



Compte-rendu du séminaire du 4 juillet 2018

Construisons ensemble
la stratégie numérique de l'Essonne

Mercredi 4 juillet

essonnenumerique.com

Introduction

Le 4 juillet 2018, à l'Hôtel du Département à Evry, a eu lieu un séminaire organisé dans le cadre de l'élaboration du Schéma de Développement des Usages et des Services Numériques de l'Essonne (SDUSN). L'objectif de cette journée était de présenter le diagnostic numérique qui inventorie les pratiques numériques du territoire, et de relever les attentes des acteurs publics à ce sujet.

Au cours de la journée, agents et élus ont ainsi pu exprimer leurs constats et leurs besoins afin de pouvoir établir ensemble une stratégie opérationnelle de projets numériques essonniers. Vous trouverez ci-dessous le compte-rendu des échanges de la journée.

1. Questions et réactions à la suite de la présentation du diagnostic

Education

S'il est effectivement capital de raccorder les écoles et autres lieux d'enseignement à la fibre optique, les acteurs publics devront également déployer des actions pour acculturer les enseignants. Cela permettra de garantir que soient utilisées les tablettes éducatives dont certains de ces lieux ont été équipés au cours des dernières années, et d'éviter qu'elles restent stockées dans les placards comme c'est parfois le cas aujourd'hui.

Mobilité

Si le SDUSN doit faciliter les mobilités pour l'ensemble des habitants du territoire, il devra également permettre de développer l'usage de télétravail à domicile, ou depuis un lieu adapté à cet effet (type coworking, télécentre).

Sur des territoires relativement enclavés ou éloignés des pôles d'attractivités économiques et des bassins d'emplois, le télétravail permettra d'améliorer significativement la qualité de vie des habitants en réduisant sensiblement le temps passé en trajets.

Gestion de la donnée

Les participants se sont accordés sur l'enjeu majeur que représente la gestion de la donnée pour piloter la performance des services publics, et sur la nécessité de proposer des services publics de la donnée (type open data). En revanche, certains ont souligné l'importance de structurer ces données afin de pouvoir les exploiter, mais aussi de les protéger afin notamment de garantir la confidentialité aux usagers du territoire.

Inclusion numérique

Les participants du séminaire ont rappelé combien la médiation numérique représente un enjeu clé pour le territoire essonnien, plus spécifiquement en raison de la population âgée et vieillissante du département. L'une des solutions identifiées serait l'équipement des communes en guichets physiques fixes ou mobiles, qui permettraient d'accompagner les citoyens dans leur déclaration d'impôts en ligne.

De manière générale, ces actions permettront de s'assurer que le numérique ne crée pas de nouveaux clivages sociaux et ne renforce pas les existants.

Prévention des risques

Dans la partie « Prévention des risques » du diagnostic, le plan Vigipirate n'est pas abordé. Le numérique pourrait être utilisé pour mettre en place un système de partage de données entre communes et EPCI sur le volet de la sécurité afin d'améliorer le suivi et la prévention des risques.

FranceConnect

Si FranceConnect est un sujet peu abordé pour l'instant sur le territoire, c'est à cause de l'aspect très contraignant de son déploiement. Les villes n'ont pas de développeurs en interne, et ne disposent souvent pas de moyens suffisants pour intégrer FranceConnect à leurs dispositifs déjà en place.

2. Restitution des ateliers

Attractivité du territoire

Au cours de l'atelier de l'après-midi, les participants ont mis l'accent sur un certain nombre d'enjeux et de défis pour le développement du numérique sur le territoire :

Le risque de l'accentuation des disparités entre les zones urbaines et les zones rurales du département

Le développement du numérique risque d'accentuer les disparités de développement qui sont déjà présentes sur le territoire (entre le nord et le sud, l'est et l'ouest, entre les petites et les grandes collectivités...) L'enjeu consiste à mettre les outils numériques au service d'un territoire plus équitable. C'est pourquoi il faudra veiller à accentuer le développement des services numériques dans les zones les moins attractives afin de pallier les problèmes que peuvent y rencontrer habitants, agents et élus.

Ainsi, à titre d'exemple, le développement de la télémédecine pourrait apporter une forme de solution à la désertification médicale, et la mise en œuvre d'espace de coworking contribuerait à limiter les déplacements quotidiens, parfois très importants, des habitants de ces communes.

À ce titre, le déploiement du très haut débit constitue un prérequis, mais une offre de services publics ET privés est également primordiale, ce qui renvoie à la question de l'attractivité du territoire pour les entreprises (sujet peu adressé actuellement).

Un enjeu de développement économique qui passe par l'aide au développement des entreprises innovantes et à leur maintien sur le territoire

Il n'a jamais été aussi facile de créer une entreprise qu'aujourd'hui. Pourtant, force est de constater qu'il en émerge peu dans les territoires ruraux et que celles qui naissent dans les zones urbaines de l'Essonne les quittent au bout de 2 ou 3 ans pour Paris. La capitale s'avère en effet plus attractive en termes d'offre de transports et de services (pour y attirer de potentielles recrues) et en raison de la présence des clients et prospects de ces entreprises.

Quatre axes d'amélioration majeurs ont donc été identifiés :

- Poursuivre le développement des réseaux de fibre optique, condition sine qua non, même s'ils ne remplacent pas la présence de services de transports ;
- Développer davantage de zones destinées aux entreprises, et améliorer l'accessibilité en termes de transports de ces zones ;
- Accompagner l'acculturation des entreprises au télétravail pour rentrer dans une logique de « non mobilité » ;
- Développer davantage d'incubateurs, notamment spécialisés, pour encourager les TPE et PME à rester sur le territoire.

Le numérique, fournisseur d'outils au service de l'agriculture

Les outils numériques peuvent également améliorer le développement de l'agriculture sur plusieurs domaines : faciliter la gestion des parcelles à l'aide des drones, diminuer la consommation d'eau et de produits phytosanitaires par un relevé plus précis des besoins, permettre un guidage de précision pour des tracteurs autonomes... (cf. projet TIGA sur la Base 2017). **Un incubateur spécialisé sur l'agriculture et le numérique** (agrotech) serait extrêmement pertinent sur le territoire essonnien, sachant qu'un seul autre existe en France¹. Le Département pourrait porter ce projet en lien avec la Région, les pôles de compétitivités et les acteurs de la grande distribution présents sur le territoire (Intermarché, Carrefour, Casino).

D'autre part, le numérique peut également contribuer à développer les circuits courts qui permettent de valoriser la production des agriculteurs locaux. Le Département va notamment étudier l'approvisionnement en circuit court des services de restauration collective qu'il gère, mais le cadre des marchés publics risque de rendre cela complexe.

Tourisme : un secteur à développer.

Les participants à l'atelier ont également pointé la nécessité de mettre à profit le numérique pour le secteur touristique et culturel, et notamment d'améliorer la communication faite sur les possibilités touristiques qu'offre le territoire de l'Essonne :

- Poursuivre le développement de bornes touristiques pour accompagner les usagers dans la définition de leurs itinéraires,
- Poursuivre le développement du site « Balades en Essonne »² (circuits proposés par le Département à partir des fiches point d'intérêt remplies par les EPCI) et mettre à disposition les informations qu'il propose en open data,
- Mettre également à disposition en open data l'ensemble des informations disponibles afin de les faire circuler par des canaux que les habitants du territoire utiliseront et ré-utiliseront,
- Mettre le numérique au service d'un positionnement fort sur une thématique qui a du sens pour le territoire (berceau de l'aviation, photographie).

¹ AGTECH, l'incubateur dédié à l'agriculture d'Euratechnologies dans les Hauts-de-France.

² <http://www.tourisme-essonne.com/balades/lapplication-pour-decouvrir-les-espaces-naturels-sensibles-de-lessonne/>

Trouver la bonne échelle d'action

Pour chacun des thèmes identifiés, l'enjeu sera d'identifier la bonne échelle d'action pour harmoniser et dynamiser le développement des territoires. Pour cela, les participants ont proposé la strate de l'intercommunalité ou du département selon les projets et les besoins. D'autres part, les participants ont identifié le besoin de faire circuler les bonnes pratiques entre les communes et les EPCI afin de s'inspirer des différents projets fructueux sur le département et pouvoir les répliquer.

Service aux citoyens

De manière générale, les participants ont rappelé l'importance de placer le citoyen au cœur des enjeux de l'action publique, et de concevoir une stratégie qui soit avant tout centrée sur les usagers. Les services numériques mis en place devront permettre une simplification des existants, et être rapprochés des habitants. Les enjeux plus spécifiquement relevés par les deux groupes qui ont travaillé sur le service aux citoyens sont les suivants :

Homogénéité territoriale

Il existe d'importantes fractures entre les villes qui ont des moyens et celles qui en ont très peu. C'est au Conseil départemental qu'incombe le rôle de garantir une forme d'égalité entre les différentes parties du territoire, notamment sur le plan de l'accès aux services. À noter que si les groupes s'accordent sur la nécessité de trouver davantage de moyens, tous ne défendent pas l'idée de moyens collectifs. La mutualisation peut s'avérer pertinente dans certains cas, mais ne doit pas être envisagée comme une solution systématique.

D'autre part, une partie des participants a relevé l'importance de favoriser le benchmark entre les territoires, à la fois au sein du département et avec les collectivités extra-départementales.

En répertoriant les bonnes pratiques du territoire, Essonne Numérique pourrait également référencer les procédures et les problématiques qui concernent l'ensemble des collectivités, comme c'est notamment le cas des procédures à destination des familles (état civil, école, cantine). Cela permettrait ensuite de développer des services numériques mutualisés à l'ensemble du département sur ces points spécifiques.

Développement de services numériques

De manière globale, les participants ont mis l'accent sur la nécessité pour les acteurs publics de développer une offre de services numériques à destination des habitants. Ces services pourront être déployés sur différents domaines, toujours dans le but de soutenir la performance de l'action publique et d'améliorer la qualité de vie des habitants :

- **Développement du numérique éducatif** : Dans le but d'apporter une culture numérique générale aux Essonnais, l'enjeu de l'action publique sera de parvenir à mettre en place des actions de pédagogie et de prévention à destination des étudiants, des élèves mais aussi des familles.
- **Développer des services pour la recherche d'emploi** : le numérique pourrait être mis à profit pour soutenir les demandeurs d'emplois et les administrations chargées de les accompagner.

- **Télémédecine** : dans l'idée des expérimentations déjà menées en France et sur le territoire de l'Essonne, la télémédecine pourrait apporter une solution aux habitants les plus éloignés des offres classiques de soins.
- **Plateformes mutualisées de e-services** : les participants des ateliers ont également proposé le développement d'une plateforme mutualisée de e-services, qui répertorient l'ensemble des services disponibles sur le département à l'attention des usagers. Cela faciliterait la compréhension de l'offre publique de services numériques, et permettrait de développer l'utilisation de ces services.

Dépendance à l'égard des prestataires

Les participants ont également identifié une autre problématique commune aux collectivités territoriales du département : la plupart se sent très dépendante de ses prestataires lorsqu'il s'agit de logiciels propriétaires.

Par corollaire, les participants ont formulé le besoin d'appliquer des standards mutualisés, par exemple celui de l'open source, sur tout le territoire essonnien. Essonne Numérique pourrait apporter son soutien en accompagnant la rédaction des cahiers des charges de collectivités lorsqu'elles contractualisent un partenariat avec un acteur privé sur le numérique (exploitation des données, services urbains, etc.).

Acculturation et médiation numérique

La question centrale relevée par les participants de la journée du 4 juillet est celle de l'accompagnement des personnes qui rencontrent des difficultés à utiliser le numérique. Pour cela, le premier travail nécessaire sera celui de l'identification des populations à cibler et de leur taille. Une fois ces cibles définies, elles seront priorisées en fonction des enjeux spécifiques à chacune. Les acteurs publics, et associatifs, pourront alors mettre en place des actions d'acculturation et d'accompagnement adaptées aux différents groupes. En parallèle, les collectivités veilleront à identifier les lieux d'assistance à la e-administration pour soutenir les habitants qui peinent à effectuer leurs démarches en ligne.

D'autre part, les collectivités auront à cœur de concentrer leurs efforts d'acculturation sur les enfants, afin de jouer sur la transition générationnelle et culturelle. En donnant les moyens aux enfants de grandir avec le numérique, l'acteur public participe ainsi à une transition durable et profonde des générations à venir.

A noter cependant : les participants ont mis en lumière la difficulté pour les administrations de proposer des services numériques si l'administration elle-même n'est pas apte à utiliser ces outils. S'il est capital d'équiper les lieux sensibles et d'acculturer les usagers, cela ne pourra se faire qu'en sensibilisant également les agents et les élus.

De manière générale, les groupes ont mis l'accent sur la nécessité d'identifier les freins au lancement des projets numériques. Cela permettra de faire la part entre le manque éventuel de portage politique, ou l'absence de ressources ou de moyens suffisants pour mener à bien le projet.

Développer l'attractivité du territoire

N°	Enjeux	Note attribuée	Reformulation proposée
1	Profiter du renouvellement des marchés pour renforcer l'innovation et l'optimisation de la gestion pour les réseaux d'utilité publique	2/5	
2	Augmenter la performance des réseaux de vidéoprotection et développer de nouveaux usages grâce à des systèmes analytiques	2/5	
3	Profiter des grands projets d'aménagement pour l'expérimentation de modes de gestion, et de services optimisés grâce au numérique	4,5/5	
4	Faciliter les déplacements des Essonniens grâce à une meilleure connaissance des besoins locaux et au développement de services annexes	5/5	<i>Faciliter les déplacements des Essonniens grâce à une meilleure connaissance des besoins locaux et au développement de services annexes, dont le télétravail.</i>
5	Faire bénéficier l'ensemble du territoire de l'innovation produite dans le nord du Département	2/5	<i>Faire profiter l'ensemble du territoire de l'innovation produite dans les pôles d'innovation du Département.</i>
6	Diffuser des solutions numériques pour l'agriculture adaptée à l'ensemble des territoires (y compris en milieu urbain)	4,5/5	
7	Mettre le numérique au service du suivi des ressources naturelles et des risques auxquels elles sont soumises	5/5	
+	Avoir une vraie stratégie de communication pour développer l'attractivité du territoire	-	
+	D2velopper l'offre de télémédecine et mener des actions de communication afin de faire connaître ces initiatives	-	

Services aux citoyens

N°	Enjeux	Note attribuée		Reformulation proposée
		Groupe 1	Groupe 2	
1	Trouver des formes collectives pour accélérer la numérisation des processus internes et des services aux usagers.	2/5	4,5/5	Trouver des moyens pour accélérer la numérisation des processus internes et des services aux usagers.
2	Mettre la donnée au service de la performance de gestion des administrations et de la qualité des services offerts aux usagers	2/5	5/5	Structurer la donnée pour la mettre au service de la performance de gestion des administrations et de la qualité des services offerts aux usagers, tout en veillant à protéger les données sensibles.
3	Identifier les réseaux de la médiation numérique sur le département et en clarifier les cibles prioritaires	4,5/5	4,8/5	Identifier les cibles de médiation, les prioriser, puis clarifier et coordonner les actions des parties prenantes.
4	Renforcer le développement du numérique éducatif par l'expérimentation, l'accompagnement des collectivités et les jumelages collèges-écoles	5/5	5/5	Renforcer le développement du numérique éducatif par l'expérimentation, l'accompagnement des collectivités et les jumelages collèges-écoles, et par le développement du numérique dans les activités extrascolaires.
5	Assurer l'égalité d'accès aux plateformes en lignes portées par les médiathèques. S'appuyer sur le maillage de lieux physiques pour proposer de la médiation numérique.	2/5	4,9/5	Assurer l'égalité d'accès aux plateformes en lignes portées par les médiathèques. S'appuyer sur le maillage de lieux physiques pour proposer de la médiation numérique, et créer du lien social pour les populations enclavées grâce aux services numériques.
6	Proposer des actions au niveau départemental pour développer les usages et services numériques en matière de culture.	4,5/5	2,5/5	Donner les moyens aux acteurs départementaux de la culture et diffuser les usages qu'ils développent.
7	Rentrer dans une logique de territoire d'expérimentation avec les acteurs privés pour faire du numérique un levier de développement de nouveaux services.	5/5	5/5	
+	Apporter une culture numérique globale aux Essonnais.	-	-	
+	Assurer l'égalité d'accès aux services	-	-	