



Aquitaine Europe Communication

L'ACTEUR AQUITAIN DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

DiagnosTIC de la Société De l'Information en Aquitaine

Ambition, Créativité, Lucidité

Première édition : avril 2002



SOMMAIRE

Editorial

Présentation du Diagnostic

Indicateur 1 : les réseaux haut débit en Aquitaine

Indicateur 2 : les Aquitains et les Technologies de l'Information et de la Communication

Indicateur 3 : les dispositifs d'accès public à Internet

Indicateur 4 : les cyber-communes,

Indicateur 5 : l'éducation,

Indicateur 6 : la formation

Indicateur 7 : la e-santé,

Indicateur 8 : la e-culture,

Indicateur 9 : le e-tourisme,

Indicateur 10 : les entreprises TIC.

Synthèse et recommandations

EDITORIAL

Le développement des TIC, de leurs applications et de leurs usages, joue un rôle clé dans l'épanouissement de notre région. Les enjeux majeurs des infrastructures, des contenus et des services sont maintenant clairement identifiés, *au bon niveau*.

Restait à établir le « Diagnostic » de la Société de l'Information en Aquitaine de façon à détecter ce qui, dans cette image en *dix dimensions*, va bien, voire plutôt mieux qu'ailleurs, et ce qui doit appeler une attention plus particulière.

Ce « Diagnostic », livre une information brute présentant réussites, constats et faiblesses de « l'Aquitaine numérique ». Il permet aux décideurs d'adapter leur stratégie et d'agir au mieux des intérêts des aquitains.

Exercice annuel, cette première production s'organise autour des ambitions, de la créativité et de la lucidité des acteurs régionaux.

Que chacun en utilise le meilleur.

Marcel DESVERGNE
Président de l'AEC

Le DIAGNOSTIC de la Société de l'Information en Aquitaine

Aquitaine Europe Communication, l'acteur aquitain de la Société de l'Information, met en place le premier « Diagnostic de la Société de l'Information en Aquitaine » avec un double objectif :

- **Mesurer** l'impact de la SDI en Aquitaine, au travers de 10 indicateurs clés,
- **Orienter** les décideurs de notre région dans leurs politiques de développement en matière de Technologies d'Information et de Communication (TIC).

Ce travail s'adresse en premier lieu aux principales institutions régionales : Collectivités Territoriales, services de l'Etat, organismes consulaires, mais aussi tous ceux qui, entreprises comme particuliers, s'intéressent au développement des TIC et de leurs usages.

La GENESE

Le « Diagnostic de la Société de l'Information en Aquitaine » s'inspire de l'initiative européenne "e-Europe", lancée en mars 2000, qui voit dans le développement des TIC et de leurs applications un moyen efficace de développer une économie et une société de la connaissance. Cette initiative comporte notamment un volet de mesure des performances des Etats membres en matière de SDI. Notre Diagnostic se fonde également sur le travail de collecte de données mené par les membres du réseau ERIS@ (réseau des régions numériques européennes) auquel la Région Aquitaine appartient. Ce travail mené en cohérence avec les orientations de l'Union européenne est donc à même d'atteindre l'objectif de mesure de l'impact concret de la SDI et d'étalonnage. Il permet par ailleurs d'offrir aux acteurs régionaux un outil d'aide à la décision précis et récurrent, dans un secteur devenu essentiel à l'économie et dont le dynamisme nécessite d'être suivi de près.

Le CONTENU

L'initiative "e-Europe", couplée à celles des régions numériques ERIS@, représente dès lors une excellente opportunité pour mener en Aquitaine un travail de collecte de données à la fois fiable et de qualité.

En intégrant des indicateurs propres à l'Aquitaine, le Diagnostic constitue en outre la carte de visite TIC de notre région, également cohérente à l'échelle interrégionale et européenne.

Cette première édition du Diagnostic a retenu 10 indicateurs : les réseaux haut débit, les aquitains et les TIC, les dispositifs d'accès public à internet, les cyber-communes, l'éducation, la formation, la e-santé, la e-culture, le e-tourisme, des entreprises TIC.

La METHODOLOGIE

Le Diagnostic est une œuvre collective qui a associé les partenaires sectoriels qui ont accepté de participer à nos travaux (voir encadré).

Destiné à se prêter à un suivi régulier, ce Diagnostic sera réactualisé annuellement afin de garantir la pertinence de ses données et de permettre à terme, d'évaluer l'impact des politiques de soutien à la SDI.

Enfin, ce travail est par nature évolutif. Son caractère novateur fait de cette première édition un outil qui n'a, pour l'instant, pas d'équivalent à l'échelle d'une région.

L'évaluation comparative y est par conséquent relativement sommaire ; elle ne pourra que se développer dans les éditions suivantes.

Le Diagnostic est réalisé avec le soutien de la Caisse des Dépôts et Consignations,

Et les partenaires suivants :

L'Association Régionale de l'Education en Aquitaine (AREPA)

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux (CCIB) et le Réseau Régional des Chambres Consulaires

Le Comité Régional de Tourisme d'Aquitaine (CRTA)

Le Conseil Régional d'Aquitaine – Délégation des TIC

La Direction Régionale des Affaires Culturelles (DRAC)

Le Rectorat de l'Académie de Bordeaux

Les Universités de Bordeaux I, Bordeaux II, Bordeaux III, Bordeaux IV, de Pau et des Pays de l'Adour.

Indicateur 1 – les Réseaux haut débit en Aquitaine

L'analyse

L'accès aux réseaux haut débit est une priorité, que la géographie de l'Aquitaine rend difficile à mettre en oeuvre. Un enclavement qui touche nombre d'établissements du secteur industriel et tertiaire, et évidemment le grand public.

Aujourd'hui, une dorsale de réseaux (backbones) déployés sur « le triangle d'or » - Bordeaux/Toulouse via Agen, Bordeaux/Espagne via Bayonne et Bayonne /Toulouse via Pau - serait en mesure de desservir de manière concurrentielle un tiers de la population d'Aquitaine, habitant les zones urbaines les plus denses, pour autant que des opérateurs se décident à proposer leurs services sur ces zones.

Or, ils ne sont aujourd'hui concrètement présents que sur Bordeaux (avec First Mark et la Boucle Locale Radio), à un degré moindre sur le BAB et Pau (réseaux câblés). En revanche, France Télécom a su déployer, pour sa part, son offre de services DSL sur les principales zones agglomérées de la région et devrait poursuivre cet effort jusqu'en 2004. Pour autant, l'ensemble des répartiteurs de l'opérateur historique ne sera pas « activé » à l'échéance de 2004.

Stratégie régionale et enjeux

En l'état de l'étude conduite par la Région Aquitaine, qui instruit (en copilotage avec la Caisse des dépôts et les cinq Départements) le « Schéma régional pour le développement du haut débit », la population aquitaine pourrait à terme, être « répartie numériquement » en trois tiers :

- le premier verrait plusieurs opérateurs vivre une situation concurrentielle sur le grand Bordeaux, le BAB et le grand Pau (grâce aux initiatives essentielles prises par les collectivités locales et en cours de mise en place sur ces deux dernières agglomérations) ;
- le deuxième serait « aménageable » dès lors que les collectivités territoriales (Région et Départements) investiraient de manière coordonnée en matière de réseaux passifs et en activant les usages : soutien à l'équipement des usagers, marchés publics impliquant l'ouverture des offres opérateurs à des tiers, production de contenus et de services de proximité...
- le troisième, le plus rural, resterait enclavé. Sa desserte ne sera possible que par une action résolue d'intérêt public : négociation avec France Télécom pour ouvrir plus en profondeur ses services DSL, utilisations associées de technologies émergentes (accès satellite/réseaux sans fil/courants porteurs en ligne...).

Backbone : réseau dorsal. Partie principale d'un réseau de télécommunications caractérisée par un débit élevé, qui transporte les flux de données entre des réseaux affluents.

Les pratiques innovantes

Pau Cité Multimédia est un pôle économique entièrement dédié aux entreprises évoluant dans le domaine des nouvelles technologies. Outre un incubateur-pépinière, Pau Cité Multimédia offre à près de 200 entreprises un centre de données avec débits garantis (débit de base de 155 Mbits/s jusqu'à 2,5 Gbit/s) et d'importants moyens informatiques de calcul. A noter de surcroît : la communauté d'agglomération de Pau vient de lancer, en mars 2002, le projet d'un câblage optique approfondi de son territoire (à terme 46000 prises très haut débit).

Outre, notamment, le projet de mise en place d'un centre de ressources numériques mutualisé, la communauté d'agglomération de Bayonne Anglet et Biarritz a lancé un appel d'offres pour développer des offres de services télécommunications à très haut débit. Cet appel d'offres a pour but la mise en place d'une dorsale métropolitaine sur l'agglomération ; la distribution de points d'accès à ce réseau pour la zone d'activités industrielles; la fourniture d'un service d'interconnexion et d'administration du réseau.

Méthodologie :

Etude Conseil Régional d'Aquitaine - IKSEN - juillet 2001.

Mise à disposition des données ADSL par France Télécom - mars 2002.

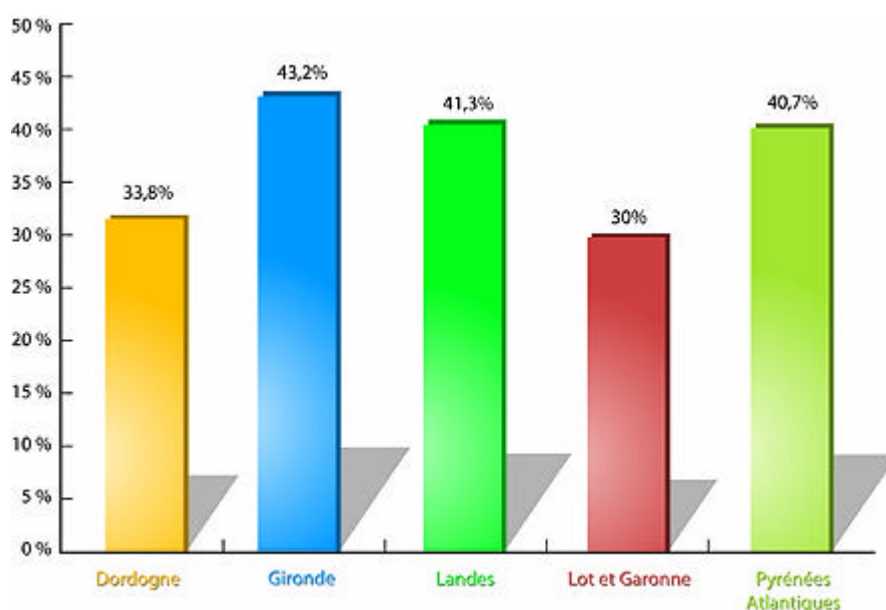
Indicateur 2 – les Aquitains et les TIC

L'Aquitaine est au dessus de la moyenne nationale pour le taux d'équipement en ordinateurs et l'utilisation d'Internet.

Le taux d'utilisation d'Internet se montre très sensible à la zone géographique de résidence. Les plus forts taux sont enregistrés dans les départements de la Gironde, des Pyrénées Atlantiques et en zone urbaine.

Equipement informatique des foyers aquitains :

Plus d'un foyer aquitain sur trois (39,8%) dispose d'un ordinateur à domicile.



Moyenne nationale : 34,5% (Source Médiamétrie 2^{ème} trimestre 2001- foyers possédant un ordinateur à domicile-)

Les plus forts taux d'équipement sont enregistrés en Gironde, dans les Landes et dans les Pyrénées Atlantiques. Les départements de la Dordogne et du Lot-et-Garonne apparaissent, quant à eux, en relatif retrait.

Pénétration d'Internet dans les foyers :

17,8 % des aquitains se connectent à Internet depuis leur domicile.

Moyenne nationale : 18,2% (Source Médiamétrie : 2^{ème} trimestre 2001)

8,2 % se connectent depuis leur lieu de travail, 4,1 % sur leur lieu d'études, 1,6 % dans un lieu public.

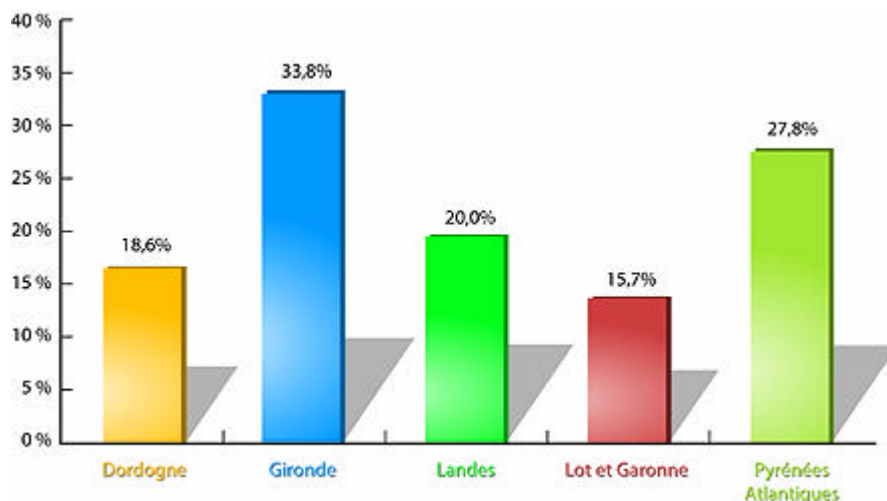
Mode de connexion à Internet à domicile :

Le modem est de loin le type d'accès le plus utilisé.

Les connexions haut débit (ADSL et câble) ne touchent qu'1% des Aquitains interrogés.

Utilisation d'Internet dans l'ensemble de la population aquitaine :

27,1 % des Aquitains déclarent utiliser Internet.



Moyenne nationale : 24,5% (Source Eurobarometer : février 2001)

Tout comme l'usage de l'informatique, le taux d'utilisation d'Internet se montre très sensible à la zone géographique de résidence. En effet, les plus forts taux d'utilisation d'Internet sont enregistrés :

- dans les départements de la Gironde et des Pyrénées Atlantiques,
- en zone urbaine.

Ainsi, 52,5% des internautes résident dans une commune de plus de 10 000 habitants (pour 39,1% des aquitains).

Les usages d'Internet :

Les opérations qui enregistrent les plus forts taux d'utilisation à domicile sont : le courrier électronique, la recherche d'informations sur l'actualité, et les informations culturelles, suivis par les opérations bancaires.

Les enjeux des TIC :

Les internautes vivent majoritairement dans des zones urbaines. Un des enjeux majeurs des TIC consiste à ne pas renforcer l'exclusion numérique des zones rurales en favorisant les initiatives locales. Les Pays ont certainement un rôle essentiel à jouer dans ce domaine pour dynamiser les territoires.

Par ailleurs, les Aquitains interrogés ont de fortes attentes de contenus web en matière de culture, loisir et tourisme (79,8%) et d'informations de proximité (67,1%). Ils peuvent être les futurs internautes assidus de sites Internet développant des contenus régionaux ou de portails d'informations locales.

Enfin, seuls 4,8% des Aquitains interrogés se déclarent intéressés par les futures applications de la téléphonie mobile. Les opérateurs de téléphonie 3^{ème} génération ont donc un véritable effort de communication à mener auprès des Aquitains pour les informer des services offerts par cette technologie. Plus généralement, en matière de TIC en Aquitaine, le désintérêt exprimé tient essentiellement à un manque d'informations sur les services disponibles et les opportunités offertes.

Méthodologie :

Sondage AEC - Téléperformance, réalisé par téléphone en juin 2001, auprès de 2000 Aquitains âgés de 15 ans et plus.

Indicateur 3 – les Dispositifs d'accès public à Internet

L'Aquitaine compte 241 lieux d'accès public aux nouvelles technologies. Les territoires disposent ainsi de ressources indéniables, mais des disparités territoriales entre zones urbaines et zones rurales subsistent.

L'analyse :

La majeure partie des dispositifs s'appuie sur les communes et les communautés de communes (encore peu de projets de Pays), avec une forte concentration autour de Bordeaux.

Les principaux freins au développement des lieux d'accès proviennent essentiellement des difficultés rencontrées par les acteurs locaux pour monter des projets innovants et pour assurer leur pérennité. De même, outre le critère territorial, plusieurs facteurs d'exclusion des populations ont été identifiés : sociaux, économiques ou générationnels.

Il serait souhaitable de viser un rééquilibrage du territoire. C'est dans ce sens que l'Aquitaine pourra, par une politique volontariste, favoriser un maillage plus important et, par des mesures incitatives, développer les pratiques innovantes.

Par ailleurs, il faut souligner la difficulté de qualification des lieux d'accès : un lieu peut disposer de plusieurs labels, il peut être revendiqué par plusieurs opérateurs, ou reste parfois difficile à classer par le manque de clarté du projet.

Les enjeux des accès publics :

L'accès par le plus grand nombre et la maîtrise d'Internet constituent un enjeu majeur pour le développement de l'Aquitaine.

Les dispositifs d'accès à Internet offrent une réelle opportunité de désenclavement des territoires en jouant un rôle structurant. Ils peuvent également contribuer à maintenir des lieux d'échanges et de rencontres et à faire émerger de nouvelles pratiques et des projets innovants autour des TIC.

Lieu d'accès public : lieu proposant un programme structuré d'information, d'animation, d'échanges et d'accompagnement des publics, pour favoriser l'accès à la Société de l'Information.

L'accès public à Internet en France :

1672 points d'accès publics :

133 Espaces Culture Multimédia – (Ministère de la Culture)

6 Cyberbases (Caisse des Dépôts et Consignations)

274 points Cyb / EJM (Ministère de la Jeunesse et des Sports)

265 bornes/points internet (Ministère de l'emploi et de la Solidarité)

1000 CyberPostes (la Poste)

105 points Fédération Nationale des centres sociaux et socio-culturels

55 Espaces Multimédia dans la Ville (France Télécom)

Source : Mission interministérielle pour l'accès public à Internet, à la micro-informatique et au Multimédia (MAPI), avril 2001.

Méthodologie :

Etude Conseil Régional d'Aquitaine - Médias-Cité - juin 2001.

Mise à jour des données : mars 2002.

Indicateur 4 – les Cyber-Communes

L'Aquitaine compte 93 sites Internet municipaux et 15 sites intercommunaux *. S'il est difficile de comparer le dynamisme des « Cyber-Communes » aquitaines à celui des autres communes présentes sur le web, on peut en revanche affirmer que certains sites régionaux sont précurseurs dans le développement des téléservices et des téléprocédures, voire exemplaires.

Objectifs généraux des sites

84 % des sites communaux valorisent leur territoire (patrimoine historique, culturel et économique : entreprises et commerces).

81 % ont une vocation de diffusion d'informations pratiques : annuaire d'associations, structures scolaires et sociales, coordonnées des administrations et des services de proximité : transports, bibliothèques, musées, médecins...

Vie de la Commune et information citoyenne

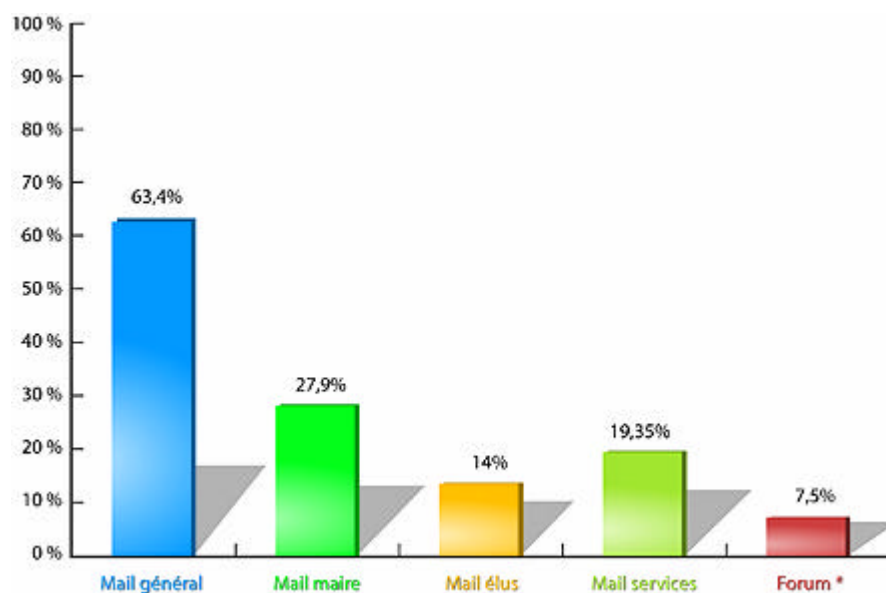
50 % des sites observés proposent de l'information citoyenne.

Si une grande majorité de sites proposent l'organigramme du Conseil municipal et les horaires d'ouverture de la mairie, la moitié seulement donne des informations sur les démarches administratives que le citoyen peut accomplir.

27 % mettent en ligne les délibérations des Conseils municipaux (dont un par vidéo) et 13 % proposent un bulletin municipal.

Pour 54 % des sites, le problème crucial reste la mise à jour des données (les sites des Pyrénées-Atlantiques sont en tête avec 75% des sites actualisés).

Outils d'interactivité et de dialogue



* 3 sites proposent des sondages

Téléservices

12 (11%) sites proposent des téléservices à leurs citoyens (dont 8 en Gironde). Ils concernent principalement des actes d'état civil, dont la demande s'effectue à l'aide d'un formulaire spécifique.

D'autres services sont proposés électroniquement : demande de brochures, menus et inscriptions à la cantine scolaire, téléchargement du Plan d'Occupation des Sols...

L'analyse :

On est encore assez éloigné des notions de « Cyber-Commune » et de « Kiosque citoyen ».

Au regard des fonctionnalités qu'Internet peut offrir en terme de services, on ne peut qu'être frustré du résultat et proposer quelques bonnes pratiques qui pourraient utilement se disséminer :

- information et espace citoyen : bulletin municipal en ligne, ordre du jour et compte-rendu des conseils municipaux, e-mails pour les élus et les principaux services administratifs
- téléservices : avec la mise en ligne et le téléchargement de documents comme : POS, guides et brochures, plan de la ville, réseaux des bus, réservation d'accès à la bibliothèque, aux garderies et crèches municipales...
- téléprocédures : commande d'actes d'état-civil, autorisation d'accès à la déchetterie...
- télégestion : services encore absents des sites (y compris au niveau national) pour du télépaiement des repas scolaires ou livrés à domicile, des centres aérés, des crèches et garderies, billetterie de spectacles...

Enfin, peu de sites communaux exploitent des fonctionnalités multimédias : vidéo, visite virtuelle, Webcam... Certains cependant ont eu la bonne idée d'offrir la possibilité d'envoyer des cyber cartes postales !

Les enjeux des téléservices publics

Les téléservices améliorent la qualité de service pour un meilleur confort de l'utilisateur (exemple classique de l'attente à un guichet), le maintien d'une personnalisation de la relation, une plus grande transparence du fonctionnement de l'administration (en permettant l'accès direct de l'utilisateur à certaines sources d'information).

De façon interne à l'administration, les téléservices peuvent être sources de gains importants de productivité (suppression de tâches de saisie). Ils peuvent contribuer à améliorer les conditions de travail des agents des administrations et des collectivités, en les déchargeant de tâches répétitives, en leur permettant de se consacrer à des activités plus valorisantes, au service de l'utilisateur.

Référence :

Rapport Carcenac : « Pour une administration électronique citoyenne »
www.internet.gouv.fr/francais/textesref/rapcarcenac/sommaire.htm

Les meilleures pratiques en Aquitaine :

Agen : un des premiers sites français à proposer des téléprocédures.

Anglet : pour son exceptionnelle interactivité grâce à ses Conseils municipaux diffusés sur le web et la possibilité de poser des questions en direct par e-mail.

Le Grand Bergeracois : pour ses services de proximité et son ergonomie.

Blanquefort : véritable portail d'informations, très complet.

Hossegor : pour la mise en valeur de son patrimoine et de ses atouts touristiques.

Méthodologie :

Enquête AEC – février 2002.

** Source "service-public.fr" - février 2002.*

Indicateur 5 – l'Education

L'Académie de Bordeaux, pour les établissements du second degré, est particulièrement en avance concernant tant l'équipement que l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication Educatives (TICE).

On constate que, sans exception, tous les collèges, lycées et lycées professionnels sont connectés à Internet. De même, le nombre moyen d'élèves par ordinateur se situe parmi les meilleures moyennes des autres académies.

Enfin, les enseignants aquitains ont d'ores et déjà pris véritablement conscience de l'intérêt des TICE par des pratiques pédagogiques régulières de ces outils : un tiers utilisant les TICE en classe et la moitié pour préparer leurs cours.

Equipement des établissements du second de gré

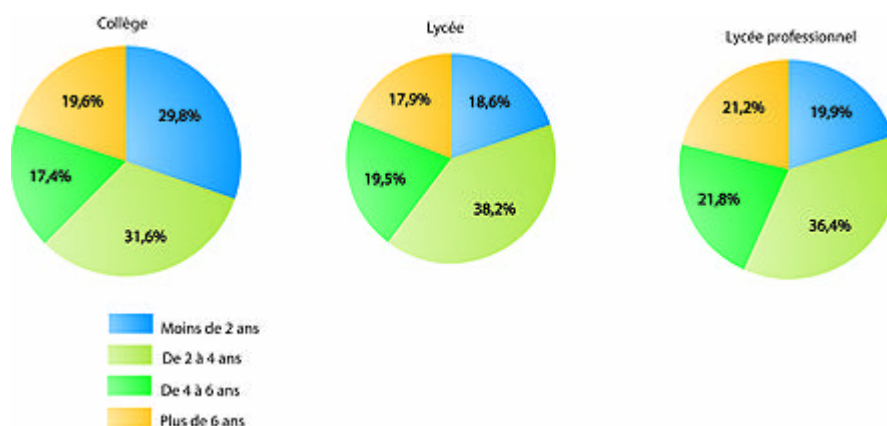
Nombre d'ordinateurs dans les établissements

| Département | Dordogne | Gironde | Landes | Lot et Garonne | Pyrénées Atlantiques | Aquitaine |
|-------------|----------|---------|--------|----------------|----------------------|-----------|
| Collège | 1653 | 4527 | 1608 | 1050 | 2224 | 11 062 |
| Lycée | 851 | 3445 | 1112 | 1305 | 1765 | 8478 |
| Lycée pro | 536 | 2388 | 582 | 456 | 1131 | 5093 |

Nombre moyen d'élèves par ordinateur

| Département | Dordogne | Gironde | Landes | Lot et Garonne | Pyrénées Atlantiques | Aquitaine |
|-------------|----------|---------|--------|----------------|----------------------|-----------|
| Collège | 9.3 | 12.5 | 8.8 | 11.8 | 9.7 | 10.9 |
| Lycée | 8.5 | 8.7 | 6.2 | 5.4 | 8.2 | 7.7 |
| Lycée pro | 4.9 | 4.4 | 4.1 | 5.3 | 4.2 | 4.5 |

Acquisition des matériels



Connexion Internet

100% des établissements aquitains du second degré sont raccordés à Internet. De même, tous les CDI (un par établissement) sont également connectés.

Concernant la présence de salles multimédia : tous les établissements de Dordogne (sauf 3 établissements), des Landes, de Gironde et du Lot-et-Garonne disposent de ce lieu ressource. Les établissements des Pyrénées-Atlantiques non dotés doivent disposer de cet équipement d'ici fin 2002.

Enfin, on dénombre **259** établissements sur 380 (soit 68%) présents sur le web (grâce à un hébergement assuré par le Rectorat).

Pratiques pédagogiques

30% des enseignants utilisent les TICE en classe avec leurs élèves et **48%** utilisent les TIC pour préparer leurs cours.

Une analyse (novembre 2001) des projets TICE des établissements du second degré fait apparaître les usages suivants (par discipline) :

- 2 établissements sur 3 ont un projet d'utilisation pédagogique d'Internet
- 1 sur 3 a un projet d'utilisation des TICE en lettres/philosophie, en mathématiques, en technologie, ou en langues vivantes
- 1 sur 4 a un projet en sciences physiques, en histoire-géographie, ou en sciences de la vie et de la terre
- 1 sur 5 a un projet en éducation musicale, ou en arts plastiques.

10% du corps enseignant a suivi en 2001 une formation aux TICE, représentant un volume de 11 500 journées stagiaires.

Expériences innovantes

L'Académie de Bordeaux est pilote d'une opération "@mel ouvert", menée par le Ministère de l'Éducation Nationale.

Depuis le mois de mars 2001, tous les enseignants aquitains du second degré et, depuis novembre 2001, ceux du premier degré, disposent d'une adresse électronique professionnelle. Cette opération, généralisée à l'ensemble des académies en janvier 2002 pour le second degré, a donc permis à l'Académie de Bordeaux d'être très en avance au plan national et de rester leader pour les établissements du premier degré.

1252 élèves du 1^{er} et 2nd degré peuvent désormais disposer d'un e-mail, fourni dans le cadre d'une Convention entre le Ministère et la Poste.

L'Académie de Bordeaux se distingue également par une initiative baptisée ARGOS (lancée en octobre 2001), qui favorise les usages pédagogiques des TICE. Grâce à un extranet, les enseignants peuvent créer des documents pédagogiques, puis les mettre à disposition de l'ensemble des personnes ayant accès à cette base. Plus de 300 enseignants et leurs élèves sont utilisateurs de ces nouvelles méthodes pédagogiques. Le serveur enregistre plus de 2000 connexions par jour, avec des pointes pendant les horaires de cours mais aussi entre 21h00 et 23h00, attestant du succès de l'initiative.

En France (chiffres Ministère Education Nationale – Mars 2002)

Evolution du parc d'ordinateurs entre 1997 et 2002

Au lycée : de 12 élèves par ordinateur à 6 élèves par ordinateur

Au collège : de 26 élèves par ordinateur à 14 élèves par ordinateur

A l'école : de 100 élèves par ordinateur à 23 élèves par ordinateur

Evolution du taux de connexion à Internet entre 1997 et 2002

De 32% à 100% des lycées

De 11% à 100% des collèges

De 0,6% à 62% des écoles

Sites d'établissements

Plus de la moitié des établissements du second degré disposent d'un site web.

Méthodologie :

Source Académie de Bordeaux – CATICE – mars 2002

Données portant sur les établissements du second degré.

Indicateur 6 – la Formation

Les TIC font s'interpénétrer des cultures professionnelles différentes et génèrent une convergence de compétences jusqu'ici cloisonnées. La "culture Internet" constitue l'élément commun incontournable et ce, quel que soit le métier appréhendé.

En Aquitaine, le potentiel de formation aux TIC existe dans les 3 voies de formation :

- voie scolaire ,
- voie d'apprentissage,
- formation professionnelle continue.

Il importe de noter la prépondérance de l'enseignement supérieur, même si l'appareil régional de formation permet, dès le niveau Bac, de s'orienter vers des cursus spécifiques aux TIC.

Cependant, parce que les TIC restent un secteur en émergence, elles rendent difficile la mise en place d'un référentiel des métiers de la filière d'une part, et le développement en Aquitaine d'une filière complète d'autre part, qui permettrait aux entreprises régionales de voir leurs attentes en matière de formation satisfaites.

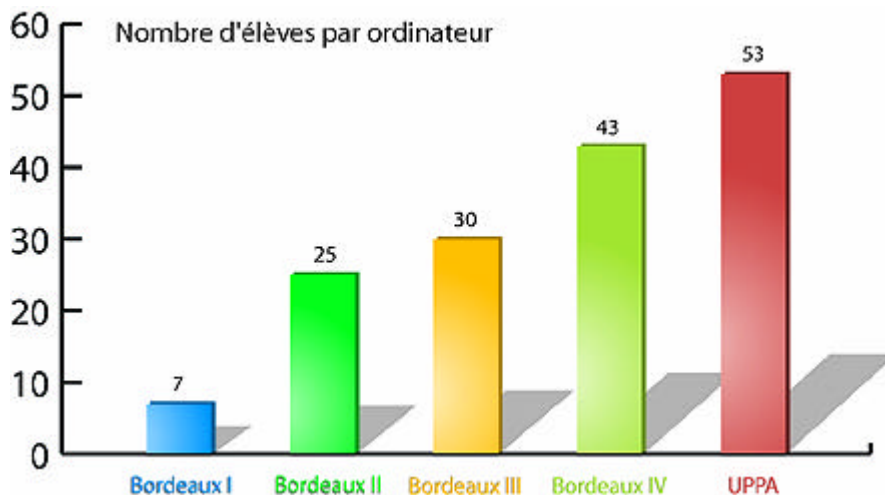
Les ETABLISSEMENTS DE FORMATION AUX TIC

Nombre de formations TIC initiales et continues proposées

L'enquête auprès des établissements de formation aquitains (soit 35 établissements ayant répondu à l'enquête) a permis de dénombrer **21** formations initiales et **56** formations continues liées aux TIC.

Consulter les formations recensées sur le site web de l'AEC : <http://www.aecom.org>

Les UNIVERSITES



100 % des ordinateurs ainsi proposés sont en accès libre (gratuit) et contrôlé (mot de passe et supervisé par un enseignant).

S'agissant de la connexion, les établissements universitaires disposent tous de liaisons à très haut débit et privilégient les accès en fibre optique et en hertzien. Les usages les plus fréquents des étudiants sont en premier, le courrier électronique, puis la recherche d'informations. Ils sont effectués en moyenne plus de 4 fois par semaine .

L'analyse

Les TIC sont un secteur nouveau d'innovation technique, de création artistique et de savoir-faire hybrides auxquels aucune filière de formation spécifique ne préparait jusqu'à une période récente. Les appareils de formation s'organisent et les établissements de formation dans les 3 voies (scolaire, apprentissage et professionnelle continue) sont désormais nombreux à se positionner sur ce champs. Néanmoins, il n'existe pas encore de filière complète de formation TIC en Aquitaine. Cette spécialité est le plus souvent enseignée en tant que formation complémentaire et vient consolider un parcours de formation acquis dans le domaine technique (informatique) ou artistique (graphisme, communication visuelle).

Par ailleurs, les formations spécifiques au domaine apparaissent parfois un peu trop floues ou généralistes aux professionnels qui semblent s'attacher plus aux diplômes de base qu'aux formations dites de spécialisation et complémentaires au multimédia qui sont, il est vrai, récentes.

En définitive, les entreprises du secteur ont recours à des formations de façon ponctuelle soit pour répondre à la demande spécifique d'un client, soit pour leur propre compte mais sans trouver systématiquement la réponse dans l'offre régionale.

Quant à la formation professionnelle continue, elle est un marché prometteur, mais dont la pertinence devrait être améliorée (manque de critères de sélection sur la motivation ou sur l'importance du projet professionnel, la prise en compte du parcours antérieur...).

Les enjeux

Les TIC, pour majeure que soit leur attractivité, suscitent de nombreuses interrogations : nouveaux marchés, nouveaux clients, nouvelles compétences. Ce cycle ne garantit pas pour autant celui d'une croissance pérenne comme en témoigne l'instabilité du secteur des entreprises des TIC.

De l'avis des professionnels, le multimédia aurait en définitive créé peu de nouveaux métiers. La plupart existaient. Ce sont les nouveaux outils qui les ont « impactés » (une réalité qui se vérifie dans d'autres secteurs ayant recours aux technologies) en nécessitant l'évolution des compétences pour les exercer.

Cependant de nouveaux profils apparaissent, faisant naître des attentes au sein des entreprises. On observe en général un hiatus entre des besoins à contenter rapidement et les différentes voies de formation qui ont beaucoup de mal à les satisfaire.

Les expériences innovantes

La Formation Ouverte et à Distance (FOAD) est un enjeu stratégique pour faciliter la transmission des savoirs. Des établissements de formation sont positionnés dans ce domaine : le CNAM a transformé ses cours du soir en unités de valeur par enseignement à distance ; le CNED met également en ligne son offre de formation ; le projet Sofia, avec le CAFOC, est une des premières expériences de formation en réseau en France et propose aujourd'hui 6000 heures stagiaires ; l'INSUP développe un programme de formation de formateurs à destination des PME...

Les Universités ont régulièrement recours à des formations innovantes, reposant sur les TIC, sous la forme de FOAD ou d'autoformation. Ces outils sont basés sur des

supports multimédia : Cédérom, DVD, Internet/Intranet... Voici quelques exemples destinés aux élèves :

Bordeaux I : « Ulysse » serveur pédagogique de ressources multimédia (mathématiques)

Bordeaux II : « Apprentoile » (médecine, pharmacie, sciences de la vie), « Vif@x » (L langues)

Bordeaux III : Enseignement à distance sanctionné par des diplômes de 1^{er} et second cycle (lettres, langues, histoire, géographie)

Bordeaux IV : Autoformation (comptabilité, gestion, bureautique, langues)

Pau et Pays de l'Adour : Autoformation (mathématiques, physique, chimie)

Les enseignants disposent également de ressources spécifiques pour la réalisation de leurs cours. Exemples :

Bordeaux I : « espace Alpha » pour l'audiovisuel

Bordeaux IV : un intranet pédagogique en cours de développement

Le projet NAME (Nomenclature Analytique du Multimédia Européen) : consiste à harmoniser un dictionnaire international des qualifications et des compétences multimédia, en réponse aux attentes exprimées dans ce domaine par les organismes de formation professionnelle, les entreprises et les salariés du secteur.

L'AEC et Aquitaine Multimédia sont membres du Comité de pilotage de ce projet qui implique 9 pays européens.

Méthodologie :

Enquête AEC – Téléperformance – mars 2002

Echantillon : 35 établissements de formation initiale et continue interrogés (les établissements scolaires ne figuraient pas dans le panel).

Indicateur 7 – la e-Santé

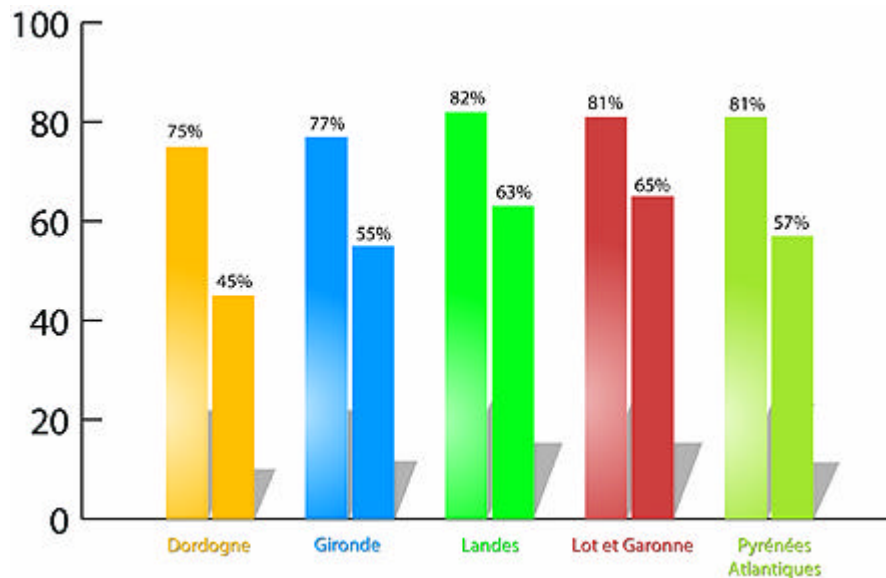
Les TIC constituent, notamment dans une région largement rurale, une indéniable opportunité à l'amélioration de la qualité des soins. Qu'il s'agisse de télédiagnostic, de transmission électronique de radiographies, de mise en réseau des hôpitaux, de formation continue, les TIC trouvent, dans le domaine de la Santé, un des champs où elles se révèlent les plus efficaces et les plus utiles.

Avec 79% de médecins informatisés et 56% connectés, l'Aquitaine est certainement une des régions où les professionnels de santé sont les mieux équipés, et ce sur l'ensemble de son territoire.

Informatisation et connexion à Internet

79% des médecins sont équipés d'au moins un ordinateur et 51% disposent de logiciels médicaux. 56% sont connectés à Internet.

70% sont équipés d'un téléphone portable.



Usages Internet

Les médecins utilisent Internet pour surfer sur le web (85%), pour le courrier électronique (81%), pour rechercher des informations dans des bases de données (66%). Cependant, en terme de pratique intensive (quotidienne), ce sont le mail, les outils collaboratifs et les échanges de données concernant les patients qui dominent.

Par ailleurs, des usages tels que (par ordre d'importance décroissante): la participation à un réseau d'échanges avec des confrères, l'accès à un dossier patient, les échanges de résultats, l'imagerie et diagnostic à distance, sont fortement perçus comme autant de facteurs d'intensification de l'usage de l'internet (un avis partagé par 80% des professionnels utilisateurs du web).

Pour les utilisateurs, une majorité (60%) pratique l'Internet quotidiennement (plus de 4 fois par semaine).

Une part significative (40%) prolongent leurs activités professionnelles à leur domicile, avec leur propre équipement (ordinateur et internet).

Les professionnels non connectés au réseau expliquent cela par :

- l'absence de besoin : 54%,

- le manque de temps : 28%
- le manque d'accompagnement : 14%.

L'analyse :

Les médecins aquitains sont des utilisateurs des nouvelles technologies assez avancés et surtout actifs.

C'est un facteur encourageant, si l'on souhaite éviter une concentration des médecins dans les zones urbaines au détriment des zones rurales. Il est nécessaire qu'ils puissent garder le contact avec les centres universitaires, les hôpitaux ou cliniques de référence, participer aux réunions savantes ou obtenir l'expertise d'un confrère éloigné.

Dans ce sens, les TIC peuvent contribuer efficacement à une politique d'aménagement du territoire.

La connexion des médecins est également possible techniquement et de manière sécurisée grâce aux Intranets de Santé et aux plate-formes d'intermédiation et de travail collaboratif. Ces réseaux peuvent jouer un rôle structurant dans la coordination des soins et avoir un impact très positif en terme économique. De même, le paiement des actes de télé-médecine est essentiel pour faciliter l'éclosion de services de télé-consultation.

Les enjeux de l'e-Santé

La Télé-médecine permet à plusieurs professionnels de Santé de communiquer pour favoriser la prise en charge d'un patient donné dans le cadre d'une démarche diagnostique ou thérapeutique. Les TIC permettent ainsi de s'affranchir partiellement du temps et de l'espace.

Les filières et les Réseaux de professionnels de Santé (Réseaux régionaux, plate-formes de communication, Intranets...) facilitent la communication asynchrone des professionnels, accélèrent l'acheminement des données, autorisent une meilleure circulation de l'information autour du patient et de sa maladie. Ces réseaux professionnels s'organisent autour du dossier patient, et ont donc un effet très structurant sur l'organisation et la coordination des soins à l'échelon local ou régional. De nouveaux modes de prise en charge sont également favorisés par ces plate-formes d'intermédiation améliorant la connectivité des acteurs : c'est en particulier le cas des prises en charge collectives à domicile (hospitalisation à domicile, soins à domicile) des personnes en convalescence et dépendantes.

Les pratiques innovantes :

Le Système d'Informations du Réseau de Cancérologie d'Aquitaine (SIRCA) initié par l'Institut Bergonié et 43 établissements hospitaliers aquitains est un bon exemple illustrant le rôle que peuvent jouer les TIC auprès des professionnels de santé en termes de qualité et de maîtrise des coûts des soins. <http://www.canceraquitaine.org>

Méthodologie :

Enquête AEC – Téléperformance – mars 2002

Echantillon : 533 médecins aquitains interrogés selon un échantillon représentatif de leur lieu géographique d'exercice, de leur statut (libéraux/salariés), et de leur activité (généralistes/spécialistes).

Indicateur 8 – la e-Culture

Les établissements culturels participent pleinement et activement au développement de la Société de l'Information, tout particulièrement sur un vaste territoire comme l'Aquitaine.

Au delà des chiffres concernant les taux d'équipement des lieux d'Arts plastiques, Bibliothèques-Médiathèques et Musées, une évaluation qualitative de la fréquentation de ces lieux et de leurs animations TIC, témoigne encore de façon plus fine de la mobilisation active de ces acteurs.

Les lieux d'arts plastiques

100% des lieux disposent d'au moins un micro-ordinateur qui leur permet de pratiquer (par ordre d'importance décroissante) la bureautique, l'édition et la mise en page.

85% des lieux d'arts plastiques sont connectés à Internet. Le courrier électronique et la recherche d'informations sont les principales opérations réalisées.

Les activités proposées au public :

7 lieux d'arts plastiques proposent l'accès gratuit à des activités de consultation d'Internet. Parmi eux, 6 lieux proposent des animations d'accompagnement, d'initiation et de formation au multimédia. 6 lieux ont un site Internet.

Les musées

86% des établissements disposent d'au moins un micro-ordinateur. L'usage de l'informatique concerne avant tout la gestion des collections, puis la protection et la conservation ainsi que la diffusion auprès du grand public.

23% des établissements équipés disposent d'un réseau local doté d'un serveur pour la gestion des collections, le partage des fichiers et parfois la comptabilité.

La moitié des musées sont connectés à Internet (65% d'entre eux ont une connexion à débit relativement faible). Tous les établissements raccordés utilisent la messagerie électronique même si plus de la moitié du personnel des musées ne dispose d'aucune adresse e-mail.

Les activités proposées au public :

La moitié des établissements sont visibles sur Internet -site web ou page de présentation- mais moins de 20% des musées sont responsables de leurs propres pages Internet. Dans les autres cas, les Communes, associations culturelles, Ministère de la Culture, Conseil généraux ou Universités assurent la promotion du musée sur Internet.

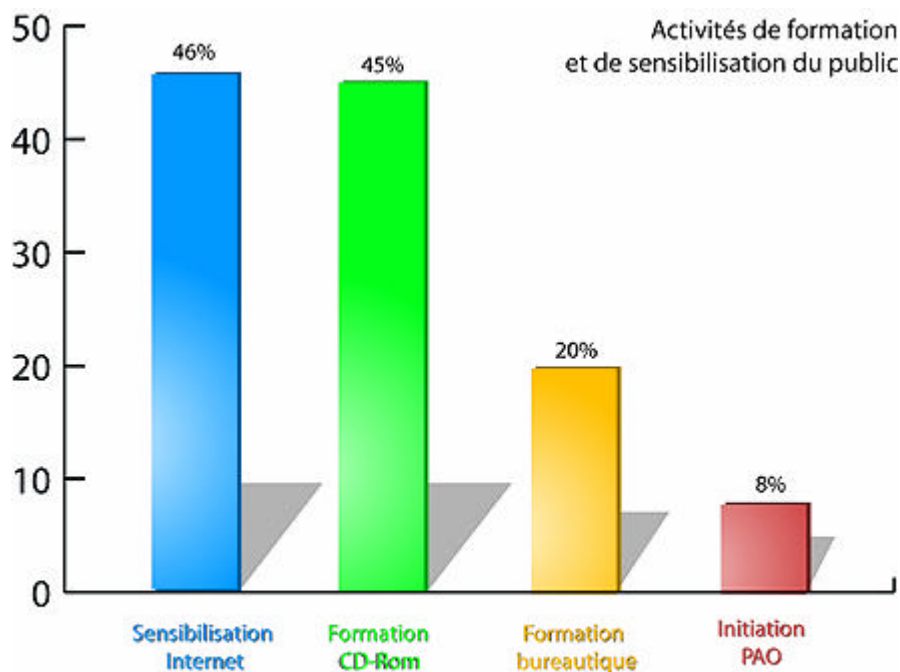
Les bibliothèques-médiathèques

Toutes les activités analysées sont proposées au public :

57% des bibliothèques étudiées disposent d'un micro-ordinateur pour la consultation. 42% des bibliothèques comprennent un secteur multimédia et 20% proposent un espace spécifique.

54% des bibliothèques sont connectées à Internet. La très grande majorité d'entre-elles propose un accès Internet pour le public. L'accès est souvent payant mais quelques bibliothèques proposent un accès gratuit aux adhérents.

13% des bibliothèques disposent de leur propre site web et proposent leur catalogue en ligne.



L'analyse

Bon nombre de Bibliothèques, Musées et autres lieux d'Art plastique sont, de facto, rentrés dans une « ère numérique », le plus souvent par le biais de la mise en ligne de leur catalogue, de leur mise en réseau, de la pratique du courrier électronique, voire de la numérisation de certains de leurs contenus.

Les données récoltées donnent des orientations relatives puisque nous sommes encore en phase exploratoire. On constate cependant que :

- les bibliothèques se sont bien mobilisées en vue de démocratiser les TIC auprès des publics. Elles apportent une contribution significative à la mise en place de points d'accès publics à Internet.

Le réseau des Espaces Culturels Multimédia (ECM), 11 espaces répartis dans les différentes institutions culturelles, contribue également à cette démocratisation et à la découverte de la création numérique sous toutes ses formes.

- les musées sont en phase d'équipement de leur propre service en vue de proposer des usages publics.

- les lieux d'arts plastiques, eux aussi, se mobilisent pour valoriser la « cyber-culture » et découvrir de nouvelles formes d'arts grâce aux supports multimédia .

Sans doute reste-t-il à bâtir les « parcours narratifs » qui permettront à l'utilisateur final de profiter au mieux de ressources désormais hybrides (numériques comme analogiques). C'est un des enjeux du programme « Banque Numérique du Savoir d'Aquitaine » (BNSA).

Les enjeux des TIC et des lieux culturels

Les institutions culturelles qui affectent aussi bien la création que la diffusion des œuvres, se trouvent confrontées à des transformations rapides et profondes. Ces transformations sont liées d'une part au rôle croissant que doivent y jouer les technologies, certes innovantes, mais dont la rapidité d'obsolescence ne saurait être

ignorée et, d'autre part, à la nécessaire inflexion du rôle que ces institutions publiques doivent jouer face à des utilisateurs dont les attentes et besoins évoluent.

L'innovation technologique joue un rôle majeur dans la façon dont nos institutions culturelles et de mémoire développent des stratégies pour valoriser leurs collections. Elle affecte l'ensemble de leurs fonctions : gestion, collecte des données, recherche scientifique, restauration et préservation. Elle doit permettre la création de nouvelles formes d'accès universel et dynamique au patrimoine.

La création, l'organisation et la diffusion d'un patrimoine ainsi numérisé contribuent par ailleurs efficacement au développement d'une économie régionale de la connaissance. Education, formation, tourisme, industries multimédia du contenu et de la diffusion, sont autant de secteurs qui bénéficient du dynamisme impulsé par des programmes tels que la BNSA.

Pratique innovante :

Le programme de la **Banque Numérique du Savoir d'Aquitaine**, inscrit au contrat de plan Etat-Région, a pour objectif d'offrir aux aquitains une meilleure appropriation et un plus large accès aux ressources de la connaissance aquitaine et mondiale.

La BNSA comporte quatre volets :

- un volet culturel, qui organise la numérisation et la mise en ligne de ressources patrimoniales provenant de fonds régionaux,
- un volet encyclopédique, baptisé « Portail du Savoir », recensant les ressources numériques pertinentes issues du territoire aquitain,
- un volet des patrimoines qui, au travers d'appels à projets lancés par le Conseil Régional, stimule la création de sites web mettant en valeur les différentes richesses de l'Aquitaine,
- un volet industriel, comportant notamment une étude sur la réalisation d'une plate-forme régionale de numérisation.

Méthodologie :

Les lieux Arts plastiques : enquête AEC – Téléperformance – mars 2002 (14 questionnaires renseignés sur 19 adressés)

Les musées : enquête AEC – février 2002 (28 questionnaires renseignés sur 45 adressés)

Les bibliothèques publiques : enquête CBA – décembre 2000 (89 questionnaires renseignés sur 90 adressés)*

** bibliothèques ayant déposé un dossier de demande de subvention pour leur équipement TIC, situées dans les communes de plus de 10 000 habitants.*

Indicateur 9 – le e-Tourisme

Le tourisme en Aquitaine est une richesse*. Les nouvelles technologies, et Internet en particulier, permettent d'accroître considérablement le potentiel de commercialisation des offres et des services touristiques de la région.

De nombreux prestataires (20% des hôtels, gîtes, et campings) l'ont compris et sont déjà présents sur le Net. Ils proposent des services de réservation en ligne (57,5%) générant pour 63 % d'entre eux jusqu'à 20% de leur chiffre d'affaires annuel.

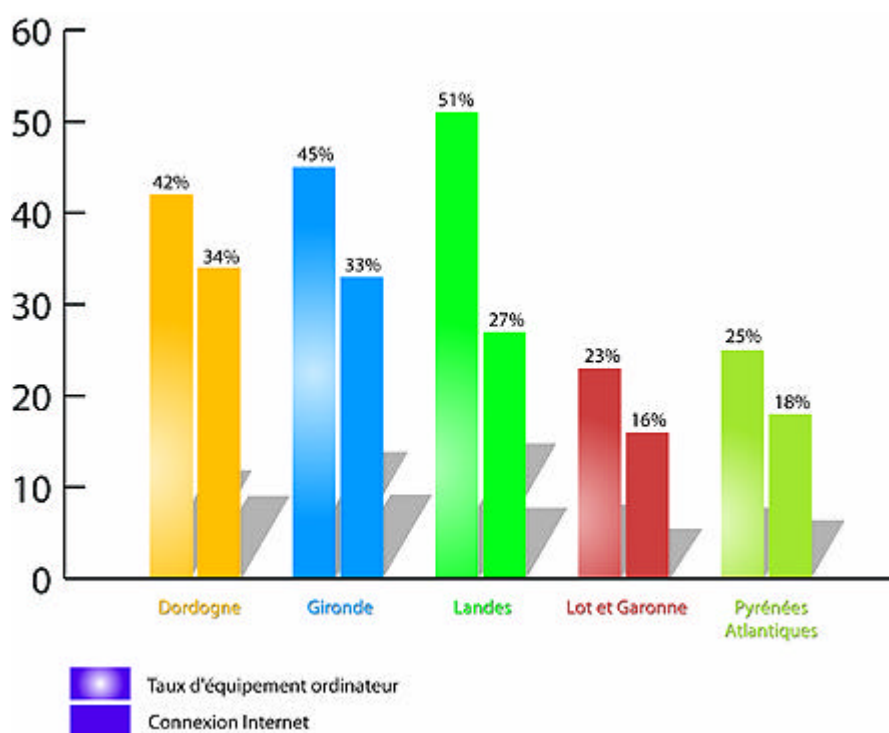
Mais il existe de nombreuses disparités selon les départements et les catégories d'acteurs.

* La consommation touristique en Aquitaine était de 5 milliards d'euros en 1999.

Informatisation et connexion à Internet

36,5% des prestataires interrogés sont équipés d'au moins un ordinateur, et 25% sont connectés à Internet.

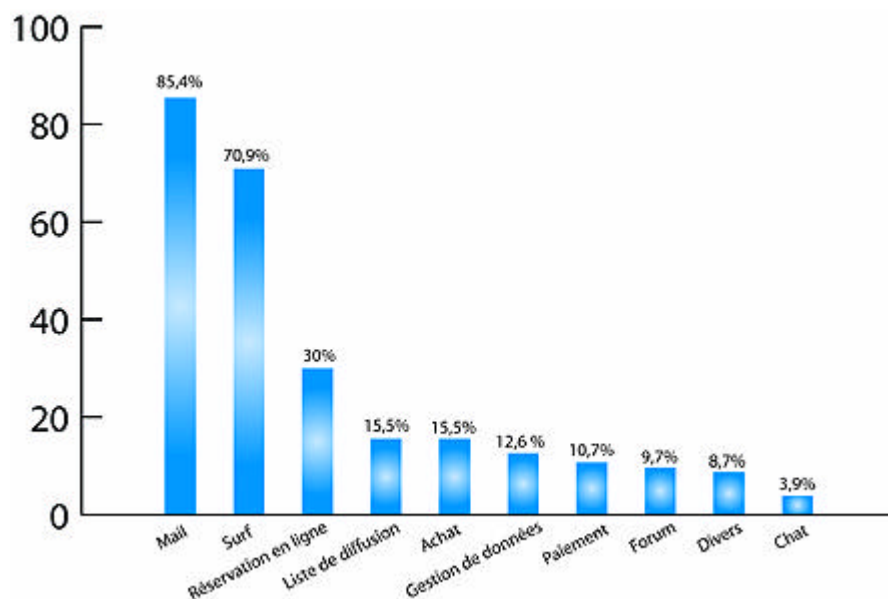
C'est le Département des Landes qui est en tête des prestataires les mieux équipés et la Dordogne la plus présente sur la Toile.



Usages Internet

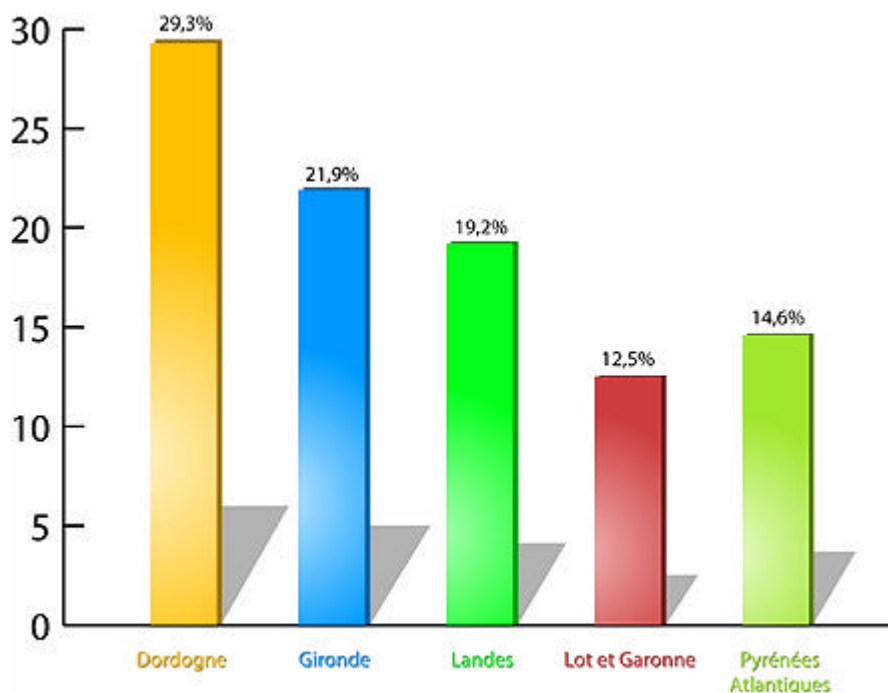
Les établissements connectés à Internet l'utilisent quotidiennement pour **67%** d'entre eux.

Ils l'utilisent principalement pour le courrier électronique (85%) et pour surfer



Réservation en ligne

19,6% des hôtels, gîtes et campings (par ordre décroissant) interrogés sont présents sur le web, ceux situés en Dordogne arrivant assez largement en tête.



Présence des prestataires sur le web

A souligner que **57,5%** de ces sites offrent un service de réservation en ligne qui génère un chiffre d'affaires loin d'être négligeable :

- pour 15,2% des établissements, cette part représente entre 10 et 20% du C.A. annuel
- pour 19,5%, la part est comprise entre 5 et 10%
- pour 28,2%, entre 1 et 5%.

Ce sont les établissements situés en Pyrénées Atlantiques qui en bénéficient le plus, alors que leur présence sur le web est la plus faible !

L'analyse :

L'impact des TIC dans le secteur de l'e-Tourisme laisse apparaître une situation pour le moins contrastée.

Le nombre d'établissements connectés à Internet n'est sans doute pas suffisant, d'autant que les $\frac{3}{4}$ des non connectés déclarent ne pas avoir l'intention de s'équiper...

En revanche, pour ceux qui sont connectés et présents sur le web, ces « branchés » font preuve d'un véritable dynamisme dans la mesure où ils utilisent abondamment le net (67%) et que 57,5% des sites offrent un service de réservation en ligne. Cette donnée permet d'affirmer que le site web est pour certains un véritable outil commercial puisqu'il est à l'origine d'une partie importante du chiffre d'affaires généré.

C'est une prise de conscience qui devrait être favorisée par une politique incitative visant à encourager la connexion et la présence des prestataires aquitains sur le web.

Les enjeux de l'e-Tourisme

Créer un site Internet pour un hôtelier indépendant permet de présenter l'établissement à l'ensemble de la planète, sans frais de distribution, de manière attractive car interactive, pour effectuer une réservation ou établir un premier contact. Ces avantages certains en termes de commercialisation sont compris par de nombreux établissements d'hébergement ; ceci amène, ne serait-ce qu'au niveau national, une abondance d'offres, qui impose une politique de référencement judicieux pour que le site soit consulté. Dans ce sens, une nouvelle forme de réseau avec des sites portails fédérateurs ou d'intermédiation sont apparus, mutualisant la visibilité et les coûts techniques et permettant la réservation et le paiement en ligne en mode sécurisé.

Face à la présence sur le Web de toutes les chaînes hôtelières, qui proposent la réservation et le paiement en mode sécurisé en ligne, l'établissement indépendant se trouve ainsi devant un choix essentiel : être hébergé au sein d'un site fédérateur ou créer son propre site Internet.

Méthodologie :

Enquête AEC – Téléperformance – mars 2002

Echantillon : 408 établissements aquitains interrogés sur 5471 recensés : 53 campings, 262 gîtes, 93 hôtels, selon un échantillon établi sur les critères de type d'hébergement et de département d'implantation.

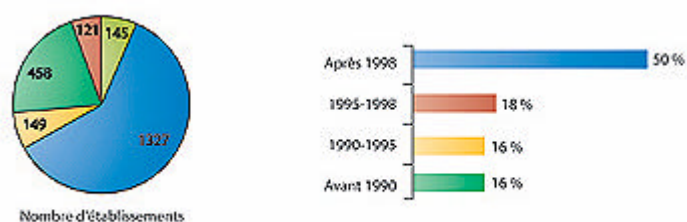
Indicateur 10 – les entreprises TIC

Malgré l'éclatement de la bulle spéculative, qui a marqué l'année 2001 par des dépôts de bilan d'entreprises régionales emblématiques, le secteur a globalement continué de progresser, pour les secteurs des TIC les plus représentatifs.

« L'Observatoire aquitain des TIC et Multimédia » a recensé 2 200 entreprises représentant un effectif total de 20 700 salariés, ce qui témoigne du dynamisme et du rayonnement de l'Aquitaine dans le secteur des TIC.

Implantation des entreprises TIC

81% des établissements sont situés en Gironde et dans les Pyrénées Atlantiques.



Créations des entreprises TIC

Un secteur en renouvellement constant : la moitié des entreprises TIC ont moins de 3 ans. Plus des 2/3 ont été créées après 1995.

Activités des entreprises TIC

Les deux tiers des établissements recensés exercent leur activité principale dans les services informatiques :

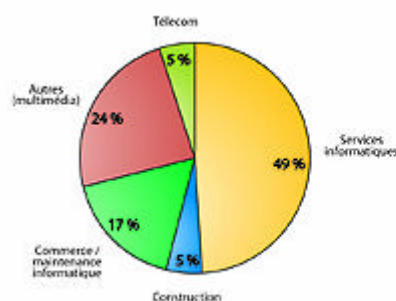
Activités de conseil, réalisation de logiciels, traitement de données : **49 %**

Négoce et maintenance informatique : **17 %**

Télécommunications : **5 %**

Fabrication : **5 %**

Enfin, plus du quart des entreprises qui exercent des activités majoritairement liées à la conception et l'élaboration de contenus multimédia et de services en ligne sont enregistrées dans des rubriques NAF sans relation directe avec les TIC.



Perspectives des entreprises

- **56 %** des entreprises se déclarent prêtes à embaucher (63% en 2000), représentant une perspective de nombre d'emplois prévisionnels d'environ 720 postes.
- Les profils recherchés : les commerciaux (31% des réponses) et les développeurs informatiques (22%) arrivent en tête devant les chefs de projets et les infographistes.

Besoins des entreprises

En premier lieu et à égalité :

- le domaine commercial (52% des réponses), pour la prospection de nouvelles clientèles et l'appui dans le marketing,
- la formation continue (52%) souhaitant une amélioration des dispositifs existant dans ce domaine.

Puis, sont cités :

- le financement (46%), notamment en vue d'accroître les capitaux propres,
- le recrutement du personnel (46%),
- le développement des réseaux haut débit (36%),
- le soutien à l'activité internationale (28%),
- enfin, les besoins de mutualisation des ressources matérielles et humaines, d'assistance dans le domaine de la veille stratégique et dans le domaine juridique sont souvent cités.

L'analyse :

Si on se réfère aux secteurs des TIC les plus représentatifs, on constate que le secteur a progressé dans l'ensemble de 7% en nombre d'établissements, alors qu'en 2000 la progression était de 10%.

Cette croissance a été « tirée » par les services informatiques qui dominent encore largement le secteur du multimédia et des TIC en Aquitaine.

« L'Observatoire aquitain des TIC et Multimédia » souligne plusieurs facteurs encourageants :

- une quarantaine d'entreprises à fort potentiel ont été dénombrées, dans les créneaux de la réalité virtuelle, la téléphonie mobile, la relation à distance et l'e-CRM, l'e-business ou des portails d'informations.
- de nouvelles start-up sont venues conforter le pôle de compétences aquitain dans des domaines prometteurs tels que les plates-formes collaboratives d'achat, les logiciels audio-numériques, la diffusion d'Internet sur les ondes radio...

L'Aquitaine se situe dans le peloton de tête des régions françaises

Une analyse sur les principaux codes NAF permet d'effectuer une comparaison entre les six régions françaises leader (hors région parisienne) concernant le nombre d'établissements dans les secteurs étudiés et dans le domaine de la fabrication et des services TIC.

| Régions | Construction informatique | Services informatiques |
|----------------------------|---------------------------|------------------------|
| Aquitaine | 128 | 1 333 |
| Bretagne | 150 | 971 |
| Midi-Pyrénées | 117 | 1 485 |
| Pays de la Loire | 144 | 1 249 |
| Provence-Alpes Côte d'Azur | 243 | 3 220 |
| Rhône Alpes | 267 | 3 752 |

Secteur TIC :

Le périmètre du secteur TIC intègre les matériels et services informatiques, les équipements et services de télécommunication, les contenus multimédia numérisés, les activités de « relation à distance ». La fabrication de composants électroniques n'a pas été prise en compte dans le champ d'observation de l'étude en 2001.

Méthodologie :

Source Observatoire aquitain des TIC et du Multimédia – mars 2002

Piloté par la CCI de Bordeaux, en collaboration avec le réseau consulaire et les membres du Comité de Pilotage de l'Observatoire; avec le soutien financier du Conseil Régional d'Aquitaine et de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

SYNTHESE

Les données recueillies dans le cadre de ce tout premier travail témoignent d'une situation globalement favorable, mais aussi d'un réel potentiel de développement à la concrétisation duquel vise cette première série de recommandations.

Les éditions ultérieures du Diagnostic permettront, d'une part, d'effectuer un suivi sur le plan régional et, d'autre part, de proposer quelques comparaisons inter-régionales au fur et à mesure que d'autres régions d'Europe auront rejoint dans notre démarche.

Nos recommandations s'organisent au travers de trois idées fortes : **Conserver** l'avance de l'Aquitaine, **Libérer** la créativité et **Corriger** les faiblesses.

Ambitions : conserver l'avance

Les Aquitains et les Technologies de l'Information et de la Communication

Les Aquitains sont au dessus de la moyenne nationale pour le taux d'équipement en ordinateurs et en téléphones portables. Ils pourraient être plus nombreux à se connecter au Net et à migrer vers le haut débit.

Suivre ces pistes permettrait de dynamiser l'usage des TIC :

Engager un processus "d'initialisation volontariste", visant à pourvoir une large partie des foyers aquitains d'un accès illimité à Internet. Ce programme pourrait être adossé à la fourniture de terminaux adaptés à un usage familial,

Conduire un vaste effort de promotion d'Internet auprès du grand public, dans le cadre d'un partenariat avec les principaux médias régionaux.

Inclure à chaque Charte de Pays un volet TIC explicite, qui intégrerait les questions d'infrastructures de réseaux, de contenus et d'usages,

Renforcer la structuration, le développement et la mise en **réseau des dispositifs d'accès public à Internet** en mettant en place des actions de coopération à l'échelle régionale.

L'Education

L'engagement de l'Etat, avec l'appui des collectivités territoriales, a incontestablement porté ses fruits et permis d'atteindre un niveau très satisfaisant en matière d'équipement TIC auprès des établissements de l'enseignement secondaire. Avec des taux de connexion à Internet de 100% pour les collèges, les lycées et les lycées professionnels, ainsi que des ratios d'équipement ordinateurs-élèves bien supérieurs à la moyenne nationale, l'Académie de Bordeaux affiche un bilan très positif.

C'est sans doute en intégrant de façon encore plus systématique les TIC aux pratiques pédagogiques, toutes matières confondues, que cette avance peut être confortée. L'engouement manifesté par les enseignants dans le cadre de leur propre formation aux TIC et le succès remporté par les projets pilotes menés dans l'Académie sont autant de facteurs encourageants.

Nota bene : cette première édition du Diagnostic n'intègre pas l'enseignement primaire.

La e-Santé

Les médecins aquitains sont bien entrés dans la Société de l'Information. Ils affichent des taux d'équipement et de connexion conformes à la moyenne nationale et, surtout, utilisent Internet de façon intensive.

Ces usages pourraient être amplifiés par le développement d'une pratique d'échanges d'informations qui ne se limiterait pas aux seuls confrères et experts, mais qui intégrerait les institutions, les hôpitaux, les patients. L'enjeu est double : simplifier les aspects fonctionnels et administratifs de la pratique médicale et favoriser la participation de tous à l'amélioration de la Santé.

Créativité : la libérer

Les entreprises des TIC

Malgré les difficultés économiques rencontrées en 2001, le secteur des TIC continue de progresser. Hors l'Île-de-France, l'Aquitaine se positionne parmi les premières régions françaises pour ses activités de services informatiques (4ème rang) et de fabrication de matériel (5ème rang).

Le secteur TIC est aujourd'hui en phase de maturation et plus de 57% des entreprises comptent augmenter leurs effectifs.

Contribuer au développement des entreprises TIC d'Aquitaine, c'est leur offrir :

- une infrastructure réseaux, adaptée et attractive (voir le paragraphe sur le haut débit),
- un accès plus simple à toute la palette des dispositifs d'aides au développement du secteur TIC offerts par l'ensemble des acteurs institutionnels,
- un personnel qualifié, répondant aux besoins des entreprises, issu d'une filière régionale de formation.

Le e-Tourisme

Si, globalement, le taux d'équipement et de connexion des prestataires régionaux d'hébergement (hôtels, gîtes, campings) est relativement faible, les acteurs équipés et connectés exploitent en revanche assez bien ces outils, puisque la réservation en ligne génère un chiffre d'affaires conséquent.

Pour les non-connectés, le manque de sensibilisation est, d'évidence, un problème crucial que les initiatives suivantes permettraient de pallier :

des actions d'information, de veille et de sensibilisation portant sur les outils et leurs applications, développées avec les représentants de l'ensemble des filières du secteur,

des actions de formation, en commençant par le recensement des formations existantes aux TIC susceptibles d'intéresser les acteurs du tourisme et en établissant

le relevé des besoins non satisfaits d'enseignement de ce type dans les filières de formation au tourisme, afin d'adapter l'offre aux besoins.

La e-Culture

Les lieux culturels aquitains sont entrés dans l'ère numérique. Il s'agit maintenant d'accroître la diffusion de leurs contenus par les TIC et de valoriser tout particulièrement le patrimoine régional.

Déjà mobilisés à cet enjeu et ayant conscience que les TIC sont des vecteurs de progrès au service des usagers, les acteurs et les personnels des lieux culturels peuvent se donner comme objectifs prioritaires, de :

- généraliser leur équipement et leur raccordement à Internet, pour le public comme en interne,
- former les personnels, pour mieux les professionnaliser,
- structurer et organiser leur capacité à accompagner leurs publics dans leur appropriation culturelle des TIC.

Les réseaux haut débit

A la croisée des chemins, cette question se retrouve de façon transversale et revêt une importance cruciale. Comment, en effet, aménager l'Aquitaine de façon équilibrée, et offrir davantage de services aux citoyens, aux entreprises, aux institutions, si l'on ne dispose pas d'une infrastructure haut débit sur l'ensemble du territoire ?

La capacité d'intervention des collectivités locales est ainsi placée au cœur d'un enjeu vraiment inédit pour elles. Compte tenu de la situation géographique et démographique de la région, il sera certainement utile qu'elles agissent, de manière coordonnée et complémentaire, aussi bien dans le domaine de l'activation de l'offre (réseaux passifs mis à disposition des opérateurs) que de l'animation de la demande, publique, sociale, privée.

Elles auront ainsi à servir conjointement des objectifs d'amélioration des situations de concurrence et d'aménagement du territoire. S'ils peuvent être déployés à cet usage, les outils financiers du Contrat de Plan et des Fonds structurels européens leur seront de toute première utilité.

Lucidité : les faiblesses à corriger

Les Cyber-Communes

La présence des Communes et des Communautés de Communes aquitaines sur le web est encore faible. Il est vrai qu'une majorité de Communes rurales n'ont pas les moyens de mettre en œuvre des sites pertinents et attractifs et que le citoyen français n'est pas encore enclin à utiliser les services en ligne des sites gouvernementaux.

L'effort doit donc porter sur :

- des offres de contenus faciles à intégrer pour les petites communes, grâce à une interface simplifiée permettant une mise à jour régulière de quelques pages,
- le principe de « comarquage » (exemple : le téléchargement de formulaires électroniques disponibles via des portails de référence comme service-public.fr),

- le développement d'intranets locaux pour faciliter les relations inter-administrations.

La Formation

L'Aquitaine est bien positionnée jusqu'à présent sur les formations TIC et de nouvelles formations viennent régulièrement s'adapter aux mutations du secteur. Il reste encore cependant à constituer une filière cohérente et complète, que les efforts suivants permettraient de renforcer :

- labelliser les formations continues afin de structurer et de garantir la professionnalisation des parcours,
- renforcer les contenus des enseignements de la formation en alternance et le niveau d'équipement des établissements,
- développer la formation à distance (FOAD), encore trop faible, alors que, notamment grâce au déploiement des réseaux haut débit, elle pourrait valoriser par exemple des filières économiques traditionnelles de l'Aquitaine, telles les filières viticole ou sylvicole.

Pour plus de détails sur les résultats de l'enquête et sa méthodologie, connectez-vous sur : <http://www.aecom.org>