travail de 4 jours par an. Elles seront assurées par l'animateur du dispositif et les animateurs du Conseil général. Un guide pratique d'animation sera remis à chaque stagiaire. Celui-ci pourra être réalisé à partir des guides réalisés par l'association CRÉATIF (Collectif des Réseaux d'Accès aux Technologies de l'Information en France : <http://www.creatif-public.net/rubrique17.html>).
- ❖ **La mise à disposition de l'équipement EPN mobile et son réseau de salles labellisées** permet aux différents partenaires impliqués dans ce domaine de répondre aux difficultés de mobilité des publics visés en réalisant leurs actions de sensibilisation-formation au plus proche de leurs lieux de vie.

2.2 - Contribuer au développement des usages avancés des TIC auprès du grand public

Conformément aux orientations retenues précédemment, le dispositif EPN mobile a également pour vocation de favoriser le développement des usages « avancés » des TIC auprès du grand public. A cette fin, des ateliers thématiques seront organisés par des organismes partenaires du dispositif.

L'objectif est d'offrir au niveau du territoire rural des possibilités d'initiation personnelle comparable à celle proposée par des centres de culture scientifique et technique en milieu urbain.

A titre d'illustration les thèmes d'ateliers pourront porter sur l'initiation :

- au traitement d'images,
- au montage vidéo,
- à la création de blogs, de sites personnels,
- à l'utilisation des réseaux sociaux,
- à l'organisation de sa veille sur internet,
- à l'utilisation des TIC au service de son association,
- ...

Chaque thème est décliné en une suite de 2 à 4 sessions d'une durée de 1h30 chacune environ. Ces ateliers sont, dans la mesure du possible, organisés en soirée ou le samedi et décentralisés au niveau des cantons.

Là encore, le Pays assure un rôle d'impulsion et une fonction « support » mais n'a pas pour vocation d'organiser et d'animer lui-même de tels ateliers :

- Il favorise l'organisation de formations des bénévoles animant ces ateliers pour le compte des organismes partenaires,
- Il met à disposition l'équipement EPN mobile et les logiciels adaptés aux thématiques des ateliers,
- Il contribue à la promotion des ateliers grâce à l'édition d'un programme annuel « les Ateliers TIC du Pays Mellois ».

Des organismes tels que les foyers ruraux, le centre-socio culturel de Melle, des clubs informatiques... constituent des partenaires à privilégier et à solliciter pour porter une telle offre.

E. Centre de ressources du système d'information territorial

Les élus du Syndicat ont souhaité que les collectivités et leurs partenaires bénéficient, au même titre que le grand public, des services du futur dispositif EPN.

Cette demande traduit à la fois leur sensibilisation aux enjeux liés à l'e-administration et l'absence de dispositif d'accompagnement pour en assurer son développement.

Un diagnostic que confortent les acteurs audités. Ceux-ci estiment en effet, qu'au delà des problèmes liés à aux coûts, ils ont d'abord besoin d'une assistance pour identifier et mettre en œuvre les outils qui leur permettraient d'améliorer leur fonctionnement quotidien et l'animation de leurs projets. Et, dans ce cadre, l'amélioration de la gestion des informations est au centre de leurs préoccupations.

A titre d'exemples, ces auditions ont mis en évidence...

- les besoins d'outils collaboratifs en ligne pour simplifier la gestion et les échanges d'informations nécessaires à la bonne conduite des projets évoqués ;
- qu'un projet tel que celui du Pays d'Art et d'Histoire gagnerait à avoir une approche multicanale pour organiser la production de l'information patrimoniale et permettre ainsi sa multidiffusion entre le futur centre d'interprétation (scénographie) et les lieux de patrimoine présents sur son territoire (accès par flashcodes pour Smartphones...);
- que la tâche des élus pourrait être simplifiée grâce à des tableaux de bord personnels facilitant le suivi des projets et des politiques dont ils ont la charge...

Construire méthodiquement un véritable système d'information territorial

Il semble dès lors opportun de profiter de la réflexion engagée par le Pays, à l'occasion de cette étude, pour engager un programme d'actions visant à mieux organiser la gestion des informations produites par les collectivités de ce territoire et de faire évoluer, en conséquence, les outils nécessaires à leur traitement (bases de données, logiciels de gestion documentaire, outils collaboratifs...).

Pour construire de tels systèmes, les collectivités doivent, de manière générale, surmonter des obstacles qui leur sont propres et qui expliquent en partie leur retard pris dans ce domaine vis-à-vis du secteur privé et de l'Etat. La multiplicité et la complexité des missions au sein et entre les collectivités, l'organisation en « silos » qui en découle, l'absence de formations ad hoc sont autant d'obstacles à la mise en œuvre de tels chantiers.

Dans ce domaine, les besoins des collectivités de petites tailles sont devenus, toutes proportions gardées, tout aussi importants que ceux des grandes. Ainsi, une petite commune reçoit pratiquement autant de textes réglementaires à gérer et à appliquer de la part de sa préfecture qu'une grande collectivité dotée de multiples services pour les traiter et chacun de ses élus ont à gérer quotidiennement autant de sollicitations !

Pour ces communes et leurs communautés, l'absence de véritables systèmes d'information⁵, due au manque de ressources humaines et financières, constitue un handicap qui va s'aggraver au regard de l'augmentation exponentielle des informations qu'elles vont avoir à traiter.

Pour elles, la solution passe sans nul doute par la mutualisation de plateformes informatiques qui, à l'image de celles de E-Bourgogne ou de Mégalis en Bretagne, offrent à moindres coûts une palette d'outils adaptés et des dispositifs d'accompagnement capables de les aider à s'approprier ces nouveaux outils.

Pour autant, la vocation initiale de ces plateformes (répondre aux obligations légales de dématérialisation des procédures administratives) et la vision souvent centralisatrice de leurs promoteurs limitent le périmètre des services offerts. Aussi, ces plateformes ne prennent-elles pas (encore) en compte les besoins de leurs territoires de construire, à leur échelle, des systèmes d'information partagés facilitant à la fois les coopérations et la gestion des projets intercommunaux ainsi que les échanges d'informations avec les autres niveaux territoriaux.

En Poitou-Charentes, le projet Liberaccés se distingue en partie des plateformes régionales précitées dans la mesure où les outils collaboratifs et de gestion documentaire constituent le cœur de son offre⁶. En ce sens, il permet de répondre aux objectifs précités.

Au niveau organisationnel, l'échelon des pays et des agglomérations, constituent pour nous les bons niveaux de coopération pour construire et animer de tels systèmes d'information ; à condition toutefois qu'ils soient ouverts et interopérables afin de pouvoir communiquer avec les systèmes des autres niveaux de collectivités (Département, services territoriaux de l'Etat, Région...).

Ainsi, en profitant de l'opportunité de la plateforme régionale LiberAccés et du nouveau dispositif EPN qui facilitera l'accompagnement des futurs utilisateurs, de l'expertise de son animateur TIC, le Syndicat de Pays Pays Mellois peut renforcer sa vocation de centre de ressources permettant de construire progressivement un système d'information territorial utile aux collectivités et à ses principaux partenaires.

Cette préconisation nous paraît d'autant plus pertinente pour le Pays Mellois, compte tenu des capacités du Syndicat du Pays Mellois à la porter (voir l'analyse des forces et des opportunités décrites précédemment dans l'analyse des scénarios).

1. Quels objectifs opérationnels pour ce centre de ressources ?

Nous proposons de lui assigner deux objectifs :

⁵ A l'exception des logiciels métiers de base : gestion des budgets, de l'état civil, des payes...

⁶ LiberAccés ne propose pas, à l'instar de ses homologues, de solutions visant la dématérialisation des échanges avec l'Etat (Hélios et Actes), la dématérialisation des marchés publics et de manière générale la dématérialisation des processus métiers - en dehors de celle de la demande des usagers.

- ❖ **Objectif 1** (centré sur les besoins propres à chaque collectivité) : **Favoriser le développement de l'administration électronique des collectivités du Mellois** pour :
 - améliorer leurs services à leurs usagers,
 - et simplifier leur travail quotidien.

- ❖ **Objectif 2** (centré sur les besoins plus transversaux des collectivités du territoire) : **Construire un véritable système d'information (SI) territorial** pour :
 - Optimiser la gestion des informations transversales de référence (annuaires, indicateurs territoriaux...),
 - Faciliter la gestion et renforcer la qualité des projets,
 - Offrir aux élus des outils d'aides à la décision.

La mise en œuvre de ces objectifs permettra aux élus et aux agents publics des collectivités de ce territoire de bénéficier progressivement **d'un espace de travail personnel** leur donnant accès, via internet, aux informations auxquelles ils ont droit en fonction de leurs responsabilités.

Ce dispositif peut être ainsi schématisé.



- ❖ **Pour l'objectif 1**, le Syndicat assure des missions de formation, d'accompagnement et de maintenance de premier niveau auprès des collectivités utilisatrices de LiberAccés. Pour ce faire, il bénéficie à son tour du soutien et de la maintenance de second niveau assuré par le GIE des Acteurs de LiberAccés. A noter que pour des raisons d'efficacité et de disponibilité, le Syndicat n'étend pas cette assistance aux collectivités pour des logiciels autres que ceux proposés par la plateforme régionale LiberAccés.

- ❖ **Pour l'objectif 2**, le Syndicat assure des missions :
 - d'expertise et d'animation pour définir les chantiers qui permettront de construire progressivement le futur système d'information territorial, et ce

en cohérence avec les autres systèmes d'informations existants (Département, Région, IAAT⁷...),

- d'assistance à maîtrise d'ouvrage voire de maîtrise d'ouvrage pour la mise en œuvre de certains chantiers,
- de formation, d'assistance et de maintenance de premier niveau pour les utilisateurs.
- Pour ce faire, il bénéficie à encore du soutien et de la maintenance de second niveau assuré par le GIE des Acteurs de LiberAccés.

1.1 Objectif N°1 : développement de l'e-administration

La concomitance déjà évoquée de cette étude avec l'initialisation du projet Liberaccés a permis de positionner le Syndicat du Pays Mellois et 4 autres collectivités de ce territoire comme collectivités-pilotes.

La phase pilote de ce projet (juin 2010-septembre 2011) va permettre aux collectivités concernées de définir leurs besoins et d'expérimenter les premiers outils mis à leur disposition.

Durant cette période, le Pays va également pouvoir mettre au point les modalités d'accompagnement des collectivités du Mellois, avant la phase de déploiement à l'ensemble des collectivités qui le souhaiteront (à partir de septembre 2011).

Le déploiement d'un tel projet au sein des collectivités nécessite une organisation capable de les accompagner. Aussi, les élus du Pays ont validés le principe que le chargé de mission TIC du Pays et le dispositif EPN soient mobilisés de manière prioritaire sur cette mission.

Celui-ci pourra bénéficier d'un ensemble d'outils de formation « prêts à l'emploi » et modulables en fonction des outils que les collectivités choisiront d'utiliser. Ce kit formation sera fourni par le GIE à partir du 2^{ème} trimestre 2011.

Ces dernières pourront également accéder directement à une partie de ces ressources à partir du site de Liberaccés, notamment aux animations de vidéos de captures d'écrans (screencasts) qui guident pas à pas l'utilisateur dans l'usage de ces outils.

Quelle organisation pour déployer et exploiter Liberaccés dans le Pays Mellois ?

- ❖ **Un comité de pilotage** composé de la commission TIC du Pays et des collectivités utilisatrices pilotes organise le projet au niveau du Pays Mellois. Il a pour mission de favoriser la réussite du déploiement et de l'exploitation de cet outil, de l'évaluer et de proposer au GIE fournisseur de la plateforme technique les évolutions fonctionnelles souhaitées. Ce groupe se réunit au minimum 2 fois par an, dont une réunion est commune avec le groupe « utilisateurs » présenté ci-dessous. Il est présidé par le Président de la commission TIC et animé par le chargé de mission TIC. Il bénéficie d'un accès à un espace collaboratif dédié pour être régulièrement informé des principaux événements liés à ce projet.
- ❖ **Le chargé de mission TIC a pour rôle :**
 - de promouvoir les services offerts par la plateforme Liberaccés,

⁷ Institut Atlantique d'Aménagement des Territoires

- de gérer les adhésions et le suivi des relations contractuelles avec le GIE,
- d'aider les collectivités à choisir les outils qui répondent à leurs besoins,
- de former les utilisateurs et les accompagner durant la période de prise en main,
- d'assurer une fonction d'administration : paramétrage des comptes utilisateurs et des services à activer,
- d'assurer une maintenance de premier niveau (aide à l'utilisation) en relation avec le GIE Liberaccés,
- de suivre les réunions de suivi organisées au niveau régional par le GIE Liberaccés.

❖ **Un groupe « utilisateurs »** composé des responsables administratifs et des agents utilisateurs réguliers de Liberaccés permet d'échanger les bonnes pratiques, de faire remonter les propositions d'améliorations et/ou d'évolutions fonctionnelles, d'évaluer les résultats obtenus, tant en termes de qualité de services que d'amélioration du travail quotidien des agents.

❖ **Un espace collaboratif « Liberaccés Mellois »** permet au comité de pilotage et au groupe « utilisateurs » de se tenir informés des événements liés à ce projet. Celui-ci est développé à partir des outils de la plateforme Liberaccés.

Pour les utilisateurs de Liberaccés, cet espace permet également d'échanger des bonnes pratiques, de regrouper des réponses à des questions récurrentes, de signaler toute anomalie ou panne de fonctionnement auprès de l'animateur afin qu'il intervienne en tant que responsable de la maintenance de premier niveau ou demande l'intervention de la maintenance de second niveau (GIE et éditeur de la plateforme). Géré sous forme de tickets de demandes, l'animateur informe les utilisateurs de l'état d'avancement du traitement de la demande (« problème en cours de traitement », « problème résolu »).

❖ **Modalités financières.** Le montant de l'adhésion au GIE pour utiliser les services de la plateforme Liberaccés n'est pas encore fixé à ce jour. Toutefois, les collectivités composant ce GIE ainsi que les financeurs du projet (Conseil régional et Etat) veillent à ce que le modèle économique soit parfaitement adapté aux possibilités financières de chaque strate de collectivités.

Quant à la prise en charge de la prestation d'animation et d'accompagnement qui sera assurée par le Syndicat de Pays, celle-ci reposera essentiellement sur un redéploiement des missions du chargé de mission TIC et un réseau de correspondants au sein de chaque collectivité utilisatrice. Elle n'entraînera, par conséquent, pas de nouvelles charges pour le Syndicat et ses collectivités adhérentes.

1.2 Objectif N°2 : Système d'information territorial

La construction du système d'information territorial doit à la fois prendre en compte la nature et le type des informations à produire et les niveaux de partage et d'échanges.

Quelle est la nature des données, des informations et des documents qui peuvent progressivement être intégrés dans un tel système ?

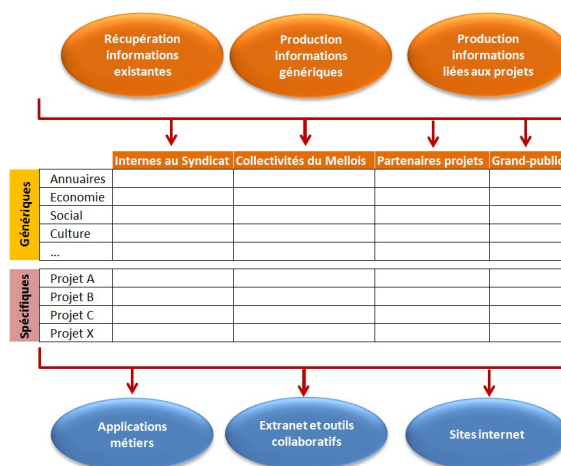
1. **Les informations génériques** utiles à la plupart des collectivités du territoire et qui gagnent à être partagées afin de ne pas être produites plusieurs fois : annuaires (acteurs publics, associations, acteurs économiques...), agendas, indicateurs socio-économiques, études, référentiels divers,
2. **Les informations spécifiques à chaque projet** qu'il est nécessaire de partager entre les différents partenaires desdits projets.

Quels sont les niveaux de partage ?

Quelles soient génériques ou spécifiques, ces informations peuvent être partagées et/ou diffusées à plusieurs niveaux :

- Entre les élus et agents du Syndicat,
- Entre les collectivités du territoire,
- Entre les partenaires d'un projet (internes ou externes au Syndicat),
- Accessibles au grand public

Ce périmètre peut ainsi être schématisé ainsi :



Quels types d'informations ?

Comme toute organisation, les collectivités gèrent au quotidien **des informations « structurées » et des informations « non structurées »**.

Cette distinction est importante à prendre en compte dans la mesure où l'amélioration de la gestion de chacune de ces catégories nécessite une démarche et des outils quelque peu différents.

- Les annuaires constituent des exemples privilégiés d'informations dites « structurées ». Chaque « contact » composant un annuaire associatif peut être modélisé de manière très détaillée. Pour un annuaire associatif par exemple les données peuvent être structurées comme suit : dénomination, adresse, nom et prénom du président, secteur d'activité, date de création...
De la même manière, les fiches décrivant par exemple les hôtels du territoire, les éléments de son patrimoine, des tableaux de bord d'indicateurs pour les élus... constituent autant de catégories d'informations qu'il convient de structurer de manière cohérente à partir des systèmes déjà existants (base d'informations du comité régional de tourisme par exemple) et des besoins des collectivités. Ces structurations sont autant de référentiels communs qui optimisent la production et le partage des informations au sein et entre les collectivités du territoire.
- A l'opposé, un compte rendu de réunion, une étude, un courrier... constituent des contenus « non structurés » ou faiblement structurés.

3.21 - Simplifier la production et la diffusion des informations « structurées »

La professionnalisation de la gestion des informations pouvant être structurées a le mérite de renforcer rapidement l'efficacité des organisations.

Pour poursuivre l'exemple des annuaires associatifs, chaque collectivité gère un ou plusieurs annuaires de ses associations pour générer des invitations (publipostages), contacter ses dirigeants, en faire la promotion sur son bulletin municipal, voire sur son site internet.

De tels annuaires sont souvent redondants et non mutualisés entre la commune du siège, la communauté de communes, le Pays... Chacun de ces annuaires nécessite autant de mises à jour régulières générant des pertes de temps et des erreurs.

Ainsi, la structuration en bases de données mutualisées de telles informations permet :

- **D'optimiser la production des informations en favorisant une saisie unique** réalisée si possible au plus près de sa source,
Ainsi, les présidents d'associations peuvent être autorisés à actualiser les informations de leur association via le site internet de leur commune grâce à un identifiant et mot de passe qui leur aura été remis. Pour autant, cette information ne sera accessible et diffusée qu'après vérification et validation par les secrétaires de mairie de la commune du siège ;
De leur côté, ces dernières pourront, si nécessaire, compléter ces données par des informations internes réservées et nécessaires à la gestion municipale (exemple montant des subventions annuelles attribuées).
- **De mieux exploiter ces données en facilitant de multiples traitements**, des requêtes : rechercher toutes les associations du même secteur d'activités sur un ensemble de communes, extraire les adresses des présidents afin de faire un publipostage d'invitations... ;
- **D'améliorer l'accessibilité et la diffusion de ces données** : tout ou partie peut être diffusé sous de multiples formes. L'annuaire des associations peut être accessible dans sa version complète par la secrétaire de mairie mais diffusé partiellement sur le site internet de la collectivité (sans le numéro de téléphone du

président, le montant des subventions attribuées par exemples), voire sur de multiples sites (commune, communauté, pays...).

Comment moderniser la gestion de l'information structurée au niveau du Pays ?

Celle-ci nécessite une démarche globale, bien construite et progressive.

- **Les acteurs concernés doivent avant tout être sensibilisés à la notion de système d'information et avoir des connaissances de base sur la gestion des données.** De tels prérequis sont d'ailleurs aujourd'hui indispensables à tout gestionnaire de projets.

A cette fin, des sessions de sensibilisation seront organisées à destination des élus et des agents. Outre la montée en compétence des acteurs, ces formations permettront de réaliser avec les participants un état des lieux des besoins et les différents chantiers de modernisation à entreprendre : quels annuaires, quelles séries d'indicateurs, quelles données territoriales sont les plus utiles aux collectivités du Pays ?

- **Cet état des lieux doit être analysé afin de prioriser les catégories d'informations** dont la gestion mérite d'être améliorée. Cette priorisation des chantiers doit se faire de manière collaborative en fonction :
 - o de l'importance de la plus value qu'ils peuvent apporter en termes d'amélioration de la qualité des informations et/ou de la simplification de leur gestion pour les collectivités et leurs partenaires ;
 - o de la complexité organisationnelle et technique qu'ils entraînent.

In fine, la programmation et le suivi des chantiers pourraient être confiés à la commission TIC du Pays.

A ce stade et dans un premier temps, nous préconisons que la commission TIC du Pays ne retienne que 2 à 3 chantiers de modernisation qui, au-delà de leur utilité, auront des qualités de démonstrateurs permettant ainsi au plus grand nombre d'acteurs publics du territoire de mesurer le retour sur investissement de telles démarches.

A titre d'exemples, les premiers chantiers pourraient concerner :

- d'une part, la modernisation d'un des annuaires les plus transversaux et les plus utilisés par les collectivités ;
- et d'autre part, la construction d'un tableau de bord permettant aux élus d'avoir un suivi en temps réel d'une politique (exemple : état et résultats des prises en charges par les différents dispositifs d'insertion des bénéficiaires de chaque commune...).

Le pilotage de chacun de ces chantiers sera confié à un comité ad hoc réunissant naturellement les principaux acteurs concernés.

Le chargé de mission TIC du Pays possède les compétences d'analyse organisationnelle et technique nécessaires pour animer et apporter l'expertise technique nécessaire à la conduite de tels projets.

De plus, le Syndicat a toute la légitimité pour mener une telle mission et bénéficie, de par sa position, d'une vision globale sur les principales catégories d'informations produites à l'échelle du territoire.

3.22 - Simplifier la production et la diffusion des informations « non structurées »

Le Pays Mellois conduit de nombreux projets impliquant à chaque fois un nombre important de collectivités adhérentes et de partenaires extérieurs.

Les animateurs audités de ces projets expriment un besoin à priori contradictoire que l'on peut résumer ainsi : comment améliorer le partage et les échanges d'informations entre tous les partenaires d'un projet tout en réduisant, si possible, le temps consacré à la production et à la diffusion de ces informations ?

Pour la plupart d'entre eux, la diffusion des informations à destination des partenaires⁸ extérieurs repose essentiellement sur l'envoi de courriels. Cette pratique génère les dysfonctionnements propres à l'usage d'un outil de communication inadapté pour collaborer : pertes de documents liées à l'absence de classement, absence de suivi des différentes versions d'un document ou des commentaires qu'ils ont pu susciter, impossibilité d'organiser de manière structurée des échanges au-delà de 5/6 partenaires...

La création d'espaces collaboratifs en ligne dédiés à chacun de ces projets à partir de la plateforme LiberAccès constitue une réponse adaptée à l'essentiel des besoins exprimés lors de ces auditions : mise en ligne de documents et/ou d'informations avec notification automatique à l'ensemble des membres, partage et archivage des documents, commentaires et validations interactifs de documents, suivi des différentes versions de documents, agendas partagés avec notifications automatiques des nouveaux événements, actualisation de tableaux de bords de suivi de projet... Autant de fonctionnalités qui permettent de fluidifier la gestion des projets et de réduire le nombre de réunions de pilotage et de suivi.

D'ores et déjà plusieurs communautés de projet seraient susceptibles d'être créées :

- Coordination des actions d'insertion,
- Mise en réseau des entreprises partenaires du pôle d'Eco construction,
- Suivi des chantiers d'éco-construction entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre,
- Animation du réseau d'acteurs du CLIC,
- Animation des acteurs du tourisme,
- Animation et suivi du programme « Pays d'Art et d'Histoire »,
- ...

Pour que ces espaces collaboratifs répondent aux objectifs d'efficacité que l'on attend d'eux, plusieurs pré-requis et conditions de déploiement sont nécessaires :

⁸ De son côté, le Syndicat de Pays dispose d'une infrastructure réseau interne qui permet à l'ensemble de l'équipe de partager efficacement la plupart des documents de travail.

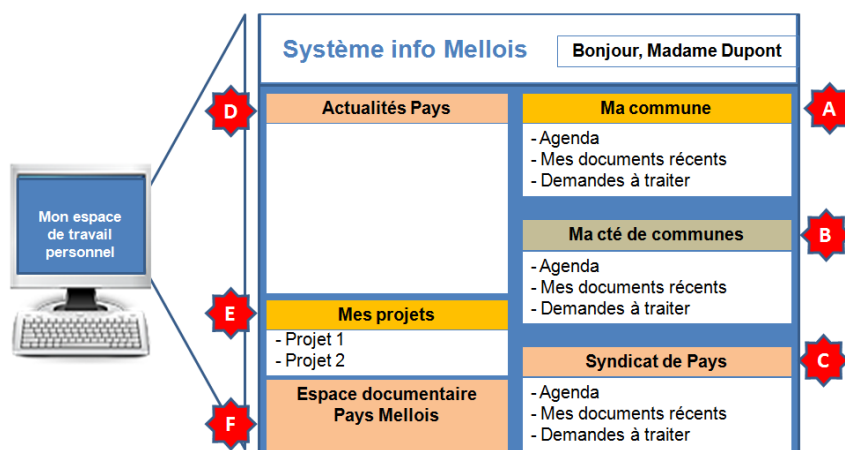
- Là encore, la réussite du déploiement repose sur **une sensibilisation des différents responsables de projets** aux possibilités offertes par ces outils ;
- **La qualité de l'accompagnement** initial des acteurs pour définir l'organisation la plus pertinente de leurs espaces collaboratifs au regard de leurs besoins (quels membres ? quels outils utiliser pour faire quoi ? quels droits pour chaque membre sur chaque outil ?), puis leur formation à l'utilisation de l'outil ;
- **La qualité des outils techniques** garantissant une réelle simplicité d'utilisation mais aussi de création d'une communauté de projet. A ce titre, l'utilisation de la plateforme LiberAccès devrait être également un facteur de réussite dans la mesure où un certain nombre de collectivités du Mellois se seront déjà familiarisées avec cet outil pour leurs besoins internes d'administration électronique.
- **La simplicité d'accès aux informations** : chaque membre doit pouvoir bénéficier d'un bureau de travail virtuel qui lui donne accès aux documents et informations auxquels il a droit en fonction de son mandat et/ou de ses missions. Il y accède via internet après s'être identifié depuis n'importe quel ordinateur.

3.23 - Offrir un espace de travail personnalisé aux élus et aux agents

Tel qu'il est déjà présenté et schématisé ci-dessous, cet espace de travail est la pierre angulaire du projet. C'est lui qui permettra aux différents utilisateurs, élus, agents et partenaires de juger le niveau de services que leur apporte quotidiennement le nouveau système d'information territorial.

Celui-ci constitue à la fois la porte d'entrée vers les services d'administration électronique mis en place par les différents niveaux de collectivité (objectif N°1) et vers le système d'information territorial (objectif N°2).

Réservé jusque là à quelques grandes collectivités, un tel espace personnel de travail constitue un véritable projet pilote innovant pour des collectivités de la taille de celles du pays Mellois.



Espace personnel de travail

Pour illustrer l'organisation d'un tel service, prenons l'exemple d'une élue d'une commune, déléguée d'une communauté de communes et membre du syndicat de Pays.

Dans la mesure où chacune de ces collectivités utilise tout ou partie des services de LiberAccés., cette élue pourra, à partir de n'importe quel poste informatique connecté à internet (depuis sa mairie, son domicile ou son lieu de travail...) accéder à son espace de travail personnel après s'être identifiée (identifiant + mot de passe).

Elle pourra alors bénéficier des informations suivantes :

- ❖ **A B C** - Pour chaque collectivité où elle exerce un mandat :
 - Agendas : les évènements tels que les réunions qui la concernent,
 - Les derniers documents qui la concernent ainsi qu'un accès à l'ensemble des documents archivés (comptes rendus, délibérations, ordres du jour...),
 - La liste des éventuelles demandes qui lui sont adressées en lien avec ses responsabilités (exemple : demande d'avis émis par la secrétaire de la communauté de communes au sujet de la sollicitation d'une association...).
- ❖ **D** - Les actualités relatives aux principaux évènements liés à la vie des collectivités du Mellois.
- ❖ **E** - L'accès aux espaces collaboratifs des projets qui la concernent. Pour chacun de ces projets elle pourra accéder aux documents, agendas... pour lesquels elle possède des droits d'accès.
- ❖ **F** - L'espace documentaire (de ressources) donnant accès aux différentes informations territoriales sur le Pays : annuaires, indicateurs, études, sélection de liens vers des ressources externes (CAPnet Deux-Sèvres, IAAT...)

F. Conclusion

Dans un contexte de fortes contraintes budgétaires, les politiques numériques portées par les collectivités deviennent plus que jamais pragmatiques. Les critères d'efficacité et d'efficience prennent le pas sur la volonté d'innovation et d'expérimentation qui prévalaient jusqu'à présent.

Depuis de nombreuses années, le Pays Mellois a su être exemplaire dans ce domaine. Au-delà des projets réalisés, cette volonté lui permet aujourd'hui de bénéficier d'atouts clés⁹ pour développer une nouvelle génération de projets numériques. Il dispose en effet d'élus ayant un niveau élevé de sensibilisation aux enjeux du numérique et il a su se doter de compétences techniques internes capables de piloter de tels projets.

Dès lors, la question initiale de cette étude, à savoir la mise en place d'un dispositif d'espaces publics numériques, devait à la fois prendre en compte ce souci d'efficacité et la capacité du Pays à porter un projet numérique structurant et par conséquent plus complexe.

Par ailleurs, au regard des besoins identifiés au cours de cette étude, les réponses que promettaient d'apporter le projet régional LiberAccès offrait incontestablement une opportunité à saisir.

Ainsi l'axe de notre étude et les préconisations qui en découlent se sont déplacés.

Le dispositif « Espace numérique du Mellois » se recentre ainsi autour de 3 missions :

- ❖ l'e-insertion à destination des publics fragilisés,
- ❖ l'animation du territoire au travers d'ateliers de formation aux usages avancés des technologies ouverts au grand public,
- ❖ un centre de ressources pour développer les projets d'e-administration de chaque collectivité et, au-delà pour mettre en place un véritable système d'information territorial.

Ce centre de ressources, animé par la commission TIC du Pays, avec l'appui du chargé de mission dédié, doit permettre aux collectivités de ce territoire rural de se doter en trois ans d'outils jusque-là réservés à quelques grandes collectivités.

La qualité des services rendus aux différentes catégories d'utilisateurs, la simplification du travail quotidien des élus et des agents, la qualité du pilotage des projets de développement constituent les objectifs opérationnels d'un tel programme.

La boîte à outils nécessaire à cette ambition existe, la volonté des décideurs publics à porter et à accompagner ce programme sera déterminante.

⁹ L'analyse des conditions de réussite des projets publics numériques exemplaires démontre que la qualité du tandem « élus et chef de projet » est à chaque fois déterminante.

G. Maquette budgétaire

	DÉPENSES / 3 ans	RECETTES / 3 ans			
		Pays	Cons. Général 79 (1)	Région Feder(2)	CRDD (3)
A. Investissements centre de ressources	47 000,00 €	32 195,00 €	- €	14 805,00 €	42 000,00 €
EPN mobiles (ordinateurs, logiciels, conditionnement)	22 000,00 €	15 070,00 €		6 930,00 €	42 000,00 €
Investissements (développements informatiques)	25 000,00 €	17 125,00 €		7 875,00 €	
B. Charges de fonctionnement center de ressources	371 760,00 €	179 196,00 €	75 459,60 €	117 104,40 €	
Poste chargé de mission animateur (PT)	135 000,00 €	92 475,00 €		42 525,00 €	
Collaborateur (50%)	48 600,00 €	33 291,00 €		15 309,00 €	
Intervenants extérieurs concourant au dispositif	110 160,00 €		75 459,60 €	34 700,40 €	
Frais généraux (administration, communication, logistique...)	12 000,00 €	8 220,00 €		3 780,00 €	
Fonctionnement EPN mobile (connexions internet, assurances, petit matériel, équivalent loyers locaux mis à disposition...)	30 000,00 €	20 550,00 €		9 450,00 €	
Maintenance et hébergement plateforme Liberaccés	36 000,00 €	24 660,00 €		11 340,00 €	
Totaux	418 760,00 €	211 391,00 €	75 459,60 €	131 909,40 €	

(1) Participation CG79 (cadre contractuel)

(2) Participation Région + Feder (31,5% des dépenses sur 3 ans)

(3) Contrat régional de développement durable

Chiffres clés pour le Syndicat de Pays	
Participation au dispositif / 3 ans	211 391,00 €
Charges nouvelles sur 3 ans	125 000,00 €
Recettes sur 3 ans	139 209,00 €
Charges annuelles nouvelles a/c 4 ^{ème} année (dont plateforme LiberAccés)	22 000,00 €

Le Conseil régional, gestionnaire des fonds européens FEDER, peut abonder à hauteur de **31,5% des charges d'investissement et de fonctionnement liées à l'initialisation du projet sur 3 ans.**

Ainsi la part des dépenses nouvelles à la charge du Syndicat de Pays sur les trois premières années s'élèvent à 125 K€ alors que le projet peut bénéficier d'un soutien à hauteur de plus de 139 K€.

Par ailleurs, il semble également possible de valoriser la participation du Conseil général dans la mesure où une convention de partenariat avec le Pays mettrait en évidence son rôle au sein du dispositif e-insertion du Pays Mellois.

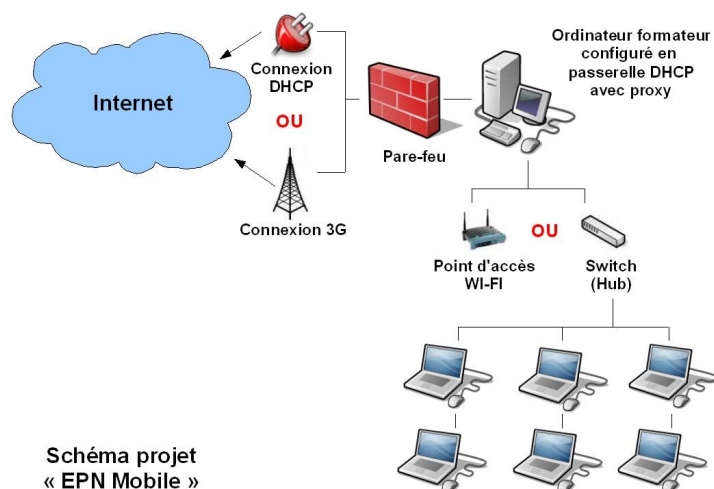
Au-delà des 3 ans, les charges nouvelles générées par ce dispositif peuvent être évaluées à 10 K€ par an (poste « frais de fonctionnement annuel »)

H. Annexes

H1. Liste des entretiens et des principales réunions

	1 ^{ère} vague d'entretiens	
	2 ^{nde} vague d'entretiens	
Liste des entretiens par ordre alphabétique		
Dominique	BERTHOME	Inspectrice de l'Education Nationale - Melle
Stéphanie	BODIN	Chambre de commerce et de l'industrie
Danièle	BRUNET	Directrice du Comité de Bassin d'Emploi Mellois 2000
Valérie	BRUNET	Directrice du Syndicat mixte du Pays Mellois
Bertrand	CAROF	Directeur de l'AICM -Association intermédiaire du Pays Mellois
Michel	CAVILLE	Chef du service TIC - Conseil régional PC
Magalie	DREANO	Déléguée départementale de la Fédération des Foyers ruraux 79
Aurélie	DUPUIS	Responsable de l'Epicerie sociale du Mellois
Nathalie	GAILLARD	Animatrice architecture patrimoine - Pays Mellois
Claudette	GRELLIER	Présidente de la communauté de communes du canton de Melle
Marion	HOVART	Chambre de métiers et de l'artisanat 79
Sarah	KLINGLER	Chargée de mission pour le développement culturel et l'adaptation aux changements climatiques
Alain	LACOTTE	CG 79 - Directeur de l'éducation, de la culture et des sports
Caroline	LIGONNIERE	Responsable du Clic Pays Mellois
David	MILCENT	Chargé de mission Plan initiatives climat Mellois - Pays Mellois
Delphine	MONNET	Chargée de mission tourisme - Pays Mellois
Francis	PROUST	Vice-président du Syndicat Mixte du Pays Mellois. Président de la commission TIC
Patrick	SUDRE	Coordonnateur économique du Pays Mellois
Christophe	VIGNERON	CG 79 - Chef de projet" Plan net"
Bernard	VIVIER	Conseiller technique TIC - Inspection Education Nationale - Melle
François	VO PHUOC	Directeur Pôle emploi local de Melle

H2. Configuration technique de l'EPN mobile



1. Principe de fonctionnement

Les postes des utilisateurs (portables) seront connectés au poste du formateur, qui fera office de passerelle Internet avec gestion des IP via DHCP.

Le poste du formateur sera également équipé d'un proxy (filtrage des adresses autorisées et gestion/enregistrement des logs) et d'un pare-feu, pour garantir au sous-réseau une parfaite intégrité.

Un anti-virus en mode distribué (depuis le serveur) est également à prévoir.

Le poste du formateur se connectera à Internet :

- Idéalement via le réseau local disponible sur le lieu de formation (au moyen d'un simple câble RJ45), si ce réseau local autorise les connexions libres avec attribution d'IP via DHCP.
Il sera néanmoins toujours possible d'attribuer une IP fixe à se serveur si un technicien est disponible sur le lieu et que le réseau local est configuré de la sorte.
- Via un accès 3G.

Le poste du formateur relayera ensuite la connexion à Internet aux postes clients

- Soit par l'intermédiaire d'un switch et de connexions filaires via des câbles RJ45
- Soit par l'intermédiaire d'un point d'accès Wi-Fi (qui permettra une plus grande liberté dans l'installation des participants à la formation)

2. Configuration matérielle du serveur/poste de l'animateur

- Processeur : Intel Core ou Xeon, cadencé à 2,93 Ghz minimum
- Mémoire vive : 4 à 8 GB minimum DDR

- Disque dur : 500 GB, 7.2k RPM (stockage des logs, des contenus stagiaires/formateur)
- Carte réseau : Intel Gigabit double-port (entrée/sortie) OU 2 cartes réseau Intel Gigabit simple port
- Lecteur/Graveur DVD/CD
- Sortie VGA (carte vidéo ou sur carte mère)
- Sortie son (carte son ou sur carte mère)
- Clavier/souris/écran
- Clé 3G + logiciel + abonnement

Logiciel serveur/poste de l'animateur

- Windows server 2008
- Logiciel Pare-feu (intégré dans Windows server ou logiciel complémentaire)
- Logiciel proxy (intégré dans Windows ou logiciel complémentaire)
- Logiciel Anti-virus autorisant le mode distribué
- Pack Microsoft Office
- Eventuellement logiciel de retouche d'images (ex : the GIMP)

3. Configuration matérielle postes utilisateurs

- Ordinateurs portables
- Processeur : Intel 2,13 GHz
- Mémoire vive : 2 Go DDR
- Disque dur : standard (250 Go en moyenne)
- Moniteur : 15" mini
- Sortie son (carte son ou sur carte mère)
- Connexion Wi-Fi
- Connexion Ethernet

Logiciel postes clients

- Pack Microsoft Office et Open Office
- Microsoft Windows 7

4. Matériel complémentaire

- Routeur Wi-Fi OU Hub 10 ports Ethernet
- Câble RJ45 (10)
- Rallonge électrique (3) + Blocs multiprises (4)
- Vidéo projecteur compact

Conditionnement

Le matériel sera conditionné dans des mallettes sécurisées de type flycase. Voir exemple ci-dessous:



H3. Liste des fiches pratiques pour la gestion d'un EPN

Ces fiches sont fournies dans un document annexé à la présente

- ❖ Fiche 1 : Gestion administrative
- ❖ Fiche 2 : Gestion technique
- ❖ Fiche 3 : Cadre juridique général
- ❖ Fiche 4 : Maintenance de son réseau avec des solutions libres
- ❖ Fiche 5 : Gestion des connexions internet et notamment des connexions Wi-Fi
- ❖ Fiche 6 : Liste des outils de gestion
- ❖ Fiche 7 : Accueil des usagers, charte et règlement
- ❖ Fiche 8 : Juridique - conservation des données
- ❖ Fiche 9 : Juridique - propriété intellectuelle
- ❖ Fiche 10 : Liste des portails captifs