



Courriels, blogs, chats, SMS, VOD, MMS... autant de formes nouvelles de communication qui, désormais, sont le quotidien de la majeure partie de nos concitoyens. Sous nos yeux, mais sans que nécessairement nous le percevions clairement, notre pays se transforme. Certes, il a connu au fil de son histoire bien des transformations. Il a connu des révolutions politiques, des remises en cause radicales, des bouleversements sans précédents qui, au rythme de sa longue histoire, ont façonné notre présent et ont jeté les bases d'un futur en construction et en perpétuelle invention. Notre histoire est riche, elle est contrastée, mais notre pays n'est pas seulement grand par son histoire. Il l'est aussi

par tous les talents qui le composent. Les Français ont montré qu'ils savaient réussir dans le monde d'aujourd'hui. Ils ont créé des entreprises de premier ordre dans les domaines les plus neufs, les plus inédits. Beaucoup de nos entreprises sont aujourd'hui des championnes mondiales. Rien d'étonnant donc à ce que nos compatriotes se soient parfaitement adaptés à l'ère Internet ! La Révolution de 1789 s'écrivit sous le signe de l'ébranlement, la nouvelle révolution française, celle de l'Internet, est une révolution douce. Nous vivons une révolution pacifique. Les révolutions technologiques sont silencieuses et longuement elles cheminent, lentement elles s'inscrivent dans le quotidien avant,

telle une évidence, d'éclater au grand jour. C'est ce qui passe aujourd'hui dans notre pays. C'est ce que nous vivons. C'est une chance ! Qui, il y a dix ou quinze ans aurait pu imaginer le rôle de ce qu'on appelait encore alors les "nouvelles" technologies de l'information et de la communication ? Qui pensait qu'Internet, puis la généralisation du haut débit allaient profondément changer les relations entre nos concitoyens ? Aujourd'hui notre pays a vaincu ce qu'il était convenu d'appeler la fracture numérique. Nous sommes au seuil d'une nouvelle société, d'un nouveau type de relations, d'un nouveau "vivre ensemble". De nombreux défis

nous attendent et, dans un monde qui change sans cesse, la France ne peut rester immobile. Si les technologies ne peuvent – en elles-mêmes – résoudre les problèmes, elles ont, en revanche, un rôle fondamental à jouer. Elles sont des auxiliaires désormais incontournables. Tout comme la mondialisation, le numérique révolutionne – et c'est une chance qu'il faut saisir – radicalement nos façons de travailler. Dans un monde où l'innovation est quasiment quotidienne, le haut débit, la baisse continue des coûts et les baisses tarifaires permettent l'équipement de tous nos territoires. L'équipement intégral, aujourd'hui réalisé, de tous nos centraux téléphoniques est donc un élément essentiel

pour l'égalité des chances de toutes nos collectivités. C'est également une chance pour notre croissance : 50 % de celle-ci provient des technologies de l'information et de la communication. Nous avons su conquérir une place de premier rang dans le domaine des infrastructures, nous devons désormais, et je sais que notre pays est tout à fait capable d'y réussir, en faire de même pour le développement des services. Il faut donc que nous fassions, collectivement, porter tous nos efforts pour que ces services se déploient pour tous les Français, au bénéfice du bien-être, du mieux-être de toutes et de tous, pour le progrès et la richesse de la France.

Ce livre le montre bien : l'innovation qu'elle soit scientifique, technique ou bien encore sociale est au cœur du développement de notre pays. Elle en est l'un des moteurs. Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle essentiel dans ce processus. Elles dessinent une France tournée vers l'avenir, qui fourmille d'initiatives locales, et illustrent cette "nouvelle révolution française" que nous vivons, celle du numérique où notre pays peut prendre la première place. Celle qui lui revient.



La nouvelle révolution française, celle de l'Internet, est une révolution douce. Nous vivons une révolution pacifique. Nous sommes au seuil d'une nouvelle société, d'un nouveau type de relations, d'un nouveau « vivre ensemble ».

Nicolas Sarkozy,
Président de la République



En intervenant à la fois sur le développement des infrastructures et sur le développement des contenus, les collectivités créent les conditions d'une dynamique intéressante pour l'attractivité de leur territoire."



Jacques Pélissard,
maire de Lons-le-Saunier,
député du Jura,
président de l'Association
des maires de France

L'accès à la téléphonie mobile, à Internet haut débit et à la télévision numérique, devrait être une réalité prochaine pour toutes les communes. En cinq ans, grâce aux efforts conjugués de l'État, des collectivités locales et des opérateurs, la France s'est hissée à l'avant-garde européenne dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

Les zones blanches de téléphonie mobile sont en passe d'être résorbées, et le déploiement des technologies alternatives à l'ADSL offrira bientôt la possibilité de réduire les inégalités des territoires face au développement numérique.

Internet dans de bonnes conditions, c'est-à-dire, au minimum, en accès permanent et, si possible, à très bon débit, est un facteur de développement de la société et de la qualité de vie de nos citoyens. En intervenant à la fois sur le développement des infrastructures et sur le développement des contenus, les collectivités créent les conditions d'une dynamique intéressante pour l'attractivité de leur territoire.

Individuels, associatifs, culturels, administratifs ou citoyens, les services et usages, que les communes ou leurs groupements proposent, sont de

plus en plus nombreux et de qualité. Aujourd'hui de nouveaux enjeux apparaissent. D'Internet support de contenus, nous sommes passés à Internet support de communication entre les individus, sous des formes multiples et en constante évolution : les blogs, les forums, les messageries personnelles ou groupées, la téléphonie, etc. Ces applications révèlent un tournant dans l'usage d'Internet. Il importe de les mettre au service de la démocratie locale et de la cohésion sociale, et de permettre ainsi à l'activité politique – au sens noble du terme – de prendre toute sa dimension.

Ce sont des projets ambitieux que les collectivités locales, chacune à son rythme, mettent en œuvre au bénéfice de tous. Et je tiens à féliciter l'initiative de France Télécom qui, à travers cet ouvrage, met à nouveau à l'honneur ces maires qui décident, qui sont pionniers dans l'utilisation de ces outils, pouvant être fabuleux à condition d'être maîtrisés.



Les outils de la société de l'information sont à la disposition des nouvelles équipes pour s'adapter aux contraintes et renforcer leur potentiel d'écoute et de communication. Ces technologies ne peuvent pas tout, mais elles peuvent désormais beaucoup."



Marc Censi,
maire de Rodez,
président de la
communauté
d'agglomération
du Grand Rodez,
président de l'Assemblée
des communautés
de France

En mars prochain, les équipes intercommunales renouvelées, qui initieront leur projet de mandat, devront prendre en compte trois tendances de fond : une exigence d'efficience financière et administrative, la montée en puissance des préoccupations et des impératifs liés au développement durable, une aspiration croissante de leurs administrés à s'impliquer dans la vie de la cité et à être tenus informés.

S'agissant du premier point, c'est la voie de la mutualisation des ressources et des services qui s'impose à l'intercommunalité. Ce mode de fonctionnement, jouant la complémentarité du communal et du communautaire pour éviter les redondances et optimiser le coût du service rendu, nécessite fluidité de l'information, souplesse des procédures et réactivité. Les technologies de l'information offrent là des solutions techniques qui se révéleront rapidement indispensables au bon fonctionnement de ce "duplex administratif".

Sur le second point, les expériences présentées dans cet ouvrage témoignent d'un fourmillement d'innovations, que l'initiative relève directement de la communauté ou qu'elle soit prise par ses délégataires et prestataires. Le mobilier urbain et les matériels devien-

nent écologiques et intelligents (horodateurs "solaires" et bacs de collecte sélective "communicants"...); la gestion des réseaux peut être optimisée, la télérelève des compteurs individuels d'eau et d'énergie permet, par ailleurs, le suivi des consommations sur Internet; les grandes agglomérations proposent des milliers de vélos en libre service grâce à une logistique assurée par la géolocalisation...

Enfin, face aux évolutions des formes de gouvernance locale, de l'aspiration à plus de proximité et d'information aux pratiques de démocratie participative, les TIC offrent de multiples opportunités de contact : diffusion en direct des conseils communautaires, enquêtes et dialogues en ligne...

Vous le découvrirez grâce à ce précieux ouvrage, fruit d'un partenariat initié et coordonné par France Télécom : les outils de la société de l'information sont désormais à la disposition des nouvelles équipes pour s'adapter aux contraintes et renforcer leur potentiel d'écoute et de communication. Ces technologies ne peuvent pas tout, mais elles peuvent désormais beaucoup.

Les grandes villes et métropoles ont une position singulière en France pour ce qui concerne les TIC, notamment en terme d'infrastructures. Elles constituent des bassins importants de populations où la demande citoyenne est forte et diversifiée, et, par conséquent, assez complexe à appréhender pour les élus. Les maires de grandes villes, les présidents de métropoles ont conscience de la pertinence de l'échelon territorial qu'ils administrent, pour la mise en œuvre d'une réelle proximité avec les citoyens. Les outils technologiques modernes favorisent cette proximité, en simplifiant et en facilitant les démarches, grâce à la dématérialisation des services, à la généralisation des téléprocédures, à la mise à disposition sur les sites Internet d'outils cartographiques interactifs, qui génèrent de l'information au service de la population. La qualité des services mis à disposition des habitants participe de l'attractivité d'un territoire, au même titre que l'innovation technologique. C'est un point fondamental qui participe du développement économique et de la création d'emplois dans nos villes, nos métropoles. Mais innover, développer, généraliser l'accès aux TIC doit aussi pouvoir contribuer au déploiement des politiques

territoriales dédiées au développement durable urbain, aux "Agendas 21" et à leurs déclinaisons en principes d'actions. Des outils existent désormais, qui favorisent la participation citoyenne via Internet (débats participatifs, forums, etc.), qui permettent de lutter contre le réchauffement climatique (domotique...), qui renforcent la diffusion des savoirs, de la connaissance vers le plus grand nombre (par des outils pédagogiques nouveaux, comme le cartable électronique...), par la création d'instruments qui aident les personnes handicapées dans leur vie quotidienne. Enfin, par la

multiplication des actions de coopération décentralisée dans le domaine de la solidarité numérique. Innover, c'est aussi imaginer de nouveaux services, écouter les habitants, faire en sorte de contribuer à la promotion de l'intérêt général au quotidien dans nos collectivités. Ce troisième opus de "Paroles d'élus", réalisé en collaboration avec France Télécom, rend possible la mutualisation de bonnes pratiques entre les collectivités territoriales. En ce sens aussi, il constitue un instrument très précieux pour les élus et les agents des collectivités.

“

La qualité des services mis à disposition des habitants participe de l'attractivité d'un territoire au même titre que l'innovation technologique. C'est un point fondamental qui contribue au développement économique et à la création d'emplois dans nos villes, nos métropoles.”



Michel Destot,
maire de Grenoble, député de l'Isère,
président de l'Association des maires
de grandes villes de France

L'arrivée progressive des technologies de l'information et de la communication dans les territoires, et en particulier dans les petites villes, constitue une révolution tranquille qui modifie l'organisation et le fonctionnement des collectivités locales. Les efforts de ces dernières en faveur du développement du haut débit ont permis la dynamisation des territoires et le développement local grâce à la mise en œuvre de pratiques toujours plus innovantes. Parce que nous vivons dans une société numérique, les petites villes ne peuvent plus faire l'impasse sur le développement d'outils et de services nécessaires à la croissance, à la cohésion et à la vitalité de leur territoire. Que ce soit en matière de service au citoyen, de développement économique, d'éducation ou de mise en valeur du patrimoine, l'usage des technologies de l'information et de la communication met à la disposition des élus locaux de nouveaux leviers d'action permettant de gommer les disparités spatiales dont peuvent être victimes certaines collectivités. En modernisant les relations entre les administrations et les usagers, en développant des méthodes alternatives dans le domaine de la santé, notamment avec la télé-médecine, en favorisant le changement

“

Parce que nous vivons dans une société numérique, les petites villes ne peuvent plus faire l'impasse sur le développement d'outils et de services nécessaires à la croissance, à la cohésion et à la vitalité de leur territoire.”



Martin Malvy,
ancien ministre, président du conseil régional
Midi-Pyrénées, président de l'Association
des petites villes de France

dans la gestion interne des collectivités territoriales, l'usage de l'instrument que constitue le numérique contribue à transformer durablement l'organisation ainsi que la mise en œuvre de l'action publique locale. De plus en plus souvent, les élus et les décideurs publics des petites villes mettent en œuvre des initiatives véritablement révolutionnaires, grâce notamment au soutien technique de France Télécom à toutes les étapes de la conception et lors de la réalisation des projets. Accordant un intérêt particulier à la thématique des technologies de

l'information et de la communication, je ne peux que me réjouir de ce dynamisme et de cette collaboration fructueuse dans l'accompagnement et l'élaboration de tels projets, qui conduisent à l'amélioration de la performance des services publics des petites villes. Ce guide pratique n'est pas seulement une compilation d'expériences, c'est aussi un réservoir d'initiatives reproductibles, dont certaines pourront facilement s'inspirer pour concrétiser leurs projets et faire en sorte que le numérique soit toujours plus au service d'une France durable.

Trois tomes déjà ! En novembre 2005 paraissait le premier volume de ces "Paroles d'élus". Nous avons lancé, au printemps 2003, le Plan haut débit pour tous. Il commençait alors à porter ses fruits. De deux, nous étions passés à huit millions d'abonnés au haut débit. Nous serons dans très peu de temps à quinze ! L'intégralité de nos NRA est désormais équipée ; 98,3 % de nos concitoyens peuvent avoir accès à des offres haut débit. Le paysage n'est plus le même. Que de chemin parcouru en si peu de temps !

Mais nous ne sommes qu'au début d'une nouvelle dimension du monde des télécommunications. Notre secteur vit une mutation radicale, dont l'origine se trouve dans la diffusion extrêmement rapide du haut débit – fixe et mobile – qui bouscule les modèles économiques traditionnels, modifie les frontières entre télécoms, informatique et médias et fait évoluer le partage de la valeur sur ces marchés. Nous sommes désormais de plain-pied dans l'ère de la convergence et nous avançons dans de nouveaux territoires de services et contenus : développement considérable du commerce en ligne, relations clients en ligne, essor des jeux (nous sommes le leader des jeux en ligne en Europe avec Goa),

du loisir et des contenus en ligne (télévision, VOD)... Tout cela dans un environnement réglementaire complexe et dans un marché des télécoms dynamique, concurrentiel et au tempo incroyablement vif. Nous avons exprimé, avant les autres, notre vision de ce futur des télécoms avec notre stratégie NEXt et notre promesse de convergence pour le client, pour le citoyen : accéder à son univers de services sans se soucier du réseau ou du mode d'accès, avec fluidité et simplicité.

C'est ce que nous proposons aux collectivités territoriales avec notre Plan 3X10 : être à leur écoute pour que l'essentiel – le service qu'elles attendent – leur soit délivré pour répondre à leurs

exigences ! Vis-à-vis d'elles, le Groupe et sa marque Orange ont une responsabilité particulière, une véritable responsabilité sociale d'entreprise : faire en sorte que ces nouveaux usages, ces nouveaux services ne soient pas réservés à une élite technophile, mais bien à la disposition de tous, au bénéfice de la nation et de ses territoires.



Ce que nous proposons
aux collectivités territoriales
avec notre Plan 3X10 :
être à leur écoute pour que
le service qu'elles attendent
leur soit délivré pour répondre
à leurs exigences."



Didier Lombard,
président directeur général
de France Télécom



Les infrastructures n'ont de sens que si elles répondent à des besoins ! Toutes ces réalisations sont le fruit d'une histoire, celle d'une association et d'une coopération entre des élus, cherchant à simplifier, améliorer le quotidien de leurs concitoyens, et les porteurs d'une offre technique."



Bruno Janet,
conseiller spécial du président
de France Télécom,
directeur des relations avec
les collectivités locales

Les expériences et réalisations décrites dans ce troisième tome de "Paroles d'élus" se situent dans la continuité de plusieurs années de travail. Avec de plus en plus d'ampleur au fil des ans, elles représentent une somme d'efforts et sont la convergence de talents divers. Certes, elles prennent appui sur l'innovation et sur le travail des chercheurs. Mais, bien au-delà de la technologie, ces réalisations se présentent comme de véritables innovations sociales et sociétales. Elles témoignent de la fantastique accélération du rythme d'appropriation des technologies par nos concitoyens.

Avec le succès du Plan haut débit pour tous et l'extinction progressive

de la fracture numérique, c'est l'attractivité de tous nos territoires qui se trouve aujourd'hui renforcée. Or l'aménagement numérique du territoire ne se limite pas à une question d'infrastructures et de réseaux. Une fois de plus, cet ouvrage vient le montrer. Si France Télécom Orange est fier du chemin parcouru en si peu de temps, grâce à la mobilisation de ses 100 000 salariés, présents dans tous les départements, nous savons bien – et les collectivités avec nous – que les infrastructures n'ont de sens que si elles répondent à des besoins ! Notre enjeu majeur, celui dont témoigne avec force ce tome III de "Paroles d'élus", est bien le développement des usages,

en partenariat étroit avec les collectivités et à leur écoute. C'est pour cela que nous avons lancé notre Plan 3X10, qui – avec elles et pour elles – a inauguré un nouvel univers de services innovants dans trois directions principales : le développement des services aux citoyens, le développement économique et l'attractivité de leurs territoires, ainsi que, bien sûr, l'amélioration de leur gestion interne.

Ce livre foisonne d'exemples, ancrés dans les territoires et la réalité du quotidien. C'est un livre de rencontres. C'est un livre qui raconte comment se sont tissés des liens entre personnes d'univers différents, mais toutes orientées vers un même objectif, toutes animées d'une même ambition : répondre aux exigences de nos concitoyens. Il est constitué, d'abord et avant tout, de cette irremplaçable richesse humaine, née de la rencontre des besoins d'une collectivité avec les technologies les plus contemporaines, voire les plus futuristes, et qui donne à ce qui pouvait sembler être inaccessible, pour une petite ville, un village ou un quartier, le goût d'un futur déjà présent. Toutes ces réalisations sont le fruit d'une histoire, celle d'une association et d'une coopération entre des élus, cherchant à simplifier, améliorer le quotidien de leurs concitoyens, et les porteurs d'une offre technique. De fait, cet ouvrage met en lumière l'accord – comme en parlerait un musicien – entre l'imagination des élus, des citoyens et l'innovation technique, issue souvent des Orange Labs.

Rapprocher les services publics de nos concitoyens grâce au Point Visio Public, contribuer au maintien de nos aînés à leur domicile grâce à Autonomie Visio, développer le "cartable électronique" pour les écoliers, concourir à la tranquillité et à la sécurité de nos concitoyens, permettre l'autonomie des personnes dépendantes ou fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap, faciliter les transports, améliorer la relation entre élus et citoyens... autant de thèmes au cœur des préoccupations des collectivités territoriales et des acteurs de terrain. Si les technologies ne peuvent se substituer à la présence de services publics, si elles ne peuvent résoudre tous les problèmes qui, quotidiennement, se posent à des élus, elles ont en revanche la possibilité d'apporter des solutions jusque-là inédites. Elles sont la démonstration de l'apport du haut débit à la collectivité ! Mais au-delà des débits, et nous avons voulu dans ce tome III mettre l'accent sur cet aspect, la vraie question qui se pose est celle de l'appropriation par les citoyens de cet ensemble de services. À travers des exemples concrets, nous sommes retournés à la rencontre de réalisations déjà un peu plus anciennes. Le résultat parle de lui-même. Le témoignage des citoyens est clair. Très rapidement, ce qui était de l'ordre de la technologie s'est effacé. L'objet technique n'est plus perçu comme tel, mais comme un service désormais indispensable ! Avec les collectivités, nous imaginons – collectivement – une nouvelle approche des services à la population.

Les nouvelles technologies apportent des services plus efficaces. Elles fournissent aussi des clés pour résoudre les grands défis auxquels notre société est confrontée. Ainsi, pour les collectivités, le maintien des personnes âgées dans des lieux qui leur sont familiers contribue-t-il à la préservation de l'économie locale, au maintien d'activités et peut être à l'origine de la création d'emplois. Avec le Point Visio Public, que de temps gagné, que de pollution et que de CO₂ supprimé, que de stress évité ! Dans les zones enclavées, des expérimentations sont en cours pour éviter les déplacements systématiques de personnes âgées vers les urgences ou les services hospitaliers... Nous apportons donc notre pierre, non seulement à l'aménagement du territoire, mais aussi – et désormais les deux sont indissociables – à ce qu'il convient d'appeler le développement durable. Avec tous nos chercheurs, nous travaillons sur tout ce qui touche à la vie quotidienne dans la Cité de demain, pour qu'elle soit plus ouverte et plus communicante sur son environnement et sur le monde. Les révolutions technologiques liées aux TIC les plus récentes redessinent le visage et la gestion des territoires : le "Machine to Machine" (M to M) et le "sans contact mobile" en sont de parfaites illustrations. Elles ouvrent un champ des possibles riche et prometteur pour des territoires confrontés à des défis de plus en plus complexes. Or c'est ensemble, par le partenariat et la mutualisation, que nous saurons répondre aux défis de demain. Travailler

ensemble permet d'aller plus loin, plus vite... tout en faisant baisser les coûts ! Les services que nous mettons en œuvre sont destinés à tous. Petites, moyennes ou grandes villes, communes rurales ou zones urbaines, intercommunalités... peuvent en bénéficier. Tout comme nous avons combattu la fracture numérique dans les infrastructures, nous combattons la fracture des services ! Et la présence dans cet ouvrage de quatre associations d'élus en est un témoignage fort. France Télécom Orange sera toujours là pour répondre aux enjeux des collectivités territoriales. C'est en partenariat avec elles que France Télécom développe de nouveaux services innovants, à valeur ajoutée, pour le bien-être de tous nos concitoyens et la compétitivité de nos territoires avec comme ambition : mettre la France au premier rang des services comme nous l'avons hissée au premier rang des infrastructures.