

Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

RAPPORT AU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Séance du 18 octobre 2018

OBJET : BILAN DU PREMIER CYCLE DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE DÉPARTEMENTALE (2017-2018) ET PERSPECTIVES POUR 2018-2019.

Mesdames, messieurs,

En décembre 2016, le Département de la Seine-Saint-Denis s'est doté d'une stratégie numérique englobant les aspects d'usages, de services et d'infrastructures numériques. Cette stratégie numérique doit permettre à la collectivité d'être un acteur ouvert aux transformations induites par le numérique tout en veillant à ce que ces évolutions profitent à tous les Séquano-Dyonisiens au regard des valeurs qui sont celles du territoire : égalité d'accès, solidarité, transition écologique.

Construite autour d'une vision, celle d'être **une collectivité pionnière et reconnue pour une transformation numérique responsable**, la stratégie numérique se décline en quatre ambitions et une feuille de route transversale au sein de laquelle dix actions phares sont plus particulièrement mises en valeur.

La feuille de route de la stratégie numérique est actualisée tous les 18 mois afin de faire évoluer les actions initialement inscrites dans les différentes ambitions et d'être ainsi en capacité d'intégrer les évolutions de contexte. Cela permet de proposer de nouvelles actions pour répondre à l'objectif initial, à savoir l'accélération de la transition numérique de la collectivité et du territoire de la Seine-Saint-Denis.

Pour chacune des ambitions, nous proposons donc un rappel des objectifs, les résultats du premier cycle avec un fléchage spécifique sur les dix actions phares et les perspectives pour le second cycle 2018/2019 illustrées par dix nouvelles actions phares prenant en compte les éléments d'évolution de contexte.



AMBITION 1 – FÉDÉRER LES ACTEURS DU TERRITOIRE

Conviction :

Le Département souhaite se positionner comme l'échelon pertinent pour mettre en réseau les acteurs numériques sur le territoire et faciliter la mise en relation avec les acteurs institutionnels en qualité de chef de file de l'action sociale.

Objectifs de l'ambition :

- Soutenir le développement de l'écosystème de la filière du numérique en Seine-Saint-Denis dans une démarche d'attractivité et de mise en réseau vertueuse des acteurs pour l'insertion socio-économique des Séquano-dyonisien.ne.s
- Utiliser le numérique comme un outil pour mettre en réseau les acteurs du territoire

Les résultats du premier cycle (2017-2018) :

- Pilotage des activités du Conseil Numérique de la Seine-Saint-Denis



Créé en janvier 2016 par délibération du Conseil Départemental, le Conseil Numérique de la Seine-Saint-Denis (Cnum93) regroupe des personnalités désignées pour une durée de trois ans ayant une expertise dans le domaine du numérique, issues d'horizons divers, à l'instar du CNUM, et investies sur le territoire du département.

Le Cnum93 a choisi de travailler sur trois thématiques : la jeunesse, la formation et la parentalité. Ses activités s'appuient également sur une quatrième instance, « l'Oreille du Cnum93 », dont le but est de faire remonter les problématiques du territoire afin d'orienter les échanges au sein des commissions de travail du Cnum93 (commission formation, commission parentalité, commission jeunesse). La diversité de sa composition permet de mieux fédérer ces acteurs du territoire et d'échanger autour d'objectifs communs.

Les autres actions relevant de cette ambition répondent aux objectifs de mise en réseau des acteurs du territoire avec des rencontres sectorielles sur le numérique impliquant les acteurs du territoire. (voir annexe 1)

Les priorités pour 2018-2019 :

Le numérique doit être un outil mis au service des grands projets de transformation du territoire : les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 et la transition écologique, dont un plan d'action 2017-2020 a été approuvé lors de la séance du conseil départemental du 29 juin 2017. Pour mobiliser les acteurs dans ces projets de transformation, le Département continuera les actions visant à mettre en réseau les parties prenantes pour mutualiser les bonnes pratiques et favoriser l'émergence de projets innovants.

Deux actions phares viennent illustrer ces priorités :

- La mise en place de comité stratégie numérique territorialisé ; #Cycle 2, Action 1
- L'organisation d'un hackathon Digitalents IN Seine Saint Denis pour dessiner l'avenir du Département en vue des Jeux Olympiques et Paralympiques. #Cycle 2, Action 2

AMBITION 2 : METTRE NOS BIENS COMMUNS NUMÉRIQUES AU SERVICE DES INNOVATIONS DE DEMAIN

Conviction :

Le Département a porté ces dernières années une politique ambitieuse de déploiement du Très Haut Débit pour les usagers internes et externes. Un projet de déploiement d'une infrastructure doit nécessairement être accompagné de services visant à en développer les usages. C'est la raison pour laquelle nos infrastructures, mais aussi nos données, doivent être valorisées, mises à disposition d'usagers tiers à des fins de création de valeur, d'ouverture et de transparence de l'action publique.

Objectifs de l'ambition :

- Raccordement en Très Haut Débit de l'ensemble du territoire départemental (particuliers, entreprises et sites publics) à l'horizon 2020
- Raccordement au Très Haut Débit des sites déconcentrés départementaux afin de développer les usages du numérique
- Favoriser l'accès à une connexion Internet aux usagers : collégien.ne.s, usagers des services
- Promouvoir nos données et leur réutilisation sur le territoire
- Encourager le développement d'expérimentations qui améliorent notre connaissance du territoire

Les résultats du premier cycle (2017-2018) :

- Suivi du déploiement du Très Haut Débit sur le territoire



Le Département de la Seine-Saint-Denis est le seul département, à l'exception de la ville de Paris, qui déploie directement, à grande échelle et en assurant le maintien en conditions opérationnelles avec ses propres équipes, des infrastructures en fibre optique (50 mégabits par seconde) pour les collèges (104 collèges en juillet 2018) et les sites sociaux (51 sites raccordés en juillet 2018). La mutualisation de l'infrastructure permet également aux lycées (32 lycées raccordés en 2018) sur le territoire de bénéficier de la performance du réseau départemental.

Concernant la fibre aux habitant.e.s, l'objectif est le raccordement de l'ensemble du territoire départemental (particuliers, entreprises et sites publics) à l'horizon 2020. S'agissant d'un territoire dense et urbain, le Département accompagne en priorité le déploiement de la fibre optique par les opérateurs privés sur leurs fonds propres (SFR et Orange) et n'intervient qu'en cas de carence de l'initiative privée (DSP Débitex pour six communes les moins « accessibles » : Villepinte, Vaujours, Coubron, Clichy-sous-Bois, Gagny et Gournay-sur-Marne). En termes de déploiement de la fibre optique le taux moyen d'avancement est passé de 24 % à 36 % durant l'année 2017 pour atteindre 49 % en 2018.



- Expérimentation du Wifi dans un parc départemental pilote

Dans le cadre du plan « A vos Parcs ! » visant notamment à moderniser les parcs et à diversifier l'offre de service, une expérimentation d'accès au Wifi gratuit a été mise en place au parc Georges Valbon à la Courneuve. Ce nouveau service à l'utilisateur s'appuie sur l'infrastructure THD déployée par le Département. Le service est installé depuis avril 2017 à la Maison du Parc et la Maison Edouard-Glissant. Des améliorations sont en cours pour améliorer l'expérience utilisateur en vue d'un déploiement sur deux autres parcs départementaux : le parc du Sausset et le parc Jean-Moulin-Les Guilands.

- Expérimentation du maintien à la connexion Internet en cas d'impayé



Le Département a souhaité proposer sa candidature pour expérimenter la mise en place du dispositif de maintien de la connexion Internet en cas d'impayé. La Loi pour une République Numérique prévoyait en effet le maintien temporaire du service en cas de non-paiement des factures pour les personnes démunies.

L'expérimentation a pu démarrer en 2018 avec une communication auprès des circonscriptions de service social.

- Proposer des applications collaboratives d'amélioration de l'espace public



Afin d'améliorer la gestion de son patrimoine, le Département a engagé des travaux structurants autour du système d'information routier. Le développement de la fonction Patrouillage permet aujourd'hui aux agents sur le terrain de détecter, référencer, traiter et tracer les anomalies du réseau routier. La saisie directe des données sur l'application installée sur les tablettes des technicien.ne.s permet une plus grande fiabilité de l'information. Au total, 25 tablettes seront déployées.

Les autres projets ont permis le lancement des travaux autour de l'amélioration du recueil et de la valorisation des données jusqu'au plus grand partage d'informations avec des partenaires (voir annexe 1).

Les priorités pour 2018-2019 :

L'entrée en vigueur en mai 2018 du Règlement Général sur la Protection des Données ainsi que l'obligation d'ouverture par défaut des données communicables en octobre 2018 (Loi pour une République Numérique) sont autant d'opportunités pour la collectivité d'accélérer les travaux autour de la gouvernance des données. La gouvernance des données recouvre l'ensemble des principes et des pratiques visant à assurer la meilleure exploitation du potentiel de nos données que cela soit dans un sens d'amélioration du pilotage de notre activité, de meilleure connaissance de nos usagers, ou encore de transparence de notre action publique. La mise en place d'un réseau THD souverain permet en outre d'assurer la neutralité du net dans les établissements publics que nous équipons, à l'heure où cette neutralité est remise en question par de grandes nations.

Concernant les infrastructures, le déploiement du Très Haut Débit dans les sites déconcentrés doit permettre un accès Internet sécurisé aux usagers qui le souhaitent, dans une démarche d'accès aux droits.

Trois actions phares viennent illustrer ces priorités :

- Proposer à l'usager une information complète, à jour sur les travaux en cours et la gêne occasionnée dans les espaces publics départementaux. ; #Cycle 2, Action 3
- Élaboration et adoption d'une politique des données du Département englobant les aspects de traitement des données à caractère personnel, d'exploitation et d'innovation ; #Cycle 2, Action 4
- Informatisation des Circonscriptions de Service Social en équipements fixes et mobiles. #Cycle 2, Action 5

AMBITION 3 : FACILITER LA DIFFUSION D'UNE CULTURE NUMÉRIQUE POUR TOUS

Conviction :

Le véritable enjeu du numérique n'est pas technologique mais culturel. La question de la culture numérique est centrale tant les compétences numériques conditionnent de plus en plus l'accès aux droits, l'employabilité et la citoyenneté. Le Département a donc fait des enjeux de l'inclusion numérique un axe fort de sa stratégie numérique.

Objectifs de l'ambition :

- Accompagner la mise en place d'une stratégie de médiation numérique portée par les territoires et les acteurs pour parvenir à la mise en place de parcours d'inclusion numérique sur les territoires
- Mener une politique volontariste en matière de numérique éducatif dans les 128 collèges
- Accompagner la transformation numérique des métiers

Les résultats du premier cycle (2017-2018) :

- Cartographie et mise en réseau des acteurs de la médiation numérique



Un travail de recensement de tous les espaces de médiation numérique sur le territoire a été effectué et a permis de centraliser les informations sur 172 lieux proposant un accompagnement numérique en un seul lieu : le portail géographique départemental, Géoportail93. Ces informations sont à disposition des professionnels pour orienter les publics. Le développement, en cours, d'une web-application « le numérique près de chez moi » devra à terme permettre un accès facilité aux informations concernant les espaces de médiation numérique.

Par ailleurs quatre rencontres de la médiation numérique proposées par territoire aux professionnels du champ social, acteurs associatifs et institutionnels ont permis une meilleure connaissance partagée des acteurs et des démarches mises en place.

- Décliner un plan d'action compétences numériques et emploi pour nos publics en insertion



L'année 2017 a été marquée par une démarche globale de concertation sur l'élaboration du nouveau Plan Départemental pour l'Insertion et l'emploi (PDIE) qui a associé l'ensemble des partenaires concernés sur le territoire. Cette transformation a abouti au vote d'un PDIE renouvelé intégrant des formations aux usages, aux outils et aux métiers du numérique (voir perspectives cycle 2)

Une plateforme « F-RSA » a été lancée en avril 2018 pour permettre aux allocataires du RSA de se positionner directement sur l'offre de formation départementale directement sur leurs mobiles. La plateforme permettra la communication entre les parties prenantes : organismes de formation, prescripteurs, département...

- Créer une offre de services pour fournir aux agent.e.s des outils souples de



formation aux usages numériques

Un plan de diffusion de la culture numérique a été lancé en 2017 autour : de l'organisation de dix journées professionnelles sur la culture numérique pour les agents du Pôle Solidarité (120 participants) ; le lancement de cafés numériques, un format souple d'échanges entre professionnels et usagers avec un format expérimenté à Bobigny, Epinay-sur-Seine, et Clichy-sous-Bois. Le format est dupliqué dans d'autres villes volontaires (Aubervilliers en octobre 2018 par exemple).

Les autres projets ont également visé l'expérimentation de lieux, de dispositifs de médiation numérique ainsi que d'actions ayant pour but le développement des usages et des compétences numériques auprès des agent.e.s et des usagers. (voir annexe 1)

Les priorités pour 2018-2019 :

Le rapport pour un numérique inclusif publié par la Mission Société Numérique de l'Agence du Numérique affirme la pertinence de l'échelle départementale pour coordonner une stratégie d'inclusion numérique locale. C'est dans ce sens que l'action du Département s'attachera à continuer à mettre en réseau les acteurs aux côtés des partenaires institutionnels.

En matière de diffusion de la culture numérique auprès des usagers, l'objectif est d'apporter à l'utilisateur une réponse personnalisée en fonction de ses compétences numériques : favoriser l'accès aux droits dans le cadre de démarches en ligne : « faire à la place » ou « faire avec », ou proposer des formations plus poussées sur les usages, l'outillage et les métiers du numérique pour ceux pour lesquels le numérique peut constituer un levier d'insertion socio-professionnelle.

Deux actions phares viennent illustrer ces priorités 2018-2019 :

- les formations et actions mises en place et financées par le Département inscrites au PDIE pour permettre aux bénéficiaires du RSA de se former de façon large au numérique ;
#Cycle 2 Action 6
- l'élaboration d'un plan de formation global au numérique des agents du Département.
#Cycle 2 Action 7

AMBITION 4 : IMPULSER LES SERVICES PUBLICS DU 21^E SIÈCLE

Conviction :

Le numérique est une occasion pour questionner le fonctionnement de l'administration et développer une approche plus horizontale et orientée usager. Les outils numériques doivent permettre d'enrichir le service rendu à l'utilisateur en lui proposant un nouveau moyen d'interagir avec l'administration. Au-delà de la numérisation des procédures il doit être une occasion de réinventer les méthodes de travail et d'aller dans le sens d'une plus grande simplification des processus.

Objectifs de l'ambition :

- Intégrer l'utilisateur dans la conception des services numériques, internes et externes, pour simplifier les procédures et moderniser les services tout en s'assurant de répondre aux besoins des usagers
- Saisir l'opportunité du numérique pour simplifier et améliorer les conditions de travail
- Proposer à l'utilisateur des services dématérialisés accessibles et faire des espaces d'accueils des espaces à forte valeur ajoutée

Les résultats du premier cycle (2017-2018) :

- Création du SP Lab



Le Département a souhaité expérimenter la mise en place d'un laboratoire d'innovation publique. Le SP Lab, pour service public laboratoire, fut lancé en juin 2017 au FabLab de Montreuil. Son objectif est de concevoir des expérimentations visant à améliorer la qualité du service public à l'utilisateur en s'appuyant sur l'innovation technologique et le design de services publics.

Son action a permis de prototyper de nouveaux usages pour les parcs départementaux et de nouveaux services, notamment autour des réflexions des organisations des espaces d'accueils des sites départementaux. Tous les projets ont fait intervenir des expert.e.s, des élèves de divers milieux et des habitants.

- Expérimentation du télétravail



La mise en œuvre du télétravail au sein de la collectivité fit l'objet d'une expérimentation qui a concerné 50 agent.e.s volontaires pour une durée d'un an, à compter du 6 novembre 2017. Un bilan est en cours.

Les actions inscrites dans cette ambition ont permis la dématérialisation de procédures internes, la création de nouveaux services ainsi que l'équipement et la transformation des modalités de travail pour certain.e.s agent.e.s (voir annexe 1).

Les priorités pour 2018-2019 :

Dans la continuité des travaux sur la chaîne comptable et des actes administratifs, la priorité 2018-2019 sera de poursuivre la simplification des procédures internes avec un axe fort autour de la modernisation du SI Solidarité.

De plus, la journée d'étude du 5 juin 2018 sur « l'accessibilité des services publics à l'heure du numérique » ainsi que le séminaire des encadrants du 26 juin 2018 ont initié une démarche d'amélioration de la relation usager. Parce qu'elle renouvelle la relation usager, la transformation numérique de notre administration doit être pensée sous l'angle de l'accessibilité : des interfaces, des outils et des parcours.

Trois actions phares viennent illustrer ces priorités 2018-2019 :

- la modernisation du Système d'Information du pôle Solidarité avec notamment l'extension des téléprocédures, internes et externes ; #cycle 2, Action 8
- la refonte du site parc.infos selon le RGAA (le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) ; #cycle 2, Action 9
- l'expérimentation d'interfaces numériques multi-langues positionnées dans les espaces d'accueils. #cycle 2, Action 10

Conclusion

Dans le quotidien des citoyen.ne.s et des entreprises, dans nos manières de communiquer, d'apprendre, d'innover, de créer de la richesse, la révolution numérique est lancée. Le Département-territoire doit en être un acteur majeur au regard des enjeux.

Ainsi, le premier cycle de la stratégie numérique départementale a consisté en la mise en œuvre d'une réflexion approfondie et surtout le commencement d'un plan d'actions ambitieux.

Cette stratégie sera donc amenée à évoluer, mais elle a une réalité dans de nombreux projets numériques du Département. C'est en ce sens que le Département et tous les services doivent repenser perpétuellement, en profondeur, leur action à l'aune de cette nouvelle révolution industrielle et sociétale.

A cet effet, le cycle 2 (2018-2019) visera à libérer les initiatives des acteurs locaux autour de nos politiques sectorielles permettant de libérer tout le potentiel du numérique; à moderniser nos services pour une meilleure relation aux usagers tout en protégeant encore davantage nos concitoyen.ne.s et leurs données personnelles; à faciliter l'accessibilité du numérique à tous les habitant.e.s, quels que soient leur âge, leurs revenus, etc. et enfin à accomplir la transformation numérique de notre collectivité pour lui permettre de jouer pleinement son rôle de moteur par une meilleure productivité de nos actions.

Le président du Conseil départemental,

Stéphane Troussel

Délibération n° du 18 octobre 2018

BILAN DU PREMIER CYCLE DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE DÉPARTEMENTALE (2017-2018) ET PERSPECTIVES POUR 2018-2019

Le conseil départemental,

Vu le Code général des collectivités territoriales,

Vu le rapport de son président,

après en avoir délibéré,

- DONNE ACTE à M. le Président du Conseil départemental de la présentation du Bilan du premier cycle de la stratégie numérique départementale (2017-2018) et perspectives pour 2018-2019.

Pour le président du conseil départemental
et par délégation,

Adopté à l'unanimité :	Adopté à la majorité :	Voix contre :	Abstentions :
Date d'affichage du présent acte, le		Date de notification du présent acte, le	Certifie que le présent acte est devenu exécutoire le

Le présent acte peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Montreuil dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou publication.

