

2.A.5 Objectif spécifique

Programme	PO FEDER FSE Aquitaine 2014/2020
Axe 3	Développer de nouveaux usages dans l'économie numérique et de nouveaux e-services au profit de tous les aquitains, tout en menant une stratégie concertée d'extension des réseaux
Objectif thématique 10	Investir dans l'éducation, la formation et la formation professionnelle pour l'acquisition de compétences et l'apprentissage tout au long de la vie
Investissement prioritaire FEDER 2 (c)	En renforçant des applications TIC dans les domaines de l'administration en ligne, de l'apprentissage en ligne, de l'intégration par les technologies de l'information, de la culture en ligne et de la santé en ligne (télésanté)

3.3

Accroître l'offre de services numériques à destination du public, améliorer leur qualité et leur appropriation

Résultat à atteindre

Hausse de la part de la population utilisatrice d'e-services (relations avec l'administration, tourisme, éducation, formation, santé, transport...)

Les territoires et organisations publiques aquitains sont engagés dans une démarche de facilitation du quotidien des Aquitains, en tant que citoyens, usagers de services publics, sportifs, apprenants, malades, entrepreneurs, touristes...

Les services publics numériques contribuent par leur diffusion à la poursuite d'objectifs au cœur de la stratégie de la France comme de l'Union européenne : diminuer les émissions de gaz à effet de serre (réduction des déplacements domicile-travail, amélioration de la gestion des réseaux d'énergie...), combattre l'exclusion (e-learning, e-santé, renforcement du lien social...), lutter contre la désertification rurale et la disparition des services de proximité...

Afin d'étudier la qualité de l'offre de services disponibles via le web public aquitain, l'agence « Aquitaine Europe communication » (AEC) et la Région Aquitaine ont créé un « observatoire de la qualité du web public » qui étudie l'évolution de l'offre de services en ligne en Aquitaine en fonction de critères tels que la visibilité du site, sa robustesse technique, sa proximité avec les usagers, sa pratique de l'e-administration...⁵². Ainsi, le taux de conformité de la qualité des sites web des communes, 48 %, a très peu évolué entre 2010 et 2012, en particulier dans les communes de moins de 2000 habitants. Les points à améliorer en priorité portent notamment sur l'accessibilité aux handi-

capés (locaux, déclaration d'accessibilité), les nouveaux usages (média sociaux, version pour terminaux mobiles), la dimension touristique (numéro international, contenu dans une langue étrangère), l'e-administration (espaces de publication citoyens, informations sur les démarches administratives), le référencement et la visibilité (sur le site service-public.fr, nombre de liens pointant le site supérieur à dix)...

Il s'agit d'offrir aux usagers de nouveaux services numériques qui facilitent leur quotidien et de les inciter à utiliser davantage l'offre existante, en améliorant la qualité. La nature des services qui feront l'objet d'un soutien du FEDER a été délimitée en lien avec des domaines d'activité soutenus par la Région Aquitaine et ses partenaires en matière de formation, d'éducation, de santé, de transports multimodaux, de tourisme, etc. Ces domaines sont porteurs de nouveaux marchés pour les entreprises régionales.

Le FEDER soutiendra les projets de développement de services numériques (e-santé par exemple) alors que le FEADER prendra en charge les équipements nécessaires à leur développement (équipements matériels et immobiliers des maisons de santé) en zones rurales.

Tableau 3: Indicateurs de résultat spécifiques au programme, par objectif spécifique (pour le FEDER et le Fonds de cohésion)

Identificateur	Indicateur	Unité de mesure	Catégorie de région (le cas échéant)	Valeur de référence	Année de référence	Valeur cible (2023)	Source des données	Fréquence de communication de l'information
IR7	Part de la population habitant une commune proposant le télépaiement de prestations aux familles.	%	Plus développée	7,8	2011	60	RAUDIN (Recherches Aquitaines sur les Usages pour le Développement des Dispositifs Numériques)	Enquête en milieu (2018) et en fin de programmation (2023)

⁵²Source : Aquitaine Europe communication, in « Diagnostic 2012 de l'Aquitaine numérique ».

Actions à soutenir au titre de l'OS 3.3

Description du type et exemples d'actions à soutenir

- **les principaux groupes cibles** : les Aquitains
 - **les territoires spécifiques ciblés** : l'Aquitaine. Cependant, les territoires les plus en difficultés (cf. la définition de cette notion Section 5 du PO) feront l'objet d'un soutien majoré, dans le respect de la réglementation européenne
 - **les types de bénéficiaires** : collectivités locales et leurs groupements, établissements publics, Etat, associations, entreprises...
- a) **Développement des nouveaux services numériques** :

- **E-services de proximité**, permettant d'améliorer le quotidien des Aquitains (e-administration, gestion des réseaux énergétiques intelligents...)
- **Contenus pédagogiques qualifiés**, tels que de nouveaux usages pédagogiques (pour la formation professionnelle par exemple, en complémentarité avec l'axe 2 FSE) et une offre régionale de services ambitieuse (environnement numérique de travail – ENT, e-learning, serious games...)
- **Tourisme et culture** : nouvelle génération de services susceptibles de créer de nouvelles expériences de découverte du patrimoine, de la culture, en croisant les dimensions touristiques (e-tourisme), culturelles, sociétales, patrimoniales et numériques (réalité virtuelle 3D et réalité augmentée),
- **E-santé** et, plus particulièrement, objets et dispositifs communicants au service des malades et de la communauté soignante (à domicile ou en établissement), les systèmes d'informations partagés autour du patient (parcours de soin, télémédecine...) les services numériques présents dans les Maisons de santé ou l'utilisation éthique des données médicales personnelles. Les professionnels de santé (médicaux et médico-sociaux) doivent s'approprier et partager les innovations technologiques produites par la filière numérique, notamment dans le cadre du Cluster TIC-Santé
- **Transports collectifs** : amélioration des services proposés aux usagers, par exemple tarification intermodale, billettique interopérable, élaboration de systèmes d'information voyageurs dans une logique de service à l'utilisateur,
- **Reconfiguration ou développement de nouveaux espaces publics numériques** : tiers-lieux, Cité numérique par exemple

Les investissements et frais mutualisés nécessaires à la bonne réalisation des services numériques seront soutenus.

La majorité des ressources du FEDER de l'objectif spécifique sera consacrée à des actions dans les domaines de la e-santé et de la e-administration.

b) **Sensibilisation et accompagnement à l'utilisation des e-services** : promotion, sensibilisation à une utilisation citoyenne du numérique, actions de formation... Ces actions seront organisées au bénéfice de publics ciblés (apprenants, seniors, demandeurs d'emploi...)

c) **Création et modernisation de plateformes thématiques d'e-administration mutualisées**, par exemple sur l'état civil, l'enfance, les marchés publics, les transports...

d) **Projets coordonnés des plateformes d'information géographique** offrant des ressources mutualisées à des fins de représentations cartographiques, permettant la coproduction et le partage de données métiers de natures et d'origines diverses et assurant la diffusion de leurs travaux dans un écosystème optimisé.

Principes directeurs régissant la sélection des opérations

Les projets de création ou d'amélioration des e-services devront atteindre une taille critique, avoir des retombées économiques et contribuer au renforcement de l'inclusion sociale. Le développement d'e-services numériques de proximité, permettant d'améliorer le quotidien des Aquitains, sera encouragé. Les investissements nécessaires à la réorganisation des processus et à la sensibilisation des usagers seront pris en compte.

Les maîtres d'ouvrage s'engageront à accompagner le déploiement de leurs services par des tutoriels, de l'assistance en ligne, des formations et un accompagnement pour l'utilisation.

En règle générale, les opérations aidées devront contribuer à une couverture cohérente, homogène et continue des services considérés sur l'ensemble du territoire.

Seront également éligibles les opérations concertées ou mutualisées de modernisation de l'administration pouvant associer différents niveaux d'administration publique.

Les applications et les plateformes techniques seront interopérables et des solutions en logiciel libre seront recherchées, de même que le respect des normes et standards prescrits au niveau national, particulièrement en matière d'accessibilité, de sécurité et de qualité.

Les maîtres d'ouvrage des études rendront leurs analyses interopérables dans la perspective de leur partage. Les maîtres d'ouvrage et prestataires s'engageront volontairement sur des conditions d'usage de leurs productions (documents, études, analyses, etc.) relevant de l'environnement des licences de type « Creative Commons ».

Les opérations devront être en cohérence avec les principes horizontaux suivants : égalité des chances, non-discrimination, égalité entre les hommes et les femmes, et développement durable.

Une attention spécifique sera portée aux projets issus de quartiers "politique de la ville" s'inscrivant dans le cadre d'une stratégie urbaine intégrée.

Enfin, en matière d'e-santé, les opérations seront cohérentes avec la stratégie numérique européenne, notamment en matière d'accès des patients à leur dossier médical numérique, avec le besoin de résoudre les problèmes d'interopérabilité et celui de déployer selon les standards d'e-santé internationaux avec le plan d'action e-santé ; avec le partenariat européen d'innovation pour un vieillissement actif et en bonne santé et avec les échanges potentiels de bonnes pratiques avec d'autres régions d'Europe et de France ; avec les actions de l'agence des systèmes d'information partagés de santé, notamment en matière d'interopérabilité.

Utilisation prévue des instruments financiers

Sans objet

Utilisation prévue des grands projets

Sans objet

Indicateurs de réalisation, par priorité d'investissement et, le cas échéant, par catégorie de région

Tableau 5: Indicateurs de réalisation communs et spécifiques au programme

Identificateur	Indicateur	Unité de mesure	Fonds	Catégorie de région (le cas échéant)	Valeur cible (2023)			Source des données	Fréquence de communication de l'information
					H	F	T		
AQIC2	Nombre de nouveaux services publics numériques (e-service) réalisés et/ou améliorés à destination des aquitains	services	FEDER	Plus développée	35			synergie	Annuelle