

## PLAN NUMERIQUE MAD & MOSELLE 2021-2023 : la performance du service public au service des usagers

L'utilisation d'Internet vise à simplifier et fluidifier les relations entre les administrations et les usagers. C'est ce qu'on appelle la « dématérialisation ». Elle permet aujourd'hui d'effectuer des démarches à distance à toute heure et d'obtenir des formulaires en ligne.

Le numérique est également largement utilisé pour faciliter l'expression ou la participation citoyenne. Débats, dispositifs de consultation ou de concertation des habitants passent désormais également par Internet...

Plus largement encore, les outils technologiques disponibles facilitent le travail des services, du travail collaboratif entre services, du lien entre services et élus...

Mais ces évolutions ne doivent pas conduire à une inégalité d'accès à l'offre de services du fait de la fracture numérique (illectronisme). Elles doivent donc s'accompagner d'actions en faveur des personnes rencontrant des difficultés.

La Communauté de Communes Mad & Moselle est historiquement une intercommunalité de services. A ce titre, elle gère, anime, développe de nombreux services, facteur d'attractivité territoriale.

Soucieuse de la qualité des services existants ou à développer, mais aussi de l'accès à ces services, la CCM&M souhaite définir aujourd'hui un schéma **d'amélioration de l'accès aux services aux publics**.

Or, **la question de l'accès** dépasse la seule problématique de la couverture géographique du territoire : accès à l'information, accès pratique aux services (en dehors des heures d'ouverture notamment, ou démarches en ligne),..., sont autant de composantes de l'accessibilité. C'est pourquoi la CCM&M souhaite définir et mettre en œuvre un **plan numérique**, qui sera **un axe à part entière de la démarche de schéma**.

Ce plan numérique intercommunal comportera donc 2 volets intimement liés :

- **La e-administration – service numérique** ; organisation des services
- **L'inclusion numérique – usage du numérique** ; accompagnement des usagers

### **ENJEU TERRITORIAL**

Garantir l'accès aux services au plus grand nombre

Améliorer la qualité des services

Renforcer la gouvernance participative

Moderniser l'action publique

## I. LA E-ADMINISTRATION : digitaliser pour améliorer les services proposés à chaque acteur

Le contexte numérique actuel et son évolution ultra-rapide impliquent un nombre croissant de changements à réaliser au sein des structures et la capacité d'une structure publique à adopter de nouvelles méthodes de travail est un signal fort de réussite dans ce nouveau contexte.

L'administration électronique, l'administration en ligne ou bien encore l'e-administration signifie l'utilisation des technologies de l'information et de la communication en vue d'améliorer le fonctionnement interne des services publics et les rendre plus facile d'accès à leurs usagers.

La dématérialisation des services est également un levier pour favoriser un meilleur dialogue entre les élus et les administrés.

Au-delà des objectifs d'optimisation de l'expérience citoyen, la digitalisation des services publics permettra également d'**améliorer les conditions de travail des agents publics**. : grâce à des outils plus performants, les procédures seront simplifiées, ce qui permettra aux agents publics de **consacrer davantage de temps à des missions à plus forte valeur ajoutée** (projets, conseil, réponses, cas particuliers, etc).

**Il s'agit d'intervenir sur les pratiques, les services et les usages.**

Cependant, cette évolution des pratiques ne peut s'entendre sans intégrer un volet « **sécurité numérique** », pré-requis techniques pour offrir aux citoyens et usagers une confiance dans les services numériques proposés, et sécuriser les données pour la communauté de communes et les communes.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- simplifier et améliorer le dialogue entre les administrés et l'administration - échanges plus fiables, plus rapides, plus économes
- Simplifier les procédures (internes ou externes)
- Renforcer le dialogue entre élus, entre administrés/usagers
- favoriser la participation des citoyens dans la vie collective
- améliorer l'efficacité de l'administration, tant sur le plan des délais, de la productivité des agents ou de la qualité du service fourni
- impulser une démarche d'amélioration continue
- Adapter les services aux nouvelles pratiques/usages/besoins des usagers
- Accompagner les changements
- Sécuriser les données numériques

### PUBLICS CIBLES

La e-administration doit bénéficier à tous, les réponses devant s'adapter à chaque public.

- Les usagers des services aux publics intercommunaux, qu'ils soient :
  - o habitants ayant recours à un ou plusieurs services (enfance, jeunesse, lecture publique, gestion des déchets, mobilité, ...)
  - o touristes
  - o Acteurs économiques

- Associations
- Les citoyens
- Les élus
- Les agents publics

## DESCRIPTIF DU PROJET : DES SERVICES EXISTANTS, UNE DIGITALISATION EN COURS ET DES PISTES D'AMELIORATION

De par ses compétences, la Communauté de Communes œuvre dans nombre de domaines rendant un service public/un service aux publics (usagers, communes, acteurs économiques, associatifs,...), et qui sont concernés par une évolution des pratiques liées à l'évolution à la fois technologique et sociétale :

- Petite enfance/enfance/jeunesse : crèche, accueil périscolaire et extrascolaire
- Développement durable : prévention et gestion des déchets (dont déchèterie)
- Mobilité : transport à la demande, mobilité solidaire
- Culture : lecture publique, enseignement musical
- Soutien au tissu associatif
- Développement économique et touristique : appui au tissu économique local, valorisation des acteurs et sites touristiques
- Maintien des services à la population : Espaces France Services
- Maintien de l'offre de soins
- Services mutualisés (services aux communes)

**Mais si cette démarche est impulsée par la Communauté de Communes, les besoins des communes et de leurs administrés seront également intégrés dans la réflexion.**

### Les axes de travail déjà identifiés

La Communauté de Communes a déjà initié une évolution dans ses pratiques internes (gestion dématérialisée du courrier, de l'envoi des ordres du jour, suivi des chantiers,...) et externes (prise de rdv en ligne pour certains services,...),...

En terme de gouvernance locale, elle permet aux citoyens de suivre les débats des conseils communautaires en ligne,... ; mais également une plateforme collaborative permettant de renforcer la proximité entre communes et communauté de communes

#### ➤ *L'amélioration de la disponibilité, de l'accessibilité et de la transparence des services :*

L'administration électronique offre un accès 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 aux usagers souhaitant accéder à leurs services d'informations ou de démarches en ligne.

Cet accès permanent permet à des utilisateurs qui auparavant n'auraient pu accéder facilement à leurs services (horaires de bureau contraignant, guichet loin du domicile et difficile d'accès...) d'effectuer leurs démarches quand ils le souhaitent.

De plus, le confort d'utilisation est accru, grâce aux démarches en ligne, les usagers n'ont plus à attendre (pas de files d'attente), la qualité est elle aussi améliorée, l'utilisateur peut trouver les informations dont il a besoin de façon plus précise, ainsi que les sources si nécessaire.

Les démarches sont simplifiées, nécessitent moins de documents à fournir, l'utilisateur a moins de données à remplir dans les formulaires.

Enfin, l'utilisateur peut suivre en direct le traitement de sa demande et savoir où elle en est, la transparence est donc elle aussi accrue.

Pour les entreprises, il s'agit évidemment de **gagner en compétitivité**, minimisant ainsi les déplacements et l'envoi de courriers aux administrations concernées, le temps passé à remplir des dossiers,... L'accès facilité à la commande publique est également en jeu, ....

↳ **développer les procédures et démarches en lignes (ex : inscription aux services petite enfance, accueil périscolaire ; réservation, demandes de subvention, paiement en ligne...)**

↳ **développer de nouveaux services (en matière de lecture publique/bibliothèque numérique ; de tourisme,...)**

➤ *Le dialogue continu entre habitants et administration*

Recueillir la parole ou l'avis des habitants individuellement ou collectivement

Favoriser la participation des habitants

Offrir un accès facilité aux informations

↳ **améliorer le site internet et la présence sur les réseaux sociaux**

↳ **développer des espaces collaboratifs et participatifs**

➤ **Le renforcement de la sécurité numérique : sécurisation des systèmes informatiques et des données de l'intercommunalité et des communes**

La transition numérique des collectivités implique de définir des objectifs de sécurité numérique adaptés (dont protection des données personnelles, conformément aux directives européennes).

La confiance numérique est un concept qui va plus loin que la seule cybersécurité. Il s'agit d'avoir confiance dans le « numérique », ce qui inclut la cybersécurité mais regroupe de façon plus large la nécessité de solutions numériques fiables et pérennes, associés à une gestion maîtrisée des systèmes, des données et des identités numériques.

Protéger les données personnelles des citoyens en premier lieu, s'assurer de moyens de secours en cas de défaillance informatique, exiger des sous-traitants une réactivité garantie en cas de crise : autant d'orientations stratégiques qu'il conviendra d'intégrer à la réflexion, et qui viseront tant à protéger qu'à établir une confiance en direction des usagers (rejoignant ainsi la question de la « transparence »). Des mesures organisationnelles, juridiques, techniques (protection des systèmes et détection des cyberattaques) seront à décliner.

## II. L'INCLUSION NUMERIQUE POUR ACCOMPAGNER LES PUBLICS

La société e-inclusive que s'emploient au quotidien les médiatrices et médiateurs numériques de la cc, qui s'est dotée depuis le début des années 2000 d'espaces de médiation numérique animés par des animatrices et animateurs multimédia devenus aujourd'hui des médiatrices et médiateurs numériques.

La médiation numérique a ainsi entrepris d'opérer sa mue : elle n'apporte plus seulement un accès à un outil innovant, elle accompagne l'évolution de la société et participe, par la promotion d'un numérique humain, à la construction d'une humanité e-inclusive.

La transversalité du numérique a placé notre secteur professionnel au cœur des stratégies de développement socioéconomique et il nous appartient de renforcer le maillage territorial et d'impulser la construction de stratégies intégrées d'aménagement et d'usages numériques. La médiation numérique, aujourd'hui service de proximité très ancré

## **CONTEXTE :**

La communauté de communes mène depuis de nombreuses années une politique de maintien des services publics en milieu rural, pour favoriser l'accès aux droits au plus grand nombre. A ce titre elle anime, en lien étroit avec les communes, un Espace France Services, implanté à Thiaucourt, avec une antenne à Mars la Tour. Elle anime également une Maison de Services à Ancy-Dornot (en cours de labellisation France Services).

La généralisation de la dématérialisation des démarches administratives, le constat de la fracture numérique pour nombre de personnes, ainsi que les orientations nationales en faveur de l'inclusion numérique, amènent la communauté de communes à vouloir amplifier son action.

## **OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Accompagner les habitants dans leurs démarches en ligne quotidienne (démarches administratives, achats en ligne, télémédecine, travailler à distance)
- Accompagner les habitants dans leur autonomie informatique
- Favoriser l'accès aux droits des usagers, notamment les plus éloignées de l'usage numérique (dont personnes isolées, en perte d'autonomie,...)
- Favoriser l'usage du numérique pour le plus grand nombre d'habitants

## **PUBLICS CIBLES**

- tout public ;
- axe spécifique senior ; lien avec les EHPAD (notamment pour le maintien du lien entre résidents et famille – en partenariat avec les départements et EHPAD), les associations/collectifs de senior du territoire ;
- axe spécifique personnes fragiles : lien avec salariés du chantier d'insertion, personnes accompagnées par Mission Locale, services insertion des départements, association caritative, CCAS... ; lien avec Foyer d'accueil spécialisé
- axe spécifique « bénévoles des bibliothèque »
- axe spécifique « entrepreneurs » : en lien avec la plateforme
- axe spécifique « élus » - **appui au développement de la e-administration** ;

### ***Dans une logique de proximité :***

- ateliers à déployer au sein des espaces Frances Services (Thiaucourt-Regniéville, Ancy-Dornot, Mars-la-Tour), Carrefour des Jeunes
- mais également dans **toute commune volontaire**
- logique d'accès à tous : ateliers à déployer dans des lieux non institutionnels (dans les bibliothèques, en lien avec les associations caritatives –ex : restos du cœur, EHPAD,...)

## **DESRIPTIF DU PROJET**

Rapprocher les usagers des services publics, telle est la mission principale des Espaces France Services. A ce titre, elle accompagne donc des usagers dans leurs démarches, notamment leurs démarches en ligne.

Au-delà d'actions ponctuelles, la Communauté de Communes, qui gère 2 Espaces France Services, souhaite définir un **programme** de sensibilisation, d'accompagnement, de formations, par le biais notamment d'ateliers (collectifs ou individuels), en faveur de l'inclusion numérique. Ce programme permettra

d'accompagner les habitants sur l'usage du numérique « du quotidien », mais également dans l'évolution de l'administration.

Ce programme, plus large que celui proposé aujourd'hui, s'articulera autour de 3 axes :

- accompagner les habitants dans leurs démarches de la vie quotidienne (comme l'achat en ligne, la recherche de services de proximité, la prise de rdv en ligne, le suivi de scolarité, ...)
- sensibiliser les habitants à l'usage du numérique (réseaux sociaux ; navigation internet – sécurité, usage d'une messagerie électronique, applications – installation et usage ; utilisation des photos numériques ; transfert de données ; utilisation d'une tablette...). Des actions spécifiques en direction des élus, des agents publics seront également déployées parallèlement au développement de la e-administration.
- accompagner les habitants dans leurs démarches administratives (paiement de factures, actualisation d'espaces personnels,...)

**Ce programme prévisionnel sera affiné au vu des demandes exprimées, de l'état des lieux réalisé, mais aussi des outils qui seront développés dans le cadre de la e-administration.**

### III. PROCEDURE ET METHODOLOGIE

La démarche initiée pour définir le plan numérique s'inscrit dans la démarche de définition du schéma intercommunal d'amélioration des services aux publics. Innovante, participative, la démarche initiée sera centrée sur l'usager, quel qu'il soit, pour identifier les besoins, mais aussi construire des réponses qui correspondent aux besoins.

#### **Etude de besoins : 2021-2022**

- Auto-diagnostic de la « maturité » de la collectivité en terme d'e-administration (partenariat avec le Conseil Régional Grand Est)
  - Analyse des procédures internes existantes (analyse de la performance des outils existants)
  - Recensement des idées/besoins,... des agents dans l'ensemble des services
  - Démarche de benchmarking
- Le recueil des besoins des usagers se fera par plusieurs biais (questionnaire « classique », recueil de l'avis des usagers lors des « places publiques », lors des ateliers numériques,...)*
- Les usagers seront aussi bien des habitants, élus, agents des services, acteurs économiques,...)*

#### **Définition du plan d'actions / « prototypage » - 2022**

- Identification des actions possibles et chiffrages
- Priorisation / planification
- Formation des agents

#### **Recherche de financement - 2022**

#### **Mise en œuvre opérationnelle : 2022-2023**

### IV. MOYENS NECESSAIRES POUR DEFINIR PUIS DEPLOYER LE PLAN NUMERIQUE

### 3.1. Moyens humains :

- Ingénierie pour élaborer le plan « numérique » (cf chargé de projet « schéma intercommunal d'amélioration de l'accès aux services aux publics » ; conseillers numériques)
- Les animateurs France Services : accompagnement individuel sur démarches en ligne ; ateliers informatiques – 4 animateurs – *déjà recrutés*
- Un service civique « médiateur numérique et culturel » : appui à l'animatrice de réseau lecture publique, pour mise en place d'actions spécifiques et accompagnement des bénévoles dans l'informatisations des bibliothèques
- Un « conseiller numérique » : recrutement en cours ; dans le cadre de l'appel à projet national (coût salarial pris en charge à 100%)

Autres moyens humains : chargé de communication ; coordination par la responsable de pôle

### 3.2. Moyens matériels :

- véhicule pour déplacements / usage des véhicules de la CC (véhicule administratif électrique, véhicule publicitaire, véhicule utilitaire) ; lien avec véhicule aménagé – projet de territoire
- matériel informatique / ordinateurs portables France Services pour les usagers ; matériel à prévoir :
  - acquisition d'ordinateurs portables supplémentaires
  - acquisition de tablettes
- 1 téléphone portable pour conseiller numérique ; et abonnement téléphonique
- Dispositif permettant accès internet autonome, quel que soit le lieu / cf galette 4G acquise pour CC

## V. BUDGET PREVISIONNEL

### FONCTIONNEMENT (en complément du budget « schéma intercommunal »)

DEPENSES		RECETTES	
Coût salarial chargé <i>Base : 35h hebdomadaires ; SMIC; 2 ans</i>	39 100€*	Aide de l'Etat – appel à projet** <i>Pour la durée du contrat</i>	39 100€
		CC	0€
<b>TOTAL</b>	<b>39 100€</b>		<b>39 100€</b>

- \* coût annuel chargé SMIC 35h (base : montant du SMIC 2020) : 19 332€ ; montant incluant une augmentation du SMIC au 1<sup>er</sup> janvier 2021 et 2022
- \*\* l'aide de l'Etat peut atteindre 50 000€ ; en attente de confirmation de prise en charge de frais généraux (ex : abonnement téléphonique)

### INVESTISSEMENT

A déterminer en 2021/2022 fonction des besoins et choix techniques retenus (modules, applications, refonte du site internet,...)

DEPENSES 2021 (€HT)				RECETTES (€HT)
Dépenses	Prix unitaire (€HT)	Quantité	Prix total (€HT)	

<b>ordinateurs portables et accessoires</b>			<b>4 125,70</b>	CD 54	3 287,91
<i>1 ordinateur pour conseiller numérique</i>	<i>1090</i>	<i>1</i>	<i>1 090,00</i>		
<i>4 ordinateurs portables pour ateliers (en complément)</i>	<i>421</i>	<i>4</i>	<i>1 684,00</i>		
<i>1 valise pour transport ordinateurs</i>	<i>1090</i>	<b><i>1</i></b>	<i>1 090,00</i>	CCM&M	<i>7 671,79</i>
<i>7 souris</i>	<i>18,4</i>	<i>7</i>	<i>128,80</i>		
<i>caméra grand angle (visio)</i>	<i>132,9</i>	<i>1</i>	<i>132,90</i>		
<b>tablettes</b>			<b>6 834,00</b>		
<i>16 tablettes + 1 tablette animateur</i>	<i>355</i>	<i>17</i>	<i>6 035,00</i>		
<i>1 valise pour tablettes</i>	<i>799</i>	<i>1</i>	<i>799,00</i>		
		<b>TOTAL</b>	<b>10 959,70</b>	<b>TOTAL</b>	<b>10 959,70</b>