

Direction

Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation

4e commission

RAPPORT AU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Séance du 15 décembre 2016

OBJET : POUR UNE POLITIQUE PUBLIQUE DU NUMÉRIQUE EN SEINE-SAINT-DENIS

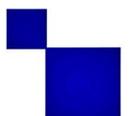
Mesdames, messieurs,

80% des offres d'emploi sont publiées sur Internet, 85% des services publics sont accessibles en ligne, 1 million de français suivent une formation à distance en ligne, 4000 applications sont dédiées à l'amélioration de la santé... Le tournant numérique n'est pas une option ou un choix : il s'impose désormais comme une réalité incontournable. De l'action sociale aux transports, en passant par l'éducation, l'administration ou la sécurité, le numérique favorise l'émergence de nouveaux métiers, de nouveaux services et plus globalement d'une nouvelle façon de faire société.

Cette révolution numérique pose la question centrale de la trajectoire de l'action politique à mettre en œuvre vis-à-vis du numérique. En effet, elle pose des questions concernant les transformations de notre démocratie (participation des citoyens à la prise de décision, vote électronique, ouverture des données publiques) ; la liberté et la sécurité (big data, identité numérique) ; nos biens communs (les infrastructures, les données libres) ; l'éducation et la culture (pédagogie par le numérique, enseignement du numérique) ; les nouveaux services et usages (écosystème favorisant l'innovation, évolution des emplois et insertion économique, production et consommation écologiques).

Le contexte législatif, à l'image de la loi pour une République Numérique, positionne les Départements comme les gardiens du déploiement de l'infrastructure numérique et du développement des usages et services numériques. D'autre part, la loi portant la Nouvelle Organisation Territoriale de la République du 16 juillet 2015, consacre la légitimité d'intervention du département sur ces questions en tant notamment qu'organisateur de la solidarité territoriale et sociale.

S'il est de la compétence des Départements de prendre en charge le développement des



usages numériques, celle-ci prend tout son sens dans un territoire caractérisé à la fois par un secteur du numérique particulièrement dynamique mais aussi par un contexte social contrasté. Notre action politique doit donc s'attacher à faire du numérique une opportunité économique et sociale pour les Séquano-Dyonisiens.

Le secteur du numérique est en effet particulièrement implanté en Seine-Saint-Denis. Le Département accueille les sièges de grands noms du secteur comme : Ubisoft, Orange, Samsung... De nouveaux entrants du digital, tel que le e-commerçant vente-privée.com, ont également fait le choix de la Seine-Saint-Denis. En 2013, l'économie du numérique y représentait 34 200 emplois. La filière de l'image numérique concentre quant à elle 8% des emplois de la filière en France. La Seine-Saint-Denis est aussi le premier Département francilien pour son taux de création d'entreprises (15 500 créations et reprises d'entreprises par an). Ce dynamisme s'appuie sur de nombreuses solutions d'accompagnement. Cinq pépinières et 3 incubateurs permettent aux jeunes entrepreneurs de Seine-Saint-Denis de disposer d'outils pour développer leur activité. Les tiers lieux (le 6B ou la Boîte à Pêche) ou encore les fabs labs (par exemple Ici Montreuil) sont autant de lieux qui structurent l'innovation et favorise l'entrepreneuriat.

Département le plus jeune de la France métropolitaine, il est dans son ADN d'être tourné vers l'avenir, c'est la raison pour laquelle les offres de formation au numérique sont particulièrement développées y compris pour un public non diplômé (Simplon, Altermedia, ouverture en cours de nouvelles écoles ...). Enfin, son ouverture sur le monde, sa qualité de desserte et sa vingtaine de data centers, son tissu économique varié et son offre large et complète de formation (deuxième département universitaire avec 55000 étudiants) font de la Seine-Saint-Denis un territoire tourné vers l'avenir et le numérique.

Le Conseil Départemental, conscient des opportunités liées au numérique, a mené ces dernières années des actions ambitieuses en termes de services, d'infrastructures et d'usages du numérique (aménagement numérique de son territoire ; politique volontariste en faveur du numérique éducatif dans les collèges ; développement de services en ligne ; démarche *Open Data*...).

Face à ce contexte local propice, aux enjeux pour le territoire et ses habitants, la vision du Département est d'être **une collectivité pionnière et reconnue pour une transformation numérique responsable**. Il s'agit tout à la fois d'être ouvert au numérique et aux transformations sociales, économiques qui en découlent, d'impulser et de favoriser les innovations, de faire en sorte qu'elles irriguent notre administration et toutes nos politiques publiques et profitent à tous les Séquano-dyonisiens au regard des valeurs d'égalité, de solidarité et de développement durable qui fondent l'identité du territoire.

Cette vision a été co-construite avec l'appui de toutes les forces vives du territoire mobilisées autour de moments forts (ateliers du numérique, atelier à Futur en Seine, échanges avec le Conseil Numérique de la Seine-Saint-Denis et ouverture d'une plateforme collaborative d'échange). Celle-ci doit apaiser les inquiétudes liées aux usages du numérique : peur de l'exclusion numérique, crainte d'une déshumanisation croissante des rapports entre le citoyen et l'administration... Elle s'inscrit pleinement dans celle, plus globale, qu'ont les habitants du Département, comme en témoignent les ambassadeurs du **#INSEINSAINTDENIS : un territoire solidaire et innovant**.

Fort de ces constats et de cette vision, le Département de la Seine-Saint-Denis a construit sa stratégie numérique, présentée en annexe, autour de **quatre grandes ambitions**.

AMBITION 1 - Soutenir et fédérer les acteurs du territoire. Le Département souhaite se positionner comme l'échelon pertinent pour mettre en réseau les acteurs numériques du territoire et faciliter la mise en relation avec nos partenaires institutionnels en notre qualité de chef de file de l'action sociale, afin de favoriser le développement de synergies entre les

différents acteurs du territoire. L'objectif est de faire du secteur du numérique en Seine-Saint-Denis une filière porteuse d'opportunités pour les Séquano-dyonisiens.

AMBITION 2- Mettre nos biens communs numériques au service des innovations de demain. Est ici défendue l'idée d'un territoire ouvert à l'innovation, partagé, interactif. Cette conception s'appuie sur des fondamentaux : un aménagement numérique solide, une ouverture des données produites par l'administration, des actions de consultations numériques citoyennes. **AMBITION 3- Faciliter la diffusion d'une culture numérique.** Le véritable enjeu de la transformation numérique n'est pas technologique mais culturel. Il ne suffit pas que le numérique soit techniquement accessible pour qu'il devienne un outil mobilisé dans des actes quotidiens. Le Département positionne donc la question des usages au centre de son action. Il sera un acteur volontariste de la diffusion de la culture digitale auprès des Séquano-dyonisiens, diffusion qui ne peut se faire sans une démarche d'accompagnement ambitieuse pour les agents du Département.

AMBITION 4- Impulser les services publics du 21e siècle. Le numérique, représentant bien plus qu'une série d'outils que l'on substituerait à d'autres outils « matériels », représente aussi un nouveau paradigme de l'action publique. Le numérique en fait évoluer en effet les contours : évolution du cadre spatio-temporel, possibilité de rendre des services au plus proche des besoins des usagers, interactivité multimodale, usager co-constructeur de service... Prendre le « tournant numérique » implique pour l'administration de savoir s'adapter afin d'assurer son efficacité, dans le respect des valeurs du service public.

Ces quatre ambitions seront déclinées en une feuille de route 2017/2020. Parmi l'ensemble des actions, nous souhaitons mettre l'accent sur dix actions phares. Parce que le monde du numérique est, par définition, en perpétuel mouvement, le plan d'action sera réinterrogé chaque année pour garder sa pertinence et son efficacité.

Dix actions emblématiques pour 2017 :

Les actions en direction du territoire et ses habitants

- 1. Poursuivre une politique volontariste du déploiement du Très Haut Débit pour tous : particuliers, entreprises, collégiens, etc.*
- 2. Offrir au grand public du Wifi et du mobilier connecté dans nos parcs*
- 3. Décliner un plan d'action compétences numériques et emploi pour nos publics en insertion*
- 4. Expérimenter le droit au maintien à la connexion Internet en Seine-Saint-Denis*
- 5. Créer un réseau innovant d'espaces de médiation numérique*
- 6. Proposer des applications collaboratives d'amélioration de l'espace public*
- 7. Co-organiser avec le Conseil Numérique de la Seine-Saint-Denis (Cnum93) un hackaton pour imaginer de nouveaux services*

Les actions internes à l'administration

- 8. Développer de nouveaux modes de travail en mobilité*
- 9. Mettre en place un plan de formation dédié aux usages et services numérique*
- 10. Créer un Service Public Lab (SP Lab) pour concevoir de nouveaux services avec les usagers*

Sur la base de ces éléments, je vous propose :

- D'APPROUVER la vision, les ambitions et la feuille de route de la stratégie numérique départementale.

Le Président du Conseil départemental,

Stéphane Troussel

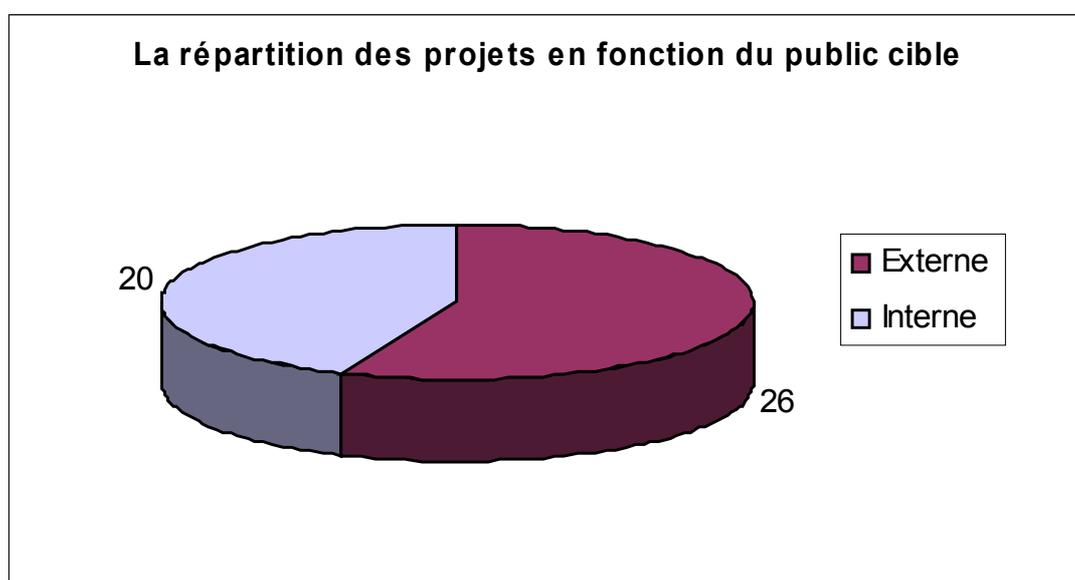
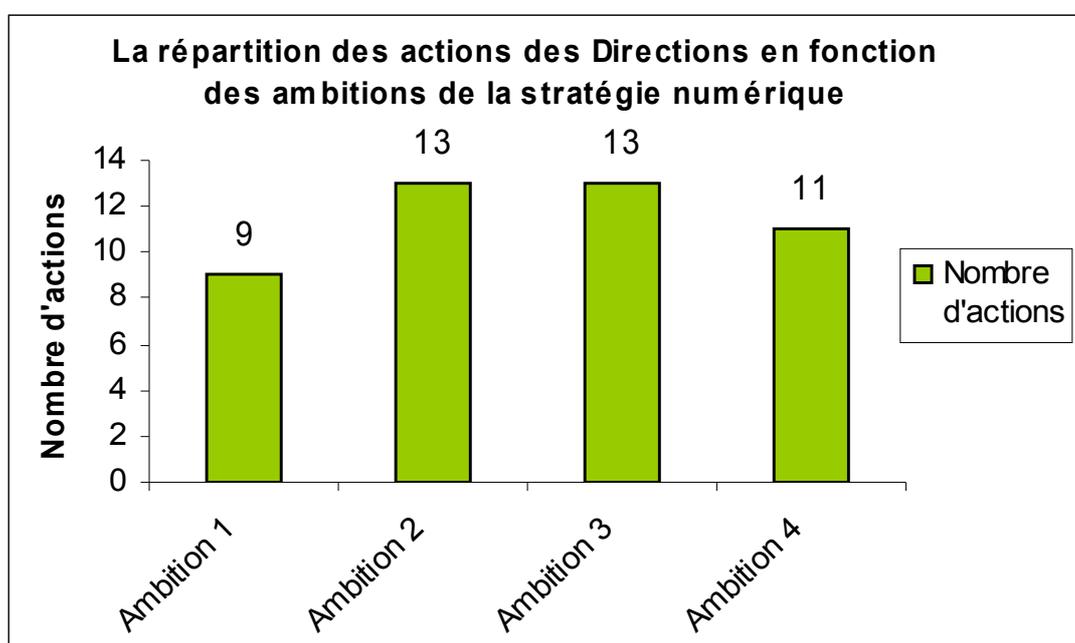
Annexe :
Les actions portées par le Département de la Seine-Saint-Denis

Introduction

La stratégie numérique vise à donner un cap à notre collectivité en matière de soutien et de développement des usages numériques sur notre territoire pour que, d'ici à 2020, cette dernière soit une collectivité pionnière et reconnue pour sa transformation numérique responsable.

Le Département se dote d'une **feuille de route opérationnelle** constituée de **46 actions** portées par les Directions de l'administration pour **répondre de façon concrète aux quatre ambitions de la stratégie numérique**. Cette feuille de route sera réinterrogée tous les ans pour garder sa pertinence.

Dix actions phares serviront d'appui au bilan annuel de la stratégie et de base pour mettre en place de nouveaux projets.



1 **Ambition 1 : Soutenir et fédérer les acteurs du territoire**

1.1 *Objectif 1 : Faire du numérique un levier de création de valeur économique et sociale*

1.1.1 Accroître la visibilité sur le territoire des Grandes Écoles du Numérique (GEN)

Constat de départ :

Le numérique est un secteur en tension en terme d'emploi. Il existe un potentiel de jeunes sans qualification particulière qui par une pédagogie adaptée peuvent se former et entrer dans des emplois disponibles dans les métiers du numérique

Le label Grande École du Numérique (GEN) correspond à l'octroi d'une appellation « Fabrique de la Grande École du Numérique » pour une session de formation. L'attribution du label permet également à la structure porteuse de la formation labellisée d'être éligible à un financement. L'attribution du label permet également à l'apprenant de la formation labellisée « Grande École du Numérique » de bénéficier d'une bourse sur critères sociaux au vu de barèmes similaires à ceux de l'Éducation Nationale.

Objectifs :

Soutenir les structures de Seine-Saint-Denis pour la deuxième vague de l'appel à projet (fin 2016/début 2017)

Favoriser l'entrée dans ce type de dispositif du plus grand nombre d'habitants de la Seine-Saint-Denis

Sécuriser les sorties en emploi

Description de l'action :

6 formations ont été labellisées en Seine-Saint-Denis pour la première vague de l'appel à projet. Fort de son positionnement sur le territoire, le Département souhaite agir en faveur de ces dispositifs en :

- Favorisant l'orientation sur ces projets en travaillant avec les structures d'accueil du public sur une meilleure compréhension des modes de sélections, et en construisant si nécessaire des passerelles et des actions de préparations. Le 29 septembre 2016, le Département a organisé un groupe de travail lors du Forum de la Grande École du Numérique organisé par Cap Digital sur le thème « Comment permettre à tous les publics d'accéder aux formations ». L'objectif était de rassembler un groupe de travail pluridisciplinaire (services du Département, prescripteurs, formations labellisées, réseaux associatifs, EPT...) autour de la question de l'accès aux formations GEN. Les pistes de réflexion aboutiront sur des expérimentations concrètes en 2017.
- Favoriser le lien entre les entreprises et les formations GEN.

Public cible : Jeunes, Demandeurs d'emplois, Allocataires du RSA	Calendrier prévisionnel : 2016/2017
--	---

1.1.2 Organiser un Forum des Métiers mettant en avant les débouchés du secteur du numérique via une « Zone Numérik »

Constat de départ :

Méconnaissance des métiers du numérique.

Revenir à une approche par métiers permettant d'identifier les parcours de formations et les qualifications nécessaires.

Objectifs :

Faciliter l'orientation professionnelle des collégiens, lycéens, jeunes Demandeurs d'Emplois.

Créer les conditions d'une ambition dans le choix des métiers pour les jeunes de Seine-Saint-Denis.

Mettre en évidence le potentiel de formation de la Seine-Saint-Denis

Faire identifier la Seine-Saint-Denis comme un terreau de développement des compétences

Descriptif :

Il s'agit de faire découvrir de façon concrète les activités du numérique et l'éventail des métiers qui présentent un fort potentiel d'emplois.

Des femmes et des hommes, issus de grandes entreprises, PME et start-up, des universités, écoles et organismes de formation échangeront avec le public sur les formations qui permettent d'accéder à ces métiers.

5 thèmes : « E-commerce et Data » ; « Réseaux télécoms et Systèmes numériques » ; « Industrie, Logiciel et Conseil » ; « Image, culture et Médias » ; « Ville connectée »

25 métiers présentés

Un fab lab, des démonstrations, des ateliers

Public cible : 1200 Jeunes : collégiens, lycéens, demandeurs d'emplois, allocataires du RSA, Enseignants, Conseillers d'orientations	Calendrier prévisionnel : Novembre 2016
--	---

1.2 *Objectif 2 : Développer et favoriser les échanges entre les acteurs du numérique sur le territoire*

1.2.1 Organiser une journée autour du numérique et de l'éducation : la Journée du Numérique éducatif en Seine-Saint-Denis

Constat de départ :

Connaissance insuffisante des politiques menées sur le numérique éducatif
Manque de valorisation des pratiques innovantes des collèges ou classes
Besoins de partager avec les collectivités, notamment franciliennes
Faible valorisation des investissements de la collectivité sur le numérique éducatif

Objectifs :

Faire le bilan du plan numérique pour l'éducation et la jeunesse du Plan Exceptionnel d'Investissement (PEI)
Présenter / annoncer la nouvelle stratégie départementale sur le numérique éducatif
Échanger sur les défis et problématiques à traiter sur la période 2017-2020, avec les autres collectivités
Valoriser les pratiques pédagogiques innovantes dans nos collèges

Descriptif :

Un cycle de débats / tables rondes sur les grandes thématiques de l'actualité
Des démonstrations des services numériques innovants
Des présentations des usages pédagogiques numériques par les professeurs et leurs classes pour témoigner de leurs pratiques concrètes en classe
Concours Innovation : remise d'un trophée
Signature de la convention Département / Académie de Créteil

Public cible : Communauté éducative des 125 collèges Partenaires de l'Éducation nationale Collectivités, Communautés d'agglomérations (...) Entreprises et start-ups locales Associations intervenant sur le numérique et entreprises solidaires	Calendrier prévisionnel : Premier trimestre 2017
--	--

1.2.2 Organiser une journée autour de la conception et la réalisation de prototypes :
« Une Journée pour Innover »

Constat de départ :

Transformation numérique fait évoluer les métiers liés à l'informatique

De nouvelles méthodes de travail qui se basent sur une plus grande agilité des équipes de développement et des métiers, un recours au prototypage à l'expérimentation...

Objectifs :

Sensibiliser nos agents sur la production et le prototypage en cycle court

Produire avec notre écosystème une solution prototypée sur un temps court

Fédérer les acteurs autour d'une réalisation

Descriptif :

Il s'agira le temps d'une journée d'exposer une problématique partant d'une situation rencontrée par l'administration. La plus-value de cette journée consistera à croiser les expériences et les regards de différents métiers : designers, développeurs, usagers, agents ...

Public cible : Agents, partenaires du CD93, Cnum93	Calendrier prévisionnel : 1er semestre 2017
--	---

1.2.3 Organiser une journée d'échange dans le cadre de la Semaine de l'Innovation Publique 2016 sur le numérique et l'administration

Constat de départ :

La stratégie numérique est une politique publique qui s'est construite sur un groupe projet transversal, la Mission Numérique, et un collectif pluridisciplinaire fédéré autour de la question du numérique, le Conseil Départemental du Numérique (Cnum93).

Objectifs :

Présenter notre méthode de travail

Échanger avec des professionnels du secteur public/ de l'innovation

Descriptif :

Dix innovateurs du territoire de la Seine-Saint-Denis, dix autres innovateurs invités, 4 conversations par personne de 9 minutes, c'est le brassage proposé par le Département dans le cadre de la Semaine de l'Innovation Publique.

L'objectif est de croiser les expériences de ceux qui font changer l'administration à travers une thématique : le numérique.

Les participants seront amenés à débattre sur quatre thématiques ayant trait au numérique dans l'administration publique. Quant au public, il pourra naviguer entre les innovateurs pour écouter les échanges.

Public cible : Professionnels du secteur public de France entière Cible : cinquantaine de personnes (invités compris)	Calendrier prévisionnel : 16 novembre 2016 de 13h30 à 16h30
--	---

1.2.4 <u>Fédérer et mettre en réseau la communauté éducative et ses partenaires via l'outil Webcollège, un Espace Numérique de travail</u>
--

Constat de départ :

L'UE prévoit la création d'1 millions d'emplois directement liés au numérique avant 10 ans !

A 15 ans, 90% des garçons et 87% des filles déclarent ne pas aimer l'école - Rapport Fourgous

Des expérimentations sur l'ENT depuis 2006 sur le territoire de Seine-Saint-Denis qui ont permis de confirmer le besoin et spécifier le cahier des charges.

Une maturité des outils et services numériques permettant de dépasser les problématiques techniques pour travailler sur le développement des usages.

Objectifs :

Accompagner la pédagogie des enseignants

Faciliter la communication avec les parents

Fédérer outils et acteurs du projet

Faciliter le travail collaboratif entre établissements et avec la collectivité

Faciliter le travail collaboratif entre établissements et avec la collectivité

Être accessible n'importe où, avec n'importe quel outil, tout le temps

Descriptif :

C'est la plateforme numérique de l'établissement qui fait passer l'établissement physique dans l'ère numérique : Accessible tout le temps, partout ; Pour tous les acteurs de la communauté éducative ; Qui propose des outils et des ressources pédagogiques dans un environnement sécurisé ; Et qui donne accès à des informations sur l'élève, la classe, l'établissement.

Parmi les services numériques proposés à la communauté éducative par l'ENT, on distingue principalement :

- Les services de gestion : cahier de texte individuel, de groupe, de la classe, consultation et gestion des notes, des bulletins scolaires, des livrets de compétences, consultation et gestion des absences des élèves et des sanctions, réservations de ressources (salles, matériel,...), services de gestion du Brevet informatique et Internet (B2i), agenda et espace de travail et de stockage
- Les services de communication et de collaboration : messagerie électronique interne, forum de discussion, listes de diffusion, blogs, messagerie instantanée, affichage d'information (actualités), visioconférence et audioconférence
- Les services de mise à disposition et de gestion de ressources numériques : fonctionnalités d'accès à des ressources numériques mises à disposition des élèves par l'enseignant
- Les services d'administration de l'ENT : gestion des usagers, des groupes d'usagers, des profils et des autorisations, personnalisation de l'ENT et indicateurs de suivi des utilisations par service

Public cible : 125 collèges publics : enseignants, élèves, personnel administratif et technique Département, collectivités et Rectorat Créteil	Calendrier prévisionnel : 27 collèges en 2015 ; 75 collèges en septembre 2016 ; 125 collèges en janvier 2017
---	--

1.3 Objectif 3 : Être l'opérateur de croisements inédits à l'ère du numérique

1.3.1 Mettre en lien les acteurs du secteur de l'image numérique avec l'événement Screen 4 All

Constat de départ :

Les activités liées à l'image numérique sont fortement représentées en Seine-Saint-Denis : vivier important d'entreprises (plus de 300), offre de formation riche et diversifiée (ENS Louis Lumière, Lycée Suger, EICAR, Les Gobelins, CIFAP de Montreuil...).

Il convient de conforter et développer l'avantage dont dispose le territoire à l'égard de cette filière d'activité, notamment par l'accueil de manifestations professionnelles pouvant avoir un impact structurant.

Objectifs :

Inscrire durablement sur le territoire une manifestation professionnelle plaçant en son cœur la thématique des images numériques.

Mieux identifier et valoriser, à travers cette manifestation, la Seine-Saint-Denis comme un territoire d'accueil d'une importante communauté d'acteurs liés à la filière de l'image numérique.

Descriptif :

L'édition 2016 de Screen4All est organisée autour d'environ 20 conférences qui placent en leur cœur les thématiques techniques et économiques de la filière de l'image numérique.

Screen4All comprend également une exposition (« Demo Zone ») composée de 2 villages :

Le Village de l'Innovation : le Village de l'Innovation de Screen4All rassemble des entreprises exposantes, startups et/ou entreprises en développement, qui mettent en avant leurs innovations technologiques.

Le Village de la Formation : le Village de la Formation a vocation à faire découvrir au public de visiteurs de Screen4All l'important potentiel de formation, initiale et continue dont dispose le territoire départemental.

Public cible : Principalement les professionnels de la filière de l'image numérique. L'édition 2016, orientation « emploi » plus marquée : public d'étudiants en cours de cursus dans des formations aux métiers de l'image numérique.	Calendrier prévisionnel : 12 et 13 octobre à l'Usine à Saint-Denis.
---	---

Constat de départ :

Parce que l'image est dans le code génétique de la Seine-Saint-Denis et qu'elle est porteuse de création et d'innovation pour la métropole et au-delà, le Département a initié un projet qui a pour objectif de dynamiser et de rapprocher les politiques publiques en faveur de l'image qu'elles soient issues des champs artistiques et culturels (cinéma, art contemporain), d'éducation à l'image, des secteurs économiques ou encore des domaines universitaires et de la recherche. Le Projet Image est résolument tourné vers le futur et l'innovation. Il s'appuie et perpétue les actions menées historiquement en Seine-Saint-Denis et ambitionne de prendre à son compte l'image comme un marqueur fort du territoire en la positionnant comme un des moteurs du futur développement métropolitain. Le Projet Image fédère donc les énergies et les complémentarités autour d'un objet commun : l'image.

Objectifs :

Placer l'éducation à l'image comme un enjeu prioritaire notamment en termes d'éducation à l'image

Soutenir la création artistique de manière efficiente

Accompagner de jeunes porteurs de projets ou des autodidactes dans leur parcours professionnels (champs culturels et économique)

Favoriser des synergies entre les champs économiques et culturels

S'ouvrir et rayonner au bénéfice des publics et des professionnels à l'ensemble du territoire et au-delà

Descriptif :

Une fabrique dédiée à la création artistique (numérique comme outil de création : caméras, logiciels)

Un laboratoire national d'éducation à l'image (par exemple : mise en place de MOOC et de MOC)

Un accompagnement des porteurs de projets dans le secteur économique (dont numérique)

Un lieu ressource pour les professionnels (dont numérique)

Un accompagnement renforcé pour les cinéastes et artistes autodidactes

Des actions de diffusion au sein du lieu mais aussi en direction de l'ensemble du territoire et de la métropole (numérique comme outil de diffusion)

Un modèle de fonctionnement et de production de contenus horizontal inspiré des espaces numériques collaboratifs (réseaux sociaux)

<p>Public cible : Tout public (individuels, scolaires, étudiants, groupes) Professionnels dans les domaines culturels et économiques</p>	<p>Calendrier prévisionnel : Inauguration en 2020</p>
---	---

1.3.3 Améliorer les conditions d'accès à l'enseignement artistique spécialisé par une meilleure lisibilité de l'offre existante en Seine-Saint-Denis

Constat de départ :

Volonté du Département d'accompagner l'évolution du projet des structures d'enseignement artistique : élaboration dès 2007 d'un schéma de développement des enseignements artistiques

Les objectifs de ce schéma étaient de mettre en réseau les acteurs et de les ouvrir aux esthétiques nouvelles

Un état des lieux des ressources de l'enseignement artistique a été réalisé en 2016 avec les informations suivantes : l'identité des structures d'enseignement artistique de type « conservatoires », offre pédagogique, organisation administrative et pédagogique, locaux

Objectifs :

Objectif général : améliorer les conditions d'accès à l'enseignement artistique spécialisé par une meilleure lisibilité de l'offre existante en Seine-Saint-Denis ;

Objectifs opérationnels : offrir aux 42 conservatoires et aux communes un outil de collaboration grâce à une meilleure information commune ; offrir aux usagers du Département un outil en ligne de consultation de l'offre d'enseignement et de pratiques artistiques

Descriptif :

Créer un outil de collaboration et de consultation en ligne en insérant les données recueillies lors de l'état des lieux et les résultats de l'appel à projets et de l'aide à la résidence proposés chaque année dans le cadre du schéma départemental de l'enseignement artistique spécialisé

Public cible : Professionnels du secteur des enseignements artistiques et du milieu culturel Tout public (amateurs, étudiants, parents...)	Calendrier prévisionnel : Mise en ligne en septembre 2017
---	---

2 Ambition 2 : Mettre nos biens communs numériques au service des innovations de demain

2.1 Objectif 1 : Valoriser et protéger les biens communs de la société numérique

2.1.1 Déployer notre propre réseau de fibre optique pour offrir à tous nos agents un réseau performant et permettre une universalité des usages

Constat de départ :

La moitié des agents départementaux travaillent dans des sites déconcentrés et ne sont reliés au Système d'Information que par des liens opérés. Cela conduit à des dépenses de fonctionnement assez élevées sans apporter l'ensemble des fonctionnalités. L'usage du numérique est donc faible et le service rendu aux agents et à travers eux aux usagers est limité.

La moitié des collèges ont un accès limité à Internet, les plus pénalisés étant une fois de plus les plus éloignés des zones denses (cumul des difficultés, voir fracture numérique).

Objectifs :

En se dotant de son propre réseau de fibres optiques le Département rapproche les sites et les agents. Il offre les mêmes services, mutualise les équipements, réduit les coûts de fonctionnement, facilite la maintenance et augmente les performances. De même en centralisant l'accès Internet des collèges (et par convention avec la Région les lycées) il offre à tous un accès très haut débit, symétrique et fiable.

Les objectifs pour 2017 sont : 65 sites déconcentrés étudiés/raccordés (sur un total de 215) ; 109 collèges (sur un total de 131) ; 55 lycées et CFA (sur un total de 74).

Descriptif :

En se basant sur les collèges un réseau de fibres est construit et activé par les équipes du Département. Ce réseau s'étend aux lycées, CFA, universités (conventions à réaliser avec Paris VIII et Paris XIII) et sites déconcentrés du Département. Dans chaque site raccordé un ensemble de services est accessible selon les besoins. La téléphonie sur IP profite de ce réseau pour offrir une universalité des usages (un poste téléphonique relié dans n'importe quel site recevra ses appels et donnera accès à toutes ses fonctionnalités). Dans les collèges la prise THD-SSD vient remplacer la Box d'accès Internet mais offre aussi l'accès à l'intranet, à la supervision et à la téléphonie du Département. Le raccordement à des data center du réseau départemental permettra de faire bénéficier à tous les sites raccordés d'outils et d'applications de façon performante.

Public cible :

Agents du CD93, administrés, collégiens, enseignants et personnels administratifs de L'éducation Nationale.

Calendrier prévisionnel :

Débuté en 2010 le projet se poursuivra jusqu'en 2019-2020 pour le périmètre des collèges et lycées (100 % couverture).

2.1.2 Mettre en place une plateforme numérique départementale dédiée à l'information sur le déploiement du Très Haut Débit sur notre territoire

Constat de départ :

Déploiement de la fibre optique en cours jusqu'en 2020

Process complexe mêlant initiatives publiques (Débitex et Sipperec) et privées (Orange, SFR)

Deux marchés différents (résidentiels et professionnels) avec une réglementation et des acteurs différents

Deux technologies en concurrence : Fibre jusqu'à l'abonné (Ftth) et réseaux câblés

5 ans pour fibrer une commune : ne pas ajouter de la frustration à l'impatience

Département porteur du schéma directeur

Objectifs :

Communiquer sur le déploiement auprès des habitants, entreprises (TPE / PME) et collectivités infra départementales

Gérer les fourreaux départementaux

Réseau THD de bonne qualité : dans le cadre de Debitex, l'objectif est de fibrer 80% des habitants en 2017

Connaissance des interlocuteurs (opérateurs de réseaux, d'immeubles...)

Descriptif :

Mise en place d'une « cellule » chargé de recueillir toutes les informations relatives au déploiement de la fibre optique (cartographie, planning, réglementation, offres de services...)

Outils adéquats (SIG et Géoportail 93)

Numéro unique et adresse mél unique

Public cible : Habitants, entreprises (TPE / PME), Collectivités infra départementales	Calendrier prévisionnel : Montée en charge progressive dès janvier 2017
---	---

2.1.3 Mettre à disposition de tous du Wifi dans les parcs

Constat de départ :

Volonté de développer une offre de services dans les parcs : absence de connexion wifi

Objectifs :

Permettre à tous les usagers de disposer de points de connexion dans les parcs.

Déployer le wifi dans les maisons de parcs ou d'autres équipements, service indispensable à l'accueil d'événements et d'animations, ainsi que pour accompagner les dispositifs de mise à disposition aux entreprises pour des séminaires, des réunions, ou tout autre partenaire.

La connexion dans les parcs est un support au développement de nouveaux types de services comme des espaces de co-working, la mise en place de mobilier urbain intelligent, le développement d'outils d'animation connectés, etc.

Descriptif :

Développement du wifi dans les parcs et les maisons de parcs

Public cible : Le grand public, les partenaires (privés, associatifs, autres)	Calendrier prévisionnel : Lancement 2017 : Georges Valbon, poursuite au parc Jean-Moulin, Les Guilands et le Sausset Déploiement progressif dans tous les parcs
---	--

2.2 *Objectif 2 : Être producteur et diffuseur de contenus numériques pour créer de la valeur sur le territoire*

2.2.1 Enrichir la plateforme Open Data départementale

Constat de départ :

La viabilité sur le long terme d'un projet Open Data passe par la mise à disposition de nombreux jeux de données de qualité (500 jeux de données fin 2016)

Objectifs :

Stratégiques : l'Open Data est un levier de la transparence, de développement économique et de services innovants

Opérationnels : Piloter les données pour avoir une plateforme Open Data de qualité. Déployer mensuellement les jeux de données du Système d'Information Décisionnel (SID) vers le site data.seine-saint-denis.fr ; Automatiser les liens entre les différentes sources de données alimentant la plateforme Open Data (Bibliothèque Nationale de Référence ,BNR, Système d'Information Géographique, SIG)

Fédérer et mettre à disposition des données opérationnelles des directions

Descriptif :

Actuellement la démarche est de valoriser les trois grands silos de données et d'informations que sont le SID, le SIG et la BNR. Une fois la mise à disposition automatisée

nous développerons une démarche de promotion du site pour qu'il soit utilisé le plus largement possible.

Ce que n'est pas ce projet : Un projet de mise à disposition en temps réel de nouvelles données métiers pour rendre de nouveaux services aux usagers.

Public cible : Tous les utilisateurs de l'Open data. Citoyens, Partenaires, Chercheurs, Entrepreneurs, Entreprises, Collectivités, Agents.	Calendrier prévisionnel : Octobre 2016 : automatisation du SID et du SIG vers la plateforme Fin 2016 : Travail avec les directions pour valoriser de nouveaux jeux de données 2017 : Valorisation du projet Open Data
--	---

2.2.2 Organiser un hackaton annuel par le Département

Constat de départ :

Lancement portail Open Data en janvier 2015 et travaux techniques en 2016/ mi-2017

Besoin de valoriser la plateforme et ses potentiels, peu de communication jusqu'à présent vers le territoire sur les atouts de l'Open Data

Un partenaire fort sur lequel s'appuyer : Lancement du Cnum93 en janvier 2015, instance représentative des forces du territoire et composée d'acteurs engagés dans le développement de la Seine-Saint-Denis

Objectifs :

Dynamiser et valoriser le portail Open Data du Département

Favoriser l'acculturation des Séquano-Dyonisiens aux usages de l'Open Data

Faire émerger des solutions innovantes sur une problématique donnée

Descriptif :

Le Département souhaite organiser un événement dont le but sera de promouvoir et de sensibiliser les Séquano-Dyonisien au potentiel de l'Open Data. D'autres collectivités (Seine-Maritime, Calvados, Ville de Paris...) ont déjà organisé des « hackatons », événements courts dans le temps (24 à 48 heures) visant à produire des solutions prototypées sur la base d'une problématique donnée.

La plus-value de ce type d'événements réside en la mise en commun de créativité pluridisciplinaires sur un temps court délibérément orienté vers la production d'une solution.

Il s'agira d'organiser tous les ans un hackaton sur une thématique choisie en concertation par les Directions et le Cnum93.

L'événement se déroulera sur une journée avec un planning indicatif suivant : brief sur les données partagées pendant l'événement, présentation de la problématique, échanges entre les participants, prototypage, présentation des prototypes par les équipes et remise de prix par un jury pluridisciplinaire (membres du Cnum93 et/ou élus du Département)

Public cible : « Forces vives du territoire » : développeurs, graphistes, designers (...); mais aussi agents du Département, membres du Cnum93	Calendrier prévisionnel : Fixer la thématique du premier hackaton du Département en concertation avec le Cnum93 (dernier semestre 2016) Hackaton pour la rentrée de septembre 2017
--	---

2.2.3 Faciliter et renforcer l'efficacité de nos commandes publiques en mettant en place l'Open Data de la commande publique et le Marché Public Simplifié

Constat de départ :

Jusqu'au 31 mars 2016, les acheteurs publics étaient soumis à la publication annuelle de la liste des marchés notifiés l'année précédente.

Dans le cadre de la réforme de la commande publique, cette diffusion se fera désormais par marché, « au plus tard deux mois à compter de la date de notification » ; le type de données à fournir évolue légèrement (de 7 à 9) ; seront également soumis à cette obligation de publication les avenants aux marchés publics.

Des démarches relatives à l'Opendata dans la commande publique commencent à émerger dans

ce contexte (Barcamp organisé par Etalab). Parallèlement, le Département affiche son engagement pour une ouverture des données, notamment à travers son site Open Data.

Par ailleurs, Le Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action publique (SGMAP) a développé dans le cadre de son programme « Dites le nous une fois » le dispositif « Marchés Publics Simplifiés » (MPS), qui permet aux candidats aux marchés publics de répondre à un appel d'offres à partir de leur seul numéro de SIRET, les dispensant de fournir un certain nombre de données administratives qui seraient déjà à disposition d'organismes publics. Par ailleurs, MPS permet de soumissionner à un appel d'offres sans signature.

Objectifs :

Relatifs à l'Open Data :

L'action vise à inscrire la commande publique dans la politique Opendata du département.

Pour ce faire, il convient de définir une procédure permettant de systématiser le versement des données de commande publique, dès notification d'un marché, sur le portail Opendata du Département.

Relatifs au MPS :

Mettre en place MPS pour simplifier l'accès aux marchés pour les entreprises soumissionnaires

Descriptif :

Relatifs à l'Open Data : les phases identifiées à ce stade sont :

Établissement et validation d'un référentiel de données, en cohérence avec le référentiel national

Étude des modalités de versement des données, en lien avec le portail Open Data.

Relatifs à la mise en place de MPS : en lien avec la Ville de Paris, qui dispose également du même logiciel pour la passation de ses marchés publics,

Développement/paramétrage d'une fonctionnalité permettant d'adapter le logiciel.

Expérimentation

Si nécessaire au vu du retour d'expérience, formation des gestionnaires commande publique dans les directions

Généralisation du dispositif

Public cible : Population, entreprises	Calendrier prévisionnel : Open Data : Lancement fin 2016 début 2017 selon les choix techniques (versement automatique ou versement manuel des données) MPS : Décembre/février 2016/2017 : expérimentation Mars 2017 : déploiement
--	---

2.2.4 Diffuser nos données départementales : archives audiovisuelles, état civil et Bibliothèque Numérique de Référence, Eureka

Constat de départ :

Le Département dispose d'un fond documentaire très riche. La Direction des Archives mène depuis 30 ans une politique originale de collecte d'archives audiovisuelles publiques et privées. Aujourd'hui elle possède à son actif plus de 70 000 supports. Les sources de l'Etat Civil sont quant à elles très consultées. Enfin l'administration dispose d'une Bibliothèque Numérique de Référence centralisant 900 documents de référence concernant la vie de la collectivité.

Objectifs :

Les copies numériques de certaines données (archives audiovisuelles et état civil) doivent permettre une conservation de long terme

Rendre possible la mise en ligne de ces fonds aux usagers et leur réutilisation

Faire connaître les différents fonds du Département

Descriptif :

- Projet de numérisation et de diffusion des archives audiovisuelles : engagée depuis 5 ans, la numérisation des contenus va être renforcée ces quatre prochaines années. Divers fonds seront progressivement proposés : archives de communes, archives de la direction de la communication du CD93, etc..
- Projet d'ouverture d'Eureka : tous les documents pouvant intéresser un internaute seront mis en ligne à l'exception de quelques documents déjà identifiés (notes internes par exemple)
- Projet de numérisation et mise en ligne de l'Etat Civil : les documents seront centralisés au sein de la Direction des Archives pour être numérisés. Divers fonds seront proposés : état civil, enregistrement, recensement, etc...

Public cible : Grand public et professionnels	Calendrier prévisionnel : fin 2016 : mise en ligne du portail des archives audiovisuelles 1er semestre 2017 : mise en ligne d'Eureka 2018 : mise en œuvre du portail sur le périmètre de l'état civil
---	---

2.2.5 Intégrer la question des logiciels libres dans l'administration

Constat de départ :

Le Département souhaite promouvoir et valoriser l'usage des logiciels libres au sein de l'administration : meilleure interopérabilité de ces outils avec les applications métiers ; cohérence avec les outils proposés aux usagers (dans les collèges, dans les espaces de médiation numérique ...)

Les outils bureautiques mis à la disposition des utilisateurs sont essentiellement composés de suites obsolètes (ex : Microsoft Office 2003 (MSO) et Libre Office 3.5.x LO).

La modernisation et la rationalisation des suites offices utilisées deviennent nécessaires.

Objectifs :

Modernisation de la suite bureautique : meilleure efficacité

Intégrer systématiquement la question du libre dans les arbitrages techniques du Département

Descriptif :

Le déploiement de la suite bureautique Open Source Libre Office va remplacer la suite propriétaire (Office de Microsoft) utilisée auparavant sur l'ensemble de son parc informatique. L'objectif de cette modernisation vise à atteindre un ratio d'installation de 100% Libre Office (LO) sur les postes de travail.

Public cible : Environ 5000 postes de travail soit plus de 5000 utilisateurs sont concernés par ce projet.	Calendrier prévisionnel : Ce projet va se décliner sur 18 mois à partir d'octobre 2016
--	--

2.3 *Objectif 3 : Encourager le développement d'un territoire ouvert aux expérimentations de nouveaux services digitaux*

2.3.1 Mettre à disposition des outils de Gerfaut II dans une logique de Recherche et Développement

Constat de départ :

Le déploiement du système de régulation centralisée Gerfaut II a permis le déploiement d'une infrastructure de communication à haut débit avec la fibre optique pour le rapatriement dynamique de données de trafic routier au poste central.

Cet équipement peut donc servir de support pour toute expérimentation d'équipement de terrain, ou de process au poste central dans le domaine très porteur de ville intelligente.

Objectifs :

Alimenter une politique d'aide à l'innovation par la mise à disposition d'outils performants de Gerfaut II (infrastructure de communication et possibilités de centralisation des données) pour des opérateurs économiques souhaitant expérimenter de nouveaux produits dans une logique R&D.

Valoriser l'investissement réalisé dans le cadre du projet Gerfaut II

Identifier les innovations et tendances susceptibles d'être articulées avec les besoins d'évolution au fil de l'eau de l'outil Gerfaut II.

Descriptif :

Mise en place d'un comité de pilotage ayant vocation à définir et ajuster au besoin les orientations d'activités du Living Lab.

Mise en place d'un comité scientifique ayant vocation à apprécier les sollicitations des opérateurs économiques, et à évaluer la valeur scientifique des expérimentations et leur synthèse

Mise en place d'outils juridiques permettant de porter des expérimentations

Public cible : Tout opérateur économique portant des innovations dans le domaine de la ville intelligente	Calendrier prévisionnel : Lancement au 1er semestre 2018
---	--

2.3.2 Expérimenter le maintien à la connexion Internet en cas d'impayé

Constat de départ :

Suite au vote de l'Assemblée nationale de la loi pour une république numérique, le Département de la Seine-Saint-Denis a souhaité proposer sa candidature pour expérimenter la mise en place de ce dispositif, au titre de sa compétence en matière de Fonds solidarité logement (FSL), et son action en faveur de l'accès au droit des publics les plus fragiles.

Objectifs :

Expérimenter le dispositif de FSL Internet au sein du Département

Permettre une réponse adaptée aux besoins de certains usagers rencontrant des difficultés financières importantes ou ponctuelles, et de mobiliser les opérateurs de téléphonie.

Ajuster le dispositif à partir d'une évaluation prévue par la loi et en vue de sa généralisation.

Descriptif :

L'article 45 du projet de loi pour une république numérique prévoit le maintien temporaire du service en cas de non-paiement des factures pour les personnes démunies ; il crée ainsi un Fonds Solidarité Logement / Internet, sur le modèle FSL des autres services universels comme l'eau et l'énergie, visant à aider les ménages dans l'apurement de dettes contractées vis-à-vis de fournisseurs d'accès. Le dispositif d'expérimentation débutera en janvier 2017. L'instruction sera réalisée par le Conseil Départemental, sur la base d'une demande adressée par les services sociaux, par les CCAS, les missions locales ou tout partenaire au contact de personnes rencontrant des difficultés face au règlement de leur dette vis-à-vis d'un opérateur. Il vise une ouverture d'accès au plus grand nombre, au moyen d'un barème basé sur le quotient familial. L'aide prend la forme d'un effacement de dette directement par le fournisseur, sur le modèle de ce qui existe pour l'eau.

Public cible : Ménages en difficulté	Calendrier prévisionnel : Expérimentation en janvier 2017
--	---

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

Constat de départ :

Le Département souhaite utiliser le numérique comme un outil pour interagir différemment avec les citoyens.

Objectifs :

Le numérique, sous la forme d'applications ouvertes aux citoyens, peut permettre de :

- Améliorer notre connaissance du territoire : des anomalies sur notre réseau routier, sur des éventuels problèmes liés à l'eau ou à la pollution, à l'état de petits équipements sur le territoire
- Faire découvrir aux usagers la richesse écologique de leur territoire

Descriptif :

- La fonction Patrouillage consiste à détecter, référencer, traiter et tracer les anomalies du réseau routier. Les agents départementaux testent actuellement l'usage de cet outil en mobilité. A terme cette application devrait être ouverte aux usagers. Ils pourront informer la Direction des Voiries et des Déplacements (DVD) d'anomalies constatées

- Vigies de l'Eau recense des informations qui ne sont pas connues de la Direction de l'Eau et de assainissement (DEA) en s'appuyant sur le réseau des usagers. Site collaboratif citoyen, les usagers auront la possibilité de renseigner la DEA avec des photos et des vidéos de la situation constatée sur le terrain.
- Les Balade Observ'acteurs qui permettent à l'utilisateur via une application permettant de lire des flash codes disséminés dans les différentes zones du parc d'accéder au descriptif de la zone de nature où il se trouve et de contribuer dans le cas où il repérerait une espèce rare...

<p>Public cible : Agents des Directions Techniques concernées Grand public</p>	<p>Calendrier prévisionnel : Fonction Patrouillage : pas de calendrier défini vers l'externe Vigies de l'Eau : fin 2016 Balade Observ'Acteurs : enrichissement de la balade au parc de Sausset fin 2016 et déclinaison possible de la balade dans les autres parcs</p>
---	---

2.3.4 Mettre en place des parcours sportifs connectés dans les parcs départementaux

Constat de départ :

Demande des usagers du parc pour le développement d'équipements (agrès ou parcours) sportifs à usage individuel ou collectif avec différents niveaux de pratiques

Objectifs :

Développer et accompagner la pratique des sports de pleine nature en offrant des conseils (évolutifs) de la pratique en fonction de sa condition physique et de ses objectifs de mise en forme...

Descriptif :

Installation de flash codes sur les agrès ou sur les panneaux d'explication des exercices pour aller plus loin avec 'le coach'. Ces flash codes peuvent servir pour les déficients visuels grâce à leurs smartphones adaptés (gros caractères).

<p>Public cible : Tout public, du sport santé au sport intense</p>	<p>Calendrier prévisionnel : En cours de développement au parc du Sausset A planifier dans d'autres parcs sur la durée du plan parcs 2017-2020</p>
---	---

2.3.5 S'appuyer sur le numérique pour lutter contre le gaspillage alimentaire dans les collèges de Seine-Saint-Denis

Constat de départ :

Volet digital du projet « Recycling@School » dans le cadre de l'appel à projet européen LIFE

Objectifs :

Sensibilisation des collégiens en matière de bonnes pratiques alimentaires et de tri sélectif

Pilotage et valorisation des déchets alimentaires

Valorisation des surplus alimentaires

Description :

Le projet porte sur la réduction des déchets des restaurants collectifs dans les collèges. Cela va de l'accompagnement au tri sélectif, à l'éducation nutritionnelle en passant par de l'incitation douce (nudge) auprès des élèves pour mieux se nourrir et une nouvelle ergonomie des lieux de restauration.

Le projet s'appuie sur le numérique pour

- le développement d'une application destinée aux collégiens
- la pose de capteurs sur les bacs de tris sélectifs et la remontée des données pour analyse et valorisation
- développement d'une application destinée aux associations caritatives pour valoriser le surplus alimentaire

Public cible : Les enseignants ; les collégiens ; les agents ; les associations caritatives locales	Calendrier prévisionnel : Déploiement progressif à partir de 2017
--	---

3 **Ambition 3 : Faciliter la diffusion d'une culture numérique pour tous**

3.1 *Objectif 1 : Multiplier les opportunités de formation au numérique sur le territoire*

3.1.1 Développer les usages en mobilité dans les collèges

Constat de départ :

Concertation sur le numérique mettant en exergue que : 67% des élèves trouvent les cours plus intéressants avec le numérique, 57% des élèves se sentent plus concentrés lors d'une séance pédagogique avec le numérique

Lancement du plan numérique pour l'éducation par le Président de la République lors de l'inauguration du collège Louise Michel à Clichy à la rentrée 2014

Objectifs :

Développer des méthodes d'apprentissages innovantes pour favoriser la réussite scolaire et développer l'autonomie

Former des citoyens responsables et autonomes à l'ère du numérique

Préparer les élèves aux emplois digitaux de demain

Descriptif :

9 collèges de Seine-Saint-Denis sélectionnés par le Ministère et soutenus par le Département, sur la base de leurs projets pédagogiques s'appuyant sur le numérique, pour prendre part à la préfiguration du plan numérique national

Déploiement d'un système de wifi global dans tous les locaux d'enseignements de 6 des 9 collèges

Une formation pour les enseignants de ces collèges : 3 jours de formation par an sur le numérique à l'École

Un investissement important du Ministère dans le développement des ressources pédagogiques adaptées aux usages numériques

Des équipements individuels mobiles pour tous les collégiens des établissements préfigurateurs et leurs enseignants (tablettes dotées de 40 applications)

Un déploiement de l'ENT webcollège sur ces 9 collèges

Un accompagnement renforcé de ces établissements pour évaluer, développer et diffuser des nouveaux usages numériques

Un outil de contrôle parental pour permettre les usages en mode privé, à la maison

Public cible : Élèves et enseignants des 9 collèges préfigurateurs	Calendrier prévisionnel : Mars 2016 : première vague des élèves de 5ème et leurs professeurs Novembre 2016 : deuxième vague des nouveaux élèves de 5ème et leurs professeurs Septembre 2017 : troisième vague avec les nouveaux élèves de 6ème et de 5ème et leurs professeurs afin de couvrir tous les niveaux des 9 collèges
--	--

3.1.2 Construire un plan d'action de médiation partagée entre les acteurs publics dédié aux parents

Constat de départ :

Parentalité et numérique est une question sociétale et donc transversale directement liée à l'évolution du numérique

Objectifs :

Nécessité d'une réflexion partagée des acteurs publics et des différents pôles (solidarité/citoyenneté)

Descriptif :

Journée débat

Public cible : Agents et partenaires	Calendrier prévisionnel : 1er semestre 2017
--	---

3.1.3 Construire une politique de médiation numérique partagée sur le département de Seine-Saint-Denis

Constat de départ :

Aucune information fiable sur les ressources en matière d'accompagnement numérique
Confusion des appellations

Objectifs :

Disposer d'une cartographie quantitative, qualitative fiable et suffisamment détaillée
Mise en réseau des ressources ; mise en réseau et partenariat
Partenariat avec les services du département
Mieux orienter les habitants
Équilibrage territorial

Descriptif :

2 étapes : 1/mise à jour des données existantes ; 2/enquêtes qualitative
Il s'agira ensuite de valoriser ces travaux de cartographie auprès de nos partenaires afin de construire une politique de médiation partagée à l'échelle du territoire.

Public cible : Acteurs de la médiation numérique Partenaires Usagers et habitants de la Seine-Saint-Denis	Calendrier prévisionnel : Étape 1 : septembre /octobre 2016 Étape 2 : précisions et enquête qualitative et Géo portail : 6 mois
---	--

3.1.4 Faire des Circonscriptions de Service Social (CSS) et des Maisons des Solidarités (MDS) des lieux de médiation numérique

Constat de départ :

Usage de plus en plus fréquent et incontournable du numérique dans les services (informations, dossiers, accès aux institutions et organismes, recherches, localisations ...)

Professionnels et usagers sont confrontés ensemble à cette dématérialisation étendue.

Objectifs :

Répondre aux besoins des professionnels pour leur travail

Mettre à disposition des outils pour le public

Faciliter l'usage et l'apprentissage des outils par les usagers

Créer un nouveau niveau d'information du public

Faciliter la mise en relation du public avec les institutions et les organismes voire des associations

Descriptif :

Ouvrir dans les CSS et les MDS des espaces d'accueil numérique

Créer les conditions d'un accompagnement de certains publics à l'utilisation des outils et au repérage des interlocuteurs à solliciter

Public cible : Usagers des CSS et des MDS Publics orientés par les partenaires locaux	Calendrier prévisionnel : Déploiement dès 2017
--	--

3.2 *Objectif 2 : Faire du numérique un levier d'insertion pour les Séquano-Dyonisiens*

3.2.1 Favoriser l'autonomie numérique des Séquano-Dyonisiens en recherche d'emploi

Constat de départ :

Les outils numériques, particulièrement informatiques, font partie du quotidien.

La dématérialisation des démarches administratives est de plus en plus importante et les outils de recherche d'emploi ont tendance à se multiplier.

Les allocataires du RSA maîtrisent souvent imparfaitement les nouvelles technologies, voire ne les maîtrisent pas du tout.

Objectifs :

Développer une offre de services globale permettant au public en insertion de mieux maîtriser les usages informatiques du quotidien liés à leur recherche d'emploi.

Descriptif :

Le plan d'action intitulé « Compétences numériques et emploi » se décline en trois axes s'appuyant sur les conseillers des PDV (Projets de Ville) : Sensibiliser et former les 150 conseillers d'insertion à poser un diagnostic des usages et des compétences numériques (1) ; Communiquer sur les nouveaux rôles des PDV, un lieu ressource pour optimiser son utilisation des outils numériques dans son parcours de recherche d'emploi ou de formation (2) ; Faire monter en compétences les équipes des PDV sur les filières et métiers du numérique.

<p>Public cible : Allocataires du RSA et conseillers des PDV</p>	<p>Calendrier prévisionnel : Projet 2016-2017 : mettre en place le diagnostic des compétences numériques au sein des PDV ; développer les formations d'apprentissage de base Projet 2017-2018 : valoriser les compétences numériques des publics par une validation de type certification officielle</p>
---	---

3.2.2 Développer des formations professionnalisantes sur le numérique dans le cadre du Programme Départemental d'Insertion (PDI)

Constat de départ :

La révolution numérique impacte toute l'économie et crée de nouveaux besoins.

L'Île-de-France est la région la plus développée en matière d'emplois liés au numérique, avec un relatif dynamisme face à la crise et l'émergence de nouveaux métiers. Les Séquano-Dyonisiens doivent pouvoir s'inscrire dans ce développement économique.

Par ailleurs, les professionnels de l'insertion constatent d'une part que le numérique prend une place de plus en plus importante dans leur accompagnement, et d'autre part que le numérique peut également être une opportunité d'emploi pour un certain public déjà sensibilisé. Ils estiment prendre en compte ces questions de manière empirique, et ne sont pas non plus des spécialistes de ces nouvelles filières d'emplois. Ils souhaitent pouvoir monter en compétences sur ces questions.

Objectifs :

Proposer des formations aux contenus renouvelés, permettant un accès à l'emploi rapide aux personnes en insertion (en lien avec la GEN mais pas seulement)

Permettre au public et aux professionnels de mieux connaître ces secteurs et les métiers

Descriptif :

Développer dans le cadre du PDI des formations professionnalisantes sur les métiers numériques, avec une pédagogie axée sur le « faire » et une mise en confiance des publics

Mieux faire connaître les métiers et les formations (GEN, PDI, droit commun...) par des cas concrets, notamment des mises en relations entreprises / actions de formation / publics

<p>Public cible : Allocataires du RSA, jeunes en insertion, plus globalement tout public en démarche d'insertion (demandeur d'emploi, salarié en insertion...)</p>	<p>Calendrier prévisionnel : Projet 2016 : mieux faire connaître les formations GEN Projet 2017 : intégrer de nouvelles formations professionnalisantes ; organiser des rencontres entreprises / formations pour les publics et les professionnels Projet 2017-2018 : améliorer les outils de « sourcing » pour orienter efficacement les publics sur les offres d'emploi ou de formations</p>
---	---

3.2.3 Identifier le potentiel d'emploi du secteur du numérique sur le territoire afin d'adapter notre offre de formation et l'orientation de nos publics en insertion

Constat de départ :

Le numérique est un secteur en tension sur le champ de l'emploi
Besoin d'évaluer le potentiel d'emploi et les besoins de formation sur les métiers du numérique.
Mieux comprendre les besoins dans une approche multiterritoriale
(Métropole/Département/territoire)

Objectifs :

Rapprocher l'offre de formation des besoins des entreprises
Construire des parcours
Développer une offre nouvelle de formation, notamment dans le PDI
Faciliter l'orientation professionnelle des collégiens

Descriptif :

Il s'agit de construire une méthode participative permettant d'assurer une veille sur les évolutions de l'emploi et des formations. Ce projet s'appuiera sur les travaux du campus mais ouvrira à d'autres type d'activités et de métiers.

Il s'appuiera sur les travaux réalisés par les territoires, Défimétiers, l'observatoire régional de l'emploi et de la formation, la DIRECCTE, les branches professionnelles, les pôles de compétitivité, les OPCA, l'APEC, Pôle emploi.

Il s'agira de donner de la visibilité à des métiers, des parcours de formations

Public cible : Jeunes, demandeurs d'emplois, allocataires du RSA Entreprises Réseaux d'entreprises	Calendrier prévisionnel : 2016/2017 Le forum Zone Numérik nous amène à construire cette démarche
--	---

3.2.4 Orienter notre partenariat avec les pôles de compétitivités Cap Digital et Systématique vers la question des qualifications et des nouveaux métiers

Constat de départ :

La Loi NOTRe nous impose de revoir nos partenariats traditionnels avec les pôles de compétitivité et de les orienter d'avantage vers les problématiques « qualifications et nouveaux métiers »

Objectifs :

Bâtir des partenariats avec les pôles permettant au Département de bénéficier en matière de politique Emploi-Formation des compétences, connaissances et réseaux des pôles de compétitivité sur leurs filières respectives

Descriptif :

Elaborer des conventions d'objectifs avec les pôles : les filières et secteurs d'activités numériques, logiciels (...); les actions conjointes à mener ; les critères d'évaluation du partenariat

Public cible : Bénéficiaires du RSA Jeunes 16-25 sans qualification	Calendrier prévisionnel : 2017-2018
--	---

3.3 *Objectif 3 : Accompagner la transformation numérique des métiers*

3.3.1 Plan de formation

3.3.2 Acculturation à une démarche de prévention en Santé et sécurité au travail

Constat de départ :

Méconnaissance (maitrise à consolider) des obligations de l'employeur en Santé et Sécurité au travail (SST)

Objectifs :

Mise en place d'un espace collaboratif destiné à la Prévention en matière de Santé et Sécurité au Travail. Rendre les données accessibles au Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)

Déploiement d'un outil de Prévention auprès de l'ensemble du réseau SST

Descriptif :

Consolider et animer le réseau Service de la Santé et de la Sécurité au Travail (SSST) et mettre à disposition des outils de partage de données

Renforcement de la Prévention sur l'usage du numérique par les agents (Travail sur double écran ; impacts organisationnels des procédures de dématérialisation)

Public cible : Cadres encadrants, CHSCT, réseau SSST	Calendrier prévisionnel : 2016-2018
--	---

3.3.3 Organiser un laboratoire d'idée dans le champ social impacté par le numérique

Constat de départ :

Le numérique impacte les pratiques professionnelles (accueil, accompagnement...) et pose des questions éthiques

Objectifs :

Entendre les professionnels concernés

Réfléchir et en débattre ensemble

Dégager des pistes pour un travail ultérieur

Descriptif :

Laboratoire d'idées sur 3 ou 4 séances avec des agents volontaires du pôle Solidarités

Public cible : Agents du Pôle Solidarité	Calendrier prévisionnel : 1er semestre 2017
--	---

3.3.4 Organiser des rencontres du numérique sur les territoires

Constat de départ :

Besoin de communiquer et de poursuivre une concertation au local
 Dispersion des acteurs
 En filigrane : la question de l'identité numérique du citoyen
 Faire se rencontrer professionnels de l'accompagnement et institutions dématérialisées

Objectifs :

Présenter réciproquement les différents outils dématérialisés
 Susciter des débats et échanges
 Amorcer la constitution de réseaux au local et identifier les services ressources

Descriptif :

4 demi journées par Établissement Public Territorial (EPT) - partenariat qui rassemblent : la Caisse d'Allocations Familiales, Pôle Emploi, Préfectures, impôts, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Département)

Public cible : Les agents du CD - local et central Partenaires au local	Calendrier prévisionnel : Dates 17/22 novembre 2016, 6/8 décembre 2016
--	--

3.3.5 Travailler la question du numérique avec les territoires, plan d'action partagé avec Est Ensemble et Plaine Commune

Constat de départ :

Les territoires Est Ensemble et Plaine Commune ont des stratégies de développement autour du numérique :

- Autour de l'accès des publics aux outils numériques particulièrement dans le cadre de la dématérialisation des démarches administratives et à la structuration d'une offre au sein des territoires.
- Autour des potentialités d'emploi générées par le numérique avec une réflexion sur les nécessaires adaptations des compétences pour que cela profite aux publics. Les deux territoires souhaitent ainsi structurer un partenariat autour de la GEN

Objectifs :

Partager un diagnostic avec les territoires
 Mettre en œuvre des plans d'actions partagées sur la question du numérique avec une entrée publics

Descriptif :

Pour Est Ensemble :

Formation des professionnels PDV au diagnostic des compétences numériques des publics
Croisement d'un diagnostic sur les EPN

Pour Plaine Commune :

Faire un guide des ressources locales sur le numérique : tant en accès qu'en accompagnement et en formations spécialisées

Créer des parcours d'apprentissage du numérique

Faire un outil d'évaluation de l'autonomie et des compétences numérique

Travailler sur la GEN : mieux faire connaître, favoriser pour public et organismes de formation potentiels

Public cible : Publics en insertion	Calendrier prévisionnel : Réalisation d'un diagnostic CD / Territoire fin 2016 Actions communes de communication sur la GEN dernier trimestre 2016 Formations des professionnels : démarrage dernier trimestre 2016
---	---

4 **Ambition 4 : Le numérique au service d'une administration du XXIe siècle**

4.1 *Objectif 1 : Doter l'administration d'outils innovants pour prendre le tournant numérique*

4.1.1 Création d'un SP LAB (Service public laboratoire)

Constat de départ :

Nous vivons aujourd'hui dans une société où nous sommes en train de communiquer autrement et de partager un savoir, une société du savoir partagé et de la connaissance.

En parallèle, le Département a besoin d'innover et d'optimiser ses modes de fonctionnement à l'échelle des 8 000 agents pour améliorer la qualité du service rendu.

C'est pourquoi un SP LAB où l'expérimentation dans le domaine du numérique sur des missions courtes et à haute valeur ajoutée permet de jeter un pont entre la société et l'administration de façon intelligente et efficace.

Objectifs :

Faire de la Seine-Saint-Denis un territoire intelligent et apprenant

Démocratiser les usages,

Faciliter l'accès du numérique pour tous

Rétablir une équité, sans oublier les personnes les plus éloignées,

Favoriser les nouvelles formes de services publics et d'expression culturelle et citoyenne.

Anticiper les changements culturels, économiques et sociaux qui émergent aujourd'hui et acquérir une vision d'ensemble pour poser les bases de nouveaux modes de gouvernance, de production, où l'utilisateur final peut être placé au cœur du dispositif et où tous les acteurs de la chaîne de valeur peuvent s'inscrire dans un modèle de développement par le numérique

Descriptif :

Mener des projets expérimentaux de transformation numérique des services publics (projet Life, candidature aux JO, territoire d'expérimentation...)

Animer la relation partenariale (SGMAP, 27ème région, Fonderie de l'image...) pour développer l'innovation numérique

Mener des expérimentations type sprint créatif afin de trouver des solutions innovantes et efficaces pour un temps et un coût réduits

Public cible : Usagers Publics orientés par les partenaires locaux	Calendrier prévisionnel : Déploiement dès 2017
---	--

4.1.2 Expérimentation d'un plateau de développeurs à la Direction des Systèmes d'Information

Constat de départ :

Manque d'agilité dans la mise à disposition de solutions informatiques pour les métiers.

Difficulté à associer dès le démarrage d'un projet l'ensemble des contributeurs et compétences : métier, étude, développement, intégration, réseau

Objectifs :

Montée en compétences des ingénieurs et techniciens dans le cadre d'une expérimentation d'un plateau de développeurs en lien avec les méthodes agiles et les outils associés.

Descriptif :

L'action porte sur la création d'une équipe de développeurs aguerrie aux outils et méthodes de développements agiles en matière d'applications digitales.

Public cible : Agents et usagers	Calendrier prévisionnel : Démarrage en octobre 2016
--	---

4.1.3 Déployer les sites collaboratifs dans nos méthodes de travail

Constat de départ :

Le réseau bureautique rencontre plusieurs limites : difficultés dans la mise à disposition de documents entre directions, espaces partagés ne gérant pas les versions de documents, les niveaux d'accès et les rôles des acteurs et le travail simultané en collaboration, messagerie limitée au niveau des volumes des documents.

Objectifs :

Partager des documents et des connaissances essentiels à la construction d'un projet, au bon fonctionnement d'un service ou d'une direction, à l'animation d'un réseau interne, d'une communauté, d'un groupe d'intérêt

Co-construire avec les agents du Département et les partenaires extérieurs

Capitaliser les ressources et les solutions de manière sécurisée

Favoriser la transversalité en développant de nouveaux usages numériques

Automatiser certaines tâches quotidiennes

Descriptif :

Création d'un site collaboratif d'accueil sur e-acteurs)

Accompagnement à la création de nouveaux sites (recueil des besoins, conseils d'utilisation) : formation et accompagnement des futurs gestionnaires au paramétrage du site et à son utilisation (assistance tout au long de la vie du site)

Animation d'un réseau des gestionnaires de sites

Public cible : Tous les agents du Département de la Seine-Saint-Denis et partenaires externes	Calendrier prévisionnel : Ouverture aux partenaires extérieurs : novembre 2016
---	--

4.2 Objectif 2 : Être une administration exemplaire dans sa transformation numérique

4.2.1 Moderniser les procédures RH au bénéfice de tous les agents du département

Constat de départ :

Un besoin de modernisation et de partage des procédures RH

Des procédures nombreuses et parfois peu connues qui pourraient être davantage dématérialisées

Une recherche d'innovations, dans un contexte budgétaire contraint, pour améliorer le service rendu aux agents

Objectifs :

Mettre à disposition de nouveaux outils pour les agents dans une logique d'innovation

Rendre les procédures plus transparentes et assurer un meilleur suivi des demandes

Améliorer les outils mis à disposition de l'encadrement pour assurer leurs missions

Descriptif :

Poursuivre l'amélioration du e-dossier RH en enrichissant le contenu mis à disposition des agents de nouvelles rubriques et de télé procédures supplémentaires

Dématérialiser le dossier administratif des agents qui est permet la gestion des carrières et de la paie.

Renouveler le logiciel Chronos par une solution de GTA (gestion des temps et des activités) performante (demande de congés en ligne pour les agents, suivi des plannings de présence pour l'encadrement...)

Public cible : Ensemble des agents du département	Calendrier prévisionnel : E-dossier RH : 2017/2018 Dématérialisation du dossier administratif : 2018 Nouveau logiciel de gestion du temps : 2017/2018
---	---

4.2.2 Intégrer la question de la mobilité dans les processus de travail

Constat de départ :

Certaines missions d'agents nécessitent un déplacement sur le Département. Afin d'éviter la perte de temps que représente une deuxième saisie sous informatique, le Département souhaite équiper certains agents de tablettes numériques

Objectifs :

Faciliter et fiabiliser le recueil des données

Éviter les doubles saisies (papier et report manuel), consommatrices de temps sur des tâches peu porteuses de valeur ajoutée ;

Faire de l'acquisition de tablettes un outil d'amélioration du service rendu

Descriptif :

Plusieurs usages sont concernés :

- Les agents de la DBL, Direction des Bâtiments et de la Logistique (contrôle de prestations, évaluation des bâtiments sur site)
- Les évaluateurs médico-sociaux (avoir à disposition lors de la visite auprès des personnes âgées les informations nominatives de l'utilisateur et d'informer en temps réel du nombre d'heures et leur taux de participation)

Public cible : Les agents concernés par des projets de déploiement de tablettes numériques	Calendrier prévisionnel : En fonction des projets de Direction : 2017
--	---

4.2.3 Expérimenter le télétravail

Constat de départ :

De nouvelles modalités de travail sont à inventer au regard des possibilités offertes réglementairement par le décret sur le Télétravail

Volonté des agents de pouvoir télétravail à domicile ou sur un centre de « télétravailleurs » proche de leur domicile pour réduire le temps passé dans les transports en commun

Objectifs :

Ouvrir les négociations sur les modalités de mise en place du télétravail au sein de la Collectivité qui va de paire avec la mise à disposition d'outils de travail mais aussi de nouvelles pratiques/ usages numériques

Descriptif :

Déploiement des modalités de télétravail au sein du CD93 (quels postes/métiers, quelles activités, quels usages numériques adossés....)

Public cible : Les agents	Calendrier prévisionnel : 2016-2017
-------------------------------------	---

4.2.4 Massifier les usages du numérique au sein de l'administration

- Mettre en place un protocole NTIC avec les Organisations Syndicales (OS)

Il est obligatoire de négocier un protocole NTIC avec les OS. De plus le Département souhaite fluidifier les échanges officiels avec les Organisations syndicales dans le cadre du Travail des Instances paritaires (en dématérialisant l'envoi des documents officiels) et mettre à disposition des OS un espace d'échanges pour communiquer avec les agents (aspect à clarifier). Ce projet vise à moderniser le dialogue social institutionnel

Public cible : Organisations syndicales	Calendrier prévisionnel : 2016-2017
---	---

- Proposer un portail en ligne pour les utilisateurs informatiques

L'outil actuel obsolète et peu évolutif, il est difficile de gérer les terminaux mobiles et nécessaire de moderniser les processus. L'ouverture d'un portail d'accès intranet personnalisé aux utilisateurs informatiques permettra de déclarer aux usagers internes de déclarer les incidents informatiques, d'accéder aux services numériques en ligne et de consolider un télé-inventaire des équipements numériques en ligne

Public cible : Tous les agents	Calendrier prévisionnel : Fin 2017
--	--

- Déployer un outil informatique relatif au pilotage et au suivi des risques

La Direction de l'audit, du contrôle interne et de la gestion des risques (DACIGR) s'assure que pour les activités menées par les services départementaux, la pertinence des risques, pour les usagers, les publics, est analysée et que les plans d'action des directions s'attachent à les maîtriser. Pour ce faire, il revient à la DACIGR de conduire un nouveau projet visant à sensibiliser les usagers internes à ces démarches au travers d'actions déployées dans un nouvel outil numérique transversal et de coopération entre les directions prestataires des services rendus à la population séquanodionisienne. Cette démarche passe par le déploiement d'un nouvel outil numérique transversal relatif à la gestion des risques. Les Directions pourront y saisir directement leurs données et avoir une visibilité sur leur pilotage des risques liés à leur activité. Elles bénéficieront aussi d'une vision globale.

Public cible : Usagers internes	Calendrier prévisionnel : Octobre 2016 à mars 2017
---	--

- Déployer l courrier et en démultiplier les usages

Constat de départ :

Déploiement du iCourrier dans l'ensemble des directions depuis mars 2016

Mais encore trop peu utilisé, ou de façon incorrecte

Objectifs :

Faire en sorte que les directions utilisent pleinement l'outil dans toutes ces fonctionnalités
Développer la fonctionnalité du iCourrier sortant, et partant dématérialiser au sein des directions le processus de rédaction et de validation du courrier
Le développer au Cabinet
Faire évoluer l'outil pour plus d'ergonomie et répondre aux attentes légitimes des utilisateurs

Descriptif :

Circuit spécifique de déploiement au Cabinet en cours de réalisation avec le développeur Aventime
Mise en place de la nouvelle version en septembre 2016
Suivi approfondi de l'utilisation conforme par toutes les directions à partir de septembre 2016

Public cible : Les rédacteurs de courriers Les agents chargés de la réception du courrier dans les directions	Calendrier prévisionnel : Septembre 2016 : Meilleure utilisation du iCourrier dans les directions et nouvelle version Octobre 2016 : iCourrier au Cabinet Janvier 2017 : iCourrier sortant
--	--

- Dématérialiser la chaine des actes de la collectivité

Actuellement les actes sont traités sous format papier. Pour améliorer la rapidité de traitement, faciliter le suivi des actes, la dématérialisation est requise. Le Département est particulièrement novateur en achevant de bout en bout la dématérialisation des actes de la collectivité avec :

- 1) La signature électronique des actes de la collectivité
- 2) La mention exécutoire dématérialisée
- 3) La télétransmission des actes soumis au contrôle de légalité

Public cible : Suivant les actions : -les agents dans les directions qui envoient les documents pour notification -les agents du SG (Secrétariat Général) -le DGS/ DGA	Calendrier prévisionnel : Dernier semestre 2016
---	---

4.3 Utiliser le numérique comme levier pour être dans un rapport de proximité avec l'utilisateur

4.3.1 Créer et déployer des télé services centrés usager

- Développer la plateforme de télé service de la Maison Départementale des Personnes Handicapés (MDPH)

Le portail actuel propose uniquement la consultation sur le traitement des aides. Il s'agira de permettre à l'utilisateur de déposer une demande auprès de la MDPH de manière dématérialisée.

Public cible : Les usagers de la MDPH	Calendrier prévisionnel : Fin 2017
---	--

- Développer la télé procédure pour l'Allocation Départementale à Domicile (ADPA)

L'objectif du projet est de permettre à un usager de faire une demande d'ADPA, d'avoir un suivi de la procédure de traitement de sa demande et de mettre en ligne le suivi des informations sur le paiement PCH aux bénéficiaires.

Public cible : 16 000 bénéficiaires (personnes âgées)	Calendrier prévisionnel : Décembre 2018
---	---

- Mettre en place la possibilité de suivre en ligne le paiement de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

Il s'agit de mettre en ligne le suivi des informations sur le paiement PCH aux bénéficiaires et de permettre l'accès via le portail MDPH du suivi du paiement de la PCH. Cette option permet à l'utilisateur d'accéder à de l'information pour un suivi de son dossier via un autre canal que de manière téléphonique ou en se déplaçant

Public cible : 6 000 bénéficiaires (personnes en situation de handicap)	Calendrier prévisionnel : Juin 2018
---	---

- Permettre à l'utilisateur de télé déposer son forfait Améthyste

Actuellement, les usagers ne peuvent que consulter l'avancée de leur dossier en ligne. Le projet consiste à permettre aux usagers de remplir le formulaire en ligne et déposer leurs pièces justificatives et une photo de manière dématérialisée. Il répond également à une exigence de traçabilité et sécurité par l'enregistrement sur une GED du formulaire et des pièces justificatives communiquées

Public cible : 52 000 bénéficiaires (Personnes âgées / personnes en situation de handicap)	Calendrier prévisionnel : Mars 2017
--	---

- Mettre en place une télé procédure pour les demandes de subvention des associations

Le Département accorde chaque année environ un millier de subventions , que ce soit pour le fonctionnement global de la structure ou pour un projet spécifique.

La mise en place de la dématérialisation des dépôts de demande de subvention, de leur instruction et du suivi des subventions accordées doit permettre de fluidifier les relations avec les associations mais aussi en interne, d'améliorer les conditions de travail des services pour l'exécution de cette tâche ; elle offrira également, par un reporting automatique régulier, une vision de la fluidité du processus ou des points sensibles.

<p>Public cible : Les associations sollicitant une subvention de fonctionnement (environ 1300 associations) 150 agents de 12 Directions</p>	<p>Calendrier prévisionnel : Juin 2016 : phase pilote 1er janvier 2017 : généralisation de la dématérialisation (en fonction de l'appropriation réelle des associations)</p>
---	---

- Proposer un télé service pour la communication des archives départementales

Jusqu'ici le service des Archives assurait le suivi de ses communications d'archives auprès de ses différents publics avec différents médias : demandes réalisées par mail, téléphone ou en présentiel (papier). Le projet de télé services consistera à permettre aux lecteurs en salle de lecture de commander en ligne leurs documents, de suivre les différentes étapes de leur commande, d'accéder à leur historique. Ce télé service permettra également une meilleure traçabilité des documents.

<p>Public cible : Usagers en salle de lecture. Services producteurs du Département. A terme : services producteurs hors Département et internautes (service de réservation en ligne de documents)</p>	<p>Calendrier prévisionnel : Fin 2016-janvier 2017 : les agents assurent le suivi des communications via le nouvel outil Juin 2017 : les lecteurs ont accès au suivi de leur commande. Début 2018 : ouverture d'un télé service de réservation en ligne à destination des services producteurs du Département.</p>
--	---

4.3.2 Mettre en place des démarches d'observation des usages en amont de déploiements de télé services

Constat de départ :

Difficulté pour l'utilisateur d'identifier les services à contacter.

Difficulté pour l'utilisateur d'identifier les aides potentielles.

Difficulté dans l'utilisation des services en ligne.

Objectifs :

Rendre autonome l'utilisateur.

Faciliter l'appropriation par l'utilisateur des services en ligne du Département.

Optimiser le design de service.
 Détection des irritants.
 Conception avec l'utilisateur des futurs processus et services en ligne.

Descriptif :

Accompagner l'utilisateur dans l'identification des services, des aides.
 Accompagner l'utilisateur dans la prise en main des services en ligne.
 Interviewer l'utilisateur sur ses pratiques administratives, ses difficultés, ses ressentis, ses idées d'amélioration.
 Détecter les irritants et les freins à l'amélioration du service rendu et des processus.

Public cible : Usagers des services sociaux de terrain.	Calendrier prévisionnel : 2017
---	--

4.3.3 Définir une stratégie d'accompagnement de l'utilisateur dans la prise en charge d'un télé service

Constat de départ :

Le Département développe actuellement des télé services qui remplacent ou complètent les modalités existantes d'accès à ses prestations.

Le développement de chacun de ces télé services rend nécessaire la mise en place d'un accompagnement du type hotline, pour répondre aux questions des utilisateurs sur l'utilisation de ces nouveaux outils en ligne. Les réponses apportées à ce jour sont diverses selon les projets (prise en main par le prestataire, par les directions métiers, projet d'intégration au centre de contacts de la DBL).

Objectifs :

L'objectif de l'étude est de disposer rapidement d'éléments de cadrage et d'aide à la décision pour définir la stratégie du Département concernant l'accompagnement des usagers dans la prise en main des télé services. Il s'agit d'étudier à la fois : l'intégration de l'accompagnement des usagers dans les projets de mise en place de télé services ; les objectifs de cet accompagnement ; la nature et les volumes d'appels ou de sollicitations à anticiper ; les modalités concrètes de mise en œuvre à privilégier.

Descriptif :

L'étude sera réalisée par le Service de la qualité et des relations aux usagers de la DBL.
 Elle consistera en particulier à croiser toutes les sources pertinentes.

Public cible : En direct : les directions porteuses des projets de télé services, la DBL et la DSI Indirectement : tous les usagers du Département qui utiliseront les télé services	Calendrier prévisionnel : Démarrage de l'étude en septembre avec un objectif de finalisation des scénarios soumis à arbitrage en décembre 2016
---	--

Annexe à la délibération

STRATEGIE NUMERIQUE DEPARTEMENTALE

80% des offres d'emploi sont publiées sur Internet, 85% des services publics sont accessibles en ligne, 1 million de français suivent une formation à distance en ligne, 4000 applications sont dédiées à l'amélioration de la santé... Le tournant numérique n'est pas une option ou un choix : il s'impose désormais comme une réalité incontournable. De l'action sociale aux transports, en passant par l'éducation, l'administration ou la sécurité, le numérique favorise l'émergence de nouveaux métiers, de nouveaux services et plus globalement d'une nouvelle façon de faire société.

Cette révolution numérique pose la question centrale de la trajectoire de l'action politique à mettre en œuvre vis-à-vis du numérique. En effet, elle pose des questions concernant les transformations de notre démocratie (participation des citoyens à la prise de décision, vote électronique, ouverture des données publiques) ; la liberté et la sécurité (big data, identité numérique) ; nos biens communs (les infrastructures, les données libres) ; l'éducation et la culture (pédagogie par le numérique, enseignement du numérique) ; les nouveaux services et usages (écosystème favorisant l'innovation, évolution des emplois et insertion économique, production et consommation écologiques).

Le contexte législatif, à l'image de la loi pour une République Numérique, positionne les Départements comme les gardiens du déploiement de l'infrastructure numérique et du développement des usages et services numériques. D'autre part, la loi portant la Nouvelle Organisation Territoriale de la République du 16 juillet 2015, consacre la légitimité d'intervention du département sur ces questions en tant notamment qu'organisateur de la solidarité territoriale et sociale.

S'il est de la compétence des Départements de prendre en charge le développement des usages numériques, celle-ci prend tout son sens dans un territoire caractérisé à la fois par un secteur du numérique particulièrement dynamique mais aussi par un contexte social contrasté. Notre action politique doit donc s'attacher à faire du numérique une opportunité économique et sociale pour les Séquanais-Dyonisiens.

Le secteur du numérique est en effet particulièrement implanté en Seine-Saint-Denis. Le Département accueille les sièges de grands noms du secteur comme : Ubisoft, Orange, Samsung... De nouveaux entrants du digital, tel que le e-commerçant vente-privée.com, ont également fait le choix de la Seine-Saint-Denis. En 2013, l'économie du numérique y représentait 34 200 emplois. La filière de l'image numérique concentre quant à elle 8% des emplois de la filière en France. La Seine-Saint-Denis est aussi le premier Département francilien pour son taux de création d'entreprises (15 500 créations et reprises d'entreprises par an). Ce dynamisme s'appuie sur de nombreuses solutions d'accompagnement. Cinq pépinières et 3 incubateurs permettent aux jeunes entrepreneurs de Seine-Saint-Denis de disposer d'outils pour développer leur activité. Les tiers lieux (le 6B ou la Boîte à Pêche) ou encore les fabs labs (par exemple Ici Montreuil) sont autant de lieux qui structurent l'innovation et favorise l'entrepreneuriat.

Département le plus jeune de la France métropolitaine, il est dans son ADN d'être tourné vers l'avenir, c'est la raison pour laquelle les offres de formation au numérique sont particulièrement développées y compris pour un public non diplômé (Simplon, Altermedia...). Enfin, son ouverture sur le monde, sa qualité de desserte et sa vingtaine de data centers, son tissu économique varié et son offre large et complète de formation (deuxième département universitaire avec 55 000 étudiants) font de la Seine-Saint-Denis un territoire tourné vers l'avenir et le numérique.

Le Conseil Départemental, conscient des opportunités liées au numérique, a mené ces dernières années des actions ambitieuses en termes de services, d'infrastructures et d'usages du numérique.

- Le Département a engagé une politique forte d'aménagement numérique de son territoire, consacrée notamment par l'adoption de son Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN) dès 2012. Le raccordement des communes en Fibre Optique de bout en bout est réalisé par deux opérateurs, Orange et SFR, et le Département, via une délégation de service public, Debitex, pour 6 communes en zones moins denses. Fort de son rôle de coordinateur, le Département entend s'assurer d'une couverture à 100% du territoire en Très Haut Débit en 2020. Il a également déployé son propre réseau de très haut débit (THDSSD). En 2016, 75% des collèges du territoire et 26% des sites déconcentrés départementaux sont raccordés ce qui offre des perspectives en matière de services innovants en lien notamment avec les projets de dématérialisation et de services en ligne.
- Depuis 2010, une politique volontariste en faveur du numérique éducatif dans les collèges a été menée considérant que son accès et sa reconnaissance pédagogique en font un facteur de réussite et de lutte contre le décrochage scolaire pour les collégiens du territoire. Ainsi en 2016, la Seine-Saint-Denis est le département francilien le mieux doté en termes d'équipements numériques dans ses salles de classe des 125 collèges publics (1 ordinateur ou équivalent en moyenne pour 4.5 élèves à date ; 1 pour 4 élèves d'ici à fin 2016). Le Département propose aussi à sa communauté éducative un bouquet de services numériques pédagogiques riche pour développer des pratiques d'apprentissage innovantes (ENT webcollège, référentiel de ressources numériques, solutions de gestion de classes, fablab autour de la 3D, etc.) le tout soutenu par une infrastructure moderne reposant sur le THDSSD.
- De nombreux services en ligne ont été ouverts, fédérés autour de la Mission à l'Innovation Numérique, comme la plate forme numérique de stages de 3^{ème} (septembre 2013), le Géoportail 93, la consultation en ligne du forfait Améthyste ou encore plus récemment le portail MDPH (juin 2016) et la dématérialisation des demandes de subventions pour les associations (octobre 2016). Ce mouvement de transformation digitale concerne également l'administration, de la dématérialisation de ses procédures internes (icourrier, webdelib, chaîne comptable..) à la mise en place en juin dernier du e-dossier RH, qui sera progressivement enrichi. En 2016, 3M€ ont été consacrés à la mise en place de projets informatiques.
- Le Département a lancé une démarche *Open Data*, avec l'ouverture de sa plate forme en janvier 2016, disponible en logiciel libre sur Internet, contenant des données transversales (du budget, aux finances en passant par les prestations départementales) utilisables par des tiers à des fins de transparence de l'action publique et de création de valeur pour le territoire.

Face à ce contexte local propice, aux enjeux pour le territoire et ses habitants, la vision du Département est d'être **une collectivité pionnière et reconnue pour une transformation numérique responsable**. Il s'agit tout à la fois d'être ouvert au numérique et aux transformations sociales, économiques qui en découlent, d'impulser et de favoriser les innovations, de faire en sorte qu'elles irriguent notre administration et toutes nos politiques publiques et profitent à tous les Séquano-dyonisiens au regard des valeurs d'égalité, de solidarité et de développement durable qui fondent l'identité du territoire.

Notre vision du numérique a été co-construite ces derniers mois avec l'appui de toutes les forces vives du territoire mobilisées autour de moments forts (ateliers du numérique, atelier à Futur en Seine, échanges avec le Conseil Numérique de la Seine-Saint-Denis et ouverture d'une plateforme collaborative d'échange). Elle s'inscrit pleinement dans celle, plus globale, qu'ont les habitants du Département, comme en témoignent les ambassadeurs du #INSEINESAINTDENIS : **un territoire solidaire et innovant**. Fort de ces constats et de cette vision, le Département de la Seine-Saint-Denis construit sa stratégie numérique autour de **quatre grandes ambitions**.

AMBITION 1 - Soutenir et fédérer les acteurs du territoire. Le Département souhaite se positionner comme l'échelon pertinent pour mettre en réseau les acteurs numériques du territoire et faciliter la mise en relation avec nos partenaires institutionnels en notre qualité de chef de file de l'action sociale, afin de favoriser le développement de synergies entre les différents acteurs du territoire. L'objectif est de faire du secteur du numérique en Seine-Saint-Denis une filière porteuse d'opportunités pour les Séquano-dyonisiens.

AMBITION 2- Mettre nos biens communs numériques au service des innovations de demain. Nous défendons ici l'idée d'un territoire ouvert à l'innovation, partagé, interactif. Cette conception s'appuie sur des fondamentaux qui participent à l'idée d'un « territoire plateforme »¹ : un aménagement numérique solide, une ouverture des données produites par l'administration.

AMBITION 3- Faciliter la diffusion d'une culture numérique. Le véritable enjeu de la transformation numérique n'est pas technologique mais culturel. Il ne suffit pas que le numérique soit techniquement accessible pour qu'il devienne un outil mobilisé dans des actes quotidiens. Le Département positionne donc la question des usages au centre de son action. Il sera un acteur volontariste de la diffusion de la culture digitale auprès des Séquano-dyonisiens, diffusion qui ne peut se faire sans une démarche d'accompagnement ambitieuse pour les agents du Département.

AMBITION 4- Impulser les services publics du 21e siècle. Le numérique, représentant bien plus qu'une série d'outils que l'on substituerait à d'autres outils « matériels », représente aussi un nouveau paradigme de l'action publique. Le numérique en fait évoluer en effet les contours : évolution du cadre spatio-temporel, possibilité de rendre des services au plus proche des besoins des usagers, interactivité multimodale, usager co-constructeur de service... Prendre le « tournant numérique » implique pour l'administration de savoir s'adapter afin d'assurer son efficacité, dans le respect des valeurs du service public.

* * *

Ces quatre ambitions seront déclinées en une feuille de route 2017/2020. Parmi l'ensemble des actions (présentées en annexe), nous souhaitons mettre l'accent sur dix actions phares. Parce que le monde du numérique est, par définition, en perpétuel mouvement, le plan d'action sera réinterrogé chaque année pour garder sa pertinence et son efficacité.

1 En référence à l'État plate forme, stratégie nationale s'appuyant sur l'idée que la valeur vient des échanges et de la mise à disposition de données. Appliquée à l'État, la stratégie recouvre une ambition principale : décloisonner les administrations afin d'offrir un service public plus fluide à l'usager.

Dix actions emblématiques pour 2017 :

Les actions en direction du territoire et ses habitants

- 1. Poursuivre une politique volontariste du déploiement du Très Haut Débit pour tous : particuliers, entreprises, collégiens, etc.**
- 2. Offrir au grand public du Wifi et du mobilier connecté dans nos parcs**
- 3. Décliner un plan d'action compétences numériques et emploi pour nos publics en insertion**
- 4. Expérimenter le droit au maintien à la connexion Internet en Seine-Saint-Denis**
- 5. Créer un réseau innovant d'espaces de médiation numérique**
- 6. Proposer des applications collaboratives d'amélioration de l'espace public**
- 7. Co-organiser avec le Conseil Numérique de la Seine-Saint-Denis (Cnum93) un hackaton pour imaginer de nouveaux services**

Les actions en direction de l'administration

- 8. Développer de nouveaux modes de travail en mobilité**
- 9. Mettre en place un plan de formation dédié aux usages et services numériques**
- 10. Créer un Service Public Lab (SP Lab) pour concevoir de nouveaux services avec les usagers**

Ambition 1. Soutenir et fédérer les acteurs du territoire

Depuis la loi NOTRe, les régions concentrent la compétence de développement économique. Il ne s'agit plus pour les Départements de penser les pôles d'activités à déployer ou à créer, mais il s'agit de soutenir la compétitivité des emplois les plus menacés sur le territoire, la formation et l'insertion professionnelle. Le Département en tant que chef de file de l'action sociale et de l'aménagement numérique du territoire est le mieux à même pour mettre en œuvre cette mission déterminante pour l'avenir des Séquano-dionysiens.

1.1. Faire du numérique un levier de création de valeur économique et sociale

Le Département est depuis longtemps impliqué dans des actions de valorisation des activités liées au numérique sur le territoire. Depuis 2014, il organise des parcours de découverte de la filière numérique destinés aux collégiens de 4ème et de 3ème. Le Forum des Métiers, organisé le 17 novembre, présentera une « Zone Numérik » qui permettra de faire découvrir de façon concrète les activités du numérique et l'éventail des métiers que le secteur peut recouvrir. Le Département est donc particulièrement attentif à la mise en réseau vertueuse des forces du territoire au service de l'intégration socio-économique des Séquano-dionysiens. Il promeut dans ce sens le décloisonnement entre acteurs économiques et sociaux. Bien qu'évoluant dans un monde de plus en plus interconnecté, ces derniers peuvent avoir des difficultés à se mettre en lien avec des acteurs de proximité, qu'ils soient des partenaires potentiels ou des usagers. L'enjeu est pour le Département de croiser les compétences et les savoir-faire.

Dans cette optique, le Département s'associera aux actions soutenues dans le cadre de la **Grande École du Numérique**² dont le premier appel à projets a permis de labelliser 6 formations en 2016 en Seine-Saint-Denis. Le Département entend, en sa qualité de chef de file de l'action sociale, **favoriser la mise en relation des structures labellisées avec les acteurs de l'insertion**, au regard des publics cibles des formations, mais aussi avec les acteurs économiques et de la formation du territoire. Il s'agit ainsi d'améliorer à la fois l'accès et la visibilité de leur offre et de favoriser l'insertion sur le marché du travail des bénéficiaires dans la période suivant la formation. Dans cet esprit, le 29 septembre dernier, le Département a participé au premier Forum de la GEN organisé à l'ED Fab de Cap Digital. Il a organisé un atelier dans le cadre de l'expérimentation « Retour à l'Emploi » intitulé : « Comment permettre à tous les publics d'accéder aux formations ». Cet atelier réunissant les services du Département, les prescripteurs, les formations déjà labellisées, ou encore les réseaux associatifs, permettra d'aboutir en 2017 sur des expérimentations visant à mieux orienter les publics concernés vers des formations « alternatives ».

1.2. Le Département et son rôle de développement de l'écosystème numérique

Le Département souhaite miser sur l'innovation, la créativité et la recherche en s'appuyant sur les nombreuses forces vives, privées et publiques de la Seine-Saint-Denis. En ce sens, il est à l'initiative de la création en janvier 2016 du Conseil Numérique de la Seine-Saint-Denis (Cnum93). Il est le premier département de France à se doter d'un outil local rassemblant des acteurs sensibles aux questions du numérique du secteur public, privé, associatif et de l'enseignement supérieur. Le **Cnum93** agrège des porteurs de projets de tous horizons rassemblés dans le but de créer de la valeur partagée et d'animer l'écosystème du numérique sur le territoire. Il a été porteur d'expérimentations comme l'opération « 60 jours pour le numérique » pendant l'été 2016, opération visant à communiquer aux jeunes Séquano-dyonisiens les lieux de formation et d'activités ludiques autour du numérique proposés pendant l'été. Il a également été consulté sur la stratégie numérique du Département. Sa mission est de faire du numérique un levier d'attractivité du territoire. Structure autonome, il agit en étroite collaboration avec le Département et joue le rôle de catalyseur et d'accélérateur de projets de territoire.

L'objectif du Département est de multiplier ces temps d'échanges entre acteurs du territoire, afin de positionner la Seine-Saint-Denis en terre du numérique. Ainsi lors de la Semaine de l'Innovation Publique, une rencontre sera organisée par le Département le 16 novembre 2016 pour **croiser les expériences** de ceux qui font du numérique une opportunité pour transformer l'administration. Deux journées seront aussi organisées en 2017. Une « **Journée du Numérique Éducatif** » sera l'occasion de développer les échanges de la communauté éducative sur cette thématique, valoriser les pratiques pédagogiques innovantes en Seine-Saint-Denis et concerter les acteurs sur les enjeux qu'elles soulèvent. Une « **Journée Pour Innover** » se centrera sur la conception de nouveaux services en favorisant les échanges entre les agents du Département, d'autres collectivités, des usagers et des entrepreneurs. Elle aboutira à des prototypes qui seront ensuite sélectionnés pour un développement ultérieur. Ces actions, parce qu'elles contribuent à l'émergence de talents et d'un écosystème numérique remarquable, doivent permettre de développer l'attractivité de notre

2 Grande École du Numérique (GEN) : lancée en septembre 2015 par le Président de la République, la Grande École du Numérique permet de labelliser des formations aux métiers du numérique à destination des personnes en reconversion professionnelle et/ou sorties de l'emploi.

territoire et son positionnement en terre du numérique.

1.3. Être l'opérateur de croisements inédits à l'ère du numérique

L'émergence des outils numériques permet de nouvelles formes de coopération et d'échanges entre les acteurs du territoire. Il s'agit de les mobiliser afin de renforcer les atouts de la Seine-Saint-Denis que sont : un pôle d'excellence dans le secteur de l'image et de l'audiovisuel, un territoire particulièrement dynamique.

Le secteur de l'image et de l'audiovisuel fait parti de l'identité de la Seine-Saint-Denis avec des acteurs associatifs historiques, une concentration des activités de tournage du pays dans le département ou encore un écosystème local et riche spécialisé dans le domaine. Conscient de l'importance de cet écosystème pour l'insertion des Séquano-dyonisiens et le rayonnement du territoire, le Département contribue à sa structuration et à son développement. C'est ainsi que le Département soutient par exemple l'événement **Screen 4 All** depuis 2009. Il réunit une importante communauté d'acteurs liée à l'image du numérique.

Dans cette perspective, le Département souhaite s'engager dans le **Projet Image**, projet stratégique de refonte des politiques publiques dans les domaines du cinéma et des arts visuels. Regroupement d'une communauté d'acteurs culturels, économiques et éducatifs en un lieu ressources, ouvert à tous types de publics, propice à l'essor de collaborations et à l'innovation numérique, ce lieu, dont l'implantation reste à déterminer, visera à rapprocher ces secteurs culturels clés des acteurs économiques et de la recherche afin de consolider un écosystème de l'image créatif et ouvert à la société.

Ces actions visent à fédérer les acteurs de notre territoire afin d'accroître les connaissances, les initiatives co-construites, les échanges, souvent synonymes de valeur ajoutée.

Ambition 2. Mettre nos biens communs numériques au service des innovations de demain

Le Département a porté ces dernières années une politique ambitieuse de déploiement du Très Haut Débit. Ces efforts se traduisent aujourd'hui par des acquis solides. La vision du Département est de faire de ces acquis un bien commun numérique à disposition des Séquano-dyonisiens. Nos données, notre infrastructure et plus largement notre territoire doivent être mis à disposition de la créativité des innovateurs à des fins de création de valeur, d'ouverture et de transparence de l'action publique.

2.1. Valoriser et protéger nos biens communs numériques

Le Département a mené une politique volontariste forte vis-à-vis de l'aménagement numérique du territoire. La collectivité a en effet adopté le 15 novembre 2012 son Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique. Les initiatives visant à favoriser le déploiement du très haut débit sur le territoire départemental sont nombreuses, font l'objet

de financements publics (SIPPEREC, DEBITEX) et privés (Orange, SFR) et couvriront l'intégralité du territoire de la Seine-Saint-Denis à l'horizon 2020.

L'objectif en 2017 est de raccorder 10 nouveaux collèges (soit 90% de nos collèges raccordés) et 11 nouveaux sites départementaux (soit 30% de nos sites déconcentrés raccordés) et d'atteindre 80% d'habitants fibrés dans le cadre de Débitex.

De cette infrastructure solide, le Département souhaite faire un bien commun accessible à tous. C'est dans ce sens qu'une **offre de service Wifi dans les parcs départementaux** sera proposée. Trois sites pilotes seront retenus en 2017 : le parc Georges Valbon à la Courneuve, le parc Jean-Moulin des Guilands à Bagnolet et le parc du Sausset à Villepinte. Le déploiement du Wifi permettra à tous les usagers de disposer gratuitement de points de connexion dans ces lieux. Cette première brique servira d'appui à l'expérimentation d'un mobilier connecté et au développement de nouveaux services, notamment pour mieux orienter les usagers du parc.

Afin de valoriser notre infrastructure, une **plateforme numérique** sera créée. Elle permettra d'informer les usagers et les entreprises sur le déploiement de la fibre optique en Seine-Saint-Denis, et d'identifier mieux les solutions de mutualisation notamment avec les communes du territoire. Le réseau en fibre optique jusqu'à l'habitant (FTTH) est un nouveau réseau entraînant des travaux parfois longs (environ 5 ans pour fibrer une commune) avec une multitude d'acteurs (opérateur d'opérateurs, opérateurs de réseau, fournisseur d'accès à l'Internet). Il s'agit donc de répondre à leurs interrogations de façon simple avec une structure identifiée et visible sur le territoire.

2.2. Promouvoir nos données et leur réutilisation sur le territoire

Notre vision consiste à soutenir que la logique d'ouverture et de diffusion des données permettra : de développer des services innovants, de dynamiser l'ensemble du tissu économique et d'accroître la transparence démocratique. La volonté de l'administration est aussi de s'engager et d'étudier systématiquement l'opportunité des logiciels libres.

Le Département jouit d'ores et déjà d'un positionnement fort dans le domaine du traitement de ses données publiques. En effet, des outils tels que le Système d'Information Décisionnel (SID)³, le Système d'Information Géographique (SIG)⁴ et le Géoportail 93⁵ permettent de collecter, d'intégrer, de diffuser et de visualiser les données du Département.

C'est sur la base de ces acquis et de sa posture que le Département s'est engagé dans une démarche globale d'ouverture de ses données en lançant **sa plateforme Open Data** en janvier 2016. Aujourd'hui, ce sont plus de 500 jeux de données qui sont ouverts et déposés sur la plateforme *Open Data* de l'État et 1000 d'ici la fin d'année.

En parallèle, d'autres projets ambitieux de **diffusion des données départementales** aboutiront dès 2017 :

- Le Département mettra en ligne sur le Web la quasi-totalité de ses documents issus

3 Le SID, en agrégeant les données produites par l'administration, est dispositif de pilotage des politiques publiques départementales et d'aide à la décision.

4 Le SIG est la partie « cachée » du Géoportail 93. Il est une base de données rassemblant les informations géographiques fiabilisées des Directions de l'administration.

5 Le Géoportail 93 est un moyen simple et intuitif de consulter directement en ligne des informations liées au territoire, via un simple navigateur, depuis un poste bureautique ou depuis un terminal mobile.

de sa bibliothèque numérique de référence, Euréka.

- Des travaux de numérisation de l'État civil seront menés afin de mettre en place un Portail sur l'histoire des familles accessible par tous à partir de 2017.
- Les contenus audiovisuels du territoire seront eux aussi partagés. Avec ses 70 000 supports et ses milliers d'heures d'archives audiovisuelles collectées depuis 30 ans, le Département dispose d'un fonds très riche dont il facilitera l'accès en rendant progressivement possible sa diffusion numérique.
- Les données des marchés publics seront accessibles en ligne. D'une publication annuelle, le passage à une diffusion sur une plateforme grand public permettra de faciliter le transfert d'informations du Département vers les entreprises.
- Enfin, des données relatives aux ressources de l'enseignement artistique spécialisé seront consultables en ligne avec la possibilité pour les professionnels de ce secteur et tous les usagers de partager sur la base de cette information commune.

La création de valeur viendra *in fine* du croisement de ces multiples sources de données, en s'appuyant tout particulièrement sur la plateforme *Open Data* du Département. Ses contenus seront enrichis et valorisés en accompagnant leur réutilisation par des actions de communication ou encore d'événements dédiés. Un **hackaton annuel** sera organisé dont la thématique sera choisie avec le Cnum93. Sa première édition, au deuxième semestre 2017, agrégera des profils pluridisciplinaires, techniques et créatifs, entrepreneurs, étudiants..., sur un temps court délibérément orienté vers la production d'une solution.

2.3. Se positionner comme territoire d'expérimentation

Le numérique impacte le rapport de notre collectivité à son territoire, tissant de nouveaux liens plus interactifs et participatifs.

Le Département développera des **applications collaboratives d'amélioration de l'espace public**. Une application « Patrouillage », en cours d'expérimentation, permet de recenser les anomalies sur le territoire de façon géo localisée. Le Département souhaite l'ouvrir au grand public pour améliorer notre rapidité d'intervention et affiner notre connaissance du territoire. L'application « Vigies de l'Eau » permettra aux habitants d'interagir avec le Département sur des problématiques d'assainissement, de pollution ou encore d'état des petits équipements sur le territoire. Quant à l'application « Observ'Acteurs », lancée au parc du Sausset en mai 2015, elle permet de collecter et diffuser de la connaissance de la nature et participe d'une démarche de valorisation de la biodiversité de la Seine-Saint-Denis. Elle sera progressivement déployée dans les autres parcs départementaux.

Les technologies numériques peuvent être les outils de cette nouvelle forme d'implication citoyenne car elles ouvrent la voie à une meilleure compréhension du territoire par l'administration, de ses habitants et des interactions entre les habitants et le territoire. En 2017, il s'agira d'encourager la consultation de citoyens sur des sujets définis par la collectivité. Une expérimentation a été menée en juin 2016 avec l'ouverture d'une plateforme consultative sur l'impact du numérique à l'horizon 2025 en Seine-Saint-Denis. Ces outils mettent en place les contours d'une gouvernance territoriale renouvelée : davantage partagée entre l'administration et ses citoyens.

Plus globalement, il s'agit d'encourager le développement d'un « territoire plateforme » qui se destine à accueillir les expérimentations et les innovations de demain. Avec son **Living Lab Gerfaut II**⁶, le Département s'est clairement positionné comme tel. Gerfaut II est une infrastructure technique permettant de coordonner à distance pas moins de 600 feux à des

6 Gerfaut pour Gestion et Régulation des Feux Automatisés

fins de régulation du trafic sur le territoire. A partir de 2018, cette infrastructure sera ouverte à tout acteur, ouvrant la possibilité de tester grandeur nature de nouveaux services.

La Seine-Saint-Denis multipliera les démarches d'expérimentations sur le territoire sur des politiques aussi variées que de développement durable ou de solidarité. Ainsi, le Département expérimentera en 2017, en lien avec l'Agence nationale des solidarités actives et l'ensemble des fournisseurs d'accès à internet, le **droit au maintien à la connexion Internet** inscrit dans la loi pour une République Numérique en cas de non-paiement des factures pour les ménages les plus vulnérables.

Le Département se positionne délibérément en territoire d'avenir, d'ouverture des données, de mise à disposition des informations et d'implication des usagers au sein du territoire.

Ambition 3. Faciliter la diffusion d'une culture numérique pour tous

Le véritable enjeu numérique n'est pas technologique mais culturel. En effet, dans une société dite « de l'information », des compétences telles que la maîtrise minimale des outils technologiques (ordinateur, bornes automatiques...), la capacité à filtrer et rechercher les bonnes informations ou encore la possession de rudiments sur le numérique sont devenus primordiaux. Cette question de la culture numérique est donc centrale tant elle agit sur des aspects de la vie citoyenne et sur l'employabilité.

3.1. Multiplier les opportunités de formation au numérique sur le territoire

L'obsolescence du matériel et des connaissances informatiques demandent une réactualisation continue de compétences diverses : techniques (savoir allumer un ordinateur, lancer un programme) ; génériques (faculté d'apprentissage et savoirs méthodologiques) ou socioculturelles (capacité à communiquer sur la base d'un outil). Le Département entend jouer un rôle pour offrir aux Séquano-dyonisiens la possibilité de se former au numérique tout au long de leur vie de citoyen.

Le collège constitue un **premier lieu d'apprentissage de la culture numérique**. 67% des élèves trouvent les cours plus intéressants avec le numérique et 57% se sentent plus concentrés lors d'une séance pédagogique recourant au numérique⁷. Il s'agit de **développer des méthodes d'apprentissage innovantes** et de démocratiser les usages pédagogiques et éducatifs pour favoriser la réussite scolaire des collégiens mais aussi de former des citoyens responsables et autonomes à l'ère du numérique.

Dans le cadre du plan numérique national pour l'éducation lancé par le Président Hollande à Clichy-sous-Bois fin 2014, le Département a soutenu 9 collèges en les équipant de tablettes numériques (en tout 1500 tablettes / an de 2016 à 2017). De plus le Département soutient 16 collèges ayant répondu à l'appel à projets de juin dernier, toujours dans le cadre du plan numérique national. Cet investissement vise à **développer les usages du numérique en mobilité** pour les usagers - collégiens, enseignants et parents – en bénéficiant du financement de l'État, d'une formation à destination des enseignants et d'une évaluation des usages par l'Académie de Créteil en collaboration avec le Département.

Le développement de ces nouveaux usages s'appuie sur une infrastructure réseau

⁷ Selon la concertation sur le numérique organisée du 20 janvier au 9 mars 2015 en amont de la concertation nationale sur le numérique pour l'éducation.

performante mise en œuvre dans le cadre du Plan Numérique pour l'Éducation et la Jeunesse depuis 2011 et renforcée avec l'adoption du plan « Ambition Collèges 2020 » fin 2014.

Le Département accordera dès 2017 une place particulière aux **parents des collégiens** tant leur **acculturation au numérique** est importante pour leur propre insertion mais aussi dans l'accompagnement des usages de leurs enfants. Une première action consistera en une journée d'étude rassemblant les agents et les partenaires concernés.

Les enjeux d'appropriation des usages et outils numériques concernant tous les Séquano-dyonisiens, en particulier les plus fragiles, le Département souhaite être moteur dans la mise en place d'une **politique de médiation numérique coordonnée** à l'échelle du territoire, en lien avec d'autres partenaires institutionnels.

Le Département a ainsi cartographié en 2016, en collaboration avec la CAF, les lieux de médiation numérique de Seine-Saint-Denis. Cette offre actualisée sera directement accessible via le Géoportail⁹³, pour une meilleure visibilité. Des travaux qualitatifs seront ensuite menés afin de caractériser finement ces espaces de médiation pour en faire des outils au service des acteurs de l'insertion.

Les Conférences Territoriales d'Insertion (CTI) ont aussi souligné le rôle que pouvaient jouer les acteurs sociaux dans la diffusion d'une culture numérique. C'est pourquoi, en 2017, l'objectif est de **faire d'expérimenter dans des Circonscriptions de Service Social (CSS) et Maisons Départementales de Solidarités (MDS) des espaces de médiation numérique** en mettant à disposition des outils et logiciels libres pour le public et en créant les conditions d'accompagnement dans leur appropriation.

3.2. Faire du numérique un levier d'insertion pour les Séquano-Dyonisiens

Si le numérique est un formidable levier en termes de partage d'informations, de création de projets, il est aussi synonyme de dynamisme économique qui doit profiter aux Séquano-dyonisiens. Le Département veut donc faire du numérique un levier d'insertion.

Un **parcours d'inclusion numérique** orienté insertion professionnelle sera déployé. Il reposera sur un plan d'action ambitieux « Compétences Numériques et emploi » destiné aux conseillers des Projets de Ville (PDV) et une connaissance accrue des besoins des entreprises du territoire.

Le Département **proposera une offre de services numériques aux allocataires du RSA** en s'appuyant sur les PDV. Il s'agira de :

- former les 150 conseillers d'insertion à poser un diagnostic des usages et des compétences numériques, en partenariat avec Emmaüs Connect et la Fondation Orange ;
- positionner les PDV comme lieux ressource sur le territoire bénéficiant d'une offre de services numériques spécialisée dans la recherche d'emploi ;
- sensibiliser les conseillers aux filières et métiers du numérique pour qu'ils soient en capacité d'identifier des candidats potentiels aux métiers du numérique.

Le Département souhaite par ailleurs mettre en place une **approche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences Territoriales (GPECT)** visant à mieux comprendre les besoins et anticiper les évolutions à venir, en mobilisant les acteurs du territoire. Sur la base de ces travaux, il s'agira de proposer des formations aux contenus renouvelés et adaptés aux demandes des entreprises du territoire qui permettront un accès

à l'emploi rapide aux personnes en insertion. Ces actions s'inscriront dans le cadre du Programme Départemental d'Insertion (PDI). Dans cette optique, le partenariat avec les pôles de compétitivité, Cap Digital et Systémic, sera davantage orienté vers les problématiques de « qualifications et nouveaux métiers ».

3.3. Accompagner la transformation numérique des métiers

La question de la culture numérique est duale : elle impacte les usagers mais aussi les agents départementaux. Les agents doivent en effet être en mesure d'utiliser les nouveaux outils avec lesquels ils sont amenés à travailler, dans un contexte de digitalisation croissante, et être en capacité d'accompagner les usagers et répondre à leurs questions.

Les nouveaux usages numériques se multiplient à la faveur des processus de dématérialisation des pièces budgétaires et comptables, des courriers, des délibérations avec i-parapheur, i-courrier, webdelib, etc. **La fonction ressources humaines se doit donc d'accompagner ce virage numérique.** Au-delà des outils mis à disposition des agents, la transformation numérique dépasse la seule approche technologique et revêt une dimension humaine, culturelle et organisationnelle qu'il s'agit de prendre en compte. De multiples questions se posent. Comment intégrer le numérique dans les processus quotidiens, comment comprendre les tenants et aboutissants d'une relation transformée aux usagers, comment encourager les idées et les initiatives innovantes, comment diffuser cette culture numérique au sein de la collectivité et surtout, comment faire en sorte que chacun soit embarqué dans la transformation. La formation des agents départementaux est un levier essentiel de cette transformation. Qu'il s'agisse des formations permettant de développer les compétences techniques (migration vers libre office, i-courrier, dématérialisation comptable, iodas web, digital et actions de communication) ou des actions visant à renforcer l'innovation, le **plan de formation 2017/2018** accordera une attention particulière aux actions de formation et d'accompagnement à conduire dans le cadre de la stratégie numérique. La formation évoluera aussi dans la manière dont elle sera dispensée en prenant en compte les nouvelles possibilités de formation et d'apprentissage au moyen des cours en ligne ouverts et massifs (MOOC) et d'apprentissage en ligne.

L'ambition numérique de la collectivité sera attentive aux excès d'angélisme et sera également particulièrement sensible aux sujets de qualité de vie au travail et de prévention des risques professionnels liés aux nouveaux usages numériques et questionnera, par exemple, la question du droit à la déconnexion.

Le numérique engendre également des évolutions profondes en termes de métier, de posture et de champs d'intervention des agents qu'il s'agit d'accompagner. **Quatre rencontres du numérique** seront organisées fin 2016 et viseront à faire se rencontrer par territoire (EPT) les institutions dont les services se dématérialisent (CAF, Pôle Emploi, Préfecture, CPAM...) et les professionnels pour qui la dématérialisation a une incidence sur les publics reçus et donc sur leurs pratiques.

Ambition 4. Le numérique au service d'une administration du XXIe siècle

La stratégie numérique du Département ne peut se réaliser sans une transformation profonde de l'administration. Le numérique oblige un fonctionnement tourné vers les usagers, dans une logique agile, souple et une approche davantage horizontale de la production de services publics. C'est précisément le sens de l'expression « administration du

XXI^e siècle » : une administration qui ne craint pas d'être ouverte sur l'extérieur dont les procédures et les services publics sont conçus en lien avec leurs destinataires. L'appropriation de ces valeurs au sein de l'administration permettra de réinventer l'action publique en mettant l'utilisateur au cœur du système.

4.1. Les méthodes d'une administration du XXI^e siècle

Le numérique offre un potentiel considérable en termes de simplification et de personnalisation des interactions avec nos usagers. Afin qu'il ne soit pas perçu comme un nouvel écran entre l'administration et les citoyens, il est primordial d'ouvrir des espaces permettant l'interaction et la co-construction des services publics de demain.

La Direction des systèmes d'information devient une fonction stratégique. Elle doit être en mesure de proposer, d'expérimenter et de déployer dans des délais courts. Elle doit être délibérément « orientée usagers ». C'est tout le sens que recouvrira le **SP Lab**, pour Service Public Laboratoire, dont le déploiement est prévu dès 2017. Véritable outil transversal au service des Directions, il permettra de mener des projets d'innovation dictés par les besoins (ou les problèmes) des usagers en co-construisant les services avec eux tout en adoptant une démarche expérimentale afin d'obtenir très rapidement des résultats. A titre d'exemple, le Département organise d'ores et déjà des « **sprints créatifs** » de 4 jours. Ils aboutiront à des prototypes dans des domaines aussi variés que l'attente active dans les structures d'accueil du public des MDPH ou encore l'équipement en Wifi et en mobilier connecté des parcs qui permettront de mettre en place des services publics conçus au plus proche des usagers. Le SP Lab aura pour objet de construire un environnement dans lequel les partenaires du Département ou encore les forces vives du territoire pourront s'impliquer afin de dégager des solutions innovantes à des problématiques rencontrées par notre administration. Autre outil au service de cette transformation numérique, un « **plateau de développement** » sera mis en place en 2017. Il s'agit de créer une équipe aux compétences complémentaires aguerrie aux outils et méthodes de développement agile en matière d'applications digitales.

Enfin notre collectivité résolument volontariste ne fermera ses portes à aucun sujet comme l'**intelligence artificielle, le big data, l'analyse prédictive**, etc. Elle sera vigilante et garante des bons usages de ces nouvelles technologies. Parce que c'est la réalité du monde au XXI^e siècle, le rôle d'un acteur public responsable, du Département de la Seine-Saint-Denis, est non pas d'élever l'étendard mais bien de regarder, évaluer, tester cet avenir pour en apprécier les points forts, en évaluer les risques et en maîtriser les usages dans le respect de valeurs du service public.

4.2. Une transformation qui s'appuie sur une collectivité moderne

Au-delà de la digitalisation des procédures, le numérique est également un levier puissant pour rendre l'administration apprenante : apprendre à manier les outils numériques, réinventer ses méthodes de travail, développer la transversalité en maîtrisant la gestion de projet. L'enjeu est tout à la fois d'être plus efficace dans une logique d'amélioration permanente du service rendu et de nos conditions de travail, d'être une collectivité attractive pour les plus jeunes générations, etc.

Le développement depuis 2008 d'une administration 2.0 a été un chantier incontournable de modernisation de notre collectivité.

Plusieurs projets structurants sont d'ores et déjà déployés : dématérialisation de la chaîne comptable, déploiement de la « K Box », visant à doter les élus d'une tablette numérique, le i parapheur, Web Delib, l'outil de suivi des délibérations dont la chaîne de traitement sera totalement dématérialisée d'ici à la fin 2017. Le Département propose également depuis juin 2016 un **e-dossier RH**, qui permet de disposer du bulletin de paie dématérialisé et sera enrichi progressivement de nouvelles rubriques et télé-procédures. En 2017, le Département expérimentera la **gestion dématérialisée des congés**. La feuille de route jusqu'en 2020 permettra de massifier les usages du numérique au sein de l'administration. Le Département a fait le choix d'investir à travers son **portefeuille de projets informatiques**. En 2017, ce seront près d'une cinquantaine de projets qui seront menés dans ce cadre.

Cette transformation s'accompagnera également d'**expérimentations de nouveaux modes de travail en mobilité**. Le télétravail et les espaces de co-working peuvent être une opportunité pour améliorer la qualité de vie au travail et une réduction de l'empreinte environnementale des trajets. La stratégie RH de la collectivité proposera de l'expérimenter dès 2017. Le Département mettra parallèlement en place **un plan d'équipement** en outils numériques nomades. Il s'agira notamment de faciliter le travail en mobilité, afin de gagner en réactivité et en interactions avec le territoire, ses habitants et les usagers de nos services publics (par exemple, pour faciliter les fonctions de patrouillage pour les services techniques ou en accompagnement des agents amenés à se déplacer à domicile).

4.3. Pour un rapport de proximité entre l'administration et l'usager

Parler du numérique, c'est poser la question centrale de la proximité. Le Département partage le constat que ce qui compte en la matière, ce qui crée de la richesse pour le territoire, dépend *in fine* du niveau d'inter-connectivité de chaque individu. Les outils numériques doivent permettre de rendre les services publics plus proches de l'usager. Ils se doivent d'être pensés dans le cadre d'une approche responsable et nécessairement multimodale. Loin d'une logique de « tout numérique », le Département entend privilégier les canaux d'échange les plus adaptés, en fonction des usagers.

Les acquis du Département en termes de télé procédures sont déjà nombreux (consultation en ligne de la carte améthyste, portail MDPH, dématérialisation des demandes de subventions...).

Il s'agira d'**orienter les projets de dématérialisation aux usagers** autour de quatre objectifs : proposer à l'usager des services dématérialisés clairs et simples, mieux intégrer l'usager à la phase de conception/expérimentation/réalisation des projets, faire des espaces d'accueil physiques des relais à forte valeur ajoutée, et mieux accompagner l'usager dans sa relation à l'administration à l'ère du numérique. Ceci vise à construire une interaction fluide et simplifiée de l'usager à l'administration qui tire pleinement parti des technologies sans en être exclusive.

Le Département entend mettre en place des **observations ciblées** afin d'identifier les irritants et les freins à l'appropriation de nouveaux télé services. Il s'agira en 2017 de réaliser des pré-accueils sur site afin de faciliter les démarches de l'usager et de formuler des pistes d'amélioration pour les futurs services en ligne. Nos actions doivent également prendre en **compte l'aide à distance des usagers** dans la prise en main des télé-services. Placer le numérique au service de la proximité avec le citoyen doit nous permettre d'améliorer l'accessibilité des services publics en supprimant les contraintes géographiques et temporelles.

Conclusion, une gouvernance renouvelée :

Le numérique nous oblige à réinventer nos modes de travail et de collaboration, à réinventer la conception, le pilotage et l'animation même d'une politique publique.

Concevoir une politique publique du numérique nécessite tout à la fois d'appréhender les questions d'infrastructures, de services, d'usages, de développement économique. Elle demande aussi d'adopter une relation nouvelle entre les élus et son administration, entre les élus et les Séquano-dyonisiens. Le Département souhaite une gouvernance de projet renouvelée favorisant la créativité et l'autonomie, l'initiative des services, la co-construction, l'expérimentation. Elle doit montrer un cap et être capable de faire changer ce cap. Elle doit susciter les initiatives et faire du droit à l'essai/erreur son ADN. C'est tout à la fois, la théorie des petits pas faite de réalisations concrètes, et une vision globale, non pas des futures technologies, mais plus globalement du territoire que nous voulons pour demain.

De 2017 à 2020, pour faire vivre sa stratégie numérique, le Département devra inventer de nouveaux outils. Il faudra pouvoir ouvrir nos portes aux start-up du territoire, encourager les créateurs du territoire, faire de la place à l'innovation dans le cadre de nos marchés publics, mieux prendre en compte la place de l'utilisateur mais aussi l'impact des transformations digitales sur notre propre administration, pour mieux les accompagner. Il s'agira de faire plus et mieux, pour ceux qui en ont le plus besoin, en gardant comme fil conducteur les valeurs du service public, dans le cadre d'une relation à l'utilisateur renouvelée.

Le numérique n'a pas de frontière. Le Département a déjà commencé à jouer collectif notamment avec le développement de son site Open Data, libre de droits et accessible à toute collectivité qui souhaiterait l'utiliser, et de sa plateforme open source de Gestion de la Relation Usager (GRU) Cap Démat. Le Département développe aussi des collaborations avec le Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) notamment autour du projet « mesaidés.fr » et plus globalement des initiatives de l'État.

Pour réussir notre transformation digitale, il nous faudra multiplier les partenariats, privilégier une approche transversale à l'échelle du territoire, mutualiser avec d'autres nos investissements, favoriser une innovation ouverte, solidaire et responsable. Tel est le défi qu'entend relever le Département avec sa stratégie numérique.

Délibération n° du 15 décembre 2016

POUR UNE POLITIQUE PUBLIQUE DU NUMÉRIQUE EN SEINE-SAINT-DENIS

Le Conseil départemental,

Vu le code général des collectivités territoriales,

Vu le rapport de son président,

La 4^{ème} commission consultée,

après en avoir délibéré

- APROUVE la vision, les ambitions et la feuille de route de la stratégie numérique départementale.

Pour le Président du Conseil départemental
et par délégation,
le Directeur général des services,

Valéry Molet

Adopté à l'unanimité :

Date d'affichage du présent acte, le

Adopté à la majorité :

Voix contre :

Date de notification du présent
acte, le

Abstentions :

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.

