

RAPPORT AU CONSEIL DEPARTEMENTAL

Mission Projets structurants et transversaux (10001)

Autres réseaux
Plan (sur plusieurs années)

ANB - Affaires de caractère non budgétaire

3ème Commission

NATURE DE L'AFFAIRE

SCHEMA DIRECTEUR DES USAGES ET SERVICES NUMERIQUES

Par délibération du 19/10/2017, le Conseil départemental a exprimé sa volonté de favoriser l'émergence des services et usages numériques en parallèle du déploiement du très haut débit.

Le Schéma Directeur des Usages et Services numériques (SDUSn) a été lancé sous le prisme d'une démarche transverse, via les plans et schémas départementaux, et travaillé avec les services départementaux pour réaliser un diagnostic de l'existant et des besoins numériques mais aussi pour décliner collectivement les orientations stratégiques et objectifs opérationnels.

Des orientations stratégiques sectorielles et transversales au service des usages et services numériques**Perfectionner les échanges entre services publics et citoyens**

Cette orientation se traduit sous l'angle opérationnel par les **services en ligne, l'administration en ligne et la transformation digitale**. Des projets sont bien engagés comme l'atteste la refonte du site institutionnel et d'autres applications sectorielles pour servir les politiques départementales. D'autres projets de services en ligne vont se développer. Ces services visibles nécessitent la poursuite de la dématérialisation impulsée par l'obligation réglementaire dans le domaine comptable et financier. Elles induisent des processus dématérialisés, des pratiques collaboratives et une gouvernance des données en fonctionnement interne à l'administration. La transformation digitale, quant à elle, passe par l'accompagnement des agents aux usages numériques, par la définition d'une stratégie digitale de communication, mais aussi par un usage raisonné du numérique.

Favoriser l'autonomie des publics par le numérique

Cette orientation stratégique est le reflet de l'inclusion numérique des publics, qu'ils soient ou non fragiles. Elle passe obligatoirement par un **accompagnement des citoyens aux usages** en développant des partenariats avec des structures territoriales, associatives, voire des opérateurs en charge de l'aménagement numérique ... et en mobilisant une équipe dédiée à la médiation numérique. Elle demande un prérequis essentiel de **services publics de médiation numérique** par la montée en compétence des agents départementaux et par la fourniture d'une boîte à outils de médiation numérique. Cette orientation du SDUS croise clairement l'enjeu numérique identifié dans le Développement Social Territorial.

Valoriser par le numérique le territoire et son attractivité

Cette orientation se décline au travers des objectifs **d'ingénierie territoriale numérique, de promotion et d'usages des espaces connectés et de partages d'expérience des outils numériques**. Le Département accompagne depuis plusieurs années les collectivités dans le numérique et plus particulièrement dans l'administration en ligne. Le Département porte également la maîtrise d'ouvrage d'espaces connectés au travers ses politiques sectorielles avec le médiabus « L'atelier » ou le « camping-car des solidarités » expérimenté prochainement. Ces espaces départementaux viennent consolider le maillage du territoire et complètent les espaces proposés par les collectivités et d'autres partenaires. Leur visibilité doit être confortée par une cartographie au périmètre départemental. L'attractivité passe aussi par le concept des tiers-lieux, qui proposent souvent une composante numérique, bien qu'elle ne soit pas une obligation.

Le SDUS doit permettre au Département de poursuivre ses efforts de promotion d'outils numériques innovants. Ces réflexions sont permises grâce à l'arrivée progressive de la bi-fibre portée par l'initiative publique de la Région Grand Est. La modélisation des données, une des traductions possibles de l'acronyme anglophone « BIM », devrait se développer pour notre patrimoine et nos infrastructures routières. Là encore, le Département peut le décliner sur le territoire, pour que l'impact positif bénéficie non seulement au Département mais également au tissu économique et associatif.

Développer les usages au travers le plan numérique éducatif des collèves

Cette orientation englobe le plan numérique éducatif des collèves voté en juillet 2018. Le lien avec le SDUS doit permettre de développer des nouvelles pratiques qui ouvrent le collège. Cette ouverture peut passer par des animations ponctuelles - en complément de celles dispensées par l'Education nationale – faisant intervenir les acteurs et partenaires locaux identifiés et mobilisés par le SDUS. Les infrastructures financées par le plan numérique éducatif peuvent être aussi mises à disposition – dans des conditions à définir avec chaque établissement – afin qu'elles puissent consolider le réseau des espaces connectés développés pour l'inclusion numérique.

Encourager la santé connectée

Cette orientation met en valeur l'ambitieux projet « e-Meuse santé ». Son lien avec le SDUS s'enclenchera lors de sa mise en œuvre opérationnelle et plus particulièrement sur la médiation numérique.

Les orientations stratégiques et objectifs opérationnels sont cartographiées dans un tableau en annexe du présent rapport.

Les trois angles de l'animation numérique du SDUS

Médiation et inclusion numérique

Le développement des services en ligne augmente la disponibilité des services publics et leur accessibilité. L'Etat et ses opérateurs dématérialisent de nombreux services. Demain, le Département avec ses démarches en ligne, va augmenter le spectre de ces e-services. Pour autant, les services et lieux physiques ne doivent pas être totalement abandonnés, mais doivent s'adapter à ce contexte, voire se spécialiser sur la médiation numérique. Le Département, de par sa vocation sociale et solidaire, doit développer l'inclusion numérique.

Concrètement, le SDUS propose de s'appuyer sur des acteurs de la médiation numérique pour servir ses politiques départementales nécessitant un accompagnement des citoyens au numérique. Le Département pourra recruter des médiateurs numériques par ses propres moyens ou par un tiers spécialiste. Le service civique est la piste privilégiée pour ces médiateurs dans une mission d'intérêt général autour de l'inclusion numérique. En complément des dispositifs existants, tels la conférence des financeurs, des conventions de partenariat pourront se développer avec des structures accompagnant les usagers au numérique.

Le SDUS doit permettre d'outiller ces médiateurs, les agents du Département et ses partenaires pour épauler dans les meilleures conditions les citoyens et les ayants droits dans leur démarche administrative dématérialisée, tout en respectant les règles éthiques et de confidentialité. Une plate-forme d'évaluation des compétences numériques pourrait aider au diagnostic du niveau et permettre de former au mieux les publics en difficulté sur le numérique. D'autres outils - conçus plus localement - pourraient être mis à disposition du Département pour sensibiliser les publics au numérique. C'est le cas du jeu-plateau « Ozio-socio » de sensibilisation au comportement sur les réseaux sociaux ou de l'« escape game numérique » utile à l'apprentissage d'Internet, créés par le Pays de Verdun.

Le SDUS doit développer les lieux connectés, au-delà de ses véhicules mobiles évoqués dans les objectifs opérationnels. Des points numériques dans les locaux du Département, notamment à vocation solidaires et sociales, peuvent être consolidés et développés. Les espaces connectés doivent être par ailleurs cartographiés par l'Etat dans le cadre du Contrat de Plan Etat Région, démarche complémentaire au Pays de Verdun.

Ingénierie publique numérique

Dans l'attente des déploiements de la bi-fibre et dans un souci d'attractivité, le Département peut apporter une ingénierie numérique pour lever provisoirement les freins de l'infrastructure. Le Département mettra à contribution son expertise dans les infrastructures numérique pour faciliter les déploiements de téléphonie mobile et de la fibre, tout en se souciant de la transition en maintenant son réseau départemental. Ces perspectives seront actées dans la mise à jour du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique pour les 4-5 ans à venir.

Un nouveau besoin est le Wifi territorial comme solution d'accès à internet gratuite, portée par un acteur public tel le Département. En proposant une couverture de Wifi territorial, une réponse aux besoins de connectivité des partenaires privés/publics est offerte. Ainsi, il pallie à une carence provisoire de couverture numérique, connecte les terminaux des usagers et réduit des cas de fractures numériques liées à des coûts d'abonnement ou d'équipements trop importants. Le Wifi territorial s'adresse aussi bien aux résidents qu'aux touristes, placés dans des espaces connectés, dans des lieux de passage et d'attente ou dans des zones touristiques.

Le SDUS propose de prendre en charge le déploiement d'un socle commun d'accès permettant de gérer l'authentification et les droits d'accès, de superviser les équipements et d'archiver les données nécessaires aux obligations légales. Pour les organismes intéressés, des packages pourraient être proposés pour des lieux à besoins similaires et facilement duplicables (mairie, salle des fêtes, lieux accueillant un public social, maison de santé, ...). Pour les lieux spécifiques à couvrir, notamment en extérieur avec des contraintes spécifiques (pleine nature, terrain miné, ...), le mode projet devra être activé. A ce titre, une réflexion s'amorce pour un wifi territorial sur des bâtiments du Département à vocation touristique.

Des communes ont d'ores et déjà fait connaître leur intérêt pour le Wifi territorial au travers leurs réponses à l'appel à candidatures « WiFi4EU ». Toutefois, l'appui financier européen étant limité par pays, une aide complémentaire pourrait être fléchée pour les collectivités au travers l'axe « Usages numériques » de la politique de développement et de cohésion territoriale.

D'autres appuis techniques à l'échelle départementale pourront apparaître, dans le développement d'outils numériques innovants, notamment au travers de groupements de commandes, de simples coopérations entre entités publiques et de promotion et de communication.

Mise en réseau des acteurs numériques

Comme rappelé en préambule, le SDUS a essentiellement été construit sous le prisme des politiques départementales. Aussi le schéma se consolidera par la mise en réseau des acteurs numériques. Elle débutera par une présentation officielle de ce présent schéma aux territoires - notamment aux Communautés d'agglomérations et de Communes et permettra son enrichissement grâce à leurs pratiques et leurs besoins. Cette mise en réseau est aujourd'hui plus aisée avec le chantier Fibre bien engagé - qui occultait jusqu'alors la question des usages et services innovants. Des expérimentations pourront être communes à plusieurs entités en bénéficiant de l'ingénierie publique numérique.

Le SDUS permettra de faire connaître les services numériques des territoires, à tous les échelons, et de les mettre en corrélation. Des approches innovantes d'usages du numérique dans nos politiques ou pour notre patrimoine départemental pourront être partagées et valorisées auprès de nos partenaires et de nos territoires pour qu'ils ne passent pas à côté de mutation majeure liée au digital.

Un réseau d'acteurs locaux publics impliqués dans le numérique sera constitué pour créer une dynamique sur l'ensemble du Département et ne pas créer de fracture d'usage sur certains territoires. Des contacts ont déjà été pris avec le Pays de Verdun, actif numériquement sur la moitié de notre département. Depuis 2014, le Pays s'est effectivement orienté vers une stratégie de développement visant la modernité au travers le numérique. Le SDUS doit permettre de bénéficier du retour d'expériences de cette démarche infra-départementale, des bonnes pratiques, des écueils à éviter sur un territoire rural avec un partenariat à définir.

Le SDUS consolidera les coopérations engagées avec les acteurs privés qui partagent les enjeux de nos orientations stratégiques. Le Département saura s'appuyer - en autres - sur les opérateurs aménageurs de la fibre en respectant le principe de neutralité.

Le SDUS renforcera la communication classique et digitale et la visibilité de ses nouvelles actions numériques jusqu'alors éparpillées et non mises systématiquement en relation. Des évènementiels pourront valoriser le numérique. La réorganisation des services avec la nouvelle direction de la communication et de l'animation numérique montre la volonté de la collectivité de renforcer le lien à l'usage grâce au numérique, tout en levant les freins d'infrastructures et de difficultés d'usages des publics.

Ce rapport pose donc les bases de l'animation numérique permise par le Schéma directeur des usages et des services numériques. Les impacts budgétaires devront être précisés pour le Débat d'Orientation Budgétaire notamment en terme de dépenses de fonctionnement pour la médiation numérique et la mise en réseau des acteurs mais également d'investissement pour l'ingénierie numérique. L'évaluation de ce schéma sur les effets et les impacts sur le territoire et sa population des actions numériques fera également l'objet d'une définition ultérieure d'indicateurs.

Je vous remercie de bien vouloir délibérer sur les orientations stratégiques et de prendre acte des angles d'animations numériques associés.

Pour le Président du Conseil départemental
et par délégation

Jérôme DUMONT
Conseiller départemental délégué