

VALORISER
LE TERRITOIRE

16

CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE MEURTHE-ET-MOSELLE

**Stratégie
numérique
départementale**



LES AUTEURS



Nina Barada

nina.barada@conservateur-inet.org



Georges Burrier

georges.burrier@ingenieurchef-inet.org



Vitalie Gallet

vitalie.gallet@conservateur-inet.org



Mélanie Wilzius

melanie.wilzius@conservateur-inet.org

TUTEUR AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ

Frédéric Perrollaz

Responsable du service des nouvelles mobilités

DGA Territoires

Direction infrastructures et mobilité



CONTEXTE

La transition numérique transforme le service public et modifie en profondeur la manière dont travaillent ses agents, ainsi que la relation entre les usagers et l'administration. Ce changement dans les pratiques répond au développement massif des usages et outils numériques, qui se répercute désormais sur tous les aspects de la vie quotidienne. Le département de Meurthe-et-Moselle cherche à accompagner cette évolution afin qu'elle aille dans le sens de l'intérêt général et bénéficie à l'ensemble des usagers.

Le Département est ainsi engagé depuis plus de dix ans dans la résorption de la fracture numérique, par le déploiement du très haut débit, qui sera achevé en 2023, et d'une offre de médiation et d'accompagnement au numérique.

Ces actions en faveur de l'accès au numérique sont d'autant plus importantes que le mouvement de dématérialisation des démarches administratives s'accélère. L'enjeu de l'inclusion numérique devient indissociable de celui de l'accès aux droits, la dématérialisation des services publics exigeant des usagers une adaptation constante. Une partie de la population, peu à l'aise avec les outils numériques, est alors laissée de côté.

La rapidité de la transition numérique entraîne également une transformation importante des métiers des agents, qui doivent être accompagnés au moyen de formations régulières. Si la crise sanitaire a montré l'intérêt des outils numériques pour assurer une continuité du service public, elle a aussi révélé les limites du « tout numérique » dans la relation à l'utilisateur. En imposant une généralisation du télétravail, la crise a également soulevé les questions de bien-être au travail liées à l'utilisation intensive des outils numériques, tout en soulignant la nécessité d'une acculturation au numérique massive des agents.



PROBLÉ- MATIQUE

→ À partir d'une phase de diagnostic, le groupe a travaillé sur l'élaboration de préconisations opérationnelles afin de répondre à ces deux grands enjeux :

-> Adapter le service public départemental pour répondre à la crise sanitaire et à l'accélération de la dématérialisation, accompagner les agents et les publics aux enjeux du numérique et prendre en compte les spécificités et la transversalité territoriales.

-> Favoriser l'action de proximité et la mobilité avec le numérique : renforcer l'organisation en réseau, la coordination entre le Département et les différents acteurs, l'articulation entre les directions centrales et les Territoires.



DES CLÉS POUR AGIR

→ Les préconisations s'articulent autour de 4 axes :

Axe 1 : Fédérer les acteurs du territoire autour du numérique

Le succès d'une stratégie numérique départementale fondée sur l'engagement et la dynamisation des territoires par le numérique devrait prendre appui sur une démarche collective et collaborative. Les réseaux sont porteurs de dynamisation territoriale en favorisant la coopération entre acteurs d'un territoire et en encourageant les initiatives locales. La durabilité et l'efficacité d'un réseau réside donc dans la possibilité de porter des projets et de mener des actions au plus proche du terrain – c'est-à-dire en

se fondant sur une implantation et des actions de proximité – tout en coordonnant les réponses et en mutualisant les moyens.

Axe 2 : Garantir l'efficacité et la proximité des services publics dématérialisés

Il s'agit de proposer des services publics dématérialisés efficaces, tout en conservant des solutions adaptées pour les usagers en difficulté avec le numérique ou souhaitant conserver un rapport plus direct à l'administration.

Y sont abordés l'amélioration du maillage du territoire en points d'accès au numérique, l'offre de



matériel informatique pour les personnes en situation de précarité, ainsi que le développement d'une offre de médiation de numérique de qualité.

Enfin, une offre de service public proche des besoins des habitants du territoire et donc adaptée aux usagers qu'elle dessert ne peut se concevoir sans démarches participatives.

Axe 3 : Accompagner les agents dans la transformation numérique de leurs métiers

Cet axe revient sur la manière de répondre aux enjeux de la transfor-

mation numérique sur le quotidien professionnel des agents: nouvelles façons de communiquer et montée en puissance de la messagerie électronique, modalités d'accès aux services et aux droits via le numérique, développement de progiciels conduisant à des changements de process, apparition de nouveaux métiers et de nouvelles compétences... Les propositions consistent à accompagner les agents dans ces évolutions, et de faire en sorte de garantir une acculturation générale et progressive au numérique, afin de les rendre acteurs de leur parcours numérique tout au long de leur carrière.

Axe 4 : Mettre l'innovation numérique au service du dynamisme des territoires

Le déploiement du Très Haut Débit sur l'ensemble du département offre des voies de développement considérables pour dynamiser les territoires. De nouvelles applications innovantes ou offres de services connectés peuvent être mises en œuvre: mobilité intelligente, solutions pour les territoires intelligents (réseau de routes départementales intelligentes et connectées, applications de télégestion des bâtiments), solutions d'e-santé.



LES CHIFFRES

50

Entretiens menés auprès des acteurs numériques du département: agents, élus, partenaires...

34

Préconisations opérationnelles proposées

1

Schéma fonctionnel élaboré



ALLER PLUS LOIN

→ Assemblée nationale, *La transformation numérique des services publics: une chance et des opportunités à saisir, les clés pour réussir: rapport d'information sur l'évaluation de la modernisation numérique de l'État*, 2016 www.assemblee-nationale.fr

→ Centre national de la fonction publique territoriale, *Les impacts de la transition numérique sur les métiers de la fonction publique territoriale*, 2018 www.cnfpt.fr

→ Conseil national du numérique, *Ambition numérique. Pour une politique française et européenne de la transition numérique*, 2015 www.vie-publique.fr

→ Défenseur des droits, *Rapport Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, 2019 www.defenseurdesdroits.fr

→ Le site Inclusion numérique www.inclusion-numerique.fr
Le site Société numérique societenumerique.gouv.fr